

# 有料老人ホーム・ サービス付き高齢者向け住宅 の 好事例集



# 目 次

## ホーム部門

### 【1. IT化・介護ロボ】

- 1) グッドタイム リビング 香里ヶ丘 ..... 5
- 2) サービス付き高齢者向け住宅 寺田の郷／箕形の郷 ..... 6

### 【2. 医療連携】

- 3) 北桜塚しんせい ..... 7
- 4) サービス付き高齢者向け住宅 弥生桜（壱番館・貳番館・参番館・しあわせ館） . 8

### 【3. 重度化・看取り・認知症ケア】

- 5) コンシェルジュ花みずき ..... 9
- 6) さくらの杜・半田 ..... 10
- 7) そんぽの家 住道 ..... 11

### 【4. 自立支援】

- 8) エイジフリー・ライフ大和田 ..... 12
- 9) 門真レジデンスひかり ..... 13
- 10) 住宅型有料老人ホーム 木楽里 ..... 14
- 11) musubi まちの家 ..... 15
- 12) 有料老人ホーム 恵花院 ..... 16

### 【5. 人材育成】

- 13) アクティブライフ箕面 ..... 17
- 14) シニアホーム飯盛 ..... 18

### 【6. 人事評価・報酬】

- 15) 介護付き有料老人ホーム クオレ東淀川 ..... 19
- 16) はっぴーらいふ新大阪 ..... 20

### 【7. 地域連携】

- 17) エイジフリーハウス茨木沢良宜 ..... 21
- 18) 介護付有料老人ホーム和（なごみ） ..... 22
- 19) フォーユー豊中 ..... 23

20) 守口佐太有料ホームラガール	24
21) ゆいま～る福	25
<b>【8. 法人・事業所の風土】</b>	
22) スーパー・コート千里中央	26
23) チャームヒルズ豊中旭ヶ丘	27
<b>【9. 労務管理・職場環境】</b>	
24) 介護付有料老人ホーム ぽぷら	28
25) グッドタイム リビング 大阪ベイ	29
26) そんぽの家 弁天町	30
27) メディカルホームグランダ香里園	31
<b>【10. その他の取組み】</b>	
28) アーバンリビング新喜多	32
29) エコハウスくみのき	33
30) ハリ・レジデンス池田	34

## 法人部門

31) オリックス・リビング 株式会社	36
32) 一般社団法人 さかい介護連携促進協会	37
33) SOMPOケアグループ	38
34) フジ住宅株式会社グループ	39

## コラム・資料集等

35) オリックス・リビング 株式会社の取組み内容（資料）	40
36) 門真市事業者連絡会について（コラム）	41
37) 介護付有料老人ホーム ぽぷら＜ボランティア活用、地域連携＞（参考）	42
38) SOMPOケアグループの「働く」を支援する仕組み（参考）	43
39) スーパー・コート千里中央の取組み内容（資料）	45

編集協力：(社福) 敬友会 高齢者住宅研究所：事例 7. 9. 14. 24. 26. 32 及び本事例集全般

東京海上日動火災保険（株）：事例 3. 5. 6. 15. 19

**ホーム部門**

## 1) グッドタイムリビング 香里ヶ丘

# テクノロジーと住まいの本質である「よろこびのある暮らしづくり」を実践



法人名	オリックス・リビング株式会社	法人理念
種別	住宅型有料老人ホーム	ミッション：よろこびある暮らしをつくる
所在	枚方市香里ヶ丘3丁目8-52	ビジョン1：ゲストにとって最良のケア
職員	76名	ビジョン2：毎日がワクワクする賑わい
居室	98室	ビジョン3：一緒に叶える夢

### 1. 取組みのきっかけ

#### お一人おひとりの「よろこびのある暮らし」を実現

「暮らしの場だと病気を抱えていてもいきいき暮らせる」前職の病院勤務とは異なる想いを感じた。

認知症による症状からフロントで落ち着かないご様子のゲスト(入居者)に対して、まずはお話を伺うため座っていただく。お話をするうちに帰宅願望が薄れる。自宅のようにくつろいでいただきたい思いからフロントを居間のような空間へ。今では、ゲスト同士がおしゃべりを楽しみ、日に何度も新聞を読みに来てくださっている。

病院とは違う「住まい」「暮らし」がもたらす効果を活かし、入居を契機によるよろこびのある暮らしを回復されるよう支援をする。

ミッションに向かって、テクノロジーの活用と高齢者を支える住まいの本質の追求の両輪で取り組みを始めた。

### 2. 課題整理・分析

#### ① 情報入手におけるタイミングの重要性

ゲストが100名を超えると、職員の数も多く素早い情報の共有が困難である。必要時に最適なサービスを行うためには、タイミングを外さない情報入手が必要である。

#### ② 暮らしづくりのためのチームアプローチ

職員の専門や立場が異なれば視点や優先順位が変わる。「暮らし」は、1方向だけでは成り立たない。よりよくお暮らしいただくためには、多角的な視点で観察、取り組むことが重要である。

#### ③ 高齢者を支える本質とは？

ゲストが人生や暮らしの中で大切にしていることを理解し、ゲスト自らそれを決定・選択されることに職員が関わることができる喜び。

このような成功体験を積めるよう、職場環境を整備する必要がある。

### 3. 解決策とその効果

#### ① テクノロジーの活用による業務改善

(テクノロジー：介護リフト、インカム、見守り

センサー、タブレット端末による介護記録の管理等※)

書類の転記など、事務作業による残業が多い状況を受けて、「ムダな時間と作業を省く」経営者の英断を組織において先行導入した。

業務を効率化することで生まれる余剰時間や気持ちのゆとりをゲストとのコミュニケーションの時間にあてることが可能となった。

また、介護リフトの導入により、腰痛による離職を無くし、インカムによる瞬時の情報共有で、緊急時の対応をはじめ、外出から帰宅したゲストをフロアでお迎えし、お茶を出すためのおもてなしの時間を創出できた。

#### ② ICFを取り入れた「よくする介護」の実践

ゲストごとに社会参加の目標設定を行い、ICFの考え方にに基づき、ゲストが「実際にしている活動」と「まだ実践されていない能力的に可能な活動」を検討。絶えず見守り続けることで多くの気づきを発見。月1回の全体会議では、専門的な視点ごとに気づきを抽出し、他職種が垣根なく話し合うことで、ゲストを「よくする介護」のアセスメントやADLの改善につながるための取組みを検討。

また、関西の他事業所とともに事例発表を行い、知識の幅を広げる。

#### ③ 高齢者を支える住まいの実践

加齢とともに難しくなった自己決定と自尊心を守ることをホームの第一義と置いた。

事務職員もホームの賑わいづくり(イベント)やフロント業務を主導する。

職種を問わず、全ての職員が主体的にホーム運営に参加し、ゲストの笑顔と出会う。そのような喜びが職員の自信やモチベーションの向上となる。やりがいと喜びが多い職場が自然とゲストの「よろこびのある暮らし」を支えると考えられる。

### 4. 今後の展望・課題

更なるテクノロジーの導入で、ゲストの暮らしや、職場環境の改善にも取り組んでいきたい。

※法人部門31)、コラム・資料集35) 参照

#### ■取組みに対する思い

・当初反対したIT・ICT化の導入により、確実にサービスの質が向上した実感がある。機器の使用がすっかり根付いている。

・職員に自信を高め、介護という職種の素晴らしさを実感してもらいたい。先を見据え職場環境を整備することで選ばれるホームであり続けたい。

## 2) サービス付き高齢者向け住宅 寺田の郷／箕形の郷 業務の効率化を目指し電子化を推進



法人名 株式会社ヒューマニティー  
種別 サービス付き高齢者向け住宅  
所在 和泉市寺田町2丁目5-31  
職員 195名（別に外部委託あり）  
居室 49戸  
法人理念 その方らしい生活を安心して送って頂く

### 1. 取組みのきっかけ

#### 介護人材不足への対応

介護人材が不足する中、限られた人員を疲弊させないため、記録作成などの事務作業を効率的に行っていくことが求められる。

思うように人材が集まらない中、業務の電子化による効率アップ、生産性の向上を実現することにより、入居者サービスの質のさらなる向上を目指す。

### 2. 課題整理・分析

限られた人的資源の中で、現場業務に加えて記録作成など多岐に渡る業務に忙殺される現状

#### ① 現場業務に加え、記録作成等の多くの業務

入居者に対応する現場業務に加え、サービス記録や行政向けの各種報告書、入居者向けの契約関係の書類の作成など、膨大な書類作成業務が発生しており、現場職員が業務に忙殺されている。

#### ② 入居者サービス向上にも限界

記録作成業務などにより、生活相談、お声掛けなどの入居者サービスが疎かになりそうなことも。

従業員の熱意により何とかサービス水準を維持している現状。

### 3. 解決策とその効果

業務の電子化を実現し、入居者サービスのさらなる向上に寄与

#### ① 記録業務等の電子化導入

システム開発業者と協議しながら、当事業所向けにカスタマイズし、昨年11月から運用をスタート。タブレット端末を導入し、サービス提供の際に各職員が携行。サービス記録や各種報告書を随時入力することで、即時に事業所職員間でデータ共有が可能になった。

#### ② 電子化による情報集約

##### 入居者サービスの向上を実現

住宅スタッフ、訪問介護スタッフを含めたシフト管理も電子化で効率的に共有。各種マニュアルや過去の記録書類の参照も迅速に行うことが可能となり、打合せ会議、電話・メール連絡等の事務削減・効率化が図られた。

また、随時にマニュアルや指示内容が確認できるため、病院受診時の正確な説明、ミスの防止、利用者サービスの向上にも大きく寄与した。

### 4. 今後の展望・課題

現在は、運用の試行錯誤を行っている段階。今後とも各職員の意見も採り入れ、より使いやすくバージョンアップを行いながら、サービスの質のさらなる向上を進めていく。

職員は  
・  
・

#### ■取組みに対する思い

- ・導入から数か月が経ち、タブレット端末など、電子化による業務にも少しずつ慣れてきた。
- ・業務が効率化されたことにより生まれた時間を、入居者サービスの向上に充てていければと思っている。

経営者は  
・  
・

### 3) 北桜塚しんせい

## 24時間看護と医療保障で人生の最終章をともに生きる



法人名 医療法人真正会  
 種別 サービス付き高齢者向け住宅  
 所在 豊中市北桜塚7-31  
 職員 3名(法人社員60名)  
 居室 26戸  
 法人理念 患者とその家族が安心して安全な医療・看護・療養を受けられる環境を整え、良質な医療・看護・療養を提供する事を通して地域社会に貢献する

### 1. 取組みのきっかけ

**医療の質をそのままに、医療度の高いお客さまとご家族を支えたい**

長く医療療養型病院を運営してきた当法人は、医療施設や介護施設での受け入れが困難な方々の入院相談を多く受けており、「療養型病院の質をそのままにした快適な住宅環境を実現できないか」と長年検討してきた経緯にある。

### 2. 課題整理・分析

**医療の質を保った住宅環境を提供するためには、病院と施設の距離やスタッフの確保が大きな課題**

#### ① 病院に近い土地がない

医療度の高い方や、健康に不安がある方々には万全な医療のバックアップ体制が不可欠であり、当病院に隣接するほどに近いことが絶対条件。

#### ② 介護専門スタッフの確保が難しい

病院での看護師や看護助手としての経験を積んだスタッフが必要。

### 3. 解決策とその効果

**病院と隣接した土地を借りるチャンスに恵まれ、病院スタッフと介護スタッフを兼務させることで課題を解決**

#### ① 病院隣接地に施設を開設

病院隣接地に、木材を多用し、入居者様の快適性を追求した設備も充実させ、施設を開設。隣接病院への定期外来受診での健康管理や、緊急時の往診なども可能とした。また、24時間の看護体制で入居者の医療サポートを充実させた。

#### ② 病院スタッフが介護スタッフを兼務

病院現職の看護師に加え、療養型病院の看護助手としての経験を積んだ介護資格者が兼務することで、医療度の高い入居者様にハイレベルの看護・介護を提供できている。

#### ③ スタッフ教育については以下の点に特徴がある

〈採用〉

経験よりも人を思う心が大切。育児経験者は「無償の愛」を体験していると考え、貴重な人材。

〈育成〉

技術は経験で獲得できる。知識は勉強すればたやすく獲られる。相手への思いやりが一番の基本。

上記の取り組みの結果、入居者や家族から高い評価をいただき、スタッフのやりがい、誇りにつながっている。

また、施設として身体状況を細目にご家族に報告するなどの取り組みもあり、入居者家族からの紹介による新規入居が増えている。

### 4. 今後の展望・課題

医療度の高い方の受け入れができることが当施設の強みであるが、現状入居率は高くない。医療度が高くない方にも快適に過ごしていただける環境を整えているので、多くの方に当施設を知っていただけるよう努力していく。

職員は  
・  
・

経営者は  
・  
・

### ■取組みに対する思い

・入居者様やご家族様を始め、関係者の方々から「共に生きる」姿勢を学んでいる。入居者様やご家族様の思いを限りなく実現できるように「病院」という制限を超えて関わることが喜びとなっている。病院とは違い、「健康」の維持ではなく「幸せ」を追求できることを嬉しく感じることも多くなってきた。入居者様やご家族様から「ここにいて良かった」と言われるように頑張りたい。

・病院のような医療・看護・介護の質を保証し、自由に豊かに穏やかに住宅環境で暮らすことができ、自分たちの親族も安心して委ねることができる施設の実現が目標。入居者様やご家族様を始め、関係者の方々から高い評価を頂いている事を真摯に受け止め、今後も更に質の向上に取り組みたい。最近「穏やかな看取り」を希望されるご家族様も出てきており、医療従事者が支える「豊かで安寧な生活」「穏やかな最終章」を目標に努力していく。

## 4) サービス付き高齢者向け住宅 弥生桜（壹番館・貳番館・参番館・しあわせ館）

## 食べることは一番大切「命を守る口腔ケア」を実施



法人名 株式会社ハッピーケアセンター（登録事業者：フジ・アメニティサービス株式会社）  
 種別 サービス付き高齢者向け住宅  
 所在 岸和田市箕土路町2丁目13-30  
 職員 6名  
 居室 26～32戸  
 法人理念 安心した生活が送れるよう、在宅支援や終の住処をご提供

## 1. 取組みのきっかけ

加齢に伴う咀嚼・嚥下機能の低下を防ぎたい  
 高齢者の咀嚼・嚥下機能の低下による「誤嚥性肺炎」は、高齢者の命にかかわることも多い。

また、歯周病においては、「狭心症」や「心筋梗塞」などの心臓疾患、「脳梗塞」などの脳血管疾患にも繋がることもあり、高齢者の「口腔ケア」は大変重要。

## 2. 課題整理・分析

在宅生活や他の介護施設から入居された高齢者の中には、歯周病が進行しているなど、誤嚥性肺炎のリスクを抱える方が少なからず存在

## ① 「口腔ケア」実施体制の構築

入居者の皆様が健康で生活していくために、できる限り自分の口から食事を摂ることが大変重要。

経口摂取を維持するために、歯周病の予防、進行防止など、「口腔ケア」の実施体制の構築が不可欠。

## ② 医療ニーズが高くなる入居者

入居者の中には、加齢とともに医療ニーズが高まる方が多い。

医療ニーズが高くなったとしても、入院や介護施設に転居することなく、できる限り自由な環境での生活を続けていただきたい。

## 3. 解決策とその効果

専任の歯科衛生士を雇用し、医療機関と連携した専門的口腔ケアプランのもと、「口腔ケア」を実施

## ① 専任の歯科衛生士による「口腔ケア」を実施

専任の歯科衛生士が、4か所の住宅を巡回して「口腔ケア」を実施。歯科医師、管理栄養士も加わり、入居者個々の状況に応じて、口腔ケアプランを策定。

その他、昼食前の口腔体操の実施（パタカラ体操等）も実施し、誤嚥事故の防止、QOLの向上に成果が上がっている。

## ② 地域の医療機関と連携し、医療ニーズに対応

地域の複数の医療機関、歯科医療機関、薬局と連携し、入居者の医療ニーズに対応。

歯科医師・家族様・施設の間の連絡調整役として、歯科衛生士が支援し、円滑に対応。

勉強会の実施などで介護職員も医療ニーズに関する高度な知識を持ちながら、医療機関と連携することで、緊急時などにもスムーズな対応を実現。

## 4. 今後の展望・課題

医療ニーズをもつ入居者は今後ますます増加すると思われる。

地域の医療機関や行政機関などと密に連携を取りながら、入居者の皆様が安心して生活できるよう、住宅としての対応ノウハウをさらに向上させ、在宅支援の充実や終の住処の提供を行っていききたい。

職員は・

## ■取組みに対する思い

・「口腔ケア」の取組みにより、嚥下機能の維持向上の成果が見られ、入居者やご家族の皆様方から「美味しくご飯がいただけて大変嬉しい」などの感謝のお声を多くいただいています。感謝の声を聞きすることにより、大きな充実感とやり甲斐を感じています。

・介護職のみで口腔ケアを実施するとなれば時間もかかり専門的配慮も困難なので、介護職の負担軽減にも繋がっている。  
 ・介護度が高い方や医療ニーズをもつ高齢者であっても、在宅に近い自由な環境で、かつ安心して生活して暮していただけるサ高住をめざして、職員の支援ノウハウのさらなる向上を図っていききたい。

経営者は・

## 5) コンシェルジュ花みずき

### 地域社会と連携したサ高住の運営

#### 地域に貢献する施設：認知症オレンジカフェ、文化サークルの運営



法人名 セフティライフ株式会社  
 種別 サービス付き高齢者向け住宅  
 所在 摂津市南別府町 16-9  
 職員 約 17 名  
 居室 35 戸  
 法人理念 地域とお客様の信頼の絆で社会貢献  
 責任ある行動と創意工夫でご満足を提供

#### 1. 取組みのきっかけ

##### 地域に根づいた施設として

「コンシェルジュ」という名称のとおり、介護の世話係として利用者の皆様に喜んでいただけるよう努めている。入居者のみならず、地域の高齢者も含めて、暮らしの不安を解消し、交流の中から生きがいや楽しみを発見していただきながら、家族のように支え合い、笑顔でいられる毎日を過ごしていただきたいと考えている。

#### 2. 課題整理・分析

サ高住の共用スペースを地域の多世代交流のための拠点として活用できないか

##### ① 在宅の認知症の方も気軽に交流できる機会

地域でも軽度の認知症をもちながらも独居生活を続けている高齢者が増えている。その中には、人との交流が少なくなりがちなる方も多い。

##### ② 地域資源（ボランティア）の呼び込み

地域には、フラワーアレンジメントや折り紙芸術の講師など、文化活動に長けた高齢者が存在し、ボランティア活動に意欲を持たれている。

##### ③ 地域拠点活動への職員の参加

定期的な職員面談、懇親会などを通して職員の仕事に対する本音、希望などを把握。サ高住の本来業務以外の地域活動について、各職員の強い意欲が感じられた。

#### 3. 解決策とその効果

共有スペースを有効活用し、地域開放  
 ～地域の交流拠点づくり～

##### ① 認知症オレンジカフェの運営

2016 年からスタート。現在はサ高住内 5 階の共用スペースを活用して、月に 3 回開催。

認知症サポーターが常駐し、飲み物、お菓子を用意。入居者のほか、地域の認知症の高齢者、その他多世代の方が自由に出入りが可能。

##### ② ボランティアによる文化サークルの運営

共用スペースを開放し、フラワーアレンジメント教室、折り紙教室などの文化サークルを運営。現在は、毎月 1 回程度。

入居者のほか、地域の高齢者、その他多世代の地域住民が参加。

文化サークル参加者の中から、職員雇用（パート）にもつながった事例もある。

##### ③ 職員の意欲向上

認知症オレンジカフェ、文化サークルには、入居者への生活相談、見守りの業務の合間を縫って、職員も積極的に参加。

イベントの企画にも意欲をもっており、サ高住のサービスの質の向上につながっている。

#### 4. 今後の展望・課題

「コンシェルジュ花みずき」は、小学校の通学路の近くに立地しています。高齢者と子どもの交流の機会の提供や子どもの安全に向けた地域貢献にも取り組んでいきたい。

職員は・

#### ■取組みに対する思い

- ・認知症オレンジカフェの運営で、入所者のほか、広く地域の高齢者と触れ合うことができ、介護予防のあり方など、職員としての視野が広がる。
- ・サ高住周辺の地域にはボランティアの基盤がなく、ネットワーク立ち上げの際は苦労も大きいですが、現在は少しずつ根付いてきている。

経営者は・

- ・各職員には、サ高住としての入居者の見守りや生活相談だけではなく、認知症オレンジカフェや文化サークルの運営への関わりを通じた、「社会貢献・地域貢献」への意識を強めたい。

## 6) さくらの杜・半田

## 認知症や看取り期の入居者や家族の意向に沿った支援の実現



法人名 ヘルスケアリンク株式会社  
 種別 地域密着型介護付有料老人ホーム  
 所在 大阪狭山市半田3丁目471-1  
 職員 22名  
 居室 29室  
 法人理念 認知症になっても医療面のサポートが必要になっても最期の時までその人らしい生活を支えます

## 1. 取組みのきっかけ

## 本人の意向を尊重した最期を迎えたい家族からの相談

認知症があり療養型病院に入院していたTさん。要介護5で、末期の疾患も発見され、病院では留置しているIVH(中心静脈栄養)を抜く可能性が高く拘束されていた。自立されていた頃に尊厳死宣言をされていたため、家族から「退院して本人の意向に沿った最期を迎えさせたい」とホームに相談があった。また、Tさんのケース以外でも、今後は看取りへの対応がますます求められる状況となる。いつまでも未経験ではいられないと思った。

## 2. 課題整理・分析

## 認知症があり、看取りが前提の入居者のための意向にそった支援の体制づくり

## ① 看取りが前提の入居者の受け入れが未経験

重度の方の対応の経験はあっても、看取りが前提の方の支援は未経験。介護職員が対応できるか、Tさん本人や家族の意向に沿った最良の看取りを提供できるかが未知であった。

## ② ホーム内の体制と外部医療との連携

看取りができる体制をホーム内で構築することと看取りのための訪問診療医・訪問看護との連携が必要であった。

## 3. 解決策とその効果

## 受け入れの判断と準備・受け入れ後の支援の方向性の統一

## ① 職員の気持ちの確認し介護現場の受け入れ可能性を判断

看取りの経験の有無と不安感等についてアンケートを実施し、職員の気持ちの確認をした。その上で、検討を重ね、現場リーダーが受け入れの判断をした。

## ② 全職員対象の教育とチームアプローチの確認

全職員が受けられるように数日に分けて看取

りの勉強会を実施。職員が一人で看取るのではなく、医療・看護・介護の連携があること、それぞれの役割が明確なチームで対応することを職員が理解するように教育した。これにより、職員の気持ちがTさんの受け入れに対して一つになり、看取りに対する意欲につながった。

## ③ 本人・家族の意向に沿った支援の方向性の統一

受け入れ後は、想定外の状況が起こりうる。対応に向けて情報共有を徹底した。これまでは一人の入居者に対して、介護と看護に分かれていた記録を一本化。双方の支援について職員が把握することを徹底した。朝夕には、職種別申送り後に、これから勤務をスタートする職員のみでの参加で10分程のミニカンファレンスを実施。これからの支援について「どういう支援をすべきか」の意識の統一をはかった。

## ④ 本人の状態に合わせた支援の変更

病院では抜く可能性があったIVHであるが、入居後は抜く気配もなく拘束の必要はなかった。拘束しないことで、精神的にも安定し、食欲を示すまでに状態が向上。まずはひと口から始め、今では普通食を自分で食べるまでに回復。歩行に対しても自発的にリハビリを求めるように変化。「うれしい想定外」の状態回復により、正月には一時帰宅することができた。同時期に発生したSさんの看取りに対しても、本人や家族の意向の下で、チームアプローチにより「一人では逝かせない」を目標に、夜間に家族や施設職員の見守りの中、静かに逝去される事例に対応することができた。

## 4. 今後の展望・課題

劇的に回復をしたTさんであるが、認知症があり、立ち上がり行動などには注意が必要である。リスクを回避し、本人や家族の意向に沿った支援を継続するために、見守りを強化していく。今後受け入れていく看取りを前提とした事例においても、本件をベースとして、本人や家族の意向に沿った支援のために現場職員はどういう支援をすべきかを考えていく。

職員は

## ■取組みに対する思い

- ・病院ではなく、生活の場だからこそできる本人主体の支援ができた。
- ・今後も本人が何をしたいと思っているのか、どうしたいと思っているのかを常に模索し、最大限に本人が主体となった生活を支えていきたい。

経営者は

- ・本人や家族の意向に沿った尊厳のある看取りにむけて全職員が自分達に何ができるのかを考え一生懸命に取り組んだ。これからも、より良い支援にむけて、何かもう少しできるのではないかといい発想で職員とともに取り組んでいきたい。

## 7) そんぽの家 住道

### ナースコールが頻回な入居者を多面的に分析、QOLの向上へ



法人名 SOMPOケアメッセージ株式会社  
種別 介護付有料老人ホーム  
所在地 大東市御領1丁目7-22  
職員数 30名  
居室数 60室  
法人理念

多くの高齢者の方やそのご家族および全従業員に対して「人間尊重」を経営の基本とし、安心・安全・健康に資する最高品質の介護サービスのご提供ならびに働き甲斐と働きやすい職場の提供を行い、「世界に誇れる豊かな長寿国日本」の実現に貢献します

#### 1. 取組みのきっかけ

##### 頻回なナースコールの背景にある不安感、寂しさなどの気づき

「ちょっとここに居てほしい。」頻回なナースコールへの対応時に入居者から聞かれた言葉である。ナースコールの背景にある入居者の意向や行動の意味をくみ取り、不安感の軽減と QOL を向上すること目的として、アセスメントを実施した。

#### 2. 課題整理・分析

##### 頻回なナースコールはなぜ発生するのか

- ① ナースコール時の申し出の内容精査を実施。その結果、排泄への対応改善の必要性が把握できた。
- ② ①以外にも、「ちょっとここに居てほしい。」という発言などから内的要因にも目を向け、発言に込められた本当の意味を探り出し、QOL の向上につなげる対応も併せて検討することとなった。

#### 3. 解決策とその効果

##### 表層的な原因と真因を探り出す

- ① 排泄チャートを用いたアセスメントの実施  
排泄に伴うコールが多いことから、入居者の理解と同意を得て、1 時間ごとの尿測定を実施。排泄の間隔や量についてのチャートを記録した。
- ② ナースコールの内的要因を推測  
介護記録や入居者の発言の積み上げから職員の気づきにつながり、排泄以外にも寂しさが頻回なナースコールにつながっていると推測できた。

上記の取組みの結果、以下の効果があった。

排泄について、当初医師は、尿意のコントロール不全は既往症によるもので薬の効果は薄いと診断されていたが、チャート分析のデータを基に泌尿器科で診てもらった結果、薬剤の変更につ

ながり、効果をもたらしたと考える。同時に、チャート結果を基に、適切な援助内容へ変更できたことで排尿に伴う申し出が激減することになり、入居者の不安感が薄れ、結果、QOL の向上に寄与したと考えている。

#### ③ 寂しさへの支援 → QOL向上へ

寂しさについては、傾聴ボランティアや趣味であるDVD鑑賞などを提案した。

また、入居者の一番の楽しみは家族と過ごす時間であったため、週1回自宅に帰る日を定例化した。

結果、不安感が軽減され、「そばにいてほしい」という訴えが無くなった。

上記①②③の結果、ナースコールはほとんどなくなり、入居者のQOLの向上を図ることができた。

また、アセスメントの必要性や疾患について、カンファレンスや研修にて情報共有を図ることで、職員全員が確実にケアを実施できるよう取り組んだ。

これにより、職員の対応の質も向上した。加えて、ナースコールも減少したことから、特定の入居者対応により、偏重していた業務負担の軽減にもつながった。

#### 4. 今後の展望・課題

##### 真因分析と好取組みの横展開

今回の問題点は、一義的には尿意をコントロールできない不安に原因があったが、その解決にとどまらず、さらなる真因を探り出して入居者に寄り添った解決策を見出すことに成功した。このアプローチ手法を職員全員で共有することで、他の入居者への対応にも生かしていきたい。

職員は・

#### ■取組みに対する思い

・頻回なナースコールへの対応は、他の入居者への援助にも影響する。今回の取組みの結果、入居者のQOLが向上、偏重する業務負担の軽減にもつながった。他の入居者の課題分析にも取り組みを繋げていきたい。入居者毎に課題を分析し、対策していくことの大切さを改めて認識することができた。

経営者は・

・ナースコールには、表層的な要因の他にも原因がある可能性があり、問題解決へのアプローチの段階で十分に精査する必要がある。また一つの問題が解決すれば、新たな問題が出てくる。これらの問題に対して真摯に取り組むことが入居者のQOLの向上につながると考えている。

## 8) エイジフリー・ライフ大和田

### リハビリテーションの見える化による介護サービスの質の向上



法人名 パナソニックエイジフリー株式会社  
 種別 介護付有料老人ホーム  
 所在 門真市常称寺町 10-1  
 職員 61名(法人社員 3,292名)  
 居室 77室  
 法人理念 私たちは高齢者とそのご家族にここに届く最適な商品・サービスを提供し「ゆとりと笑顔のある暮らし」の実現をお手伝いすることで社会に貢献します

#### 1. 取組みのきっかけ

##### 入居者のQOL向上に向けたリハビリへ

リハビリ・医療・食事・アクティビティの強化を重点課題と位置づけ、テーマごとに強化策の検討を開始。特にリハビリに関しては、入居者、家族、全職員に対する「見える化」を図ることにした。計画書を作成し、リハビリ専門職のみでなく職員全員でその方にあった取組みを議論できる環境づくりに着手した。

#### 2. 課題整理・分析

場所や情報共有が課題：リハビリがリハビリ専門職だけの仕事となっていた

- ① 機能訓練室が1階の奥にあり、機能訓練の内容や様子を他の入居者、家族、介護職員は見る機会がなかった。
- ② 機能訓練する場所が機能訓練室内と限られていたため、訓練内容に制限があった。
- ③ 身体機能の評価を定量的に時系列で整理ができず、ケアプラン更新時に展開することが難しかった。

#### 3. 解決策とその効果

環境改善と見える化により職員全員で取り組む、リハビリへ

- ① 機能訓練室の見える化（住まいの環境改善）  
 4階の見晴しの良いラウンジ空間を活用し、リハビリ室を設置。格子建具を用いた開放的かつ明るい空間とした。リハビリの様子を入居者、家族、介護職員も見ることが可能となり、リハビリへの意欲が高まった。

#### ② リハビリ空間の拡大：屋上をリハビリ庭園に改修

屋上に傾斜がついた歩行路を整備し、花や景色、外気を楽しみながら歩行訓練ができる空間を整備。4階のリハビリ室と併用し季節を感じながら、リハビリが可能になった。

#### ③ 機器導入による定量的評価の実施

デジタルミラー（パナソニック製）を導入し、Time Up and Goや転倒リスクなどを測定し、カンファレンスで入居者、家族、職員間の共有を図った。

また、上記測定結果により、ケアプランへ展開が可能となった。

#### ④ Tips集による介護職員のケアへのアドバイス

例えば、寝たきりの方の関節可動域の改善を意識した体位変換の方法など、リハビリ専門職から介護職員へのTips集（アドバイス集）を作成した。

これにより、リハビリに対する職員の意識とケアの質が向上し、リハビリにつながるケアの実施が可能となった。

上記取組みの結果、家族から「入居者が明るくなった」との声が届く。

入居者全般に出歩く頻度が増えた。

入居時、歩行が困難であった入居者が自宅復帰した事例もできた。

#### 4. 今後の展望・課題

リハビリプログラムを作成し、提供することで、取り組めるリハビリ内容のイメージをもってもらい、入居者自身が施設での生活を能動的に組み立てられることを目指したい。気負いなく、リハビリへ取り組める仕組みの構築を目指す。

職員は・

#### ■取組みに対する思い

- ・リハビリを見える化することで、入居者や家族に安心感を与えられるようになった。
- ・機能訓練指導員から声を掛けなくても、入居者や介護職員が気軽に機能訓練室に立ち寄る機会が増えた。機能訓練指導員と介護職員、入居者間でリハビリの目的を共有することで、リハビリに対する意欲や維持向上に繋がった。

経営者は・

- ・機能訓練指導員だけでなく、介護職員や家族がリハビリに関わることで、入居者のリハビリに取り組む意欲が高まった。
- ・介護職員が日々の生活動作で気になったことを機能訓練指導員に気軽に相談できるようになり、入居者のQOLが高まり満足度の向上が図れた。

## 9) 門真レジデンスひかり

### 「生きがいのある生活」を送っていただくための自立支援



法人名 医療法人柏友会  
 種別 サービス付き高齢者向け住宅  
 所在 門真市北岸和田1丁目14-23  
 職員 9名(法人社員261名)  
 居室 70戸  
 法人理念 ひかりかがやく心身であれ・利用者様の立場になって考えよ・責任を持って行動せよ

#### 1. 取組みのきっかけ

入居者の気持ちに寄り添った、QOLを高めるための支援をしたい

「寂しい」、「何もできない」、「やる気が起きない」、夜間の巡回中などに、入居者から聞かれる言葉。

入居者一人ひとりライフスタイルや交流の範囲も異なるが、全体的に喪失感や孤立感を感じている方が多いと感じる。

ホームの誰もが、生きがいを持って生活していただきたいという思いが取組の契機になった。

#### 2. 課題整理・分析

##### ① 誰もが参加できる「健康プログラム」の模索

個人的に運動や散歩、介護保険サービスによるリハビリをされている入居者がいる一方で、身体機能の低下により、ひきこもりがちな入居者も見られる。健康面・体力面に個人差がある。

誰もが参加できる健康維持・向上のための取組みを模索してみた。

##### ② 孤立感や空虚感からの開放

入居者の寂しい気持ちをなくし、何かにトライする気持ちを引き出すためには、入居者が「できること」、「やりたいこと」の発見や「誰かと一緒に何かをすること」が重要と考える。楽しい時間を過ごすための取組みを検討した。

##### ③ 地域社会とのつながりを求めて

高齢になると社会のつながりが減り、ホームに入るとその傾向は一層顕著となる。

地域社会の一員として、つながりを紡ぐ方法を考える。

#### 3. 解決策とその効果

##### ① 百歳体操の場所の提供、ADLの維持に成功!

地域包括支援センターの協力で、週2回、「百歳体操」をホームの共有スペースで、入居者がリーダーとなり実施。地域の方も参加いただける。

参加者の傾向として、ほぼ休まず参加されている。これは「定期的な体力測定」や加齢に伴い機能低下が加速するなかで「介護度が変わることなく、これまでの生活を維持し続けていること」がモチベーションの維持に繋がっていると考える。

また、リーダーの方は、出欠確認等の役割を果たすことに生きがいを感じておられるようだ。

##### ② サークル活動・お楽しみ会の実施

5つのサークル(絵手紙、大人の塗り絵、ティーパーティ、手芸、書道)を月1回実施。仲間との活動は心から楽しむことができ、会話も弾む。作品の完成は自信をもたらす。サークルの時間を1時間程度に設定することで、お気軽感が出て、参加意欲を引き出す。

文化祭には、各入居者の作品をロビーに展示。サークルに参加されていない方も励みになり、夜遅くまで制作されていた。生活にハリが出てこれら、認知症の方の症状緩和につながった。

周年祭や紅白歌合戦を入居者、家族、職員、ボランティアと力を合わせて実施。ハンドベルの音合わせは苦労の連続であったが、発表後の入居者の満足気な笑顔が忘れられない。このような取組みが良好な関係を築く一助となっている。

##### ③ RUN伴(ランとも) + 門真・地域参加へ

門真市の介護保険サービス事業者連絡会が中心となり、RUN伴(たすきリレー)を実施。各事業所・ホームが、リレーの中継地点となった。

入居者3人はランナーで、職員もボランティアで参加した。他の事業所や入居者と一体となって感動し、達成感と充実感をえられた。人と人がつながり、地域とのつながりを実感できた。

#### 4. 今後の展望・課題

- ・百歳体操は地域の方の参加者を増やすこと、イベント等に参加されていない方のフォローが課題。
- ・入居者が自主性を発揮できるよう環境を整えたい。

#### ■取組みに対する思い

- ・サークルを通じて、入居者を以前より深く理解できるようになったと思う。更に楽しめるような色々なサークルやイベントを考えていきたい。
- ・職員同士のクラブ活動が良い息抜きになっている。月1回のカラオケクラブもそうだが、特にフラワーアレンジメントは続けていきたい。

- ・入居者の健康を第一とし、必要なサービスを見極めて介護サービスを提供している。
- ・入居者は当然のこと、職員にも喜んでもらえる職場環境にしたい。喜びの好循環を図りたい。
- ・入居者の生きがいを支援できることで、職員は喜び、仕事へのやりがいを感じているように思う。

職員は

経営者は

## 10) 住宅型有料老人ホーム 木楽里

## 機能訓練の高いノウハウと、近隣の小学校などとの地域連携



法人名 有限会社アフターメディカル  
種別 住宅型有料老人ホーム  
所在 寝屋川市楠根南町 24-11  
職員 20名  
居室 25室  
法人理念 地域に密着し、医療・社会福祉に貢献する

## 1. 取組みのきっかけ

施設がもつ資源とノウハウ（人材、施設、設備など）を活用して地域貢献を進めたい

当施設は、平成26年10月に開設。運営法人の他事業として実施していた鍼灸整骨院事業で蓄積された身体機能維持向上のノウハウを生かした機能訓練特化型デイサービスを併設。

近隣に小学校や公民館が立地し、地域と密接な連携を行いながら、入居者と地域の高齢者の生活支援を推進。

## 2. 課題整理・分析

施設がもつ資源（施設、設備、人材）を活用して地域貢献を進めることができないか

## ① 入居者や地域の高齢者の身体機能の維持向上

当施設周辺は、30年前に開発された住宅地であり、近隣住民の高齢化が進行。介護予防に対するニーズが大きくなっている。

また、入居者の加齢に伴い、身体機能低下のリスクが増加。身体機能の維持向上が課題。

## ② 地域に開かれた施設運営を行いたい

施設の近隣に小学校や公民館が立地。

近隣施設や地域と連携し、認知症予防や学校教育（介護教育）など、施設がもつ資源を地域に役立てたい。

## 3. 解決策とその効果

機能訓練特化型デイサービスを活用した身体機能維持向上と地域での相互交流

## ① 機能訓練特化型デイサービスを併設

鍼灸整骨院事業で蓄積されたスポーツ選手などを対象とした身体機能向上のノウハウを生かし、入居者の身体の状態、希望に合わせて、原則週2回のペースで機能訓練を実施。

専門的リハビリ機器のほか、認知症予防ソフト（良寛さん）を導入し、高齢者の高齢者も積極的に受入れ。機能訓練のほか、訪問マッサージの提供も実施。

## ② 近隣小学校との相互交流などの地域連携

施設近隣の小学校と密接に連携。小学校の定期演奏会への参加、児童生徒の施設内での職業訓練のほか、小学校教諭が施設職員として体験研修。介護現場を学ぶ学校教育を推進。

その他、地域の公民館で行う自治会行事へ積極的に参画。

## 4. 今後の展望・課題

機能訓練特化型デイサービスについて、利用者の多くが入居者であるが、この高い機能訓練ノウハウを地域の高齢者の皆様にも広く利用していただけるような体制を作っていきたい。

職員は・

## ■取組みに対する思い

・ご入居者様だけでなく、ご家族様や地域の方までも喜んでもらえる、注目して頂ける施設になるよう努力していきたい。

・施設内研修とは別に職員勉強会を実施しており、（口腔ケア、接遇、虐待防止など）今後ともサービスの質のさらなる向上に努めていきたい。

経営者は・

## 11) musubi まちの家

## 最期まで「自分らしく」暮らせる地域の中の住まいづくり



法人名 株式会社セーフセクション  
 種別 サービス付き高齢者向け住宅  
 所在 東大阪市中鴻池町 1-7-30  
 職員 12名（法人社員約80名）  
 居室 28戸  
 法人理念 高齢者が安心して最期まで過ごせる地域を創る

## 1. 取組みのきっかけ

## 自立支援を目指す中で出会った高齢者住まいからのヒント

開設から2年。入居者の自立支援を模索する中で訪問したサ高住。そこには、持てる力を活かした入居者の日々の暮らしと看取りまでの安心の暮らしがあった。目指すは、元気だった時のように地域とつながった「自分らしい」暮らし。「暮らしの継続・自己決定の尊重・残存機能の活用」、この3つの概念を「自分らしく」の定義として、自ホームでの取組を始めた。

## 2. 課題整理・分析

## 取組への理解、安全と可能性の追求

## ① 入居者の理解と職員の理解

「食事は運ばれてくるもの」から、「自分で食事をとりに行く生活」へ。自立支援の取組を始めにあたって、入居者が戸惑いを感じないか懸念があった。職員も、取組のメリット・デメリットを整理し納得する等理解を得る必要があった。

## ② 安全が一番。しかし、可能性を最大限に追求

平均要介護度は3前後。残存機能を活用し、「暮らしの継続」を実現していくにはリスクが伴う。リスクも検討した上で安全を一番に、しかし、制限するのではなく「自分らしく」の実現の可能性をどこまで追求していくのが課題であった。

## 3. 解決策とその効果

## 「自分らしい」暮らしの追求のための体制づくりと実践

## ① 取組の概念・イメージを職員と共有

一人での外出等。リスクが想定されることもあり、職員には抵抗感があった。まずはミーティングごとに「自分らしく」暮らすことへの思いや具体的に実現したいこと等を職員に伝えることから始めた。その他、先行する他事業所での研修参加や実践されている映像等を通し取組を知ってもらい、「これだったらできる」という思いを職員の中に蓄積していった。

## ② 職員の考える力を育成

「何かあったら必ず上司に報告する。」組織全体のミーティングで徹底した。リーダーには、職員が相談・報告しやすいように、聞く姿勢を保つことを徹底した。職員には、困った事例や状況が発生する度に、要因とそれに対して入居者・家族・職員にとって三方良しになる回答を考え、提案してもらうことを徹底した。この仕組みが定着することで、職員の考える力が向上した。

例えば、外部での買い物が難しい入居者には、生協の利用により本人が購入したいものを購入するという代替案を出し、本人の自己決定を尊重する場面を創出する等、職員が発想実現していく取組が増えた。「報告・提案・実行・振り返り」の実践を繰り返すことで職員の自信につながった。

## ③ 入居者一人ひとりに合わせた「自分らしさ」の追求

近頃の喫茶コーナーで珈琲を日課にしていた認知症の方。近所に長年住まわれていたため土地勘がある。入居を境にホーム内での生活に限定する必要があるのか。職員と家族との検討、見守りを経て、段階的に入居前のように一人で珈琲を飲みに行っていた。その他、洗濯ができる人、外で買い物ができる人等。入居者一人ひとりの「自分らしさ」を大切に日々の暮らしを紡いでいる。その中で、入居者の心に変化が生まれた。軽介護の方が車椅子の方を助けたり、寝たきりの方の部屋に入居者手作りの正月の飾りが飾られたり。自分の力を他の人のために使う方が出てきた。また、身体機能を使う時間が長くなり、ADLの改善が見られている。職員も見守りながら記録の時間に余裕が生まれるなどの効果もある。

## 4. 今後の展望・課題

さらに入居者一人ひとりの生活歴からヒントを得て、その方の「自分らしい」暮らしを追求していきたい。それにより、入居者が誰かに感謝されたり、その方が望んでいる自己実現にまで到達できるように支援していく。

## ■取組みに対する思い

・この取組で成功体験を重ねることができた。初めはリスクが先に浮かび否定的な意見が先行したが、今は、リスクを踏まえた上で、肯定的に議論し、実践することができている。

・「自分らしく、笑顔で！」というコンセプトの下、入居者にも職員にもそういう時間を過ごしてもらいたい。  
 ・この自立支援の取組は、入居者の尊厳を守り、職員の成長を促進している。双方にメリットがあることだと感じている。

## 12) 有料老人ホーム 恵花院

### 地域に根差した施設づくりをめざして



法人名 株式会社アテナ  
 種別 住宅型有料老人ホーム  
 所在 羽曳野市恵我之荘 5-6-11  
 職員 22名  
 居室 33室  
 法人理念 誠実な心を持って信頼を  
 相手の気持ちになって優しさを  
 一歩前に出る勇気を

#### 1. 取組みのきっかけ

##### 地域に根差した施設をつくりたい

生活の場所をかえても、安心安全な生活を継続していける施設づくりを目指した。

そのためには質の高い介護サービスと、地域との積極的な交流、親しみやすい職員の養成が不可欠と考え、各種取組みに着手した。

#### 2. 課題整理・分析

##### 入居者の不安がなかなか払拭できなかった

入居者が以下のような不安感を感じながら生活していることを肌で感じながらも、なかなか対処することができなかった。

- ① 閉鎖的空間での生活の不安感
- ② 長年慣れ親しんだ生活から集団生活に移行する際の不安感
- ③ 生活のリズムが大きく変化することに対する不安感

#### 3. 解決策とその効果

入居前の生活との変化をなるべく少なくするため、以下の取組みを実施

- ① 積極的な自立支援の実施  
 部屋のゴミ出し、洗濯干し、洗濯たたみ等、できることはすべて入居者にさせていただくこととした。職員がした方が早いこともあるが、敢えて手を出さないよう職員指導を徹底した。
- ② 入浴頻度・時間の工夫  
 できるだけリラックスして入浴いただけるよう入浴設備を4ヶ所設置し、週4回の入浴頻度を確保（うち1ヶ所は座浴型の機械浴設備）。入浴時間帯も原則19時から21時の夜間入浴を行うように改善した。

##### ③ 食事時間の工夫

全員が一斉に食事をするのではなく、入居者が食べたい時に食事ができるように食事時間に幅を持たせた。

##### ④ 地元町内会への参加

町内会の一員として、清掃や避難訓練に参加する他、地域の方を招いた行事（新年カラオケ大会、鏡開き、豆まき、野菜の植え付け、夏祭り、敬老の日、菊展示、クリスマス会など）を開催し、地域との一体感を図った。

##### ⑤ 毎月1回の職員研修の実施

歯科衛生士、福祉用具相談員、薬剤師、消防署員等多様な講師を招いて、毎月1回職員研修を実施。介護スキルの向上はもちろんのこと、入居者との会話に幅が出るようになった。

上記取組みの結果、入居者が日々の生活に季節感を感じたり、社会とのかかわりを持つことによって喜びを感じたり、自立性を持っていただけるようになった。

また、職員の離職率も低下し、結果として職員の年齢層が高くなってきたことで、余裕を持った介護が実践できるようになった。

#### 4. 今後の展望・課題

地域の方々を巻き込んだ催事（見学会、試食会、介護相談会）を開催することで地域に開かれた施設を目指し、地域のコミュニケーションの場としての役割を果たしていきたい。

職員は・

#### ■取組みに対する思い

- ・利用者様に育てられ成長できる職場を目指す。
- ・今以上に職員のモチベーション向上ができるようにスキルアップに取り組めるようになった。
- ・介護技術、接遇対応の向上めざし、勉強会の積極的な参加をめざすようになってきた。

- ・職員と利用者様の年齢差が少ないので、ゆっくり待てる介護ができるようになってきた。
- ・若い職員にも利用者様に寄り添っていける介護を目指していけるように、より一層の人材の成長が望まれる。
- ・今以上に職員のモチベーションアップにつながる職場環境をつくっていききたい（例：オフィスカフェ、お悩み相談室等）。

経営者は・

## 13) アクティブライフ箕面

## ホスピタリティ溢れるホームを目指して

～入居者が喜びを感じ、自分らしい生活を選択できる環境づくり～



法人名	株式会社アクティブライフ
種別	介護付有料老人ホーム
所在	箕面市小野原東6-24-3
職員	108名(法人社員624名)
居室	192室
法人理念	高齢者への質の高いサービスを通して、真に豊かで安心な社会の実現に貢献する

## 1. 取組みのきっかけ

## 人を大切にしたい思いからはじめました

「住み慣れた自宅からホームに移られても、変わらず、その方らしい生活を送っていただきたい。」その根底には、「相手の立場に立つ」という、人を尊敬してやまない、人と人との絆を大切にしたいと言う強い思いから取組みを始めた。

## 2. 課題整理・分析

## ① 借り暮らしではない、「居場所」づくりへ

ホームでは集団生活のためのルールがあり、少なからず行動が制限される。また、老化に伴う外出機会の減少や認知症の発症など、これまでの生活スタイルと変わらざるを得ない状況から喪失感が生まれ、帰宅願望が募ってしまうと考える。

ホームの暮らしを楽しんでいただくと同時に、安心と快適性を備えた住環境を提供したい。そして、我が家のようにずっと居続けたいと思われるホームのあり方について追求した。

## ② 新入職員の離職の背景と防止策は

新入職員の退職理由として、「気軽に相談できる先輩がいない。」など孤立感にさいなまれていることが多い。

弊社ホームの職員として採用した大切な新入社員を離職を食い止めたい。そんな思いから外部研修で聴講した新人教育プログラムに取り組んだ。

## 3. 解決策とその効果

## ① 自分らしい生活を営むための住環境の提供

温泉が湧き出る大浴場、売店、理容室、和室、大ホールに、24時間ドクターが常駐している診療所の併設。1日2便の買い物お助け便の提供、健康体操、お出かけなどのアクティブプログラムを用意し、入居者の健康と楽しみへのサポートに万全を期している。自由に通えるフィットネスルームには専属トレーナーを配置、身体機能の

維持・向上を支援している。

一方で、ひきこもりがちな入居者や介護度の高い方には、レクリエーションなどを行うデイ「きらら」へ案内し、孤立しないよう配慮している。

居室には12時間トイレ等に行かない場合、緊急通報される「ライフリズムセンサー（見守りセンサー）」を設置し、プライバシーと安心を確保。

このような入居者の自立を尊重する生活環境は、入居者自身による同好会の発足に至るなど、自ら活動を展開する気風を生んでいる。

更には、介護職員のみならず、事務職員・清掃担当職員など、あらゆる職種の職員が入居者の生活状態を見守り、情報共有（月1回）を図ることで、入居者の情報が全方位的に集積され、きめ細やかなサービスの提供につながっている。このようにホーム職員一丸でサービスの質の向上に取り組むことで連帯感が生まれた。

## ② プリセプター制度（先輩職員と新入職員1対1の指導体制）の導入 → 定着率が向上

勤務歴2～3年程度の若手先輩社員を新入社員指導員として任命。期間は1年間。新入職員は、ルーキーノートを作成し、日々の気づきを毎日記入。1週間、1ヶ月単位で目標を設定。

プリセプターとの面談は、ルーキーノートを参考にしながら月1回行い、必要に応じて随時フォローする。知識が定着していない新入職員にとって複数の先輩からの指導は迷いが生じてしまうので、最終的にプリセプターに相談する形とすることで円滑に業務を遂行できる。

## 4. 今後の展望・課題

高齢化・要介護化が進むにつれ、入居者のニーズは変化・多様化してきている。入居者にとって最適なホームであり続けるよう努めたい。

また、入居者への質の高いサービスを提供するためにも、職員が一層働きやすい環境へと整備する。

職員は

## ■取組みに対する思い

- ・上司には気後れして話せない悩みを、プリセプターであれば、気兼ねせず本音を言える。
- ・新入職員を指導することで、自分の新人時代と重なり、応援したくなる。また、自分に足りないところも見えてくるので勉強になる。

経営者は

- ・新人教育プログラムは3年間通じて職員を見守る。1年目のルーキーノートは、自分の業務に終始していることが多いが、2年目からは入居者への配慮、3年目からは組織的なコメントも加わり、成長過程が見て取れる。

## 14) シニアホーム飯盛

## 顧客満足のために、人・組織が成長し続けること



法人名 社会福祉法人慶生会  
種別 介護付有料老人ホーム  
所在 大東市北条7丁目4-1  
職員 13名(法人社員915名)  
居室 12室  
法人理念 “和敬”・“愛語”・“感謝”

## 1. 取組みのきっかけ

**顧客（CS）満足＝私たち（ES）満足のために**  
法人理念である“和敬”（相手を敬う）・“愛語”（愛しみの言葉で語りかける）・“感謝”（何事にも感謝）の三綱領を精神的支柱に社会福祉法人慶生会が誕生。設立当初より人材育成に力を入れてきた。

労働集約型産業である介護において、人や組織の成長なしにサービス品質向上・顧客満足向上はあり得ないと考えます。人・組織が成長し続け、一人でも多くの顧客に満足していただけることを目的に取り組んだ。

## 2. 課題整理・分析

## ① OJT主体の育成体制

ホームの人材育成はOJT主体で外部研修の機会が少ない状況にあった。

知識やスキルのレベルアップはもちろん、多角的な視点も培ってもらう機会が必要と考えた。

## ② 定例行事とレクリエーション

新たな行事やレクリエーションで見せてくださる入居者の笑顔は、定例行事の時の笑顔と明らかに違っている。

また、それらを企画する職員も偏っていた。組織が活性化するための方策とは？

## 3. 解決策とその効果

## ① 人材育成がすべてにつながる

職員が希望する研修業務とし、研修費は法人が負担して受講しやすい配慮を行っている。

法人のスケールメリットを活かし特養、有料、グループホーム間でスキルアップ研修や階層別研修への参加を支援。

また、OFF-JTでは、法人事業部内で月1回程度の懇親会が開催され、人脈を広げる機会や刺激にもなっている。

人への投資は、個人の意欲、スキルや能力の向上につながり、組織全体の生産性を高め、最終的には入居者へ還元されていると感じる。

## ② やりがいのある職場づくり

行事やレクリエーション等の権限をフロア職員に委譲した。

自由な発想が生まれ、行事を実施するため、職員同士が活発に話し合い、試行錯誤しながら取り組んでいる。

「調理レク」では、入居者と一緒にハンバーグづくりや流しそうめんにチャレンジ。入居者に「好きな出前」を選んでいただく行事では、入居者も職員も大はしゃぎで目を輝かせる。自分で選択することの大切さを再認識。

入居者の喜びが励みになり、チャレンジ意欲が増幅され、次への展開へ繋がる。

## 4. 今後の展望・課題

組織と職員自身のスキルアップを目指して、積極的に外部研修に参加できる環境を整備していきたい。

外部研修で得た知識を職員全員が習得できる体制が不十分。伝達研修の方法を検討中。

研修で得た知識が業務に活かされることでやりがいや自主性を高める。仕事を楽しむことを目指す。

職員は

## ■取組みに対する思い

- ・自身で考えたことを実際に実現できる良い環境だと思う。
- ・研修を勤務の一環として参加させていただいているので、研修では、必ず何かを得ようとする気持ちが強い。
- ・社員だけでなく、パート職員にも平等にスキルアップのチャンスがあるため、職場の雰囲気がよい。

経営者は

- ・職員一人一人のスキル・知識を向上することでCS・ESを連動させる。
- ・職員がやりがいを持ち、やりたいと思った事が実現できる、「ここで仕事をしてよかった」と思える職場環境を作りたい。

## 15) 介護付き有料老人ホーム クオレ東淀川

### 理学療法士による個別機能訓練と地域連携イベントの推進



法人名 株式会社クオレ  
種別 介護付き有料老人ホーム  
所在 大阪市東淀川区豊新2丁目4-9  
職員 40名  
居室 60室  
法人理念 利用者様・お客様の笑顔のために  
全てのスタッフの笑顔のために

#### 1. 取組みのきっかけ

「自由なライフスタイル」を尊重した生活を  
提供

「最期まで自宅で！」と考えておられる、ご本人やご家族の思いを受け止め今までのライフスタイルを尊重しながら看取りの時まで、生活を共にする支援者となれるよう、できるだけ自宅に近い環境を提供したい。

入所者様には、施設を「もう一つの家」と思っただけでなく、地域の皆様との共生を大切にしたいとの思いで取り組んでいる。

#### 2. 課題整理・分析

最期まで安心してその人らしく暮らしていただくために

##### ① 利用者の身体機能の維持

自由なライフスタイルを送っていただくためにも、できる限り入所者の身体機能を維持させることが重要。入所者皆様の状態に応じた個別機能訓練の必要性。

##### ② 多目的ホールを有効に活用し地域交流

施設には、多目的ホールや庭園があり、定期的に季節イベントを開催。

入所者だけではなく、広く地域の皆様にも開放して地域に根付いた施設を作っていきたい。

##### ③ 働きやすい職場環境をつくる

当施設においても、人材難であることについては例外ではない。

職員が働きやすい職場環境をつくり、職員のモチベーションとスキルを上げることが大きな課題。

#### 3. 解決策とその効果

個別機能訓練やイベントにより入所者の活力向上

##### ① 理学療法士による個別機能訓練

介護老人保健施設での機能訓練の経験をもつ理学療法士が常勤で勤務。医療職とも連携しながら、原則週2回の訓練プログラムを作成し、入所者の個別機能訓練を実施。

また、積極的に買い物、外食などの機会を作り、入所者の身体機能の維持・向上を行っている。

##### ② 施設開放、イベント開催により地域と交流

流しそうめんや餅つきなど、季節イベントには、近隣地域の皆様にも広く参加いただき、地域交流を実施。

近隣の幼稚園との交流会の開催、施設内の多目的ホールを開放したイベントや認知症サロンの実施など。

##### ③ 人事考課ソフトの導入

職場内の風通しを良くし、各職員からの提案はできる限り採り入れる。

人事考課にあたっては、専用ソフトを導入し、自己申告と面談（直属のリーダー→施設長の2段階）の実施により評価。

評価結果を点数化し、昇進・昇給の選考資料としている。

#### 4. 今後の展望・課題

当施設でも非常勤職員の割合が高くなり、重要な役割を担っていただいている。人事考課制度の対象を非常勤職員にも適用していく。

公正かつ透明な勤務評価を行い、雇用環境をよりよいものにしていくことで、さらなるサービスの向上を目指したい。

職員は  
・  
・

#### ■取組みに対する思い

・日々、楽しみや生き甲斐をもって暮らしていただくため、日常生活でのリハビリも含め、おひとりおひとりの身体にあわせたプログラムの作成に取り組みたい。

・当施設においても人材不足は大きな課題だが、理念、福利厚生、教育研修等の再構築に取り組み、より良い社風を作りあげていきたい。

経営者は  
・  
・

## 16) はっぴーらいふ新大阪

### 未来型ボトムアップカンパニーへの道

#### ～スタッフへの「ありがとう」が強いチームをつくる～



法人名 株式会社プロパティ・ケア  
 種別 住宅型有料老人ホーム  
 所在 大阪市東淀川区東中島1丁目18-22  
 職員 20名(法人社員320名)  
 居室 60室  
 法人理念 わたしたちは、価値ある「ありがとう」を追い求めます  
 行動規範 わたしたちは「ゆいまー」(＝お互いに助け合う)の心を大切にします

#### 1. 取組みのきっかけ

##### 急成長からの離職率 50%！入居者様の笑顔はスタッフの笑顔からを再認識

「3年間で8施設開設」という急成長に伴い、スタッフへのフォローや社内制度に歪みが生じ、定着率が50%を下回ってしまった。相次ぐスタッフの離職は入居者様へのサービスに悪影響を与えるほか、残されたスタッフのモチベーションを下げることにもつながり、負の連鎖となることが懸念された。

#### 2. 課題整理・分析

##### 答えはすべて施設現場にある

施設数が急拡大していくとスタッフも増えていき、一体感のある関係が希薄になっていた。スタッフに安心してやりがいをもって働ける会社にするために、介護職に気軽に話してもらおう場(オフサイトミーティング)を設定して課題を明確にしたところ、以下のような問題が浮かび上がった。

##### ① 人材教育

介護技術や法令の知識など実務に即した形で教育を受ける場が無く、介護業務に不安を抱いていた。

##### ② 人事考課・多面評価

人事考課の基準が明確に定まっておらず、スタッフ間で不公平感が生じていた。また、上司から一方的に評価されることに不満を抱いていた。

##### ③ コミュニケーション・風土

職種間、役職員間の役割認識が相互に不足していたため、相互に連携不足や不信感が生じていた。

#### 3. 解決策とその効果

上記の課題に対して以下の取り組みを行った。

##### ① 研修センターの創設

吹田にある施設の敷地内に、研修センターを設置。実践的な介護技術の指導が可能になった。法人全体で職種別・階層別の研修を行い、実務の不明点や不安、心配事がすぐに解消できる研修にな

っている。

##### ② 評価制度の創設

上司と部下が対話により目標をすり合わせる人事評価制度を導入。評価基準には「介護技術」や「資格」「勤怠状況」だけではなく、「助け合い」や「コミュニケーション」、「連携」、「会社の理念の浸透」などの評価項目を盛り込んだ。またスタッフが上司を評価する「多面評価」も併せて導入した。

##### ③ ありがとうカードの創設

スタッフ間で感謝の気持ちを伝えあい、自分の仕事に誇りを感じられるよう、「ありがとうカード」を導入した。各施設で「ありがとうカード」が一番多かったスタッフを全社会議で表彰している。

##### ④ 実習・インターンシップの受け入れ

入社後のアンマッチをなくすために、実習やインターンシップを実施した。施設、求職者の双方が入り口で正しく相手を認識することで、お互いが安心して働ける仕組みとなっている。また実習生からベテランの介護職へ向けられる尊敬の眼差しは、自分の仕事への誇りとなる副次的な効果もあった。

上記の取り組みにより、定着率は70%に回復した。なお、現在も形を変えてオフサイトミーティングは実施されており、現場からの意見を吸い上げる仕組みづくりを継続している。また各々の施設での好取り組みを共有し問題解決を図る効果も生まれている。

#### 4. 今後の展望・課題

入居者様の個別性に合わせたサービスが求められる介護には、スタッフが自律的かつ主体的に動けるボトムアップの組織づくりが必要である。これからは組織づくりを進化させることで、入居者様が安心して暮らせる施設づくりを深化させていきたい。

職員は

経営者は

#### ■スタッフアンケートの声

- ・「施設長やサービス提供責任者がいつでも話を聞いてくれるようになった。」
- ・「初めて介護の仕事が楽しいと思えた。」
- ・「一度退職して余所で働いてみたけど、やはり『はっぴーらいふ』の方が良かった。」
- ・『はっぴーらいふ』はスタッフ間での協力関係が良いから働き続けられる。」

- ・「介護」が楽しいという人材に支えられている。
- ・働きやすさが改善され、人材が成長し、組織が活性化することによって入居者様へのサービス改善につながる。
- ・介護は元来、非常にクリエイティブなものである。プロパティ・ケアの考える介護は現場の「アイデア」だと考えている。これから「アイデア」が出せる仕組みを活性化していきたい。

## 17) エイジフリーハウス茨木沢良宜

## 地域との関係づくりを土台にしたホームと職員の成長の促進



法人名 パナソニックエイジフリー株式会社  
 種別 サービス付き高齢者向け住宅  
 所在 茨木市沢良宜東町 6-13  
 職員 19名  
 居室 20戸  
 法人理念 私たちは高齢者とそのご家族にここに届く最適な商品・サービスを提供し「ゆとりと笑顔のある暮らし」の実現をお手伝いすることで社会に貢献します

## 1. 取組みのきっかけ

## 住み替えても「地域の一員としての暮らしを」

地域密着型サービスである小規模多機能型居宅介護事業を併設したハウス。地域に根差した暮らしを送るには、理想的な形態だと考えている。職員には、「このハウスに入居されたからこそ、入居者が地域とつながった本来の暮らしをされることをお手伝いしたい」という思いがあった。

## 2. 課題整理・分析

## 地域との垣根を取り除く必要

## ① 入居者が外へ出て行きやすくする

ホーム開設前に地域から反対があった。まずは、距離を縮め、地域との関係構築が必要だった。

## ② 入居者と地域住民が知り合う場がない、地域住民に訪問してもらうきっかけがない

ハウス入居により、地域での生活や地域住民から距離ができてしまう。入居者と地域住民に知り合うきっかけがないと関係づくりは難しい。また、地域住民の理解を得るには、ハウスの運営や入居者の生活、職員を知ってもらう必要があった。

## 3. 解決策とその効果

## 「地域へ出て行く・ハウスを訪問してもらう」：職員が双方向の関係を構築

## ① 自治会加入と地域イベントの積極的参加

開設当時。まずは自治会加入を入りに、積極的に地域へ出て行った。挨拶や日常の立ち話、地域の運動会への参加等を重ねるうちに、今では開設に一番反対していた地域住民から笑顔で挨拶を受ける関係に至った。他にも、「運動会に来ていた方ね」等、入居者が声をかけてもらう、顔がわかる、挨拶ができる関係づくりができた。

## ② ハウスを訪問してもらうきっかけの創出

開設から3年目に入り、ハウスを地域へ開くきっかけを作る段階へ。取組みは、1)楽しいイベン

トの実施、2)介護をテーマとした交流・専門知識の提供、3)入居者と地域との交流をハウス内で実施、に分類できる。1)では親子向けのハロウィンパーティー等季節ごとの企画、落語会等単発の企画など、2)では認知症カフェや薬についての勉強会、3)近隣作業所等から飲料やパンの移動販売イベントを定期的実施している。これにより頻繁な地域住民との交流が実現。訪問時に入居者と話し込む地域住民の姿も見られるようになった。

## ③ 企画～実行は職員にまかせる

冒頭の「職員の思い」を実現させたい。職員の思いをカンファレンス等で繰り返し共有し、所長が舵を取るのではなく、②の企画から実施までを職員に任せた。職員間の意見交換・協力体制の構築、入居者の状態やイベント実施時の体制の確認等。地域との関係づくりにむけた活動では、通常の業務では得られない学びが大きかった。これにより、チーム力、アセスメント力、そして、入居者の笑顔という最大の達成感・モチベーションを得ることができた。

組織のモットー「寄り添う・支える」に依拠する業務優先ではなく入居者優先の視点と「地域に根差した運営(B to Community)」という目標は、「地域に根差した暮らし」の実践と「地域との関係づくり」の取組みに集約される。これにより、ハウスの成長、職員の成長が促進された。

## 4. 今後の展望・課題

最大の目標は、「1日1回お日様に当たること。」職員体制が十分とは言えない基準下では実は難しいこと。「安全にそして普通に」暮らしていくことへの実践は続く。地域との関係づくりは次の段階を迎えつつある。「地域と共に暮らす、地域の安全な暮らしの追求」にむけて、ハウス・地域の双方にできることの模索を始めた。まずは、ハウスの避難訓練に地域住民に参加してもらう計画がある。

職員は・

経営者は・

## ■取組みに対する思い

・職員間のチーム力が高まり、風通しがよくなってきている。それぞれがフォローし合えるような風土になってきている。  
 ・施設ではなく住宅だからできることができて、達成感がある。

・開設から4年が経った現在、ハウスが地域に根付いた感覚がある。地域になくてはならない資源となるように、地道に活動を継続していきたい。

## 18) 介護付有料老人ホーム和（なごみ）

## 市社協と連携し、地域の介護拠点となる 自治会、近隣の小中学校、幼稚園との相互交流



法人名 有限会社TKB  
種別 介護付有料老人ホーム  
所在 高石市西取石3丁目6-21  
職員 約39名  
居室 80室  
法人理念 第3の人生をゆたかに

### 1. 取組みのきっかけ

#### 市社協を中心とする地域連携の取組みに参画

当施設が立地する地域では、社会福祉協議会を中心とする地域ネットワークが形成され、地域連携の取組みが積極的に進められている。

当施設や系列の医療機関などがもつ設備や技術的ノウハウを活用しながら、このような地域連携の取組みに参加し、様々な取組みがスタートした。

### 2. 課題整理・分析

#### 地域のネットワークにより高齢者を支える

##### ① 地域連携を進めるための拠点機能

当地域でも住民の高齢化が進んでおり、要介護認定を受ける高齢者も増加する傾向。今後、地域連携を進め、高齢者の孤立化を防ぎ、また認知症高齢者の外出などを地域ぐるみで支えていく必要がある。

##### ② 学校教育との連携

施設の近隣に小中学校、幼稚園が立地。市社協においては、学校と連携し、児童生徒への福祉教育が進められており、職場体験による介護実習や授業への講師派遣の求めがある。

##### ③ 人材不足への対応

施設での介護業務はもとより、地域連携イベントなど、介護業務以外への対応など、業務は多様化している。

一方で、当施設でも人材難の課題を抱えており、いかにして職員のモチベーションとスキルをあげるかが大きな課題。

### 3. 解決策とその効果

#### 施設の人的、技術的ノウハウを有効に活用し、広く地域の皆様に貢献

##### ① 地域連携の拠点機能として

老人会や自治会などの地域の交流の機会として、当施設内にて勉強会を開催。

テーマ例：「介護保険制度について」、「高齢者の栄養管理」、「熱中症の予防」など。

施設職員や系列の高石加茂病院から講師を派遣。

その他、交流スペースを活用して、地域イベントを開催（ピアノコンサート、夏祭りなど）。地域に浸透してきている。

##### ② 小中学校の職業体験

市社協との連携で児童生徒の福祉教育を実施。たとえば、車いす介助などの実習、「ケアマネのお仕事」とのテーマで講義。

授業に職員を派遣「高齢者疑似体験、車椅子体験」などのテーマで講義

職場体験はスタートから6年になるが、当施設での体験を「第1希望」にあげる生徒が増えてきた。

##### ③ 人材活用により施設の活力向上

地域連携など幅広い取組みに各職員が積極的に参画。「人事評価制度」や「職員のやりがいプロジェクト」を実施し、年3回の面談や施設内資格制度などにより、職員のモチベーションがアップ。

「人事評価制度」では、評価基準を定め、自己評価、上司評価により評価を決定。

### 4. 今後の展望・課題

市社協や地域の介護・障がい福祉サービス事業所、教育機関などネットワークを広げるとともに、地域支援ノウハウのさらなる向上を進めていきたい。

職員は・

#### ■取組みに対する思い

・リーダー、主任クラスを中心に、介護のスキルアップのためのマニュアルを作成。経営者・管理者の方に自分たちの思いを積極的に伝えていきたい。

・施設内で様々な地域連携イベントを実施することで活気ある施設運営につながっており、多忙の中でも職員のやりがいにつながっている。職員の業務負担を勘案しながら、取組みを進めていきたい。

経営者は・

## 19) フォーユー豊中

## 地域社会の一員として支えあい、地域に貢献できる存在へ



法人名 株式会社日健マネジメント  
 種別 住宅型有料老人ホーム  
 所在 豊中市庄内宝町 2-2-3  
 職員 8名（法人社員 400名）  
 居室 43室  
 法人理念 介護の心を大切にする コンプライアンスの遵守 安定した健全経営の継続

## 1. 取組みのきっかけ

## 地域社会の一員を目指して

ホームを開設して以降、地域との交流を模索するもきっかけを掴めずにいた。その翌年、ホームの敷地内にあった自動販売機が破損する事件が起きた。近隣との平穏な関係を築いていく契機と考え、自治会に加入した。

## 2. 課題整理・分析

## ① 有料老人ホームを理解していただくために

有料老人ホームの運営内容や入居者は、外部から見えない環境にあり、地域に溶け込むのに時間を要する。開設間もない頃、認知症の方が窓から大声を出してしまったことがあり、少なからず地域の方に恐怖や不快を与えてしまったと反省している。

まずは、ホームを理解していただく必要があると考えた。

## ② 地域のイベントに参加するための課題

地域のイベントに参加するためには、イベントの内容、ホームからイベント場所までの距離、同行する職員等の調整が必要である。入居者の安全を確保し、何より入居者の参加意欲を引き出すことが重要である。

## ③ 入居者の笑顔と家族への理解を得るために

有料老人ホームに預けることに罪悪感を持たれる家族もいるなか、このホームを選んで良かったと思っただけのためには、信頼関係を育む必要がある。そのためには、入居者が笑顔で過ごしていただくことが重要である。入居者、家族、ホーム職員の笑顔がホーム運営の好循環を招くと考えた。

## 3. 解決策とその効果

## ① 地域の一員として責任を担う

自治会の会議に参加し、ホームの現状を説明すると同時に、地域の情報を共有するなど、お互いの存在を認め合う関係づくりに取り組んだ。

また、年2回の清掃活動や年末の夜回りに参加するなど、地域を支えることで、地域の一員である自覚と一層貢献したい気持ちが芽生えてきた。

活動を継続するにつれ、地域の方もホームに好意を抱いてくださるようになり、入居者を紹介してくださる話も増えてきた。

## ② 運動会への参加に大満足、更なる企画を検討

今年から地域の運動会に4名の入居者に参加された。地域の方との世代を超えたふれあいに大はしゃぎで喜んでくださった。ホームに戻ると、他の入居者にも自慢話のように話され、ホーム全体が明るくなった。職員の調整は大変だったが、入居者の笑顔が見られるなら恒例行事とし、もっと楽しんでいただけるプログラムを自治会の方と企画を考えていきたい。

## ③ 運営懇談会を年2回実施、入居者の笑顔を増やしたい

年2回運営懇談会を実施。毎回、1/3の家族が参加くださる。入居者の日頃の様子を映像でご覧いただき、安心していただくよう努めている。

ホームでは、季節ごとの行事のほか、地域のボランティアを招いてイベントを開催するなど、入居者の喜びを増やす活動に力を入れている。また、入居者同士のつながりも強くなっていただくよう努め、入居者がホームで楽しく過ごしていただく時間が増えるよう取り組んでいる。

## 4. 今後の展望・課題

地域の高齢化も進んでいることから、気軽に高齢者が楽しめるイベントが求められていると考える。

そのため、ホームから健康講座や介護技術等の勉強会を発信できないか検討している。

職員は・

経営者は・

## ■取組みに対する思い

・今以上に、たくさん入居者が地域行事に参加できる環境づくりに力をいれていきたい。それにより、入居者の自主性を高めていただきくとともに、入居者同士が仲良く話す機会を増やしたい。

・自治会長のご厚意もあって、地域の方から徐々に信頼を得られていると感じる。  
 ・地域の方もホームの行事に参加してくださることで、ホーム全体に潤いがでてきたように感じる。

## 20) 守口佐太有料ホームラガール

## 地域の拠点機能の実現に向けて

## 開かれた施設づくり：地域開放、リハビリ拠点、在宅復帰支援



法人名 グリーンライフ株式会社  
 種別 介護付有料老人ホーム  
 所在 守口市佐太中町6丁目17-34  
 職員 72名  
 居室 155室  
 法人理念 より健やかに、さらに豊かに

## 1. 取組みのきっかけ

地域の拠点としての開かれた施設づくりをしたい

平成28年8月、機能訓練室を開設し、リハビリ重点施設に生まれ変わった。理学療法士によるオーダーメイドのリハビリプログラムで機能回復を全力でサポートしている。

このような施設の生活支援機能により、地域の高齢者の生活支援にも役立てることができるよう、地域の支援拠点となり、開かれた施設づくりを進めている。

## 2. 課題整理・分析

高齢者が安心して生活できるための地域の拠点機能が必要

## ① 地域の高齢者を支える拠点機能づくり

地域の高齢者の居場所づくり。1人暮らしの不安を解消。地域の高齢者や介護者、多世代の地域住民が交流できる場所、困ったときに気軽に相談できる場所が必要。

## ② 高齢者の機能低下への対処

高齢者の機能低下への不安を解消。要支援・要介護には至っていない方も含めた、身体の機能低下の阻止。地域の高齢者へのリハビリ訓練の提供による機能維持・向上。

## ③ 在宅生活への復帰

「できる限り在宅で生活したい」との高齢者の願い。有料老人ホームがもつ支援ノウハウで在宅復帰の支援に取り組むことができないか。専門的な在宅復帰プログラム開発の可能性。

## 3. 解決策とその効果

施設が持つノウハウを有効に活用し、入居者以外の地域住民にも施設機能を開放

## ① 地域の高齢者を支える拠点機能づくり

コミュニティスペースを活用したヨガ教室などの地域イベントの開催。地域包括支援センターと連携し、認知症サポーター養成講座を実施。施設入所者のみならず、地域の高齢者が安心して生活できるための拠点を提供している。

## ② 理学療法士を中心としたチームによる機能回復支援

最新のリハビリ機器を備えたリハビリルームを設置し、理学療法士を中心とした機能回復支援チームによる重点的なリハビリを実施し、機能維持・回復を実現。

また、リハビリルームを週1回、広く地域の高齢者に開放し、理学療法士のアドバイスのもと、楽しみながら介護予防に取り組んでいる。

## ③ 在宅生活復帰支援

有料老人ホームとしては、あまり例がない「在宅復帰支援プログラム」を平成28年度から提供。現在まで2名の在宅復帰を実現。

多くの経験を有し、プログラム指導を専門に行う理学療法士が定期的に巡回し、プログラム実施を指導。

在宅復帰後を想定した介護職による生活支援、ケアマネとの綿密な打合せを含めた総合的な在宅復帰支援を提供。

## 4. 今後の展望・課題

地域の拠点施設として、今後とも、機能回復のお手伝いととも、医療依存度の高い高齢者を積極的に受け入れていきたい。また、地域の高齢者の医療生活支援を見据えたコミュニティーナースの実現にも取り組む。

職員は・

## ■取組みに対する思い

・施設が入居者や地域の高齢者の生活支援に広く役立つことで、職員のやりがいを感じ、モチベーションもあがります。

・新たな取り組みを進めるにあたっては、現場職員の意見も聞きながら、業務負担を考慮したうえで進めていくことが必要です。  
 ・職員にやりがいを感じてもらえる施設にしたい。

経営者は・

## 21) ゆいま～る福

## 今も将来も地域コミュニティで入居者が自分らしい暮らしを実現するために



法人名	株式会社コミュニティネット
種別	サービス付き高齢者向け住宅
所在	大阪市西淀川区福町 2-4-8
職員	8名
居室	53戸
法人理念	1番目「入居者の満足」2番目「スタッフの満足」3番目「経営の安定」

## 1. 取組みのきっかけ

## 10年先、20年先にわたる入居者の満足にむけて

法人理念の1番に据える「入居者の満足」。これまでの生き方、暮らし方を継続し、社会とつながった生活を送ること。そして、可能な限り自分の力を活かし、入居者や地域と助け合える関係の中で安心の暮らしを送ること。将来どんな暮らしを送っていたいかなの図が描ける今と安心の将来を作りたい。そのためには、ハウスが地域に開かれた場であり、地域とのつながりを提供できる環境である必要がある。

## 2. 課題整理・分析

## 取組への理解・関わり、交流のきっかけづくり

## ① 入居者・職員の取組への理解の促進、関わりの調整

入居前から勉強会に参加してもらい、入居者の地域連携への理解の基盤を作った。しかし、それぞれに違う地域から集まった入居者。地域連携への理解、実際の取組方は入居者により異なる。同様に、職員も前職の経験等により、取組への理解が異なった。そのため、開設から3、4か月の時点で、理解の促進や関わりの歩調を整えるための話し合いを繰り返し行うことが必要だった。

## ② 地域と交流できるきっかけづくり

「また施設が建った」。自分の地域に建ったハウスに対して地域住民が持つ思いはさまざまであった。この思いに留まった関係性ではなく、地域に受け入れてもらうために、入居者と地域の交流を発展させるきっかけが必要だった。

## 3. 解決策とその効果

## 取組への理解の徹底、入居者と地域をつなぐ活動の実施

## ① 繰り返した入居者との思いの共有

取組への思いや理解、関わりの方向性がばらばらな状態では取組が滞ってしまう。住みやすいハウスづくり、友達等が来訪した際に「いいね」と言ってもらえる環境づくりを進めたい。「入居してよかった」と思えるハウスにしたい。2か月に1

度開催する運営懇談会のほか、食事懇談会やイベントの準備時間などを活用して、職員と入居者の思いを共有することに努めた。入居者が半数入居した時期を逃さずに話し合いを重ねたため、その後に入居された方にとっても取組のベースが整った状態となった。

## ② 地域と「お互い様」の関係づくり

地域住民にハウスや入居者を知ってもらう活動として、まずは自治会主催の清掃活動に参加した。その他、月1回ハウス周りの清掃活動を入居者10名が主体的に実施している。婦人会のお茶会では参加する立場から手伝う立場に。隣接するデイサービスへ入居者5、6名がボランティアに行くことで認知症や介護について学ぶ機会にもなっている。「お互い様」の活動を通して、地域住民と入居者の間に、互いに顔が分かり挨拶をする関係が生まれた。また、地域を盛り上げていきたい思いは共通している。地域の高齢化や人口の減少などの状況もあり、地域からの手伝いの要請を受けるようになった。

## ③ ハウスが地域拠点となる取組の実施

一番の理想は、ハウスが気軽に訪問できる地域拠点となり、入居者や地域住民にとって地域を住みやすい環境にすること。普段ハウスには足を運ばない親子や小学生等にも来てもらえるよう、図書室を開放した「まちライブラリー」の実施や食堂を活用した夏休みの週末ごとのかき氷販売。地域のボランティアとともに地域住民に貸し出す「本の巣箱」づくり。取組を経て、地域住民が来訪する環境づくりが進んでいる。

## 4. 今後の展望・課題

地域資源、例えば、近隣の小学校、との連携を進めていく。現在も元教師の入居者が子ども達に勉強を教えるボランティアをしているが、今後もそれが必要とすることに対して、持てる力や場所を提供し合うことで、より良い地域環境づくりをしていきたい。それが入居者の新たな生きがいにつながっていくことも願っている。

職員は

## ■取組みに対する思い

- ・地域とつながっていく中で互いに助け合えることに楽しみややりがいを感じている。「本の巣箱」づくり等、地域住民と入居者と協力し合えたことに達成感を感じる。
- ・思いを行動に移す大切さを感じた。視野が何事にも広がった。

経営者は

- ・入居者の満足や思いを具現化できるよう、入居者の思いの確認をしていきたい。
- ・情報共有や入居者の主体性を大事に、入居者とともに取組を進めたい。
- ・職員も楽しんで取り組めるように、バックアップする。

## 22) スーパー・コート千里中央

### 「おもてなし」にあふれた独自の介護で、イキイキした毎日をサポート



法人名 株式会社スーパー・コート  
 種別 住宅型有料老人ホーム  
 所在 豊中市上新田4丁目5-30  
 職員 21名（法人社員1,448名）  
 居室 62室  
 法人理念 私たちは常に安全で清潔、イキイキとした生活を提供するとともに、ご家族の気持ちで親身になってお世話をいたします

#### 1. 取組みのきっかけ

##### 法人の使命の実現に向けて法人理念を实践

法人の使命「スーパー・コートがあるから老後が安心と思っていただく」を実現するため、以下の①～③の課題を整理。

行動指針「Faith」は職員全員が携帯し、毎日唱和。目指すべき「自律型感動人間：自ら考え行動するとともに、人に感謝・感動する人間」について定期的に話し合いを行っている。

ご入居者へ満足いただけるよう独自の取組を展開。

車いすの方も入浴できる豊風呂（天然温泉）を設置。2階の認知症フロアは、昭和をイメージした懐かしいポスターや小物を展示。昔の記憶を呼び起こし、脳を活性化する回想法を取り入れている。

#### 2. 課題整理・分析

##### ① サービスの質のバラツキ

職員の資格や経験値等により、サービスの質にバラツキがあると感じる。

職員にとっては、入居者の中の1人であっても、ご入居者にとっては、提供されているサービスが唯一であることを肝に銘じなければならない。サービスの質の均一化は当然のこと、介護のプロ集団である自覚が必要だ。

##### ② 「ありがとう」を伝えたい

毎日一緒に働く仲間へのお礼をさらにタイムリーで具体的に伝えたい。

##### ③ 高齢になってもイキイキとした生活を

加齢による衰えは自然の摂理だが、体力低下を止めたい、せめて低下のスピードを緩やかにしたい。体の状態は心と相関しており、普段の生活の質に大きく影響を及ぼしている。

#### 3. 解決策とその効果

##### ① 介護のプロ集団を育成

ケアマイスター（介護技術認定）制度※を導入。介護技術を5段階で認定。キャリアアップ制度の一環で1段階が上がると給与が加算される。各段階は、介護支援専門員や介護福祉士などの国家資格等に準じて定めている。筆記・実技を受検する。知識・スキルの向上が視野を広げ、仕事の意義や使命を一層意識するようになった。それに伴い、ご入居者から感謝の機会が増え、職員のやる気へつながる相乗効果も得られた。意欲の醸成、ケアの高水準・均一化につながった。

##### ② 感謝・感動の風土づくり

社内 iPad やスマートフォンを用いて、法人内の職員同士が「ありがとう」を送り合うサンクスバッジ制度※を導入。感謝の気持ちと具体的な感謝の内容を伝えることができるシステム。毎月500個のバッジが飛び交っており、お互いを認めることで、チームワークの結束、職員同士の連携を高めた。感謝にあふれた職場環境がホーム全体を和やかにする。一方で、良い取組みが他の職員の見本にもなり、好循環を生んでいる。

##### ③ SC-Fit※プログラムの導入

介護予防運動指導員による、リハビリマシンの訓練、チェアリズム（椅子・タオル体操）、ハリズム（音楽療法）を行う。科学的根拠に基づき体力向上を目的としたリハビリを週2回程度実施。3ヶ月に1度体力測定を行い、トレーニングの効果測定すると、法人全体で92%の方が転倒しにくくなるなどの効果が得られた。

#### 4. 今後の展望・課題

SC-Fitの取組みをもっと推進し、いつまでもお元気に過ごしていただくよう、多くの入居者に活用していただく。

※資料集39) 参照

職員は・

#### ■取組みに対する思い

・サンクスバッジの導入により、様々な方への「ありがとう」を伝えるきっかけとなった。  
 ・「ありがとう」を文字で見ること、喜びを実感でき、仕事への活力ややりがいにもつながっている。

・実際に入居者が積極的にトレーニングに励んでおられる姿を見ることが、自分自身の喜びとなっている。  
 ・試験のためにスキル等の向上だけでなく、職員がお互いに教えあうなど、職場の風土も良くなった。

経営者は・

## 23) チャームヒルズ豊中旭ヶ丘

### 衛生管理活動を基盤にした職員が力を発揮できる職場環境づくり



法人名 株式会社チャーム・ケア・コーポレーション  
 種別 住宅型有料老人ホーム  
 所在 豊中市旭丘 1-13  
 職員 65名（法人社員 1,560名）  
 居室 103室  
 法人理念 高齢者生活サービスを中心として、お客様一人ひとりの価値観を大切に  
 し、お客様にあった魅力的な生活を提案します

#### 1. 取組みのきっかけ

##### 住宅型有料の円滑な運営に向けて

入居者の平均年齢は89才、要支援から要介護5までの方が生活されている。近年はホームでの看取りを望まれる方も多い。入居者が安心して生活できるホーム運営にむけて、併設されている訪問介護等5つの居宅サービスとの協力連携が必須であり、これには、職員が働きやすい職場環境づくり（衛生管理活動）が基盤となると考えた。

#### 2. 課題整理・分析

##### 職員の声が反映され、職位・サービスを越えた一体感のある職場づくり

##### ① 一人ひとりの職員の声の聴取、「聞いてくれている」「認めてくれている」と感じられる風土づくり

職員の承認欲求を満たすことで、より豊かな介護を提供できるとの思いから、職員の思い・声の把握、また、現場を支える職員の意見が尊重されていると感じられる職場風土が必要だった。

##### ② 職位の垣根を越えた意見出しを可能に

衛生管理活動の中で実施していたメンタルヘルス委員会が1年程で終了。職員が各々で感じていることを職位を越えて表現できる場が必要だった。

##### ③ 職員のストレスの軽減

パーソナル障害等困難事例では、職員一人ひとりでは抱えきれないことがある。職員が「みんなで」対応することが大切であると再認識した。

#### 3. 解決策とその効果

##### 職員の声から生まれた取組みの実施と「風通しの良さ」・現場に必要な研修の実施による力の強化

##### ① 職場環境についてのアンケートの実施、職員の意見・要望、上位職による回答・対応の見える化

5つの居宅サービス事業所も含めホームに関わる全職員を対象に意見や要望、疑問について自由記述アンケートを実施。回答に対して、衛生委員会にて対応を検討。対応責任者も含め、結果一覧を全職員に配布した。これにより、職員の声拾われる風通しが良い職場であるという認識につ

ながった。

その中には、上位職との関係や上位職による指示方法に対する意見もあり、個人を特定することなく自然な注意喚起にもつながった。

##### ② 職員の声を反映した取組みの実施

アンケートで把握された職員の声の中から複数の取組みを実践した。職員のアメニティの向上にむけて備品（電子レンジ）を購入、ホーム長や訪問介護のヘルパー、ケアマネジャーなど5つのサービスの垣根を越えた職員の交流会を実施した。業務に関する取組みでは、体調不良時に入居者が食事しやすく、職員も介助しやすい環境を整えるためのオーバーテーブルを購入、非常勤の職員も参加できるように参加時間を2パターン設けて研修を実施する等した。各フロアで記載された「気づきノート」にある情報共有の徹底も図られた。全職員がノートを出勤時に確認できるよう1階にノートを集約。これにより、職員が階をまたいで担当する場合の情報把握が徹底され、時間が許す限り全フロアの気づきに目を通すことが可能となった。申し送りにプラスされた職員の気づきが、入居者への対応に反映され、職員がやりがいを感じることに繋がっている。

##### ③ 現場で必要な知識・実技研修の実施

職員の要望で、救急救命講習の実技研修を継続的に年2,3回実施している。また、困難事例への適切な対応方法について、皆で正しい知識と理解を得るために研修を実施した。これにより、職員が抱える不安やストレスが軽減され、現場の対応力が強化されている。

職員の声と対応を中心とした衛生管理活動を基盤に、働きやすく、力を発揮できる職場環境づくりに努めている。社内でも離職率が低く、入居者の入院率が低い事業所となっている。

#### 4. 今後の展望・課題

職員の声の把握・対応は、ホームの運営上、サービスの質の向上にむけて重要なファクターである。アンケート実施を継続し、上位職は、積極的により良い職場環境づくりに寄与していくことで、サービスの更なる向上へとつなげていく。

職員は・

#### ■取組みに対する思い

- ・職員の声がかかる職場は、職員が入居者の声に耳を傾けられる職場である。
- ・職員が意思表示をし、「私が必要」「あなたが必要」と実感できる働きやすい職場をみんなで作ってきたい。

- ・入居者の住まいと職員の職場が同一のホームでは「住まいの質と職場環境の質は一心同体」。職場環境が良ければ、入居者の住まいも良くなる。これからも職員の声とキャッチボールしながらより良いホーム運営に努めたい。

経営者は・

## 24) 介護付有料老人ホーム ぽぷら

### リハビリ、看取りケアが日常的に行われている質の高い介護を実践 ～介護福祉士が8割以上。ICT化の活用。良質なホームを目指し続けて～



法人名 株式会社ぽぷら  
種別 介護付有料老人ホーム  
所在 寝屋川市三井が丘 1-13-1  
職員 50名  
居室 84室  
法人理念 私たちは相手の立場に立ち、全ての人の人権、尊厳、幸福を追求します

#### 1. 取組みのきっかけ

##### 入居者と働く人の幸せを第一優先に

入居者が安心して暮らせる生活の場を提供するため、全ての職員が質の高い、心のこもった介護の提供を運営方針としている。

これを達成するため、日頃から入居者の立場に立って寄り添い、職員同士が認め合い、総合的な人間力を高めるよう、種々の取組みを行っている。

#### 2. 課題整理・分析

##### ① 不適切な介護の排除とケアの均一化に向けて

「職員によって、介護ケアの質に差がある。」と家族から意見があった。入居者にとって最適なケアを提供するため、ケアの標準化を図りたい。

##### ② 入居者に寄り添った暮らしのための環境整備

豊かな人生を送るためには、自由に生活を楽しめる環境が重要だ。一方で、高齢者は転倒ひとつで生活が一変する恐れがあるため、細心の注意を払って、ケアを行わなければならない。終の棲家に欠かせない安らぎのある環境づくりを迫及している。

##### ③ 職員の孤立をケア、心と体の疲労を緩和するためには

入居者に最大限満足いただけるよう、職員は気づかぬ間に心身が極度の疲労とストレスを抱えてしまっている。激務を癒す方策とは。

#### 3. 解決策とその効果

##### ① 妥協を許さないプロ意識の徹底！見守りセンサーとICTの活用で職員をサポート

不適切な介護を排除するため、「言うべきことは言う」、そして話し合う、職員同士が切磋琢磨しあう厳しいまでの環境だからこそ、プロとしての意識が育てられる。そのため、この一年間で退職者も出たが、一方で、意識やケアの相互理解が進み、チームワークが向上した。

また、iPadの導入で介護記録の入力時間が削減された。

そのほか、経済産業省の補助金事業により、夜間の「見守りセンサー」を導入。これまで緊急時には、慌てて居室に駆けつけていたが、iPadで入居者の状態を確認できるため、夜間の業務量と精神的負担が軽減された。

##### ② レクリエーション（リハビリ）から看取りケアまで・・・心安らぐホームへ

週2日午前と午後、理学療法士による集団リハビリ（個別リハビリは随時）と、週4日毎朝夕の集団レクリエーションを実施。自立支援の促進、転倒防止や認知症対応を行っている。多様なメニューにより、入居者の満足度は高く、集団リハビリ等がない日は、退屈だと入居者がこぼしている。自宅に帰っても、すぐホームに戻りたがってくださることもしばしば。

ホームは病院と違って生活の場。入居者、家族の不安に寄り添いながら、自然に死を迎えられる。協力医療機関の医師、看護師と連携し、昨年は退去数の7割を看取った。生活の延長線上に死を迎えることができる看取りケアを実施。

##### ③ チーム力で、働きやすい職場づくり

日々、献身的に勤めている職員の疲労を和らげるための努力を惜しまない。プレミアムフライデーには、ホームの喫茶店を無料開放。仕事帰りの職員に語らいの場を提供。職員間の結束力が高まったようだ。また、更衣室に「つぶやきの掲示板」を設置。お互いの想いが糧になっている。

#### 4. 今後の展望・課題

- ・適正業務のための「業務量と業務内容の調査・分析」と「職員のストレス緩和」を図りたい。
- ・入居者と接する時間の確保とサービスの質を向上するため、更なるIT化、システム化を進めたい。

- ・三つの満足度（入居者・職員・経営）を更に高めていく。現状ではそれぞれ一定の水準を保っていると思っているが、現状維持に甘んじることなく、全職員が当事者として、知恵を出し合って様々なことに継続して挑戦していきたい。

職員は

#### ■取組みに対する思い

- ・自分たちのアイディア（誕生日祝い、つぶやきの木等）を叶えてもらい、満たされている。思いに応えようとしてくれるのが嬉しい。
- ・夜勤の疲労度が高いことと、明確な評価制度、面接によるフィードバックを行ってほしい。

経営者は

## 25) グッドタイムリビング 大阪ベイ

### 大切なゲストと働く職員の笑顔のための業務改革



法人名 オリックス・リビング株式会社  
 種別 介護付有料老人ホーム  
 所在 大阪市港区弁天1丁目3-3  
 職員 63名  
 居室 93室

法人理念  
 ミッション：よろこびある暮らしをつくる  
 ビジョン1：ゲストにとって最良のケア  
 ビジョン2：毎日がワクワクする賑わい  
 ビジョン3：一緒に叶える夢

#### 1. 取組みのきっかけ

従来からの働き方や有料老人ホームでの暮らしのあり方に疑問

介護現場では「アクシデントは日常茶飯事で、それに対応できて当たり前」「常にアクシデントに備えるために、今できることは速やかに片付ける」と言った働き方の積み重ねがホーム全体で行われ、残業時間の肥大につながってしまった。この働き方への疑問が募り、ゲスト(入居者)や、職員のよろこびにつながる取組みを進めることとなった。

#### 2. 課題整理・分析

##### ① ヒューマンエラー等による事務量の増加

介護記録等の手書きから引き起こるケアレスミス(くせ字等による誤読や転記ミス等)による無駄な事務作業を減らすため、効率的な事務作業について検討した。

##### ② 不十分な事務計画と不適切な優先順位

アクシデントに備え、翌日に繰り返さない事務ワークが主流となり、残業が常態化している。常時に心理的に急ぎ立てられている感が否めない。

ワークライフバランスや働き方改革について考えた。

##### ③ ゲストの身体機能の衰えによる引きこもり、感動の少ない日常

身体機能の低下に伴い、気持ちが沈みがちになり、何をするのにも億劫になるケースが多い。

引きこもりが無感動な日常を招き、気力が奪われてしまう。悪循環を断ち切る手法を考え、改善策を話し合った。

#### 3. 解決策とその効果

##### ① タブレット※を活用した事務改善により、事務生産量が格段に向上

介護記録を各職員がタブレットで端末に入力。これにより、これまでデスクで行っていた事務作業がスキマ時間にできるようになった。また、書き直しの時間が短縮、ケアレスミスの縮小など。情報共有が徹底され、ケアの質の均一化を図ることができた。

##### ② 管理職からの改善取組みと地道な意識改革で、残業時間削減を実現

ノー残業デーを週1回設け、管理職から遵守することを始めた。残業の事前申請時に、個人の力量に応じ、仕事の進め方や優先順位のアドバイスを繰り返すことで、介護スキルが向上し、事務作業が効率化され、計画的に仕事を遂行できるようになった。

結果、定時退勤をする職員が増え、残業時間が削減、職場の雰囲気明るくなった。

##### ③ ゲストがワクワクするしかけに挑戦！笑顔あふれるホームへ

職員考案のアクティビティを1日4～5回実施。例えば、全国の銘菓のお取り寄せ試食、ナイトクラブ、サンドアートなど。ゲストが興味を持ちやすくなるよう人目の多いレストランで催し、賑いを醸し出す。

今では居室に引きこもりがちだったゲストも積極的に参加。その中でも好評なのが月1回の外出で、USJツアーでは童心に返っていただいている。家族も同行してくださり、家族との思い出の1ページに。

#### 4. 今後の展望・課題

更なる効率化を図り、余剰時間を大切なゲストとの時間と、職員の休憩時間へ再分配を進めていきたい。

※法人部門31)、コラム・資料集35) 参照

職員は

#### ■取組みに対する思い

- ・上司からのアドバイスで効率よく仕事ができるようになった。
- ・プライベートの充実がゲストとの話題づくりにも繋がり、良好な関係の懸け橋となっている。
- ・就活中に、このホームの賑わう雰囲気をみて、このホームで働きたいと思った。

経営者は

- ・定時退勤時の職員の笑顔を見ると疲れが癒える。
- ・新しいアクティビティを生み出すことは、職員達にとって非常に悩ましいようだが、ゲストの笑顔で苦勞が吹き飛んだと言う話を聞くと嬉しい。

## 26) そんぽの家 弁天町

## 職員目線に立った業務改善により、39か月離職者ゼロを実現



法人名 SOMPOケアメッセージ株式会社  
 種別 介護付有料老人ホーム  
 所在 大阪市港区南市岡2丁目5-9  
 職員 11名  
 居室 30室  
 法人理念 多くの高齢者の方やそのご家族および全従業員に対して「人間尊重」を経営の基本とし、安心・安全・健康に資する最高品質の介護サービスのご提供ならびに働き甲斐と働きやすい職場の提供を行い、「世界に誇れる豊かな長寿国日本」の実現に貢献します

## 1. 取組みのきっかけ

## 入居者の生活の充実が職員がいきいきと働く職場から

「働きづらさ」を感じていた職場環境を、ホーム長就任を機に改善することにした。入居者の生活の充実、職員のいきいきと働ける環境から生まれると考えている。現場介護職員の時の気づきを基に、働きやすい職場環境の実現にむけた取組みを開始。まずは職員の意見を徹底的に聞くことから始めた。

## 2. 課題整理・分析

## 風通しの悪さ、働く環境としての不備、不明確な役割分担

現場介護職員の時に感じていた気づきと現状から課題整理を行い、3点の課題を導き出した

## ① 職員の意見が通らない：

対応困難事例の相談や業務に関する要望が会議で挙げられても通らないことで職員の疲弊と不満が増加していた。

## ② 備品や書類の不備：

整理ができておらず、効率の悪い作業環境であった。

## ③ 責任の所在が不明確：

オムツの発注など小さな役割であっても、個々の役割が不明瞭なことで責任感が生まれず、仕事へのやりがいを感じられていなかった。

## 3. 解決策とその効果

## アンケートとグループワークで職員全員の考えの共有を徹底

## ① 職員全員を対象にアンケートを実施

「横須賀市の介護従事者アンケート調査」を参考に、職場の満足度ややりがいに関する意識調査（アンケート調査）を実施。

## ② アンケート調査を基に、グループワークを実施

## (1回目)

- ・テーマ：「やりがいのある職場、働きやすい職場とは。」
- ・運営方法：ランダムにグループ化した3グループで実施。
- ・実施時間：60分

## (2回目)

- ・テーマ：「スキルアップについて」
- ・運営方法：勤務年数別に4グループに分けて実施。(①0年～3年未満 ②3年以上5年未満 ③5年以上7年未満 ④7年以上)
- ・実施時間：60分

## ③ 職員の意見を傾聴、適材適所に職員を配置

日頃から職員の意見に耳を傾け、すぐに改善を図るよう取り組んでいる。また、職員の特性に合った配置転換に努めている。

上記の取組みの結果、以下の効果があった。職員満足度が向上し39か月間離職者ゼロを実現。介護福祉士の資格所得者が過半数(8名/11名)に。また、社内のキャリアアップ制度にむけた研修レベルも社内の他の施設と比べて高まった。

ケアの質が向上し、入居率・稼働率も高く、転倒骨折や誤嚥性肺炎などによる入院者も出にくくなった。

適材適所により、職員のやりがいと責任感が生まれ、ホーム全体が活性化し、効率よく作業ができるようになった。

## 4. 今後の展望・課題

グループワークでは、職員同士のお互いの気持ちを知ることができ、楽しい雰囲気、いきいきとした顔で話す姿が印象的であった。この取組みで、共感や応援を生み、意見交換がしやすい職場環境づくりにつながった。継続的に実施していきたい。

職員は

## ■取組みに対する思い

- ・他の職員のスキルアップ等についての考えを共有できたことで、職員間に共感が生まれ、関わりが深まった。また、自分自身も頑張らないといけないうちになった。
- ・グループワークでは、ケアの質を向上するための意見で盛り上がり、職員同士の共感できた。

経営者は

- ・働きやすい職場は「与えるものではなく、皆で作るもの」と考える。職員の協力無しでは事業運営できない。
- ・職員の能力の高さ・やる気に力をもらっている。「良い施設にしたい。皆が楽しく過ごせる環境に。」という強い思いを持ち続けていきたい。
- ・職員と入居者の笑顔でいっぱいホームにしたい。

## 27) メディカルホームグラнда香里園

### 入居者と地域に愛されるホーム作りにむけた職場・業務改善



法人名 株式会社ベネッセスタイルケア  
 種別 介護付有料老人ホーム  
 所在 枚方市香里園山之手町 34-1  
 職員 43名(法人社員 15,682名)  
 居室 60室  
 法人理念 その方らしさに、深く寄り添う

#### 1. 取組みのきっかけ

##### 三方（入居者、職員、地域）良しのホーム作り

「その人らしさに、深く寄り添う」。法人理念を行動規範にできるすばらしさを赴任こう時に感じた。

一方で、現場に潜む課題に取り組み、職員が働きやすい職場環境の構築を目指す。ゆとりのあるケアの提供が職員のやりがいにつながり、入居者の笑顔につながる。ひいては、地域に「信頼できる良いホームがあってよかった」と感じていただだけき、貢献できる。そこで、三方良しを目指し、職員の声を聴き、課題を把握することから始めた。

#### 2. 課題整理・分析

① **働きやすさを向上するため職員の意見の聴取**  
 職員の声から働きやすさ、定着率の改善にむけた課題の把握を行う。

② **職員の意見を踏まえた業務整理・改善**  
 新任職員や離職者の声から、「日勤帯に内容の異なる8.5本のシフト（業務）をこなすのに追われていた。各自業務があるので教えてもらにくい。」という意見があがった。

新任の職員が業務に追われるのではなく、スムーズに業務が遂行できる支援方法や職員間の協力体制を考える。入居者に寄り添うための時間の確保や残業ゼロを目指す。

③ **地域活動の再開**  
 住民がもつニーズへ目を向け、近接する住宅街の住民との関係を構築するために、途絶えていた地域活動を再開する。

#### 3. 解決策とその効果

① **2か月毎の面談**  
 新任ホーム長のため、職員との接点を増やすとともに、課題をとらえたい。2か月毎の面談を実施。職員の声から対策を立てた。これにより、職員が働きやすい職場環境づくりができ、職員も自

分の声が改善につながる実感を得られたと思われる。（具体的対策は②、③）

② **シフトの改善**  
 各時間帯の業務量と人員数を整理し、各時間のシフト数を業務量に見合った人員構成に変更した各シフトの時間帯、休憩時間を変更。職員の働きやすさにつながった。

1人当たりの毎月の残業時間を4時間縮減。

③ **OJTによる満足度の向上**  
 入職直後は入居者と家族を覚えるだけで大変な期間である。OJT期間1か月を3分割し、「職場に慣れる期間」、「指導者の実践を見る期間」、「新任職員が実践・試行する期間」にあてた。

また、指導職員ごと指導が異なり、新任職員が混乱をきたすことから、プリセプター制度を導入。主たる指導職員を確定した。

④ **挨拶の徹底、入居者ファーストに向けて**  
 業務が多忙であっても立ち止って挨拶ができるかどうかは良いホームの指標となる。業務ファーストではなく、入居者ファーストの職場となるように接遇面の徹底をはかった。

⑤ **地域とのつながりの構築**  
 地域の老人会へのヒヤリングから清掃活動等への参加のニーズを把握した。夏祭りなど地域の親子にも開放できるイベントを実施し、ホームの見える化及び地域との関係づくりを地道に実践中。

彩のなかった中庭に季節の花を植えた。今では、色とりどりの花がホームを和ませている。入居者と職員がゆったりくつろげる空間を創った。

#### 4. 今後の展望・課題

職員の声を今後も業務改善に結び付けていく。地域の一員として地域を盛り上げ、安心できる地域づくりに貢献し続けたい。

職員は・

#### ■取組みに対する思い

- ・シフト改善により職員連携も進み、働きやすい職場になった。
- ・地域の高齢化に貢献したく、認知症カフェを設置したい。ホーム長と実現に向けて取り組みたい。

経営者は・

- ・入居者と寄り添う、くつろぎの時間のために職場・業務改善を継続していく。
- ・職員の声を大切にしていける。いつでも相談できる体制づくりを進めていきたい。

## 28) アーバンリビング新喜多

### 快適な「住まい」づくりに向けた多種多様なアプローチ



法人名	社会福祉法人由寿会
種別	サービス付き高齢者向け住宅
所在	東大阪市長田1丁目3-8
職員	5名(法人社員507名)
居室	16戸
法人理念	人権尊重、意志疎通、よい環境、積極的熱心な最新最良の情報収集、民主的柔軟的施設運営、地域密着

#### 1. 取組みのきっかけ

##### 一人暮らしの高齢者に安心できる住環境を提供したい

「一人で夜にすることが不安」「ちょっと相談できる人がそばにいれば安心して暮らせる」といった生活ニーズがある。現在は介護サービスが必要でなくても、将来必要となる可能性がある方が利用できる住居サービスを提供したいと考えた。高齢者の方が乳幼児の子どもたちと触れ合える環境もより良い生活環境になると考え、サービス付き高齢者向け住宅と小規模保育施設を合築してサービス提供することとなった。

#### 2. 課題整理・分析

##### 新しいコンセプトがお伝えしきれていない

当法人は、特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、グループホームを運営しているが、当住宅は、法人としてのノウハウを活かした高齢者のトータルケアを行うというコンセプトで設立した。従って、サービスは最低限のもの（住居・安否確認・飲食）に限っており、なかなかニーズとマッチングする方とお会いできなかった。

##### 小規模保育施設の訪問頻度が十分確保できない

新設の小規模保育施設のため、登園する子どもたちも新しい環境に慣れることが先決であることから、交流の在り方や訪問の頻度など調整が必要であった。

#### 3. 解決策とその効果

##### 地域との連携強化で認知度アップ

##### ① 地域包括支援センターとの協働

法人が受託している当該地域の地域包括支援センターが開催する介護予防教室や認知症対応訓練への会場提供などで地域の方に施設を知っていただく機会を増やした。

##### ② 支援内容の徹底

入居者の方への支援内容について、「生活の主体性」をできる限り尊重し、専門職のパターナリ

ズムに依拠しすぎないように心がけた。生活相談や安否確認のサービスがあれば安心して生活ができる入居者の方に少しずつご入居いただけるようになった。

##### ③ 小規模保育施設の行事への参加

子どもたちが保育園の生活に慣れ始めたころから、園の行事などに参加することで、小規模保育施設への訪問機会を増やした。

上記取り組みの結果、以下の効果があった。

##### ④ 安心できる生活環境が実現

新しく入居されても、少人数のスタッフにより、顔なじみの関係の中でお変わりなくお過ごしいただいている。園児が園庭で遊ぶ声も心が安らげる音になっている。軽度の認知症をお持ちの方も入居いただいているが、従来の生活と変わらない生活スタイルを保証しているので状態も変わらず穏やかに過ごしている。保育園との交流も「特別な機会」ではなく、「ちょっと子どもたちと遊びに行く」というスタイルが確立しつつある。

##### ⑤ 域での認知度が向上

「もう少しすれば年を取ればあそこに住もうかな？」という地域の方の声を聞くようになった。地域の皆さんの老後への「備え」になりつつある実感が少しずつ湧いてきている。入居者の方も介護予防教室に参加していただいているので、日常生活動作の向上にも役立つものと期待している。

#### 4. 今後の展望・課題

当住宅は「終の棲家」ではなく、中間住宅としての役割であると認識している。もし、介護が必要な状態になっても、その介護の必要度などに応じた施設への紹介など連携が取れる仕組みが法人内にあり、特養や老健、グループホームなどへの「接続」の部分として機能していきたい。

職員は・

#### ■取組みに対する思い

・地域包括ケアシステムにおいて中心拠点となれるように、フォーマル、インフォーマルを問わず、様々な社会資源と連動する中で、入居者の方が多種多様なサービスを選択し、その人らしい生活を送っていただけるような支援をこれからも続けていきたい。

・施設整備からサービス開始までを経験して、「サービス付き高齢者向け住宅」の必要性を痛感しました。介護保険制度が変化していく中でサ高住という住まいは多角的観点で超高齢化社会において必要な住まいであると考えます。

経営者は・

## 29) エコハウスくみのき

## 入居者ニーズの変化に合わせた取組みを展開し、

## エンターテイメントな施設の創造に成功



法人名	社会福祉法人ラポール会
種別	介護付有料老人ホーム
所在	大阪狭山市東茱萸木 4-1155
職員	21名(法人社員 560名)
居室	26室
法人理念	エンターテイメントな施設を創造するために、常にフロンティアであり続けます

## 1. 取組みのきっかけ

## ニーズの変化に対応したい

住宅型ホームから出発した当ホームでは「1人の空間を重視した生活を送りたい」というニーズが強くて出たが、介護付き有料老人ホームに転換してから「1人は淋しい」との訴えがよく聞かれるようになり、入居者のニーズに答えるエンターテイメントな施設に変えていきたいと考えようになった。

## 2. 課題整理・分析

共有空間の活用不十分、踏み込んだコミュニケーション不足～アットホームとはいえない環境～

## ① 個々のライフスタイルを重視する環境

限られた入居者の方同士が居室内で交流することはあったが、共有スペースはほとんど活用されておらず、入居者同士の交流の場がなかった。

## ② 個人のプライバシーを重視しすぎる職員意識

プライバシーを重視しすぎるあまり、踏み込んだコミュニケーションをとることがはばかれる意識が強かった。

## 3. 解決策とその効果

共有できる空間の整備と職員の意識改革～コミュニケーションしやすい環境づくり～

## ① 自然に顔をあわせる環境を整備

共用スペースで毎朝職員が全入居者に声かけの上、リハビリ体操を実施。

給食委託事業者の力も借りながら毎月行事食を計画実施（そば打ち、握り寿司、天ぷら等）。

定期的な余暇活動として、フラワーアレンジメント、書道等を実施。季節に応じた行事として毎月実施（流しそうめん、クリスマス会、餅つき等）。

以上のような取組みで、入居者同士がコミュニケーションを図れる環境を整備した。

## ② 職員意識の改革・職員教育の充実

入居者・家族との懇談会やアンケート調査を実施し、現状把握と改善策立案を行った。これを職員に法人内の全体会議やCS委員会で発表させることで、意識改革を図った。

また、担当を決めて各職員が個々の入居者のアセスメントを実施し、定例会議の場でこれを共有するようにした。

さらに、サービスマナー研修やロールプレイ研修を継続実施することで、職員のスキル向上を図った。

## ③ 外部との交流

市内の事業所間で運営される施設部会に参加して他施設で働く職員との交流を図ったり、介護相談員との意見交換の機会を設けた。

上記取組みの結果、以下の効果があった。

## ④ 馴染みの関係構築

入居者の方が自発的に共有スペースに出て一緒にテレビを観たり、歩行練習をしたりするようになった。家族の方からも立ち寄りやすい施設として、面会の頻度や面会者が増えた。

## ⑤ 職員のコミュニケーション能力の向上

笑顔で相手の目を見る挨拶が自然に出来るようになったり、入居者の人生を理解して個別に見る視点が生れ郷里の話や趣味の話などが出来るようになった。行事の企画も、ボランティアを交えての秋祭りや近隣の飲食店への外出など多種多様になった。

他施設との交流で視野が広がり、自施設の良い部分や不足している部分の気づきがあった。

## 4. 今後の展望・課題

今後も様々なニーズに対応できるよう、アクティビティの開発を続けていきたい。それを実現するため、さらなる職員意識の向上と多様なボランティアの導入が今後の課題である。

職員は

管理者は

## ■取組みに対する思い

- ・ 日常の業務内でも入居者様の接遇に関する意見交換を行う機会が増えた。
- ・ 認知症の方とコミュニケーションがとりやすくなった。
- ・ 入居者様のアセスメントを実施することで個別の対応に対する意識が深まり、ご家族にも日々の報告や緊急時の連絡など落ち着いてできるようになった。

- ・ 他施設との交流の機会があり視野が開けた。
- ・ 外部の方からアットホームで明るい良い施設になっているとお言葉をいただき、当ホームが目指すエンターテイメントな施設に近づいていると実感している。
- ・ 日々変化をもたすことで、確実に職員のレベルアップに繋がっている。

## 30) ハリ・レジデンス池田

## 上質な住宅の実現に向けて：屋内外の資源を活用した心身の健康増進の取組



法人名 医療法人宝持会  
 種別 サービス付き高齢者向け住宅  
 所在 東大阪市永和2丁目1-30  
 職員 22名  
 居室 83戸  
 法人理念 「医は仁」を原点に地域に密着した医療を目指す

## 1. 取組みのきっかけ

## 上質な住宅の実現にむけて精神面の満足も充実

生活の器としての空間や設備、安全性の高い物理的環境。ハード面のみならず人との交流や生きがいの追求を通じた精神面の満足。これらを両輪とし、ひいては健康寿命の伸長に寄与する環境を備えたものが上質な住宅と考えている。開設から3年経過した時点で医療法人の住宅として健康寿命により貢献する活動実施を年間事業計画の1つに立て、入居者の生きがいの創造や入居者の交流を促進する活動を実施することになった。

## 2. 課題整理・分析

## 心身の健康増進に寄与する活動の企画立案と屋外資源の活用

## ① 入居者のニーズにあったレクリエーション等の企画立案、企画立案の質の向上

入居者の心身機能によりニーズが異なった。体操を中心とした活動や習字やフラワーアレンジメント等個人で取り組めるもの等に分けて活動を企画実施する必要があった。また、健康増進の目的や効果の設定に結びつくものへと企画立案の内容や質を向上させることが必要であった。

## ② 屋外資源の活用の促進

屋外での活動を望まれる入居者は多い。健康増進センターが隣接するが、その他、近隣にある大学や神社など安全に外出できる場所を利用した活動を実施することで活動の幅を広げたかった。

## 3. 解決策とその効果

## 健康増進や変化の気づきを促進する活動の実施、屋内外の資源を有効活用した活動の実施

## ① コンシェルジュが企画の中心となった「生きがい創造プロジェクト」の立ち上げ

コンシェルジュを企画立案の担当とした。企画立案の件数を重ねるごとに企画力が向上。生きがいや認知症予防等健康増進につながる企画案となっていく。また、同プロジェクトを年間事業計画に位置付けることで、実施頻度も増した。コン

シェルジュの通常業務はフロント業務であり、自立や軽介護の入居者の変化に気づけるポジションである。同プロジェクトにより入居者との関わりが増すことで、心身状態の変化に細やかに気づく力が向上し、専門職が対応できるよう情報をつなぐことができるようになった。介護職のみならず全職員に入居者を支援するという意識が浸透した。

## ② 屋内外の資源を有効活用した活動の実施

屋内や隣接する健康増進センターには、和室、プールやジム等の各種取組が可能な用途別の施設や設備がある。また、組織内でも医療や訪問リハビリ等豊富なサービス提供が可能である。近隣には大学等の施設もあることから、屋内にとどまらず屋外の資源も含め、豊富な資源を有効活用した活動を実施することにした。

要介護の入居者向けには、訪問リハビリの職員が作成したDVDを用いた体操を含んだレクリエーションを週4、5回実施するようになった。自立の方や外出が可能な方には、近隣の大学まで認知症予防講座の聴講に行く等の活動も実施している。「生きがい創造プロジェクト」の中で書道レクリエーションに参加された90代の入居者。30分程のレクリエーションの参加を重ねることで、興味と自信を得て、隣接するセンターで2時間の講座を受講されるようになった。

心身機能や興味に沿った活動を幅広く提供することで、入居者のADLの回復、新たな生きがいの創造につながっている。

## 4. 今後の展望・課題

企画した活動がすべて継続中であり、入居者の健康増進や精神的な満足につながっていることを実感している。今後は、入居者が主体的に自治的に企画立案された活動を支援するまでに発展させたい。例えば、屋上のガーデニングクラブ等は要介護の方も参加可能なものである。見守り等も強化し、安全に入居者が主体的に実施できるものを増やしていきたい。また、生きがいは個々により異なる。個別の生きがいの探求も支援していきたいと考えている。

職員は

## ■取組みに対する思い

- ・「生きがい創造プロジェクト」の実施には、職員の特技や経験も活かせることができる。入居者に喜んでもらえ、やりがいにつながっている。
- ・さらに活発に活動することで、健康寿命の延伸や生きがいの創造につなげていきたい。

経営者は

- ・入居者の新たな生きがいや目標、健康寿命の延伸につながっていることを実感している。
- ・職員のモチベーションにもつながっており、生産性の向上や離職防止などのプラス効果も期待するところである。

**法人部門**

**コラム・資料集等**

## 3 1) オリックス・リビング株式会社

### 住まいの質の向上を目指すための“介護業務の改革”



法人名	オリックス・リビング株式会社	法人理念	
種別	住宅型有料老人ホーム 介護付有料老人ホーム	ミッション	：よるこびある暮らしをつくる
所在	東京都港区芝 2-2-15	ビジョン1	：ゲストにとって最良のケア
職員	1,759名	ビジョン2	：毎日がワクワクする賑わい
居室	2,404室(定員 2,703名)	ビジョン3	：一緒に叶える夢

#### 1. 取組みのきっかけ

##### 固定観念に囚われず、よい介護の実践を目指す

介護職員や利用者から否定的な心象が強かったケアリフトを試験導入(2011/9~2012/9)した結果、介護職員の身体的負担の軽減はもとより、ゲスト(入居者)の精神的および身体的負担の緩和が大きく、よい介護を目指し現状を打開する企業姿勢が生まれた。

更なる“質の向上”を目指し、事故・トラブルの過半を占める「転倒、ずり落ち」を回避するために、ベッド上の起き上がりを検知する“予測型見守りセンサー”をメーカーと共同開発して導入。全住宅にWi-Fi環境を整備し、並行して導入したケアプランのデジタル情報とともにタブレット端末に表示して、職員の業務をサポートしている。

企業理念「よるこびのある暮らしをつくる」を実現するためにテクノロジーを採用して、業務を改革。ICFの概念を取り入れ、目標を志向して活動と参加を促す「よくする介護」の実践を推進中。

#### 2. 課題整理・分析

##### ①離職防止のために豪州での研修を活かす

開業後、入居が一定規模に進むと腰痛で離職する職員が絶えないため、ノーリフティングポリシーを取り入れて改善を試みた。職員の抵抗を緩和するため、座学と実技研修に1年間を充てて検証。

##### ②事故を減らし、QOL向上を目指す

事故・トラブルの約2/3が「転倒、ずり落ち」。その80%超が居室内で発生しているため、見えない場所で起きている事故を削減するためには予兆を捉えるセンサーが有効であると考え“見守りシステム”をメーカーと共同開発し、実証試験に参画。

##### ③票作成、転記作業を削減して業務に集中する

介護職が訪問介護を提供する際に携行するケアプランをタブレット端末に表示し、実施後の提供記録もデジタル化することで、手書き作業と転記作業を省略。効率を高め、介護業務専念を目指す。

#### 3. 解決策とその効果

##### ①介護者はもとより、被介護者のためにも効果的

ケアリフト試行期間を経て、腰痛のために業務が苦痛であると答える職員が激減し、効果は絶大であった。更なる利点として、移乗に対するゲストの心身の負担が軽減され、ベッドや居室からの移動が容易になることから、社会参加の増加につながる事が分かり、職員の意識が大きく変化した。

この成果から、2013年春に全拠点にリフトを導入し、“持ち上げない介護”のメリットが全社に浸透。

##### ②センサーが記録した画像を、自立支援につなげる

実証試験によって、転倒事故は1/2~1/3に減少。更に、従来型の“お世話する介護”をしていては見ることができない画像が伝える情報は、「その人をよくする介護」に向けたアセスメントに活かせることが判明。見守りシステムを事故削減のための安全装置に留まらず、介護の質の向上につなげるシステムとして活用し、ゲストの自立支援に取り組む方針。

##### ③業務省力化で生まれた時間を介護の質の向上に

訪問介護のシフト作成システムの開発と、ケアプランのデジタル化(Wi-Fi環境+タブレット端末)によって、全社職員の総労働時間が対前年比で6%超縮減。帳票作成の残業削減を始め、介護サービス業務の流れを改善し、生まれた時間を「よくする介護」の実践に充てている。

タブレット端末携行以外にも、情報共有のために全職員がインカムを装着して、緊急性の高い事態に対応。新しいツールの活用により介護の本質の理解を高めつつ、働き方の改革をも推進する。

#### 4. 今後の展望・課題

ケアプラン以外のゲストの健康と日常生活の情報もデジタル化して、ICTで情報を統合するシステムを導入し、介護職員の一人ひとりが「よくする介護(自立支援)」のアセスメントができる環境を整備して、理念を追いかけていきたい。

※ホーム部門1)、28)、コラム・資料35)参照

職員は

#### ■取組みに対する思い

- ・当初、機器操作など戸惑うこともあったが、しっかりとした研修体制があったのでスムーズに使いこなすことができていった。
- ・機器導入で職員の介助レベルが統一化され、ゲストへのサービスの向上につながっていると実感。

経営者は

- ・生活の質の向上のためには、それを支える職員が介護の本質を深く理解することが重要。ツールを上手に活用して業務の標準化を進め、職員が介護の専門性を高めていくことができれば、介護サービスの価値と地位も高まると期待している。

## 3 2) 一般社団法人 さかい介護連携促進協会



法人名 一般社団法人 さかい介護連携促進協会

所 在 堺市北区百舌鳥梅町1丁目4-12

目 的 堺市及びその周辺地域を中心とした医療・介護事業者同士の交流、情報交換、研修会等を通して、サービスの質の向上、運営の適正化、法令遵守等の面で互いに切磋琢磨し、顔の見える連携の促進、社会的使命を果たすこと

## 【有志の多職種交流会「ゆるり」から発展した「さかい介護連携促進協会」の社団化】

堺市内の医療・介護従事者や事業所の横のつながりを形成し、人と人、事業所と事業所の良好な関係性の上で、より良い介護をともに目指していく目的で、平成28年10月に当法人(通称:「さかそ」)を社団化した。始まりは、「ゆるり」と名付けた多職種が「ゆるくつながる」ことをコンセプトに実施していた多職種の勉強会・交流会。平成28年に10回を迎え、参加者が120名を超えるようになった時点で、法人化の声が上がり、社団化の運びとなった。

今では、多職種の勉強会・交流会の定期実施の継続の他、「さかい有料老人ホーム・サ高住連絡会」の運営、一般視聴者に向けたインターネットラジオの介護情報番組「ゆるりぼっど」の放送、介護職3年未満の介護職員向け勉強会・交流会「ゆるりユース」の実施まで、活動を着実に実施している。

## 【「さかい有料老人ホーム・サ高住連絡会」の発足と運営】

「ゆるり」の活動を経て、平成26年3月に有志の10事業所で連絡会(通称:「有料会」)を発足した。複数住宅を運営する事業者がいれば、1棟のみ運営する事業者もいる。事業者を取り巻く課題は、中堅職員の育成やサービスの質の向上、運営の適正化、法令遵守まで多岐にわたる。また、事業の透明性を求める地域の声も「有料会」に届いていた。まず取り掛かったのは、現場での困り事を把握する目的のワークショップの開催であった。次に、横の連携を作りながら、互いに向上していくベースとして、事例発表会や冊子の作成配布を通じ、地域に開かれた住宅、魅力ある住宅の好事例の情報共有を行った。また、「有料会」自身が、地域の薬剤師や飲食業等と連携し、健康チェックや勉強会、食のイベントを実施することで、高齢者住まいを他業種や地域住民に開いていく活動も実践している。「有料会」の思いに賛同する事業者とつながることで、相談に来られた利用者のニーズに合わせた住宅紹介ができるなど、利用者側のメリットにもつながってきている。

## 【今後の「有料会」の役割と活動の方向性】

高齢者住まいの質のボトムアップを継続する一方で、利用者や地域のニーズに視点を移した活動も展開していく。例えば、イベントや他業種との連携等を通して知った地域住民のニーズを地域包括支援センターや土業とのネットワークにつなぐ役割を今後の「有料会」の役割の1つとして見据えている。実際に、高齢者住まいの事業者2社で連携し、法律相談会を始めた。利用者や地域のニーズに対応できる高齢者住まいとして、機能の強化も行っていきたい。活動のフェースが変わりつつある現在、今後の展開にむけて、クリアすべきいくつかの課題がある。例えば、横の連携に抵抗感をもつ事業者とどのように手を組んで協働体制に導いて行けるのか。活動の幅を広げていくためのマンパワーの強化など。取組の内容や価値を広く広報していくことも必須である。

(勉強会風景)



## 33) SOMPOケアグループ

## SOMPOケアユニバーシティの拡大展開

## 研修内容の充実から、介護の枠を超えた総合研究開発センターを目指して



法人名 SOMPOケアグループ  
 種別 有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅・グループホームの運営、  
 居宅サービス事業  
 所在 東京都品川区東品川 4-12-8  
 職員 24,210名  
 居室 約26,400室  
 法人理念 多くの高齢者の方やそのご家族および全従業員に対して「人間尊重」を経営の  
 基本とし、安心・安全・健康に資する最高品質の介護サービスのご提供ならび  
 に働き甲斐と働きやすい職場の提供を行い、「世界に誇れる豊かな長寿国日本」  
 の実現に貢献します

## 1. 取組みのきっかけ

## 現場の「学習意欲」を汲み取り、研修センターを設立

SOMPOケアグループが介護業界に参入後、社長がまず行ったのが全国の「現場の声」を聞くことであった。その中で、「もっと勉強をしたい」「スキルアップをしたい」という声が多く聞かれたことから、介護施設に即した「SOMPOケアネクストステップセンター」を開設した。2017年7月には、在宅での研修の場を考慮に入れた「SOMPOケアユニバーシティ（以下、「研修センター」）」をグループ全体の研鑽の場として展開を図った。

## 2. 課題整理・分析

## ① 不十分な研修体制

これまでOJT中心の研修体制であったことから、多忙な現場では新入職員の指導を十分に行えなかった。

## ② 指導内容・方法のバラツキ

OJT中心の研修では、属人的な指導に陥りやすく、新入職員の育成状況やサービス提供の質にバラツキが生じてしまっていた。

## ③ 離職率が高止まり状態

新入職員が気軽に悩みごと相談をできる場が乏しく、介護スタッフのEQも低い傾向にあった。特に、早期離職が高いことが問題であった。

## 3. 解決策とその効果

## ① 研修体制の構築、現場と同様の設備環境の整備

まず、管理者、生活相談員、介護スタッフ、ケアマネージャー、キッチンスタッフ、事務員等の現場業務の整理とマニュアルを整備。それを研修センターで活用。

研修体制として、現場への配属前に研修センターで約2週間の集合研修と、入社後1, 3, 6, 12か月のフォローアップ研修を義務付け。

研修体制を整えたことで、新入職員に対する教育が充実された。また、現場での教育指導の軽減や新入職員の即戦力へと繋がった。

## ② 社内研修の指導、意思統一化へ。現場配属時の不安を払拭

研修センターでは、豊富な現場経験を有した講師陣を取りそろえた。

設備は、できるだけ現場環境を再現し、架空の入居者に対して実際にケアを提供、ナースコール対応やICT機器を用いた記録などを実施。

更には、法人理念の理解、仕事への誇りなどの醸成を促している。

そのため、現場に配属をされた後も不安なく、業務移行が可能となり、ケアの質の標準化、質の向上や人間力の向上も図ることができた。

## ③ 縦・横のつながり強化により、離職率が半減

研修を通じて「同期意識」が生まれ、同期への悩みごと相談や他施設の情報を入手するなど、横の連携が活発化した。

また、研修後の情報交換会では現場統括責任者が参加して直接接することで、職員との縦の関係を強化。また、不安、悩みなどの課題に対する即時改善に努め、更なる信頼関係の構築へ。

これにより介護スタッフのEQが高まり、1年以内の離職率が半減した。

## 4. 今後の展望・課題

現在、研修センターは東京1箇所であるが、2018年4月には、新たに大阪に開設をする。

更なる研修内容のブラッシュアップと充実を図るため、大学や専門教育・研修機関、ITベンチャー企業と連携など、新たな知見を取り入れる。

将来的には社外への開放を検討しており、幅広い現場の課題・対策の研究機能も有する、介護の総合研究開発センターを目指していく。

職員は・

経営者は・

## ■取組みに対する思い

・研修や教育にここまで投資してくれるこの会社にもっと期待したい。  
 ・本社の現場に対する思いが伝わった。現場も一杯研鑽を積んで応えたい。  
 ・同じ会社の中で顔なじみの人ができて、とてもありがたい。横の連携もしやすい。

・現場独自の「間違っただ」ローカルルールの払拭。  
 ・リーダー職も研修受講をすることで、人に教えるノウハウや技術を学ぶ気持ち、ケアの質の担保に対する自覚も生まれてくるのでは。という期待。  
 ・「採用活動における学生への支援」に対する効果。

## 34) フジ住宅株式会社グループ

## 独自の運営スキームでサービスの質の向上を追求する



法人名 フジ・アメニティサービス株式会社  
 種別 サービス付き高齢者向け住宅  
 所在 岸和田市土生町 1-4-23  
 職員 243名  
 居室 3573戸(115棟)  
 法人理念 『社員のため、社員の家族のため、顧客・取引先のため、株主のため、ひいては国家のために当社を運営する』という経営理念に基づき、地域の高齢者がいつまでも安心・安全に、しあわせに暮らして頂けるサ高住の運営を行う

## 1. 取組みのきっかけ

## 当社と介護事業者の強みを最大限に活かす運営スキーム

当社サ高住は、細やかなケアや高品質なサービスの提供のため、各地域で信頼のおける介護事業者との協力体制が不可欠である。そのため、当社が考える運営コンセプトや私たちの想いを、いかに現場スタッフの皆さんにご理解いただき、日々のサービスに活かし、入居者にしっかりとお届けできるかが、大変重要となってきている。

## 2. 課題整理・分析

## 高度な専門性を発揮して、効率の良い現場運営を

## ① 役割分担の明確化

当社は事業主体として建物・賃貸管理業務をメインに最終責任者として、また介護事業者には入居者対応、サービス提供に専念していただくという役割とその責任を明確にすることで、サービスの質の向上を図っている。

## ② ケアスタッフの負担軽減

サ高住の現場でのリアルな問題・課題は何かを、当社がタイムリーにキャッチアップして、即座にその問題解消やスタッフの業務負担の軽減に努めている。

## 3. 解決策とその効果

## 様々な成功事例や有益な情報リソースの提供

## ① 定期的な研修会の実施

現場責任者や管理者を対象に、外部講師や専門家等を招いての研修会を定期的実施。関係法令や指導指針はもちろん、これまでの運営実績や豊富なデータベースから、現場ですぐに活かせる情報の提供を念頭に研修内容を策定している。

## ② 運営状況のモニタリング

研修会後は、学んだことを活かして、適切に運用できているか、新たな問題は発生していないか

等、当社エリア担当者が、定期的に運営状況をモニタリングしている。

## ③ 有益な情報リソースの提供

毎日ように更新される膨大な情報リソースから、当社のマーケティング力を活かし、有益な情報を取捨選択後、随時メール配信等で、情報共有を徹底している。

## ④ スタッフの不安も解消

当社管轄で 24 時間セーフティダイヤルを設置し、建物の不具合や万一の際の対応に備える等、スタッフの皆さんの不安軽減に努めている。

## 『自分の親を安心して預けられる住まい』の実現

## ① 入居者様へのサービス提供に専念できる環境整備

何かあれば全て当社へ相談すれば良いというフローが確立し、ケアスタッフの皆さんは、安心して、しっかりと入居者に向き合うことができ、心のこもったサービス提供が実現できている。

## ② 私たちの親や家族も喜んでます！

当社従業員や取引先からの問合せも急増しており、実際に多くの方々にご入居いただくなど、大変喜んでいただいている。

## ③ 入居者満足が示す高い入居率

おかげさまで、現在、3,500 戸を超える運営規模となったが、入居開始 1 年経過後の全運営住宅の平均入居率は常時 90% 以上を維持し、大変多くの方々喜んでいただいている。

## 4. 今後の展望・課題

## 地域で一番愛されるサ高住であり続けたい。

入居者に幸せになっていただくには、まずは、私たちや現場で働くスタッフ自身が幸せである必要がある。そのためにも、入居者はもちろん、多くの介護事業者、スタッフ、地域の方に愛されるサ高住であり続けられるよう、今後も努力を続けていく。

## ■取組みに対する思い

・研修会や日々のメール情報、定期打合せ等では、すぐに実務で活かせる情報や学びが多く、毎回勉強になり、楽しみにしている。フジさんとの協力体制は、介護事業者にとっての強みを最大限に発揮でき、本当に心強く、ありがたい。

・当初、当社が介護事業を営んでいないという点で、介護事業者とのコンセンサスを懸念していたが、介護をやっていない当社だからこそ、入居者目線、家族目線での判断基準や気づきが養われてきた。それを現場にフィードバックすることで、フジ住宅グループの入居者満足につながられていると思う。

### 35) オリックス・リビング株式会社の取組み内容 (資料)

#### (資料) 住まいの質の向上を目指すための“介護業務の改革”

##### ○予測型見守りシステム Neos+Care

利用者のベッド上での動作(離床など)をセンサーで自動検知し、即座に指定するタブレット端末に画像が転送されることで 転倒や転落などの減少を目指したもので、ノーリツプレジジョン株式会社(旧 NK ワークス株式会社)と共同開発。

これまでの介護現場で課題とされてきた見守りシステムの誤検知を減らし、利用者のプライバシーの保護にも考慮したシステムとなっており、経済産業省「ロボット介護機器開発・導入促進事業」における「見守り支援機器 (介護施設型)」の「優秀機器認定」第1号製品に認定されました。



※ホーム部門1)、25)、法人部門31) 参照

### 36) 門真市介護保険サービス事業者連絡会 (コラム)

(門真レジデンスひかりホーム長)

## (コラム) 市内約 270 か所の介護保険サービス事業者の連携構築にむけて

門真市市内の約 270 か所の介護保険サービス事業者で「門真市介護保険サービス事業者連絡会」は構成されている。専門職としてお互いを高め合い、地域に貢献することを目的として平成 24 年に発足された。

介護サービスの種別により 6 つの分科会に分かれ(以下の組織図のとおり)、専門分野の研修会や情報交換、交流会などを実施している。居宅介護支援分科会では、約 10 名の世話人のケアマネジャーと共に、年に 4、5 回の研修会や交流会を開催し、会員のケアマネジャー(約 120 名)同士が交流できる場を創っている。

事業者連絡会全体の活動としては、介護保険や高齢者虐待防止に関する研修会、他業種・多職種との名刺交換会や懇親会などの交流会を行っている。また、門真市との連携も密にしており、地域ケア会議、認知症や高齢者虐待防止実務者会議などへも参加している。

昨年度は、当会が主催で、認知症になっても暮らしやすいまちづくりの活動として、会員の事業所・ホームのほか、門真市や地域包括支援センター、介護者家族の会、医師会や地域の企業の協力も得て、「RUN伴+門真」を開催した。「RUN伴+門真」は、認知症の方や要介護高齢者がチームになって共に歩いたり、伴に走ったりしながらタスキを繋いでいくイベントで、地域の事業所・ホームが中継地点となった。今年度は約 170 名のランナーと多くのサポーター等が参加した。

普段外出の機会が少ない要介護高齢者が、車椅子や歩行器、杖などを使いながらもゴールされたことは大きな喜び、自信になったことと思われる。スタッフにとっても、参加者の素晴らしい笑顔を見ることができたことで、感動もひとしおに、やりがいにも繋がった。次年度以降も継続していく予定である。

自事業所の中だけにいると視野が狭くなり、多様な価値観を受け入れにくくなるなど、本来の自分の理想や想いが実現できない場合に、バーンアウトが起きる可能性もある。連絡会に参加することで、自分の所属する事業所内だけでなく、他の事業所やホームの職員や入居者、職種を超えたつながり、役職を問わないつながりができることで、いろいろなことを学ぶことが出来る。幅広いつながりを得ることで自分自身が成長し、支えてくれる仲間もたくさんできる。

今後も、子供や障がい者、高齢者などさまざまな人々が暮らす地域の中で、地域の要としての役割を果たせるよう取り組んでいく。

門真市介護保険サービス事業者連絡会組織図



2017 年度 RUN 伴+門真 全体写真

### 37) 介護付有料老人ホーム ぽぷらくボランティア活動、地域連携> (参考)

## (参考) ボランティアの運営参加、地域の組織や施設等とともに取り組む地域づくり

### ○ボランティアの運営参加内容（1日5名程度）

- ・レクリエーション補助（毎日：歌、体操、クイズ、暗算、塗り絵等の補助）
- ・喫茶コーナー担当（毎日：1人で、25名ほどのコーヒー、ジュース等の販売と売店補助）
- ・入浴後のドライヤーかけ（毎日：1日20名程）
- ・食事配膳（毎日：昼と夕に配膳及び見守り）
- ・裁縫（週2回：入居者のボタン、ほころび、寸法直し等）
- ・傾聴（週1回：入居者との語らい）
- ・他（月1回：書道、お茶会、太極拳、お話の会、歌う会の指導）

地域からボランティアが1日5名程度訪問され、ホームの運営に協力をいただいている。入居者は、介護職員以外の地域の方とのふれあいを喜ばれており、自宅にいるような、世間話や他愛のない話をご近所さんとされる感覚で、おしゃべりを楽しんでいる。

職員は、地域の中の住まいという意識が再認識できるとともに、外部の人に見られていると言う、良い緊張感も生まれる。また、ボランティアの方の協力により、専門的業務に専念でき、高齢者のボランティアの方のお話は、視野や知識の広がりともなる。

一方で、ボランティアの方々にもメリットがあるようだ。ホーム運営の一端を担っていただくことで、老人ホームの内情をよく理解され、老後の参考にさせていただける。必要とされ、役に立っていると言う自覚が自信と生きがいに繋がっているようだ。また、趣味の発表の場が得られ有り難く思ってくださいなど、楽しんでくださっている様子が見える。



ボランティアによるドライヤー



ボランティアによる喫茶店運営

### ○隣接している南農園や地域との連携内容

ホームのお米や季節の野菜は、隣接している南農園から仕入れられている。南農園は今年度日本農業大賞特別賞を受賞され、農業を通じて食育や文化、情報発信など、地域に寄り添いながら共に成長し継続していく都市農業を目指しておられる。具体的には、小中学校及び障害者施設の農業体験、田んぼアート、子供達とドロリンピックなどを実施され、フェイスブックでの情報発信等に取り組まれており、ホームもその一部に協力している。

初夏には、ホームから見える田んぼで田植えをする姿が見られ、入居者は目を細めて眺めている。また、職員も田んぼアートの図案を検討し田植えをさせていただいている。

南農園からは、ホームと連携することで、より地域に根付いた貢献に繋がっていると感謝の言葉をいただき。ともにより良い地域づくりに貢献ができている。



田んぼアート

### ○障害者施設や園児、中学生との連携

ホームの共有部分や居室などの清掃や草花の手入れは、障がい者施設に委託している。4年が経過した現在、お互いに理解、協力を深めている関係であり、働きに来てください方と入居者との交流も生まれている。

また、毎年、幼稚園児が手作りのネックレスを持ってホームに訪問してくれる。その他、中学校の2校が体験実習にくるので、入居者は、孫に接するよう笑顔一杯で過ごされている。



ドロリンピック

### 38) SOMPOケアグループの「働く」を支援する仕組み（参考）

## （参考）「働く」を支援する仕組み：キャリアプラン・研修制度・育児支援

### ○キャリアプランのサポート

社員自身の将来の夢や、目指す働き方を具体化するためのキャリアプランを用意している。専門性を極めることも、管理職として活躍することも、可能なプランである。

【介護スタッフとして入社をした場合のキャリアプラン例】

#### (1) ヘルパーとして介護スキルをアップ

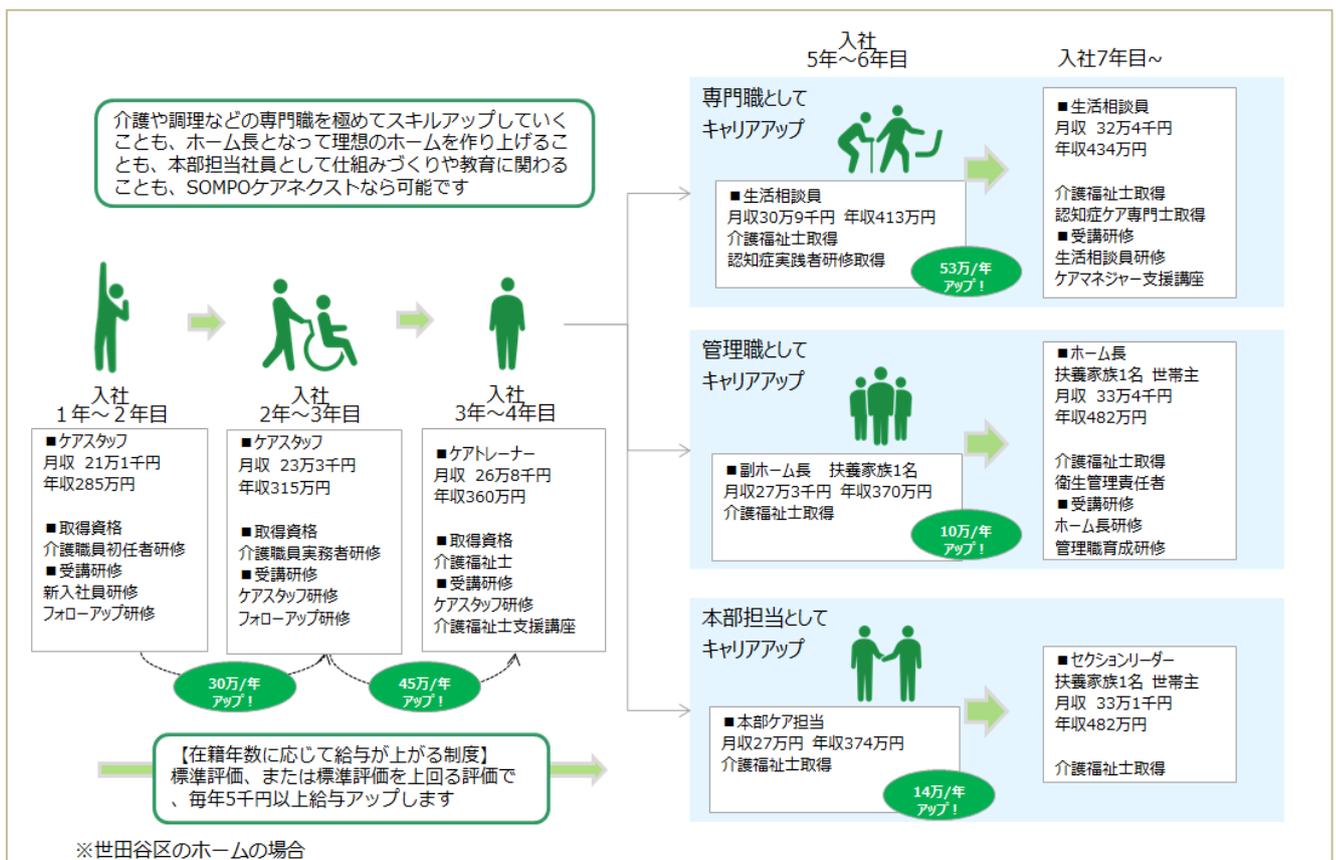
現場でスキルを磨くことによるキャリアアップが可能に。月1回以上実施する研修をはじめ、未経験者からベテランまでが、常に成長できる環境を用意している。

#### (2) 資格取得支援によるスキルアップ

受験対策講座や費用支援制度などを利用し、ケアマネジャー、介護福祉士資格の取得に挑戦することが出来る。その他の公的資格取得支援の制度もある。

#### (3) 管理職でのスキルアップ

年齢やキャリアに関係なく、誰もが管理職を目指せる風土も、SOMPOケアグループで働く魅力のひとつだ。



## ○未経験でも活躍可能

基礎的な導入研修からさらなるスキルアップに向けた研修まで、充実した教育制度を用意している。



## ○仕事と育児の両立

誰もが長く働き続けることができる職場環境こそが、質の高いサービスを生むと考えている。そのため、様々な支援制度を用意し、仕事と家庭を両立できるよう、サポートを実施している。

### ■「ある“働くママ”の一日のスケジュール」

	08:00	09:00	12:30	13:00
起床	保育園へ 子どもの 見送り	出社 介助	昼食	休憩
	14:00	17:00	18:00	18:30
介助	事務作業	退社	子ども お迎え& お買い物	帰宅 ⇒家事など
				就寝



※プレママサポート、産前産後休暇、ニューママサポート、育児に係る費用補助など、妊娠・出産・子育て期間中・期間後も仕事を継続できるように、手厚い子育て支援制度を用意している。これらの取り組みが評価され、平成20年10月にはSOMPOケアメッセージ株式会社が、厚生労働省の認定を受け、『認定事業主マーク（愛称：くるみん）』を取得した。

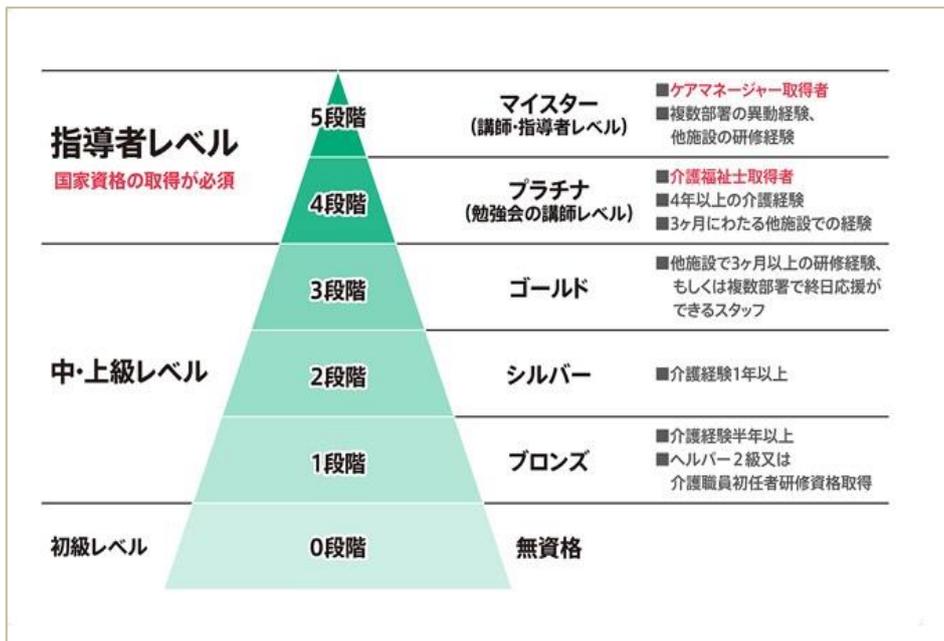
### 39) スーパー・コート千里中央の取組み内容 (資料)

## (資料) サービスの質の向上にむけて：人材育成、IT化などの取組み

### ○ケアマイスター（介護技術認定）制度

ケアマイスター制度※とは、介護知識・技術の高水準・均一化をはかり、介護のプロ集団を作り上げていくために創設されたスキル認定制度で、スタッフの介護技術レベルがどの程度にあるか、5段階で認定するものである。職員による介護サービスの質の向上にむけて、当制度を採用し、職員教育に努めている。

※「介護技術認定制度ケアマイスター」は一般社団法人 日本ケアマイスター協会の商標登録



### ○介護記録

タブレット端末を利用し、介護記録等の効率化、業務の向上を図っている。食事や水分摂取量、排便記録等の他、申し送りや職員への連絡事項のほか、バイタルなどの推移をグラフで確認ができる。また、ケアプランの閲覧や訪問介護サービスの入力も可能で、入居者のあらゆる状態の情報を共有できる。これにより、救急搬送時などにおいても、必要な情報を即時提供することが可能となった。

介護記録画面のスクリーンショット。表示日: 2013/12/27, 実施日時: 2013/12/27 14:31。記録対象者のみを表示。水分摂取量記録画面。左側には利用者リスト、右側には水分の種類と分量の記録欄がある。

部屋	氏名	合計	10:00	11:00
1251	利用者1668	0	1000	
1251	利用者2103	0	1000	
1252	利用者2104	0	1000	
1253	利用者4237	0	1000	
1255	利用者298	0	1000	
1256	利用者299	0	1000	
1256	利用者2295	0	1000	
1257	利用者3410	0	1000	
1258	利用者48	0	1000	

水分		水分(重要)	
種類	水分量	種類	水分量
お茶	cc	インシュア	cc
水	50cc	OS1ドリンク	50cc
水+お茶	100cc	OS1ゼリー	100cc
紅茶	150cc	ラコール	150cc
コーヒー	200cc	IPリッチ	200cc
ジュース	250cc	その他	250cc
スポーツドリンク	300cc		
牛乳+茶+水	350cc		
水+茶+コーヒー	400cc		
その他	450cc		

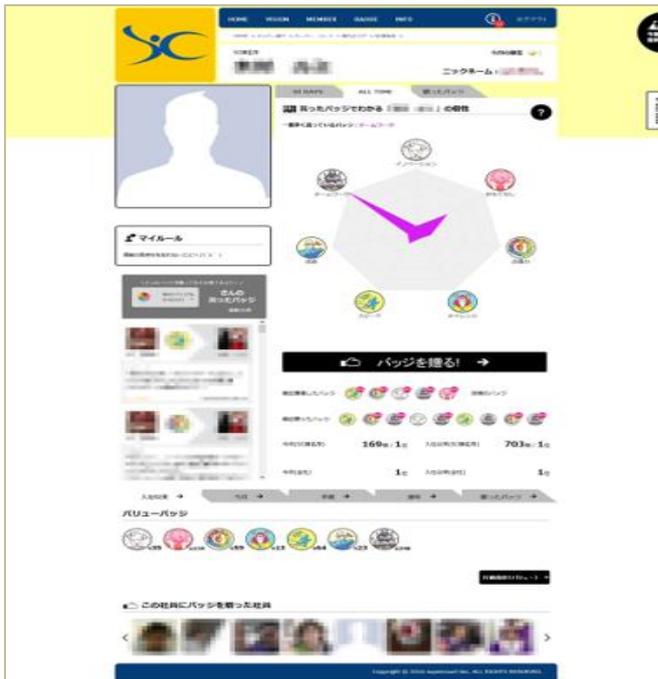
## ○サンクスバッジ制度

職員同士が認め合うことにより、職員間の関係を円滑にするばかりではなく、士気を高めたい。web 上で職員が他の職員に対して評価したい点を評価し合うサンクスバッジ制度を取り入れている。評価対象は次に示す、イノベーションなど7点。受け取ったサンクスバッジの種類が分かるレーダーチャートなどのまとめもあり、職員が自分自身の素晴らしいところ、伸びしろがあるとこが認識できるようになっている。

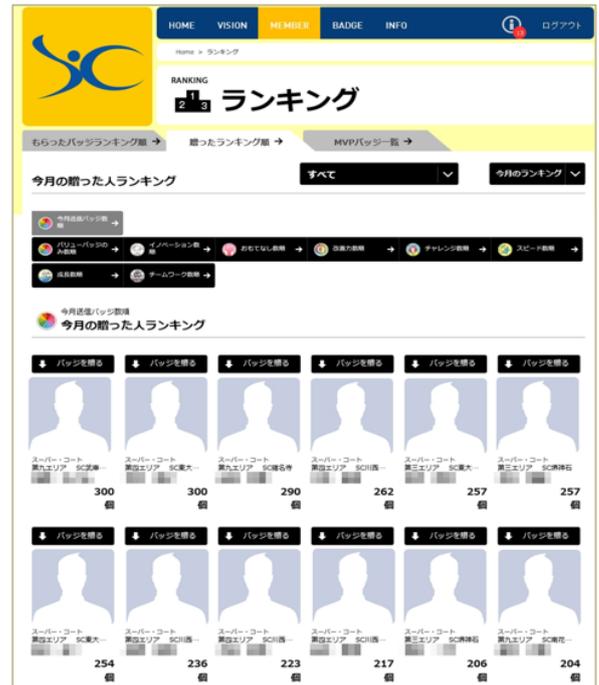
サンクスバッジの種類  
 ・イノベーション ・改善力 ・チャレンジ ・スピード ・成長 ・チームワーク ・おもてなし



受け取ったサンクスバッジの種類やレーダーチャート  
 サンクスバッジを送った人を表示 (コメント可)



サンクスバッジのランキング表示



## OSC-Fit (リハビリマシーン)

SC-Fit とは、CGT (包括的高齢者運動トレーニング)、チェアリズム (椅子体操、タオル体操)、リハリズム (音楽療法を取り入れたリズム体操) を実施し、高齢者の体力向上を目標とするものである。

一人ひとりに合わせた内容であり、結果の分析も提供されることで、入居者の健康向上とモチベーションの向上につながっている。

※ホーム部門22) 参照





