

間接的業務を効率化、利用者との対話を増やす

社会福祉法人正仁会

サービス業

従業員数：221名

主な取り組み

- 受講者は業務効率化のためにパソコン操作やクラウドアプリの活用方法、プログラミングなどを学習
- 現場での業務が多くを占める中、学びの時間を確保できるよう周囲がバックアップ
- 管理者が班編成を行い、班の中でお互いの進捗がわかるように取り組んだ

成果

- 受講者が、班の仲間の進捗を刺激にして学びをすぐに行動に移すなど、学びを実践に生かす土壌ができた
- 実践内容は業務効率化アプリ作成、マニュアル作成・ITパスポート取得などに発展
- デジタル化によって利用者さんとの会話やケアに充てる時間が増加



▲写真左より、大林佳世さん、竹内玲奈さん、寺島宏之さん、矢矧秀樹さん、田村拓也さん

アナログ文化の根強い業界におけるデジタル技術の必要性

少子高齢化の進展などに伴い、介護業界は慢性的な人手不足という課題を抱えています。さまざまな介護サービスを提供する、社会福祉法人正仁会でも、食事介助やリハビリなどの直接的ケアに時間をかけたい、もっと利用者さんとの対話がしたいという思いがありました。職員数が限られる中、直接的ケア以外の業務をデジタル化することで、空いた時間を直接的ケアに回せるのではないかと考えていました。

そんな中、事業参加前からいち早くChatGPTを用いた業務改善施策に関わっていたのが、本事業の管理者兼受講者となる寺島さんです。介護関係者に

自身の取り組みを発表する機会がありましたが、聴講者があまり関心も反響も示さない現実、「介護現場ではデジタル化が遅れている」ということを肌で感じたそうです。「まずは現場から、この状況を変えていかないと」と思っていたところでした。

そんな状況のなか、「広島県リスクリリング推進宣言」にて、職員の資格取得の支援や自発的な学びの支援、リスクリリングを多面的に推進することなどを宣言。「現場の職員一人ひとりがデジタルツールを活用できる環境にしたい」という思いから、本事業に参加を決めました。

業務での活用を見据えた学びの実践

リスクリリングの内容も、それぞれの業務に即した、実践を見据えた学びを選択しているのが特徴です。日頃は介護現場の業務が中心で、パソコンを学ぶ機会が少なかった竹内さんは、ExcelやWord、ショートカットキーの使い方を受講し、PC操作の時短につながりました。学びをアウトプットすることで、自信が持てるようになったと振り返ります。田村さんはマネジメントなどを学ぶ一方、「マニュアル作成について」の講座を受講して、新しく導入された設備のマニュアル作りに着手。今後は他の職員にもマニュアル作りを伝えたいと意気込んでいます。Google サイトや

Notionを使ったホームページ作成法についての学びを深め、実際に法人のホームページを作成したのは大林さんです。生成AIを使い始めたほか、ITパスポート試験にも合格を果たしました。寺島さんはVBAやPythonのプログラミングを学習し、「大きな武器を手に入れた」と手応え十分の様子。例えばデイサービスの利用状況を、従来は紙ベースで管理していましたが、アプリを作成して一元管理に切り替え。すると利用者さんの休みの理由や、どの地区からどれくらいの利用者が来ているか、何曜日のどの時間帯の利用が多いのか、などを可視化できるようにな

りました。それにより参加が少ない曜日などが分かることで、適切な募集につなげることが可能になりました。「デジタル化したことで空いた時間を、利用者さ

んとの会話やケアに充てることができるように。今後はレクリエーションの内容も充実させようと話しているところですよ」と、その効果を実感しています。

周囲の理解と自らの工夫による学習時間の確保

利用者と直接携わる業務のウエイトが大きい介護という仕事に携わりながら、受講者全員が学習時間を確保し、学び続けることができたのはなぜなのでしょう。田村さんは「私たちは人と関わる仕事なので、何かあれば仕事優先。思うように学びの時間が取れないときもありました。しかし、他の職員が『勉強中だから代わってあげよう』と配慮してくれたのがありがたかった」と振り返ります。寺島さんの働きかけにより、上司がシフトを調整し、時間を確保してくれたのです。竹内さんも同様に、シフトに人員を一

人増やす配慮をしてもらい、勉強時間が確保できました。管理者・受講者でもある寺島さんは、仕事が終わって18時くらいから学ぶという生活リズムを作っていましたが、途中から家庭の事情で不可能に。通勤時に車内で聞き流したり、仕事の合間に時間を作ったりして、時間の確保を工夫しました。管理者として受講者のマネジメントをする上では、受講者を班分けし、互いに情報共有できるように配慮。「マネジメントやチームビルディングの実践もできた」と、手応えを感じています。

さらに視野を広げ、学びの継続へ

寺島さんは「学びと振り返りの仕組みが習慣化できたので、今後も続けていきたい。同じことに興味がある3人ほどの班を作り、互いに確認しあって高め合えるといった、ワーキンググループのような形が理想です」と前向き。今後は施設内で今回の取り組みを発表して学びの習慣を広げる予定です。さらには、現在検討中の地域住民との交流事業に、マーケティング等の学びの成果を応用する考えもあります。

矢矧さんは「今後は継続が一番の課題」と話し、「介護業界においてのリスクリリングは、デジタルスキルの獲得という事実以上に、人的資本の形成、経営的な視野の育成など、多くの意義を持ちます。せっかく、職員が利用者に向き合う時間が増える兆しが出始めているので、学び合いの習慣を今後も継続させ、広い視野を持つ職員を増やしていきたいです」と期待を込めます。