

事例 1

テーマ：外国人介護職員も含めた指示連絡リーダーの導入と定着化について
概要：各フロアに日替わりで指示連絡リーダーを配置し、担当フロアの職員に当日の連絡事項等を確実に情報共有を行う。
また、指示連絡リーダーのみがインカムを所持することで、責任感を持たせ、「知らなかった」「聞いていない」などの共有漏れを防ぐ。

事業所概要	事業所名：特別養護老人ホーム美里園（海草郡紀美野町安井 6 番 1 号） サービス種別：介護老人福祉施設（定員：50人） 介護職員数：28人（日本人：12人、外国人：16人） プロジェクトメンバー：介護職員、看護職員、生活相談員、介護支援専門員、事務職員
-------	--

事業所が抱えていた課題（取組に至った背景）

課題：面会や通院などの準備・伝達事項が職員に正確に伝わっておらず支障をきたしていた他、誰が実行するのかや責任の所在が不明確であった。
また、自分から率先して業務を行う職員が少ないため、特定の職員に業務が集中していた。

- ◆ 申し送りノートを作成していたが、きちんと読んでいない・内容を把握していない（「知らなかった」「聞いていない」など）職員がいた
- ◆ 臨機応変に対応できる職員が少なく、「誰かがするだろう」という他人任せの常態化
- ◆ 外国人介護職員の中には遠慮がちな職員の存在（日本人職員の前で日本語を話すことへの不安も一因）

課題解決のプロセス	取組時のポイント・工夫
各フロアに指示連絡リーダーを配置し、当日のフロア職員に対して、責任をもって情報共有を行うとともに「誰が何をするのか」の指示を徹底した。なお、インカムについては、敢えて指示連絡リーダーのみが携行することとし、「他の誰かも聞いているだろう」「誰かが対応するだろう」を防止。また、指示連絡リーダーを日替わりとすることで、職員全体の責任感を醸成させるとともに、外国人介護職員も担当することで、日本人職員への遠慮や人前で話す日本語への不安の解消を図った。 ✓ 指示連絡リーダーの役割の明確化と浸透 当日の指示連絡リーダーが誰なのか分かりやすいように業務分担表を作成し掲示 夕方のミーティングで指示連絡リーダーの役割を繰り返し説明	● 指示連絡リーダーの役割はスモールスタート 必要最小限の役割から始め、徐々に役割を増やしていく。 ● 日替わり制とすることで職員全員の意識向上 指示連絡リーダーを日替わりとすることで外国人介護職員も含め職場全体での取組とする。

質的な成果	量的な成果
✓ 職員同士のコミュニケーションが活発化し、仕事の効率が上がった ⇒9割の職員が「業務がスムーズになった」「職場環境が良くなった」と回答 ✓ 自発的に行動する職員が増えたなど、人材育成にもつながっている	✓ 面会に訪れた利用者の家族を待たせる時間が減った

同様の取組を検討している事業所へのアドバイス

指示連絡リーダーを配置することで、自分が聞いて理解しなければならないという意識をもつこと、またその情報を他スタッフにも理解してもらうためにどう伝えるかを考えること、この2点を繰り返すうち、互いに相談し確認する場が増え、コミュニケーションも増えてきている。

また、当事業所では外国人職員も一緒に働いており、日本人職員の前で日本語を話すことへの恥ずかしさもあり、誰かが伝えてくれるだろう、自分に言われていないなど、人任せの認識があったが、日ごろからどんな些細なことでもお互いに声を上げていくことで恥ずかしさも軽減され、自信がつくようになった。それに伴い日々の伝達が伝わりやすくなり業務もスムーズにこなせることができるようになった。一人ひとり責任を持たせることによって意識改革にもつながっていく。

無理だろう、できる人がいたらいい、そう考えるほうが楽で簡単なことであるが、日々コツコツ続けていく中で明らかな成長とスキルアップにつながった。失敗することもあるし、気長に教える気力はいるが、必ず成果はあがると思う。