

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

事業所概要

- ・事業所名：特別養護老人ホーム 美里園
- ・サービス種別：介護老人福祉施設（定員：50人）
- ・プロジェクトメンバーの構成：介護職員、看護職員、生活相談員、介護支援専門員、事務職員

取組に至った背景

○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
- ・「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

- ・各フロアに指示連絡リーダーを配置し、「誰かが対応するだろう」等を防止するため、敢えて指示連絡リーダーのみが無線を持参。事務所や各フロアからの連絡を指示連絡リーダーが受け、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。
- ・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。
- ・加えて、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し、さらに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を行った。

※取組時のポイント・工夫※

- (1)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。
- (2)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。



取組効果

【質的な効果】

- (1)職員同士のコミュニケーションが活発化し、仕事の効率があがった。
⇒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
- (2)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。

【量的な効果】

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、「自分が理解しなければならない」という意識が芽生え、情報をどう他スタッフに伝えるかを考える習慣が身につく。
- ・情報共有の責任者を明確にすることで、相談や確認の場が自然と増え、職員同士のコミュニケーションが活発になる。
- ・外国人職員も役割を担うことで、日本語への不安や遠慮が軽減され、声を上げやすくなり、自信の向上につながる。
- ・日々の小さな声かけや伝達を積み重ねることで、業務の流れがスムーズになり、一人ひとりの責任感が高まり意識改革が進む。
- ・「できる人がやればいい」という考えを改め、継続的に取り組むことで、失敗を含めた経験が確実な成長とスキルアップにつながる。