

令和2年度 社会福祉法人等の取組事例集

働きやすい職場づくり
風通しの良い職場づくり
業務の効率化
地域における公益的な取組

埼玉県のマスコット「さいたまっち」「コバトン」

埼玉県福祉部福祉監査課

はじめに

福祉の仕事は、人を支え社会を支える大事な仕事である一方、賃金が低い、離職率が高いなど、福祉人材を取り巻く環境は非常に厳しい状況にあります。

このような状況の中、「働きやすい職場づくり・風通しの良い職場づくり」を進めていくことは福祉人材を確保し、定着させていくためにも大変重要となっています。

また、限られた福祉人材の中で、テクノロジーの活用など業務の効率化についても取り組む必要があります。

更に、税制上の優遇措置を受ける公益性の高い社会福祉法人は、「地域における公益的な取組」等により、地域社会に積極的に貢献していくことが求められています。

そこで、福祉監査課では、実地指導を行ったすべての施設・事業所から「働きやすい職場づくり・風通しの良い職場づくり」、「業務の効率化の取組」、また、社会福祉法人監査を実施したすべての法人から「地域における公益的な取組」について聞き取り等を行い「令和2年度社会福祉法人等の取組事例集」としてまとめました。

施設・事業所を運営する法人の皆様には、この事例集をぜひご覧いただき、それぞれの法人等の状況に応じた取組の参考としていただけると幸いです。

目次

I 働きやすい職場づくり・風通しの良い職場づくりの取組事例

1 コミュニケーションの推進 1

- ミーティングや会議の工夫
- 外部の意見の取り入れ
- 面談の実施、相談体制の確保
- 媒体の工夫
- あいさつの徹底

2 職員の育成 2

- モチベーションの向上
- 研修の充実
- 援助制度

3 福利厚生の実充、職場環境の改善 4

- 余暇活動支援等
- 子育て支援等

4 風通しの良い職場にするために（特養職員の意見） . . . 5

II 業務効率化の取組状況 7

- 老人福祉施設
（養護老人ホーム、特別養護老人ホーム、軽費老人ホーム）
- 介護保険施設等
（介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院、特定施設）
- 介護事業所
（訪問介護、通所介護等）
- 障害児・者入所施設
- 障害児・者事業所
（放課後等デイサービス、生活介護、就労移行支援、就労継続支援等）
- 児童福祉施設
（乳児院、保育所、幼保連携型認定こども園、児童養護施設等）

Ⅲ 地域における公益的な取組

1 取組状況 19

2 事例 20

○地域の子どもへの支援

○相談支援

I 働きやすい職場づくり・風通しの良い職場づくりの取組

事例

1 コミュニケーションの推進

○ミーティングや会議の工夫

- ・毎月2回、ウェルカムランチとして職員に無料でカレーライスを提供し、リラックスした環境で話してもらっている。（特養）
- ・本社主催による社員満足度調査を行うことにより、施設内の職員からの意見を聞いている。（特定）
- ・業務終了後、幹部を含めた終礼を実施し、出された意見は否定しないこととし、意見が出しあえるようにしている。（居宅介護）
- ・毎朝のミーティング、職員会議などを通じてすべての職員が意見を言える機会を設け、普段思っていることなどを聞いている。（障害通所）
- ・多くの職員が参加できるよう昼の時間を使って昼礼を行っている。（保育所）
- ・園長室を廃止し、園長とコミュニケーションを取りやすくしている。（保育所）

○外部の意見の取り入れ

- ・実習生を受け入れした際、最後に施設内の改善すべき点など忌憚のない意見をもらい、施設職員とは違う視点から新たな改善点がわかり、改善を図っている。（障害入所）

○面談の実施、相談体制の確保

- ・施設長やリーダーによる職員面談を年2回以上実施し、職員が自由に意見を言える場を設けている。（特養）
- ・「こころのコロコロシート」という仕事やプライベートでの気持ちを記入するシートを毎月作成し、上司と面談している。（通所介護）

- ・全職員会議の他、「班連携会議」「班会議」「係会議」などを定期的に実施し、支援や業務、運営について情報共有、情報交換の場を設け、職員間のコミュニケーションが充分図れるようにしている。（障害通所）
- ・園長と保育士との面談を定期的に実施し、保育士からの意見をできるだけ業務に生かすようにしている。（保育所）
- ・月2回スーパーバイザーによる児童支援に関する職員の悩み等の相談を実施している。（児童養護）

○媒体の工夫

- ・施設長や現場の職員に直接相談するのではなく、WEB上にホットラインを設置し、本社が確認し職員の意見等を把握し必要に応じて施設長にも情報提供して改善を図っている。（特定）
- ・職員の誕生日にサンクスカードを代表者や幹部職員から送り、職員全員で誕生日を祝い、コミュニケーションのきっかけの場としている。（居宅介護）
- ・緊急時の対応と情報共有のため全員にスマートフォンを貸与している。（保育所）
- ・職員が自由に意見を言える「なんでも投書箱」を設置し、面談等では言えないことを確認している。（児童養護）

○あいさつの徹底

- ・風通しのよい職場は、きちんとあいさつすることからなので、元気なあいさつを徹底している。（居宅介護）

2 職員の育成

○モチベーションの向上

- ・ブラボーカードという制度を設け、職員の良い点を承認し、職員のやる気を向上させるカードを廊下に張り出している。（特養）

- ・全職員から年1回「事業計画書作成に対しての提言」を提出してもらい、職員のモチベーションの向上を図っている。（特養）
- ・業務の平準化や適正配置を目指し、職員から定期的に業務の意向調査を実施し、フロア異動を行っている。（老健）
- ・リーダーを経験することにより職員が業務の状況を多角的に判断することができるため、全員にリーダーを経験させている。（老健）
- ・職員満足度調査を年2回実施し、調査結果に基づき業務の見直しを行っている。（老健）
- ・業務の追加や変更が生じるケースがあるため、職員から事前に意見を聞いておいて対応するようにしている。（訪問介護）

○研修の充実

- ・プリセプター制度を導入し、未経験の職員が知識、技術を取得しやすい環境を整備している。（特養）
※プリセプター制度：介護職員として雇用された新人職員に対し、一定期間、先輩職員がマンツーマンで指導する仕組み
- ・eラーニングを導入し、興味がある分野について時間に関係なく学べるようにしている。（老健）
※eラーニング：インターネットを利用した学習形態
- ・新人の職員には、単独訪問可能と見極められるまで同行訪問を実施している。（訪問介護）
- ・個人別の研修受講ファイルを作成し、業務に活用するとともにステップアップのために次回受講する研修を決定するための資料として活用している。（訪問介護）
- ・未経験の介護職員の採用が多いことから、入職時の研修等についてマニュアルを使って分かりやすく実施することにより離職の未然防止に努めている。（障害通所）
- ・発達障害を持つ園児への接し方、発達障害を持つ職員への理解を深めるため発達障害の研修を充実させている。（保育所）

- ・新規採用職員には必ず担当職員をつけるとともに、1日の保育の流れを77項目に分けたチェックシートを用いて達成度をチェックしながら業務を行っている。（保育所）

○援助制度

- ・介護職員が実務者研修に参加する場合は、その費用を施設が立替払いし、その後3年勤務すれば返還免除としている。（特養）
- ・外部研修に参加しやすいように、研修日は代替職員補助制度が活用できるようにしている。（認定こども園）

3 福利厚生 の 充 実、 職 場 環 境 の 改 善

○余暇活動支援等

- ・職員によるバーベキューや各種スポーツサークル活動を実施している。（特定）
- ・有給休暇の状況を本部で事業所ごとに取得率を管理し、取得促進を図っている。（老健）
- ・出退勤の打刻システムに有給休暇やその他の休暇の取得状況等を表示できるようにし、情報共有している。（老健）
- ・有給休暇の取得が少ない職員には、シフト作成時に本人と相談して有給休暇が取得できるよう調整している。（老健）
- ・業務の平準化や適正配置を目指し、職員から定期的に業務の意向調査を実施し、フロア異動を行っている。（老健）
- ・3日から5日の連続休暇が取得できるように「スマイルシェア制度」を設け、職員に補助を出している。（通所介護）
- ・希望休取得制度を導入し、月3回まで取得できるようにしている。（通所介護）
- ・休憩時間におやつを配布している。また、リラックスできる備品を休憩室に充実させている。（保育所）

- ・園児の登園が少ないことがあらかじめわかっている時には、保育に支障がでない範囲でできるだけ多くの保育士の年休取得を推進している。（保育所）
- ・フリーとなっている職員を多く配置し、交代で休暇が取得できるようにしている。（保育所）

○子育て支援等

- ・埼玉県多様な働き方実践企業として認定を受け、職員に周知し、多様な働き方に対応している。（障害入所）
- ・3歳に満たない子を養育する職員は1日6時間勤務、小学校就学前の子を養育する職員は1日7時間勤務を限度とする就労時間の短縮措置をとっている。（保育所）

4 風通しのよい職場にするために（特養職員からの意見）

- ・職員を定着させるためには、何より給与面の改善が必要である。
- ・働きやすい職場とは、入所者と楽しく過ごせる職場である。
- ・何でも言え、人間関係が良く、休暇が取りやすい職場が働きやすい職場で、職員の定着にもつながる。
- ・新人職員には、2～3人の固定した職員が指導に当たり、きちんと指導することで定着を図っている。
- ・今の介護の職場は、若くないと勤められないくらいの仕事量や内容なので、その改善が必要である。
- ・今の介護は、資格なしでできるが、資格制度をしっかりと整えていくことが、職員の定着につながる。
- ・子育て中なので、福利厚生の実や急な休暇が取れて、保育園が完備していると働きやすい。
- ・仕事量と給与が見合っていれば、職員が定着する。
- ・仕事は体力的にも精神的にもきついが、夜勤手当が良いので頑張っている。

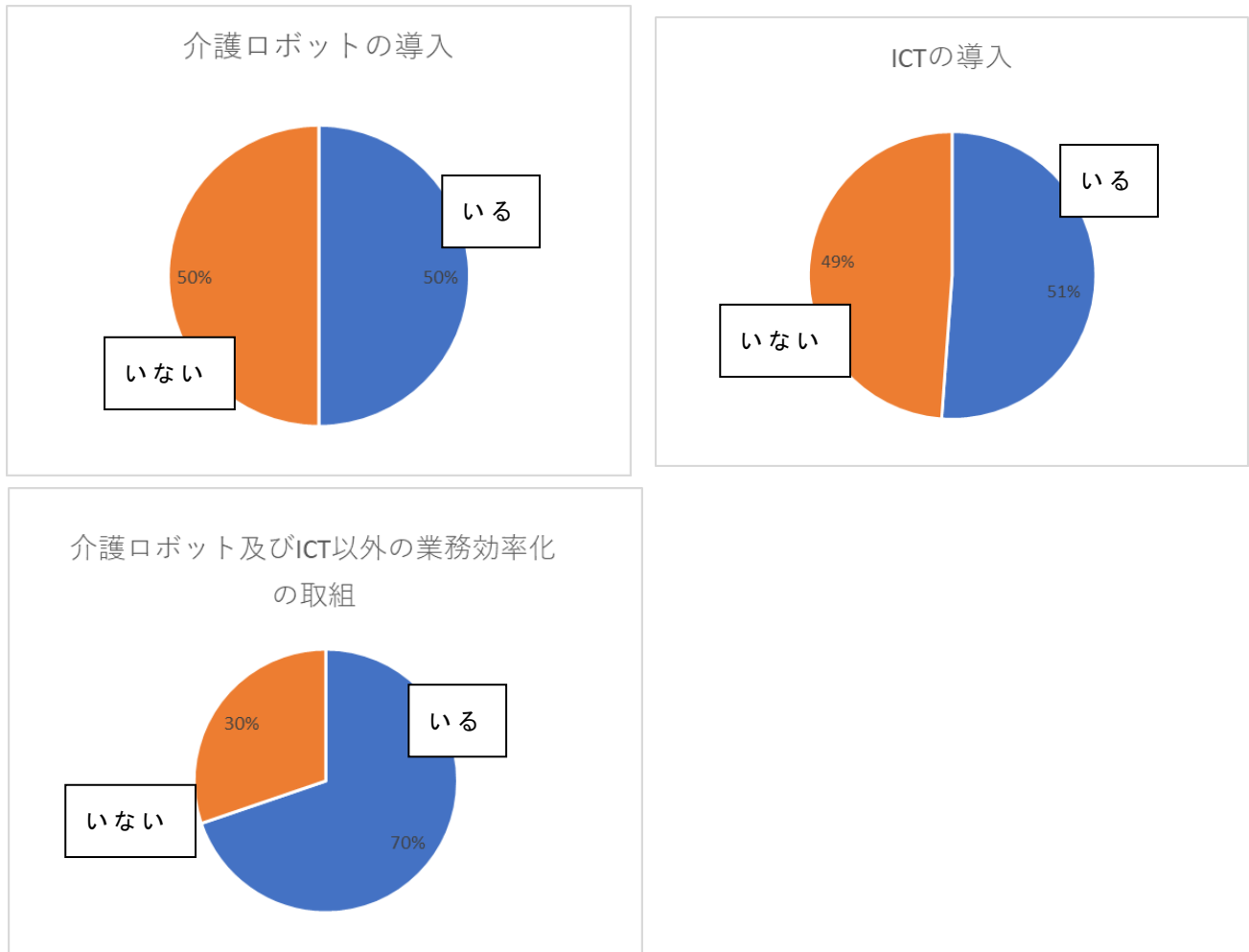
いる。

- ・若い職員に会議の場で発言させ、不満を抱え込まないように注意し、定着を図っている。
- ・情報共有がしっかりしている職場が働きやすい職場であり、職員が定着する。
- ・上司が一方的に決めるのではなく、職員の意見を取り入れてくれる職場が働きやすい職場である。
- ・不満の原因はチームワークなので、チームワークが良ければ働きやすい職場である。
- ・お互いの休みの調整など職員間で協力し合える雰囲気がある職場が働きやすい職場である。
- ・初めて働く介護の職場で、周りの職員がサポートしてくれるので働きやすい職場である。
- ・入所者にとって何が一番大事なことを考えている職場が働きやすい職場である。
- ・きれいな建物で仕事ができれば、若い職員の定着が図れる。

Ⅱ 業務効率化の取組状況

介護ロボットの導入、ICTの導入、それ以外の業務効率化の取組状況について調査し、施設ごとに結果をとりまとめた。

○ 老人福祉施設（養護老人ホーム、特別養護老人ホーム、軽費老人ホーム）



- ・ 介護ロボットの導入は、「マッスルスーツ」、「電動介護リフト」など50%の施設が導入していた。導入していない施設の今後の導入予定は、23%であった。
- ・ ICTの導入は、「タブレットによる記録の入力」など51%の施設が導入していた。導入していない施設の今後の導入予定は、38%であった。
- ・ 介護ロボット、ICTの導入以外の業務の効率化では、「会議の時間を短縮する」など70%の施設が取り組んでいた。

具体例

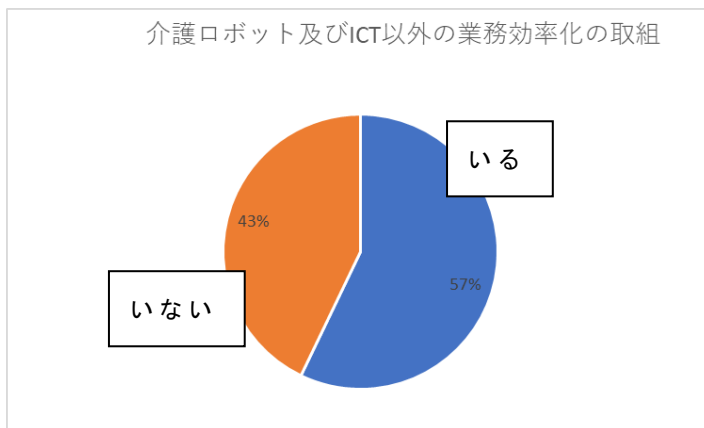
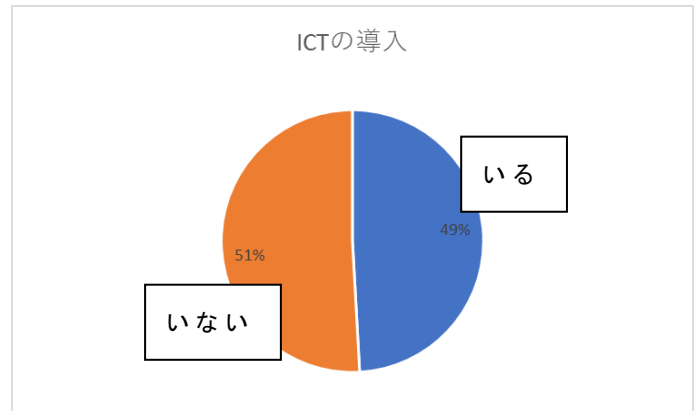
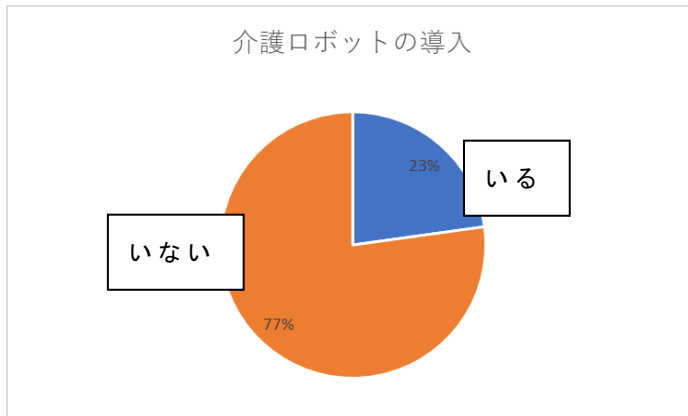
(介護ロボット)

- ・ 介助時に「マッスルスーツ」を使用し、介護職員の腰への負担の軽減している。
- ・ ベッドから車椅子に移動させるため「床走行式電動介護リフト」を導入し介護職員の負担を軽減している。
- ・ 「スタンディングマシーン」を使用し、立位が保てない利用者に対し安全な介助が提供できる。また、介護職員の腰痛要望にもなっている。
- ・ ベッドの半分が分離し車椅子になる「離床アシストロボット」を導入し利用者の負担及び不安の軽減、介護職員の負担を軽減している。
- ・ 居室の扉が開くと知らせる「センサー付きカメラ」を各ユニットに設置し、夜勤の介護職員の負担を軽減している。
- ・ 利用者の臥床、起床、離床がわかる「見守りケアシステム」（ベッドの下4か所に重量センサーが付いている。）を使用している。この「見守りケアシステム」は、ナースコールと連動しているため、夜勤の介護職員の負担を軽減している。
- ・ 「コミュニケーションロボット」を導入し、利用者の積極的なレクリエーションの参加に役立っている。

(ICTの導入)

- ・ 介護ソフトを導入し、タブレットで入力し、申し送り事項などの重要事項を職員間で共有している。
- ・ 外国人の介護職員のため、翻訳機能の付いた記録システムを導入している。
- ・ クラウド上にデータを保存し、職員間の情報共有を図っている。

○介護保険施設等（介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院、特定施設入居者生活介護）



- ・介護ロボットの導入は、「フレックスボード」など23%の施設が導入していた。導入していない施設の今後の導入予定は、25%であった。
- ・ICTの導入についても、「電子カルテ」など49%の施設が導入していた。導入していない施設の今後の導入予定は、32%であった。
- ・介護ロボット、ICTの導入以外の業務の効率化では、「介護補助員の業務を見直し介護職員の負担を軽減する」など57%の施設が取り組んでいた。

具体例

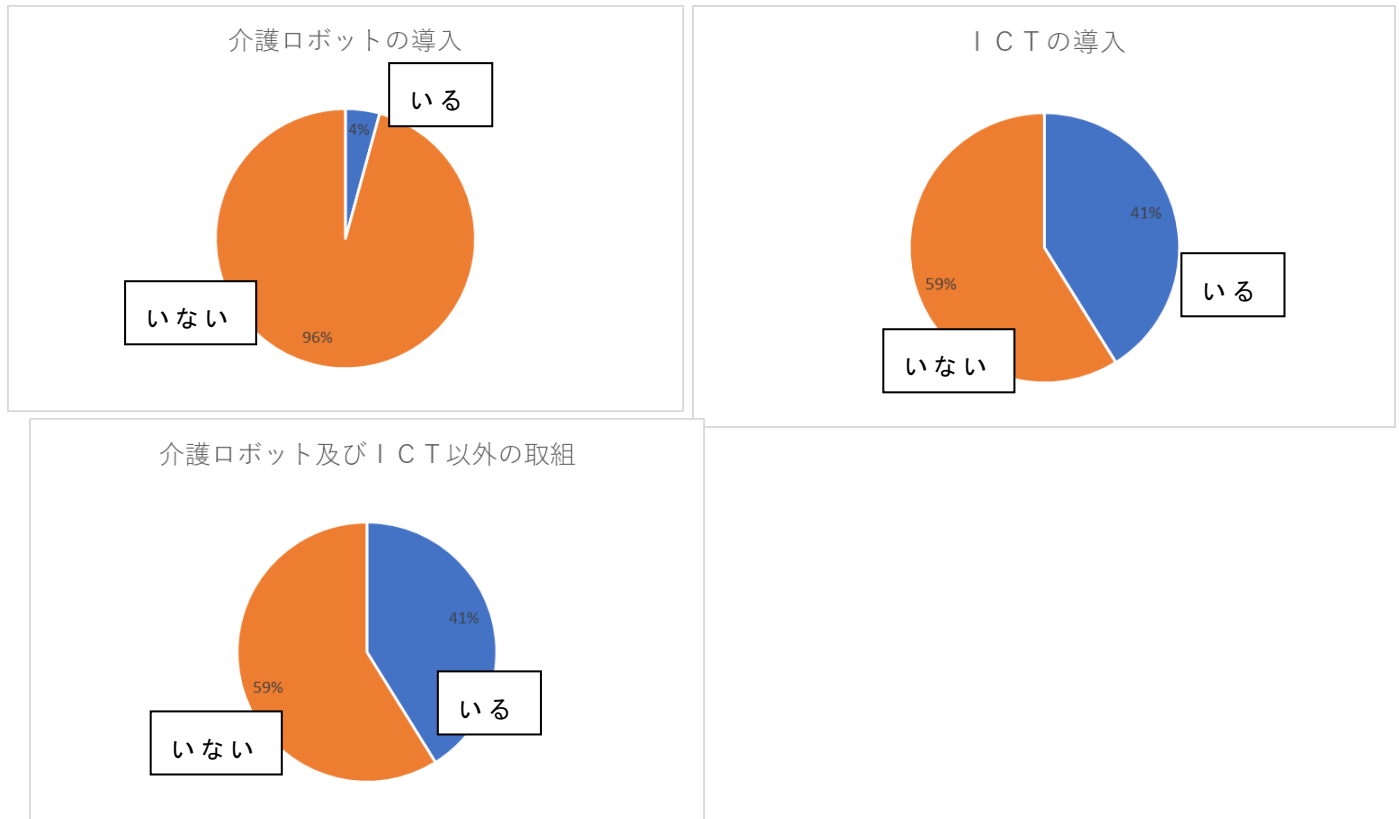
(介護ロボット)

- ・利用者が寝た姿勢のままベッドから移乗できる「フレックスボード」を導入し介護職員の負担を軽減している。
- ・介助時に「マッスルスーツ」を使用し、介護職員の腰への負担の軽減している。
- ・「赤外線センサー」「ベッドセンサー」「センサーマット」を導入し、利用者の行動が把握しやすくなり、転倒等の事故防止に役立っている。
- ・利用者の覚醒を知らせる「眠りスキャン」を導入し、夜勤介護職員の利用者への対応の迅速化を図っている。
- ・利用者の嚥下能力を測る「ごっくんチェッカー」を導入し、利用者の嚥下能力を職員間で情報共有し、誤嚥防止に役立っている。
- ・「服薬支援システム」を導入し、利用者の誤薬、飲み忘れ等の防止に役立っている。

(ICTの導入)

- ・看護・介護記録管理ソフトを導入し、申し送り事項などの重要事項を職員間で共有している
- ・請求管理、勤怠管理等の導入により、ペーパーレス化、生産性の向上が図られた。
- ・ハンズフリーで会話できる「インカム」を導入し、職員間で常に連絡が取りあえるようになり、利用者への対応の迅速化を図っている。

○介護事業所（訪問介護、通所介護等）



- ・介護ロボットの導入は、4%でほとんどの事業所で導入されていなかった。導入していない施設の今後の導入予定も、4%であった。
- ・ICTの導入は、「タブレットによる記録の入力」、「webによる会議」など41%の事業所が導入していた。導入していない施設の今後の導入予定は、17%であった。
- ・介護ロボット、ICTの導入以外の業務の効率化では、「利用者ごとの実績管理を見直し介護請求にかかる時間を短縮した」など41%の事業所が取り組んでいた。

具体例

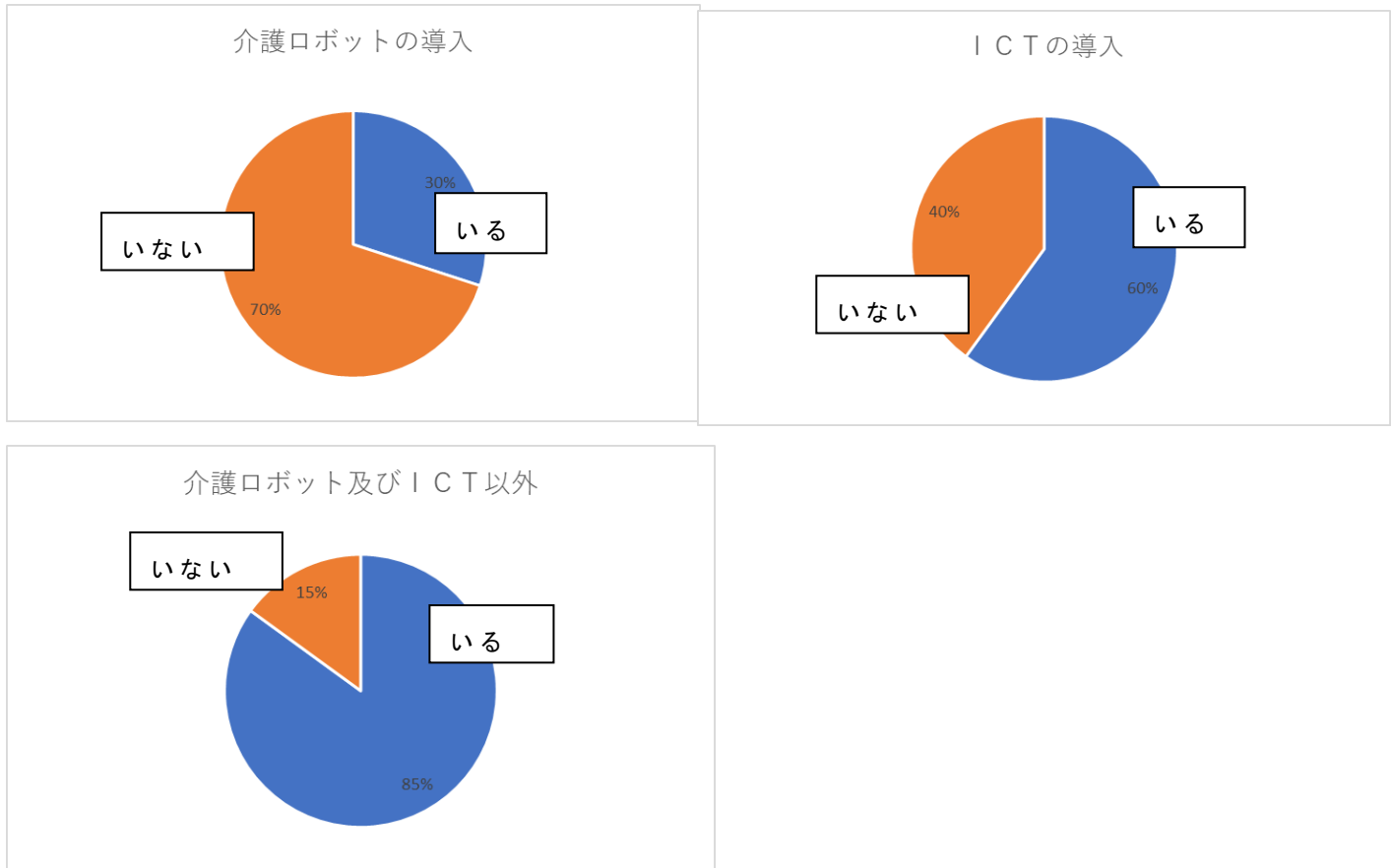
(介護ロボット)

- ・「入浴リフト」を使用し、体重の重い利用者や立ち上がり困難な利用者に対する介護職員の負担の軽減している。また、利用者にも安心感を与えられている。
- ・「お掃除ロボット」を導入し、職員の負担の軽減を図っている。
- ・「コミュニケーションロボット」を導入し、利用者の積極的なレクリエーションの参加に役立っている。

(ICTの導入)

- ・介護ソフトを導入し、タブレットで入力し、重要事項を職員間で共有している。
- ・「Web会議」の開催により、職員の移動時間を削減できた。
- ・サービス提供記録を手書きからスマートフォンで入力に切替え、職員の負担軽減を図っている。
- ・自社開発による利用者情報管理システムを導入し、職員の要望にあった入力や情報提供ができるようになり、業務効率化を図っている。
- ・ハンズフリーで会話できる「インカム」を導入し、職員間で常に連絡が取りあえるようになり、利用者への対応の迅速化を図っている。
- ・クラウド上にデータを保存し、職員間の情報共有を図っている。

○障害児・者入所施設



- ・ 介護ロボットの導入は、「介護アシストスーツ」、「介護リフター」など30%の施設が導入していた。導入していない施設の今後の導入予定は、21%であった。
- ・ ICTの導入については、「服薬管理システム」、「リモート面会」など60%の施設が導入していた。導入していない施設の今後の導入予定は、50%であった。
- ・ 介護ロボット、ICTの導入以外の業務の効率化では、「これまで買い出しで対応していた物品をネット購入する」など85%の施設が取り組んでいた。

具体例

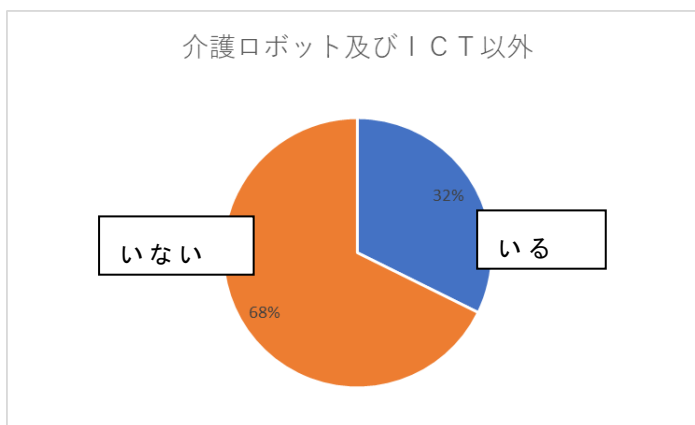
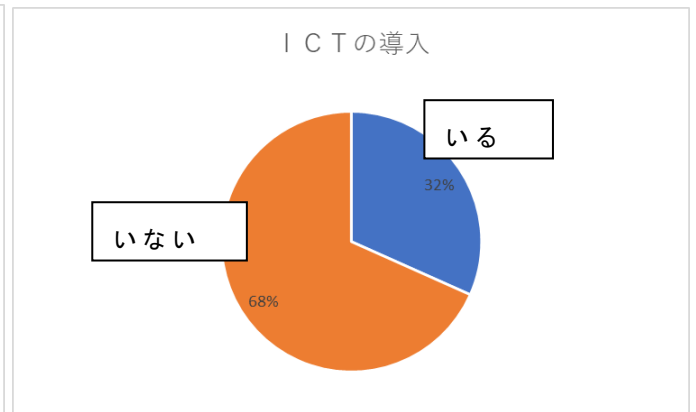
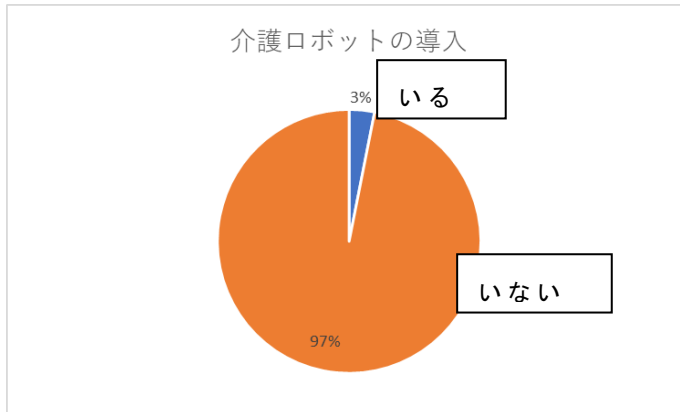
(介護ロボット)

- ・「介助アシストスーツ」を使用し、介護職員の腰への負担の軽減している。
- ・「介護リフター」を使用し、介護職員の負担を軽減している。また、利用者にも安心感を与えられている。
- ・「離床センサー」を使用し、利用者の食事や排泄の誘導時間や入浴介助時など職員が手薄になる時間帯の利用者の安全対策を行っている。

(ICTの導入)

- ・介護ソフトを導入し、タブレットで入力し、申し送り事項などの重要事項を職員間で共有している。
- ・クラウド上にデータを保存し、職員間の情報共有を図っている。

○障害児・者事業所（放課後等デイサービス、生活介護、就労移行支援、就労継続支援等）



- ・介護ロボットの導入は、3%でほとんどの事業所で導入されていなかった。導入していない事業所の今後の導入予定も、3%であった。
- ・ICTの導入は、「Web会議の開催」など32%の事業所が導入していた。導入していない施設の今後の導入予定は、9%であった。
- ・介護ロボット、ICTの導入以外の業務の効率化では、「職員配置の見直し、業務手順の見直し」など32%の事業所が取り組んでいた。

具体例

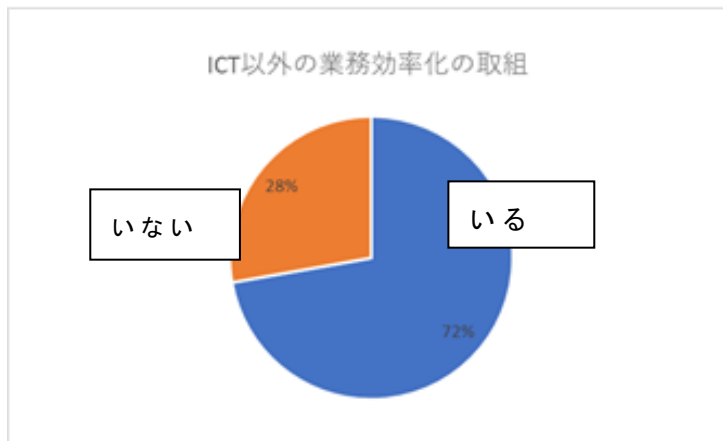
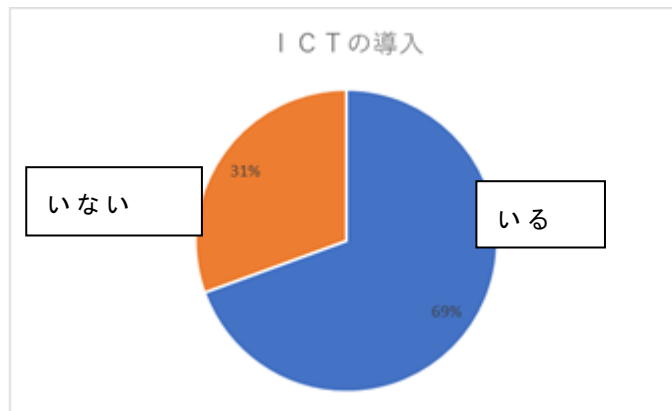
(介護ロボット)

- ・ 介助時に「マッスルスーツ」を使用し、介護職員の腰への負担の軽減している。

(ICTの導入)

- ・ 「Web 会議」の開催により、職員の移動時間を削減できた。
- ・ 介護ソフトを導入し、タブレットで入力し、重要事項を職員間で共有している。
- ・ 障害児や自閉症の利用者のため、タブレット端末を用いて動画、写真、イラスト等で説明することにより利用者の理解に役立てている。
- ・ クラウド上にデータを保存し、職員間の情報共有を図っている。

○児童福祉施設（乳児院、保育所、幼保連携型認定こども園、児童養護施設等）



- ・介護ロボットの導入は、質問項目から除外した。
- ・ICTの導入は、「タブレットによる記録の入力」、「web による保護者へのお知らせ掲載」など69%の事業所が導入していた。導入していない事業所の今後の導入予定は、50%であった。
- ・介護ロボット、ICTの導入以外の業務の効率化では、「行事の見直し、記録の見直し」など72%の事業所が取り組んでいた。

具体例

(ICTの導入)

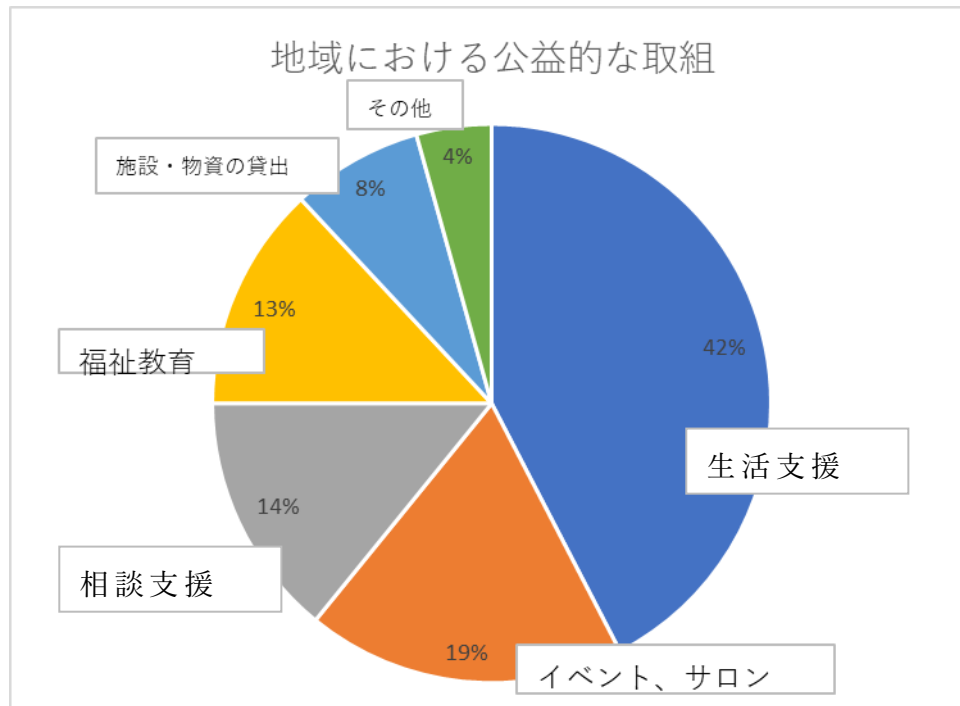
- ・「保育園システム」を導入し、園児の登降管理、イベント等の写真管理、請求、勤怠管理し、職員の負担軽減を図っている。また、「保育園システム」により園だよりやお知らせ等を保護者へ配信している。
- ・保育園のブログを配信し、園児の保育園での普段の様子を保護者が確認できるようにし、保護者の保育園に対する関心や理解を高めるのに役立てている。
- ・午睡確認センサーを導入し、うつぶせ寝対策等に役立てている。
- ・web を利用し保護者へのお知らせを掲載したり、面談を実施している。また、web により園児の緊急時の安否確認ができるようにしている。
- ・メール連絡網を作成し、保護者への一斉送信ができるようにしている。
- ・「外周に防犯カメラ」を設置し、離設や防犯対策に役立てている。

Ⅲ 地域における公益的な取組

社会福祉法人は、その高い公益性にかんがみ、「社会福祉事業及び公益事業を行うにあたっては、日常生活又は社会生活上の支援を必要とする者に対して、無料又は低額な料金で、福祉サービスを積極的に提供するよう努めなければならない」という責務が課されています。地域における公益的な取組を行う場合には、地域の福祉ニーズ等を踏まえつつ、法人の自主性、創意工夫により行ってください。

1 取組状況

社会福祉法人の「地域における公益的な取組」について、取組状況について調査した。※複数回答可とした。



- ・「生活困窮者支援」や「こども食堂」など生活支援が42%であった。
- ・「地域交流イベントの開催」や「カフェを運営している」などイベントやサロンが19%であった。
- ・「子育て相談」などの相談支援が14%、「研修会」や「講演会の開催」など福祉教育が13%、「災害時の避難場所に指定」、「車椅子の貸出」など施設・物資の貸出が8%であった。
- ・その他4%は、「地域のイベントに職員を派遣している」などがあつた。

2 事例

○地域の子どもへの支援

地域の子どもたちのためにこども食堂を運営している。併せて、夏休みには、夏休みの宿題のサポートや遊び道具づくりの講習などを実施している。このような交流の中で、希望する地域の子どもたちには、施設内でのボランティア体験を実施している。

<取組の成果>

子どもたちとの交流を通して、福祉への関心を持ってもらうことにつながることができた。

○相談支援

相談の内容は、子育て、障害、貧困など様々な相談があるため、様々な相談に対応できる体制を整えている。特に、相談内容について詳しい知識を持つ職員がいる場合には、その職員に繋ぐなど十分な対応を心掛けている。

<取組の成果>

できる範囲で、十分な相談に対する回答ができるようにし、相談してよかったと思われるように対応している。