



# ウェルゼミ①

介護の現場は問題だらけ・・・

## 管理職の在り方

介護に正解はない. . .  
介護に正解は無数にある・・・



何を求めているか？

- (意見や愚痴を) 聞いて欲しい
- 問に対する（迅速な）回答
- (困ったことを) 解決してほしい

## 例①



リハパンに変えた方が  
いいですか？



一緒に悩んで欲しいわけじゃないし、うんちくを聞きたいわけでもないんだけど、どうしたらいいか決めてほしいわ！



リハパンに変えたことあるんだけど、うまくいかなかったんだよなあ...

そもそもあの利用者さんはなあ.....

## 例②



便秘薬、座薬  
今日はどうしますか？



まだ、返事ないし、私帰る時間  
なんだけど、どうしたらいいの  
かしら？  
そもそも主任って何のためにい  
るの？？？



あの利用者さん、なか  
なか排便コントロール  
できないなあ. . .  
施設長に確認するよ。

介護の現場では、日々問題が起こっています。

どうすればいいんですか？  
私たち大変なんです！



センサー付けねばいい  
じゃないですか？！

また居室で転んだらどうする  
つもりですか？！

介護の現場は問題だらけ・・・

昼はリハパン、夜はおむつで

あの利用者様は認知症だから  
この方法で



便秘気味だからヨーグルト食べて  
いただこう

昼夜逆転だから昼は起こし  
ておいてください

転ぶならマット敷いて



37度1分で熱あるから  
食事は居室で



いい天気だから散歩させていい  
ですよね？！



水分取らないから  
点滴して

介護の現場では、日々問題が起こっています。

**介護に正解はない！** = **介護に正解はいくつもある！**



介護の現場では、日々問題が起こっています。

**様々な問題に、瞬時に対処方法や方向性やルールを  
決めなければなりません。**

**だから、リーダーや施設長は大変な役職なんです！**

会社として権限移譲のルールがあるか、社長や責任者に確認してください！

リーダーや主任が決めていいこと、  
施設長でなければ判断できること、

キーワードは、  
**事前相談 / 事後報告**  
です！

## 業務分掌とは…

組織内の部署や役職、担当者がそれぞれ行う業務を明確にし、職務における責任の所在や権限を適切に決めること。



## 例)

主任

施設長を補佐し、施設内で起こる問題に対して、すぐに対処するための行動決定の権限を持つ。

ただし、事前に施設長に相談することか、事後報告でいいかは、日々確認しながら行うこと。

施設長

施設内で起こる問題解決に対しての全決定権をもつ。行事やイベント、家族との打ち合わせについても全決定権を持って業務を行うこと。

ただし、事前に社長に相談することか、事後報告でいいかは、日々確認しながら行うこと。

**参考****問題の解決について**

## ◆ トヨタ自動車の「問題解決」の8ステップ

**1. テーマ選定:**

解決すべき対象を決める。問題の重要性、問題が拡大傾向にあるか、問題の影響の大きさなど様々な観点から何を解決すべきか判断する。経営者の重要な役割。

**2. 現状把握:**

現状の姿を客観的かつ定量的に認識すること。事実・データに基づいて伝えることがポイント。

**3. 目標設定:**

何を、いつまでに、どのようにするのかを具体的に決める。マイルストーンを置いて、取り組みの経過を可視化する。

**4. 要因解析:**

なぜを繰り返して、真因を探る。なぜを繰り返すことで、具体的な実施事項が出てくるので、論理的、合理的な解決策が期待できる。

**5. 対策立案:**

対策内容を整理して、実行計画を立てる。5W1Hを明確にして、最も効果的と思われる対策案から手掛けていく。

**6. 対策実行:**

計画通りにやりきることが大切。

**7. 効果確認:**

対策内容への評価を行う。「対策をほとんど実施し、期待通りの成果が出た」「対策はほとんど実施したが、成果は得られなかった」、「対策はほとんど実施しなかったが、期待通りの成果が得られた」、「対策はほとんど実施せず、成果も得られなかった」の4つのパターンが考えられる。

**8. 標準化と管理の定着:**

効果が出た対策の内容を標準化して、その後の取り組みに反映させていく。こうすることで、同じ問題の再発を防いでいく。

**参考****問題の解決について**

## ◆ トヨタNPOカレッジ「カイケツ」とは

社会課題解決の担い手であるNPOは、大きなビジョンを掲げ、邁進する一方で、人材や資金の確保など、さまざま問題を抱えている。目の前の問題や困った人たちを助けることで手一杯になり、組織の基盤づくりに手が回らないことも多い。

そこで、トヨタ財団は2016年に「トヨタNPOカレッジ カイケツ」を開始した。助成金を拠出するだけでなく、トヨタ自動車の手法を活用し、NPOなどに問題解決力を身に付けてもらうことを目的にしている。

**参考****問題の解決について****◆ トヨタNPOカレッジ「カイケツ」より****例2) 職員の業務対応能力の向上**

仕事のできる・できないに関して、次の5段階評価の例がある。

1. やったことがない
2. 指示があればできる
3. 一人でできる
4. 教えることができる
5. 改善できる

介護の新入社員さんに  
有効な手法かもしま  
せんね。



**参考****問題の解決について****◆ トヨタNPOカレッジ「カイケツ」より**

**例1) 問題に対する真の原因は何か？**

**『上司や組織、あるいはスタッフが悪い』と結論付けては、問題の解決にならない。**

実際にそうした場合もあるかもしれないが、真の原因（要因）はどこにあるのか、本質を探らなければならない

「こうしていれば良かったのに」という考え方も避ける必要がある。  
すでに起きている問題に対して、要因を探り、対策することが重要