

# 「使えないマニュアル」からの脱却

## ～動画×デジタル化で築く現場の実効性～

動画マニュアル

デジタル化

行動変容

広島市 安佐北区

かいごふくしし たけうちれいな/まえたにみつ

とくべつようごろうじんほーむ 特別養護老人ホーム なごみの郷

かいごふくしし くりはらゆうな

介護福祉士 竹内 玲奈・前谷 美月

介護福祉士 栗原 優菜

E-mail : [nagomi@nagominosato.jp](mailto:nagomi@nagominosato.jp) Fax 番号 : 082-841-1336

今回の発表の施設  
またはサービスの  
概要

平成 14 年 2 月、3 つのフロアで構成された特別養護老人ホーム（入所定員 80 名）、併設シ  
ョートステイ（利用定員 20 名）を開設。開設当初から情報共有を重視し、全利用者（約  
100 名）の情報を日々、施設全体で共有する体制を実施している。

### I. 取り組み課題

特別養護老人ホームなごみの郷では、介護職員 48 名（うち外国人 9 名）が勤務し、安全な介護の提供を目的に介護事故の検証と再発防止に取り組んでいる。令和 4 年度の介護事故 125 件中 39 件がマニュアル未遵守によるものだった。令和 5 年 4 月に職員を対象とした意識調査を実施し、マニュアルの現状把握と改善に着手した。文書主体から動画形式への転換を図ったが、令和 5 年度の事故件数は 123 件で、そのうち 44 件がマニュアル未遵守によるものであった。動画マニュアルの作成だけでは事故防止への効果は限定的であることが示唆された。そこで令和 6 年度は、マニュアルの「活用」と「浸透」を重点課題とし、実効性の高い運用を目指した。

### II. 具体的な取り組み

令和 5 年 4 月：調査結果と改訂方針  
調査結果：(1)閲覧率：14% (2)所在把握率：66% (3)必要性の認識：87% (4)理解度：17% (外国人職員の 78%が「難しい」と回答) (5)活用度：8%  
多くの職員がマニュアルの存在を認識しているものの、実際の閲覧や活用が不十分であった。外国人職員からは言語の難しさに関する意見が多く寄せられた。これらを踏まえ、文章主体から動画形式への転換を決定し、3 名の職員による動画マニュアル作成プロジェクトを立ち上げた。  
令和 5 年度：動画マニュアルの作成  
視覚的に理解しやすい 2～3 分の動画を作成した。実際の作業を撮影して臨場感を高め、グラフィックを用いて情報の伝達性を強化した。  
令和 6 年度：活用および浸透の促進  
出勤時のルーチンとして動画視聴を推奨し、PC 上での一元管理と閲覧環境の整備を行った。しかし「閲覧のタイミングが合わない」との声が多く寄せられたため、業務用スマートフォンからいつでも閲覧可能とした。また外国人職員向けに、すべての動画マニュアル

を平易な日本語表現や字幕を取り入れる修正をおこない、理解度の向上を図った。

### III. 活動の成果と評価

項目	R5. 4	R7. 2
閲覧率	14%	92%
所在把握	66%	100%
必要性の認識	87%	94%
理解度	17%	89% (外国人職員の 23%が「難しい」と回答)
活用度	8%	52%

閲覧率の大幅な上昇は、PC およびスマートフォンを活用した迅速なアクセス環境の整備によるデジタル化の推進が要因と示唆された。令和 5 年度から令和 7 年 2 月にかけて動画マニュアルを計 34 本作成・更新し、職員が業務を具体的にイメージしやすくなり、理解度及び活用度の向上に寄与。自由記述では「業務に対する不安の軽減」「手順の統一意識の向上」などの意見が多数寄せられ、業務改善への意識醸成が確認された。

### IV. 今後の課題と展望

研修制度への組み込み：新人・定期研修での活用によりマニュアル使用の習慣化を図る。  
マニュアルの適応性向上：職員の声を反映し、実践的な内容へ継続的に改訂する。情報共有の最適化：デジタルツールのさらなる活用を検討し、運用体制を拡充する。作成・更新体制の強化：現行の 3 名体制では限界があるため、関与職員の増員を検討する。介護事故の予防：マニュアル未遵守による介護事故発生率ゼロを目指す。

(参考文献) 西村ら (2019) 「社会福祉法人内における介護業務マニュアルの統一効果」  
東京都高齢者福祉施設協議会 (2024) 「外国人介護職員の雇用と課題に関する調査」  
近藤 (2021) 「デジタル技術の活用による介護現場の業務負担軽減」