

介護や育児で慌てない！ ファミボス実践事業

介護や育児で慌てない！ファミボス実践事業とは…

少子高齢化や労働人口減少を主な背景に、介護や育児等の理由で働き方に制約のある労働者が増えています。従業員が性別やライフステージを問わず、いきいきと働き、活躍し続けるための環境整備は企業にとって、重要な経営戦略のひとつです。

「介護や育児で慌てない！ファミボス実践事業」では、介護や育児等で従業員の働き方に制約が生じた際に、本人だけでなく同僚や上司、企業が慌てず柔軟に対応できる体制や組織力を培うことを目的としてコンサルタントを派遣し、従業員が制約のある働き方の体験(=「なりきり者」トライアル)や課題の解消に向けた取組を実施しました。

この事例集では、ファミボス実践に取り組んだ企業の事例を中心に、従業員の仕事と家庭の両立支援やワーク・ライフ・バランスの推進に向けたヒントを紹介します。

イクボス・ファミボスとは…

企業における働きやすい職場環境づくりや人材確保、従業員の就業継続支援のために、子育てはもちろん、介護しながら働き続けられる職場環境づくり、部下の仕事と家庭の両立を応援するリーダーです。

鳥取県

老人福祉・介護事業 社会福祉法人大徳会 軽費老人ホーム玉真園



事業所DATA

所在地：西伯郡大山町大塚717番地
従業員数：26名(男性：7名 女性：19名)
代表者氏名：理事長 吉田 明正
ホームページ：<http://gyokushinen.com/>

👉 ここに注目 / 取組のPOINT

- ✓ 仕事と介護・育児の両立を想定した「なりきり者」トライアルの取組
- ✓ 業務の効率化に向けた「ムダ・ムリ・ムラ」の発見及び解消

現状・取組の目的

業務や人員の都合により、職員の負担増や、まとまった有給休暇を取得しづらいといった状況を感じており、職員のワーク・ライフ・バランスの実現や業務効率化のために、何から取り組んでいいのか迷っていました。

また、職員の年齢層も上がってきていることから、特に仕事と介護の両立に対する制度の導入や拡充など、職場環境を整えていくことを目指しました。

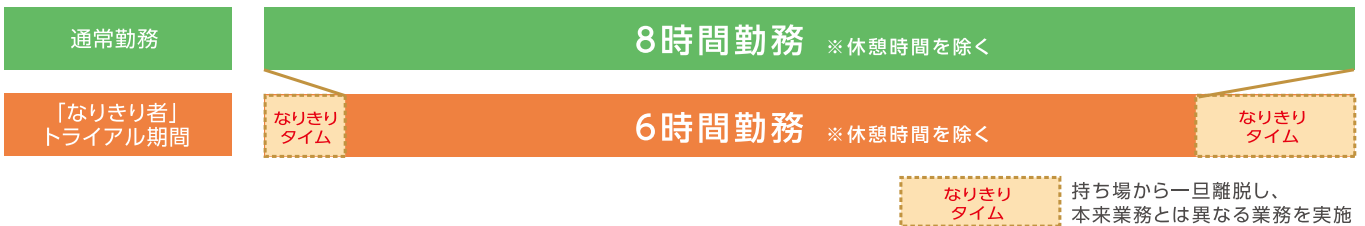


生活相談員
(職業家庭両立推進担当)
タ永さん

「なりきり者」トライアルの取組

施設利用者の支援を行う介護スタッフ、施設内で提供する食事の調理を行う調理スタッフがそれぞれ、介護や育児を行っているを仮定し、短時間勤務を想定した「なりきり者」トライアルの取組に挑戦しました。

(期間中の働き方イメージ)



「なりきり者」トライアル期間中は、通常勤務(所定の労働時間)8時間のところ、6時間で終え(短時間勤務を想定)、「なりきりタイム」と名付けた残り2時間は、本来業務とは異なる業務を実施しました。

「ムダ・ムリ・ムラ」発見ワークショップの実施

介護スタッフ、調理スタッフによる、普段の業務のなかに隠れた「ムダ・ムリ・ムラ」発見ワークショップを実施。組織の強みを認識した上で、業務や作業の効率化に向けた課題と課題解決のためのアクションプラン検討を行いました。



(ワークショップの様子)

成果①「なりきり者」トライアルの取組でチームの自発的な行動が生まれた!

介護スタッフチームでは、「なりきりタイム」中の人員減に備えて、スタッフ同士でフォローの方法や作業の進め方の工夫について話し合い、他部署のスタッフの支援も得ながら協力してやりくりをしました。

調理スタッフチームでは当初、周囲のスタッフに協力や補助の依頼をしていましたが、取組がチーム内に浸透していくにつれてスタッフの理解が高まり、下ごしらえや調理器具の準備など、率先してサポートする様子が見られ、両チームともお互いをサポートしあう体制や雰囲気が生まれました。

成果②「ムダ・ムリ・ムラ」発見アクションプランの実践で業務効率UP!

備品の整理・処分、在庫チェック・可視化、事務所内のレイアウト変更等の実践に取り組みました。

介護スタッフチームでは、利用者居室用の掃除道具等の保管場所が点在していたことで作業効率を妨げていたため、3S(整理・整頓・清掃)に取り組み、種類毎の分類や、保管倉庫の整理によって、ものを探す手間や移動、作業時間の短縮を実現しました。また、用具へのラベル貼りなどで、在庫管理にムダが生じないよう工夫をしました。



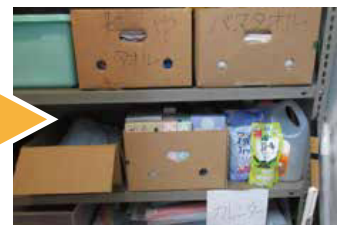
従来の居室用掃除道具入れ



種類毎に分類



洗剤入れ(補充分はシールを貼る)



備品の分類を記載して整頓



「なりきり者」の声

実施期間中は、事前に頭の中でシミュレーションを行ったり、前日にできるだけ下準備を行うなどの工夫をしていました。一方で、イベントがある際の調理は普段より手間がかかるため、「なりきりタイム」に入れないことがあり、業務の分担や効率化などの課題を、以前より認識するようになりました。



調理スタッフ
新宮さん



介護スタッフ
山田さん



「なりきりタイム」中、チーム全体の動きや様子を俯瞰してみられたことで、忘れがちな作業に気を配れるようになったと感じました。開始当時、親が体調を崩していたこともあり、今後の仕事と介護の両立に不安を抱えていましたが、制度の利用ができることや周囲の協力が得られたことで、今後も仕事を続けていくことのイメージが持てました。

コンサルタントから一言

これまで作業・業務改善のための話し合いの機会がなかったとのことですが、ワークショップではそれぞれが、積極的に意見を出し、真剣な議論が展開されました。日常の業務を見直し、「ムダ・ムリ・ムラ」と向き合うことで、生産性向上の第一歩を踏み出すことができます。

施設内では、今回のワークショップを契機に、業務効率化に関するヒアリングを始められたそうです。従業員が働きやすい職場環境の整備は、人材の定着やサービスの向上に対しての効果も期待できます。

今後は、仕事の効率化や改善・仕組づくり、制度化に向けたさらなる取組、また、介護・育児などによる働き方の制約の有無に関わらず、全員がより柔軟に働ける制度の整備、働きやすい職場づくりなどに期待したいです。

警備全般・消防工事・電気工事・保守管理 大同警備保障有限公司



事業所DATA

所在地：米子市河崎235番地

従業員数：109名(男性：104名 女性：5名)

代表者氏名：代表取締役社長 船田 正一

ホームページ：<http://www.daidos.com/>

👉 ここに注目 / 取組のPOINT

- ✓ 勤務中の病児対応を想定した「なりきり者」トライアルの取組及び仕組づくりの検討
- ✓ セミナー実施による「仕事と介護の両立」に関する情報提供

現状・取組の目的

警備業は施設警備や交通誘導など、現場によって人員体制や勤務地が異なるため、突発的な欠員対応が困難になるケースがあります。主に育児を行う従業員が安心して仕事を続けていくことができるよう、勤務中に病児対応が発生した際の仕組づくりに向けた検証を行いました。

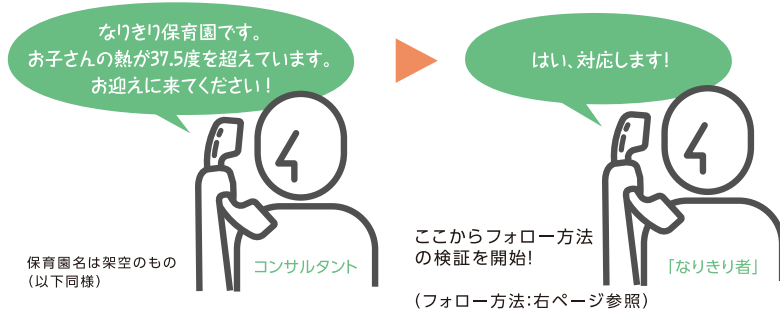


船田代表取締役社長

「なりきり者」トライアルの取組

警備職の従業員が、架空の保育施設からの子どもの急な発熱に伴うお迎え要請(=「お迎えコール」)等、突発的な事態に対応する「なりきり者」トライアルの取組に挑戦しました。

※「お迎えコール」の際に使用する施設名、内容などは事前に担当者および「なりきり者」へ説明を行っています。



従業員向け「介護セミナー」の実施

鳥取県が実施している企業内研修開催支援制度を利用し、介護セミナーを開催しました。

(セミナーの主な内容)

- 高齢化、医療・福祉の現状
- 家庭・地域における介護のコツ
- 介護保険制度について
- 介護休業制度について
- 認知症について
- など



(研修中の様子)

成果① 介護に対して事前の準備や心構えができた!

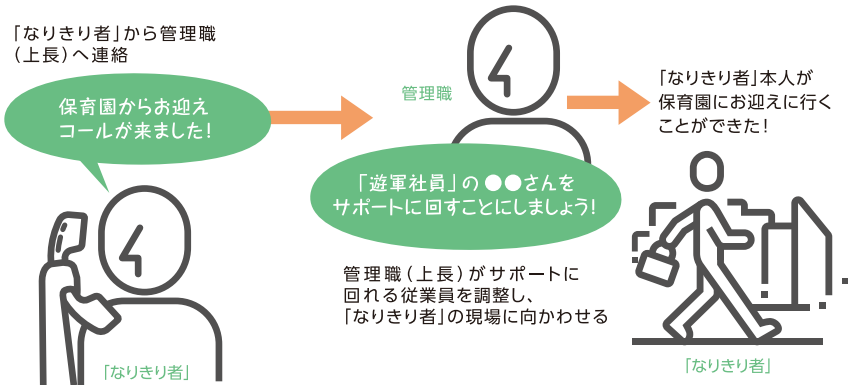
セミナーの受講者からは、仕事と介護の両立にあたって「事前の心構えができた」「介護保険制度で様々な支援が受けられることを知った」「施設選びのコツを教えてもらえて勉強になった」などの感想が寄せられました。

成果② 突発的な欠員時の新たなフォロー方法が見つかった!

■ フォロー方法 その1 「遊軍社員」の派遣による人員配置調整

代替人員を手配する際は、同じ部門に限らず、他部門や各拠点で待機中の従業員(=「遊軍社員」)の管制・人線りにより、欠員時のフォローを行いました。「なりきり者」は「遊軍社員」派遣の目的がつきしだい、現場から離脱)

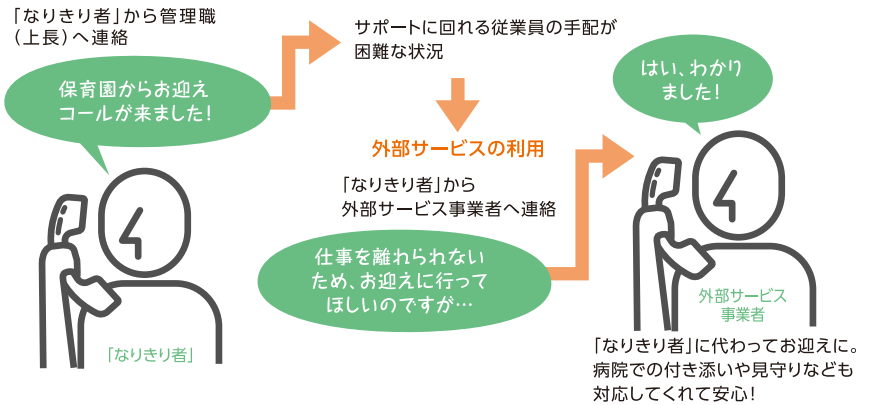
現場離脱後は事務所にて本来業務とは異なる業務などを実施しました。



■ フォロー方法 その2 外部サービス(病児シッター)の利用

フォロー方法その1「遊軍社員」派遣や、「なりきり者」の現場離脱が困難なケースでは、外部サービスの利用ができるよう、外部サービス事業者*と契約し、利用シミュレーションを行いました。

*今回利用した外部サービス事業者:
N.K.Cナーシングコアコーポレーション(米子市)
「わたしの看護婦さん」



「なりきり者」&「なりきり者」の上司の声

実際に子育てをしていますが、子どもの急病時などに家族への協力要請が難しいことや、どうしても現場に穴が空けられないケースがあります。新たな仕組やサービス利用といった選択肢が加わることで、より安心して働き続けられると感じました。



警備職 佐古さん

警備職は、立ち仕事や気候など、厳しい環境がないわけではありませんが、最近では女性従業員も増え、細やかな気配りや対応から、女性警備員の指名をいただくことも多くあります。介護や育児を行う従業員も含めて、働きやすい環境を今後も作っていきたいです。



交通係主任 村上さん

コンサルタントから一言

今回トライアルで検証した「遊軍社員」派遣は、それぞれの働く時間や場所が異なる警備業の特性をうまく活かした仕組だと感じています。また、ワーキングマザー・ファザーを支える家事・育児のサービスが充実してきている今、病児お迎えなどの外部サービスの活用やその利用補助なども、企業の両立支援にあたっての選択肢のひとつとなるのではないのでしょうか。

これまででも緊急時には個別の状況に即した対応をされてきたそうですが、体系化されたサポート体制があることで、従業員全員がより安心して仕事のピーク時や突発事態を乗り越えられるようになると思います。

各種学校(自動車教習所) 学校法人東雲学園 イナバ自動車学校



事業所DATA

所在地: 鳥取市里仁97番地1
従業員数: 67名(男性: 54名 女性: 13名)
代表者氏名: 理事長 安住 学
ホームページ: <http://www.inaba.ac.jp/>

ここに注目 / 取組のPOINT

- ✓ 仕事と介護の両立を想定した「なりきり者」トライアルの取組
- ✓ 「介護支援コーディネーター派遣」の利用による情報収集及び課題の把握
- ✓ 「組織マネジメント向上ワークショップ」の実施による従業員同士の意見交換の場の設置

現状・取組の目的

自動車学校は季節での繁閑差が大きく、業務量の平準化が難しいため、従業員の労働時間や休暇取得について、課題を感じていました。また今後、仕事と介護・育児を両立しながら働く従業員が増えた際に、潜在的な課題がどのような点にあるか、把握することを目標にしました。



総務課
上原さん

「なりきり者」トライアルの取組

教習生や来校者の接客・応対などを行っている窓口業務スタッフが、介護を行っていると仮定し、架空の病院や介護施設からの連絡(=「呼び出しコール」)等、突発的な事態に対応(職場から離脱)する、「なりきり者」トライアルの取組に挑戦しました。

職場離脱後は、介護に関する情報収集や本来業務と異なる業務などを実施しました。

※「呼び出しコール」の際に使用する施設名、内容などは事前に担当者および「なりきり者」へ説明を行っています。



組織マネジメント向上ワークショップの実施

教習指導員・窓口業務スタッフが、3つのテーマでワークショップを実施しました。

- 介護や育児など、時間の制約がある従業員が退職することなく、継続勤務するための方法
- 従業員の「誰もが」、有給休暇を取得できるようになる方法
- 仕事の属人化や暗黙知を防ぐための方法

各部門の業務や作業の効率化に向けた課題と課題解決のためのアクションプラン検討を行いました。

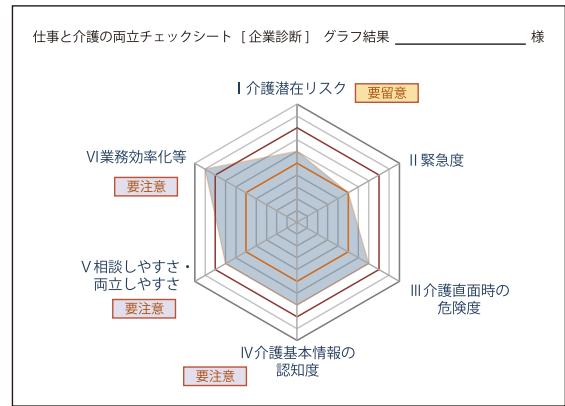


(ワークショップの様子)

仕事と介護の両立に関する情報収集

鳥取県が実施している「介護等支援コーディネーター派遣」制度を利用し、「仕事と介護の両立チェックシート」による企業診断や、コーディネーターによる今後の取組についてのアドバイスなどを受けました。

(企業診断シート)
※イメージ



成果① 「なりきり者」トライアルの取組によって課題解決の糸口が発見できた!

いざ、「なりきり者」が離脱すると、“その人にしかできない仕事”が滞り、残された従業員に残業が発生した日もありました。ただし、改めて業務を洗い出してみると、窓口業務と一口に言っても、難易度が低いものから高いものまで様々な業務ができる人材を充てることで、概ね対応が可能だということが判明しました。

ワークショップでは、与えられたテーマに対して従業員それぞれが自ら考え、意見を出し合う様子が見られました。今後の業務改善やワーク・ライフ・バランスの推進にあたって、従業員との対話や従業員同士で納得がいくまで話し合い、皆で解決方法を考える機会を増やしていくことが必要だと感じています。

成果② 介護に関する課題把握

仕事と介護の両立に関する企業診断では、制度や介護に関する情報提供や相談できる環境、業務効率化などに取り組む必要性を認識できました。

全ての従業員が、介護や育児などの事情があっても働き続けられるよう、今後も学習機会を設け、相談体制を整えるなど、年間を通して取り組んでいきたいと思えます。



「なりきり者」の声

現在、両親は健在ですが、周囲の様子を見てみると、介護も決して遠い存在ではありません。業務の効率化や働き方について、これまで漠然と難しい、無理だろうと思っていたこともありましたが、今回の「なりきり者」の取組をきっかけに、周囲の考えをもっと知りたい、話してみたい、と感じるようになりました。

窓口担当
濱田さん



コンサルタントから一言

業務改善は各業務の棚卸や可視化から始めることが有効です。また、どの業務が存在するだけでなく、その業務の難易度や手順、どのくらいの人材や時間、コストをかけているかを洗い出すことで、業務のムダやムリの削減、仕分けにつなげることが可能になります。そして同時に、「ジョブローテーション」※1や「多能工化」※2によって、急な欠員にも対応しうる体制、チームワークの向上、新たな業務改善につなげられる効果が期待できます。

ワーク・ライフ・バランス推進は、制度や仕組みづくり“のみ”の問題ではなく、従業員が働きやすく、働き甲斐が持てる環境と組織の成果が、相乗効果を生む関係性を作り出すことに意味を持ちます。今後、従業員の方との対話やディスカッションの機会を通して、現場の意見が反映された職場づくりや生産性向上に向けた取組が行われていくことに期待したいです。

※1 ジョブローテーション……定期的・計画的に業務や職務の変更、異動等を行い、より多くの業務を習熟させる制度

※2 多能工化……異なる業務を複数遂行できるよう、教育・育成する仕組み

介護や育児で慌てない組織づくり のために有効な取組

従業員が仕事と介護や育児を両立していく上で、家族の体調不良時などに急な欠員状態が発生するケースは少なくありません。そのような事態に備え、従業員の負担をできるだけ抑えながら、業務の継続遂行ができる体制整備を行きましょう。

仕事の棚卸（業務内容・負担の把握と整理、細分化）

誰がどのような業務をしているか不透明である場合、業務負担の偏重や仕事が属人化しやすい傾向にあります。それぞれの業務内容や所要時間を可視化し、手順に「ムダ・ムリ・ムラ」が発生していないか検討しましょう。また、その作業や業務を「やめる→頻度や量を減らす→手法を変える」の視点で改善につなげていきましょう。最適化された業務のうち、外注化しても問題ないものについては、外部に委託することで自社の業務負担を軽減し、本来行うべき重要な業務に注力することも可能になります。

マニュアル作成（個人依存の業務から脱却、ノウハウ共有）

業務を引き継ぐ際には、口頭での説明やOJTを経て行われることが多いかもしれませんが、作業の手順や情報が共有されていないと、他のメンバーが仕事を代替することはできません。業務マニュアルや手順書を日頃から作成し、共有しておくなど、準備を進めておくとういでしょう。また、マニュアル作成の過程でムダを見つけられたり、業務の品質を保つ効果も期待できます。

業務分担の見直し（多能工化、複数担当制、ジョブローテーション）

各個人が単独で担当業務を遂行している場合、他のメンバーには、自分の業務を任せにくいということも考えられますが、各々が複数業務を経験することでより多くの業務を習熟させる仕組が有効です。1人が異なる業務を複数遂行できる「多能工」型の育成を進めること、業務範囲を他のメンバーと重複させるなど、組織的な業務体制を構築する「複数担当制」、または、定期的な業務の変更や職場異動を行う「ジョブローテーション」などにより、柔軟で流動的な業務遂行体制をつくることができます。

介護や育児に関する情報提供、学習機会の設置

仕事と将来の介護や育児との両立を可能とするために必要な情報提供や、ワーク・ライフ・バランスに対する理解を深める啓発研修などを実施することにより、従業員の定着化や相互理解、協力体制の推進をはかりましょう。

<問い合わせ先>



鳥取県元気づくり総本部元気づくり推進局女性活躍推進課

〒680-8570 鳥取県鳥取市東町一丁目220

電話 0857-26-7077 FAX 0857-26-8196

E-mail jyosei-katsuyaku@pref.tottori.lg.jp

ホームページ <https://www.pref.tottori.lg.jp/danjyo/>

「介護や育児で慌てない!ファミボス実践事業」のコンサルティングは、株式会社東レ経営研究所に委託し実施しています。