

介護業界の
新常識!

「必ず現場に浸透するマニュアルの作り方」

介護の構造化マニュアル作成術

SCM

Structured Care Manual

業務を統一化
生産性の向上
離職率の低減

片山海斗

介護人材不足の時代になにが求められるか？

200社以上の介護事業所をコンサルティングした実績から根拠に基づく効果的なマニュアル作成方法を紹介



はじめに

介護現場では今、大きな課題が山積しています。人手不足や離職率の増加、そして職員ごとの対応のばらつきや、業務の属人化——これらの問題により、現場の負担が増大し、最前線で働く職員たちは日々の業務に追われているのが現状です。そして、その影響は利用者へのサービスの質にも影を落としています。

例えば、新人職員が現場に入ったときに、以下のような課題が浮き彫りになることはないでしょうか？

- 「この業務の進め方、合っているのかな？」

手順が明確でないため、不安を抱えながら作業を進める新人職員。

- 「問題が起きたらどう対応すればいいの？」

緊急時の対応がはっきりしておらず、職員がとっさの判断に困る。

- 「前任者はこう言っていたけど、どちらが正しいの？」

職員によって、業務のやり方が異なっていて混乱する。

これらの状況に対処せずに放置しておく、職員のストレスは増し、離職率の上昇やサービスの質の低下といった深刻な影響を及ぼします。このままでは、利用者が安心して利用できる経営・運営は難しいと言わざるを得ません。

◆ マニュアルが現場を変える鍵になる理由

こうした現場の課題を解決するために、業務マニュアルは大きな役割を果たします。マニュアルは単なる「手順書」ではありません。職員全員が同じ基準で業務を進められるようにする「経営ツール」としての役割を担っています。

- **ヒヤリハットを防ぐ**

入浴介助や食事介助など、繰り返し発生しやすい場面でのミスを防ぐために、標準化された業務手順が役立つ。

- **新人教育を効率化する**

職員が何度も口頭で説明する代わりに、マニュアルを使用して学べる仕組みを整える。

- **法令遵守と監査対応を強化する**

行政指導や監査をスムーズに対応できる体制を作る。

マニュアルは、職員一人ひとりが迷わず業務を遂行し、現場全体が「効率的かつ一貫性のある」運営を実現するための不可欠なツールです。

◆ SCM (Structured Care Manual) の目的と活用結果

本書で紹介する SCM (Structured Care Manual) は、Professional Care International 株式会社が 200 法人以上の介護事業者に対し経営コンサルティングを実践した結果から導き出した、介護現場の課題を根本から解決するための手法です。SCM は、従来の「作成して終わり」のマニュアルとは異なり、「現場で実際に機能するマニュアル」を作り上げることを目的としています。

SCM の正式名称

- | | |
|-------------------------|-------|
| ● Structured (ストラクチャード) | = 構造化 |
| ● Care (ケア) | = 介護 |
| ● Manual (マニュアル) | = 説明書 |

SCM を活用することによる得られる結果

- ① **業務の標準化とミスの削減**
誰が対応しても同じ結果を出せる業務フローを構築し、利用者への安心感を向上。
- ② **教育の効率化と負担軽減**
新人職員が早期に現場に馴染むことで、教育時間を短縮し、既存職員の負担を軽減。
- ③ **現場全体の生産性向上**
手順が明確化されることで業務がスムーズに進行し、時間やコストを削減。
- ④ **法令遵守と監査対応の強化**
整備されたマニュアルを通じて、行政指導や監査への対応がスムーズに行えるように。

SCM は単なるマニュアル作成ではなく、「現場そのものを変える」ための仕組みなのです。

◆ 本書の活用方法

本書は、介護業界の経営者や管理職の皆さまが、SCM を活用して現場をより良くするためのガイドブックです。本書では、以下のステップに沿って、実践的かつ分かりやすく解説しています。

1. 現場の課題を可視化する方法
2. マニュアル要件定義書を活用した構造的なマニュアル作成の手法
3. 作成したマニュアルを現場に浸透させるための具体策
4. SCM を導入して成果を出した成功事例の紹介

また、本書には具体的なテンプレートやチェックリストも掲載されており、読者の皆さまが即日実践できる内容となっています。

◆ SCM (Structured Care Manual) を使ってみよう！

介護業界が抱える課題を解決するには、現場全体を構造的に見直す必要があります。そして、その第一歩となるのが SCM です。本書を通じて、読者の皆さまがマニュアル作成の正しい方法を学び、職員や利用者にとってより良い現場を作る一助となれば幸いです。

Professional Care International 株式会社 代表取締役 片山海斗

本書は、マニュアル作成の最適解を導き出すため科学的なエビデンスや統計に基づいて作成されています。

主要参考文献一覧

- ・ WHO Guidelines on Integrated Care for Older People (ICOPE)
- ・ Effective Standardization in Long-Term Care Facilities
- ・ 厚生労働省：介護現場の生産性向上の推進
- ・ 厚生労働省：第9期介護保険事業計画に基づく介護職員の必要数について
- ・ Mintzberg, H. (1979). The Structuring of Organizations
- ・ A Study on the Application of PDCA Cycle in Operational Management
- ・ Priority Setting in Task Management Systems

第1章 介護現場の現状と課題

◆ 介護業界を取り巻く現状

介護業界は、少子高齢化の進行に伴い、ますます重要性を増しています。しかし、現場にはさまざまな課題が山積しており、経営・運営において次のような現象が広がっています。

- **慢性的な人材不足**
厚生労働省の報告によると、介護業界では2040年までに約57万人の介護職員が不足すると予測されています。この人材不足は、職員一人ひとりの負担を増大させ、業務効率の低下や離職率の上昇を引き起こしています。
- **業務の属人化**
ベテラン職員の経験やノウハウに頼る状況が続いていると、職員間で業務手順が統一されず、サービスにばらつきが生じます。
- **教育負担の増加**
新人職員の早期戦力化が求められる一方で、現場職員が教育に十分な時間を割く余裕がなく、教育効率の低下や新人職員の早期離職につながっています。
- **サービスの質の低下**
忙しい現場では、利用者一人ひとりに合わせた丁寧なケアが難しくなり、サービスの質が低下するリスクが高まります。

◆ 実際にあった介護現場の課題

(1) 属人化がもたらすリスク

「この業務は〇〇さんしかわからない」「対応が職員によって違う。私の対応は、この人は嫌。あの人がいい」といった属人化は、現場の一貫性を失わせる大きな要因です。特に、緊急時やベテラン職員が不在の場合には、重大なミスやサービスの遅延が発生する可能性があります。

● 実際にあったケース1

ある施設では、入浴介助の方法が職員によって異なり、利用者が不安を感じるケースが続出しました。この属人化により、利用者の信頼を損ね、苦情件数が増加した。

(2) 人材不足による現場の疲弊

介護現場では、一人の職員が担当する業務量が増えすぎることによって、心身の疲労が蓄積し、離職の原因となることがあります。また、新人職員が入っても、教育が追いつかず現場に定着しないことも多々あります。

● データで見る現状

厚生労働省の「第9期介護保険事業計画に基づく介護職員の必要数について」によると、2040年度には約272万人の介護職員が必要とされています。しかし、現在のペースでは約57万人が不足すると推計されており、このままでは介護サービスの提供が大幅に制限される可能性があります。

(3) 機能しないマニュアルの存在

多くの現場では、形式的に作成されたマニュアルが更新されず、実際の業務に活用されていないケースがあります。内容が古く、現場の実情や最新の法令に適合していないマニュアルは、職員の混乱を招き、サービスの質の低下を引き起こします。

● 実際にあったケース2

B事業所では、5年前に作成されたマニュアルが更新されず、最新の介護技術や法令に対応していないため、職員が適切なケアを提供できない状況が生じていた。

(4) 現場職員の不安とストレス

業務手順が明確でない場合、職員は「次に何をすればよいのか」「どの対応が正しいのか」といった不安を抱えます。特に新人職員にとっては、業務を覚える負担が大きく、結果として早期離職の原因となることがあります。

◆ これらの課題をどう解決するか？

これらの問題を解決するためには、単なる「手順書」を作成するだけでなく、現場で実際に機能し、活用される「構造化されたマニュアル」の整備が必要です。その鍵となるのが SCM (Structured Care Manual) です。

(1) 業務の標準化で属人化を解消

すべての職員が決められた手順、対応で業務を遂行できる仕組みを構築し、事業所全体のサービスの質を担保します。

(2) 教育の効率化で人材不足（早期退職）をカバー

新人職員が職場に定着し、早期に戦力化することで、既存職員の負担を軽減します。

(3) 定期的な更新でマニュアルを現場に浸透させる

法改正や現場の変化に応じて、柔軟に対応可能な体制を整備します。

介護現場が抱える属人化や人材不足、機能しないマニュアルの課題は深刻ですが、それを乗り越える方法は存在します。本書で提案する SCM は、現場の課題を解決し、運営を大きく変化させる可能性を秘めています。

次の章では、SCM の具体的な概要と、その導入がどのような変化をもたらすのかを詳しく解説します。ぜひ続きをご覧ください。

第2章 SCM (Structured Care Manual) とは？

◆ SCM の概要と構造化の考え方

(1) SCM とは？従来のマニュアルとの違い

The image compares a traditional manual on the left with a structured care manual (SCM) on the right. The traditional manual is a simple text document with sections like 'はじめに', '手順概要', and '注意点'. The SCM is a digital interface with a structured layout, including a title definition section, a table of contents, and a detailed procedure section with checkboxes and a flowchart.

SCM (Structured Care Manual) は、介護現場における「業務の属人化」や「マニュアルの形骸化」といった根本的な課題を解決するために設計された「構造化された介護マニュアル」です。これは単なる業務手順書の作成ではなく、「マニュアルを作成するためのマニュアル (マニュアル要件定義書)」として、作成段階から徹底的に仕組み化し、現場で実践的に機能することを目的としています。

① タイトルのルール化



マニュアルの対象



マニュアルの目的



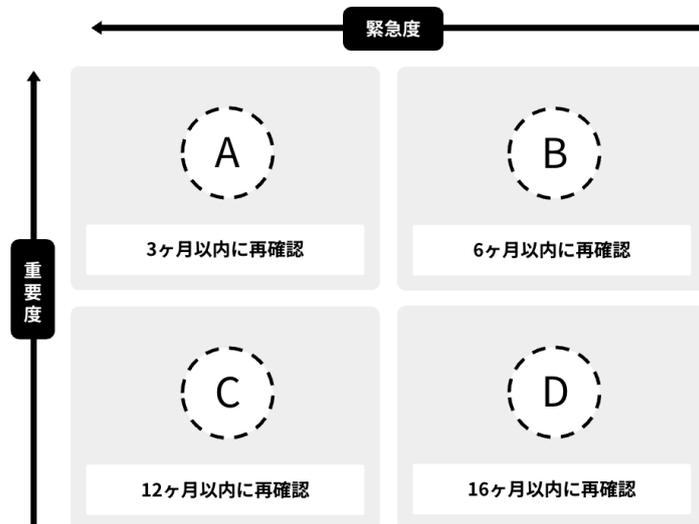
マニュアルのカテゴリ

SCMでは、すべてのマニュアルにおいてタイトルのフォーマットを統一することを仕組み化しています。内容を一目で理解し、必要な情報に即アクセスできるようにするためです。

タイトルのルール化のメリット

- 職員が必要な情報を迅速に見つけられる。
- マニュアル間の一貫性が保たれ、混乱を防止。
- 教育や指導の際に使用する資料が明確化。

②見直し時期の決定



マニュアルは作成しただけでは十分に機能しません。法改正や現場の状況変化に応じて、定期的な見直しが必要です。SCMでは、緊急度と重要度のマトリクス表を用いて「次回の見直し時期」を設定し、継続的な改善を実現します。

見直し時期を決定するメリット

- 現場の変化に即応できる。
- マニュアルの陳腐化を防止。
- 職員全員が最新情報に基づいて業務を遂行可能。

③目的の明確化

- ☑ 業務を標準化する
- ☑ 業務を効率化する
- ☑ 教育を円滑化する
- ☑ 法令を遵守する
- ☑ リスクを防ぐ

マニュアルを作成する際に最も重要なのは「目的を明確化すること」です。SCMでは、マニュアルの目的を作成段階で明確に定義し、目的に基づいて内容を構成します。

④業務の仕組み化

The screenshot shows a web-based form for creating a manual. It is divided into five steps:

- STEP 1:** Select the target audience. Options include: 新入社員 (New employees), 現場職員 (On-site staff), 管理者 (施設長) (Facility manager), 事務員 (Staff), 全職員 (All staff), and その他 (Others).
- STEP 2:** Select the purpose. A table lists purposes and their goals:

選択項目	目的選択のヒント
<input type="checkbox"/> 業務を標準化する	誰が行っても同じ結果を出せる手順にする。
<input type="checkbox"/> 業務を効率化する	無駄な作業をなくし、時間とコストを削減する。
<input type="checkbox"/> 教育を円滑化する	新人や異動者がスムーズに業務を習得できる。
<input type="checkbox"/> 法令を遵守する	法的リスクを回避し、監査や指導に対応する。
<input type="checkbox"/> リスクを防ぐ	ミスやトラブルを未然に防ぎ、安全を確保する。
<input type="checkbox"/> その他	
- STEP 3:** Select the manual category. Options include: 手順書 (Procedure manual), チェックリスト (確認シート) (Checklist), and その他 (Others).
- STEP 4:** Determine the manual title. It shows an example: 例1: 【新入社員向け】 リスクを防ぐ入浴介助の手順. 例2: 【全職員向け】 業務を標準化する感染症対策のマニュアル.
- STEP 5:** Check and confirm. It includes a table for reconfirmation intervals based on category (A-D):

再確認	再確認
A	3ヶ月以内に再確認
B	6ヶ月以内に再確認
C	12ヶ月以内に再確認
D	16ヶ月以内に再確認

マニュアル要件定義書に沿って作成を進めることで、目的が明確になり、現場で必要な業務が整理されます。これにより、誰でも同じ結果を出せるような標準化が実現します。また、業務の可視化が進むことで、属人化を解消し、効率的な教育や業務遂行が可能となります。

さらに、要件定義書を活用することで、作成したマニュアルが現場で機能するかどうかを定期的に見直す仕組みを構築できます。これにより、法改正や現場の変化にも柔軟に対応できる、常に最新の業務フローを保つことが可能です。

SCMを通じて構造化された業務マニュアルを導入することで、介護施設全体の運営効率を向上させ、職員の負担を軽減すると同時に、利用者へのサービスの質を大きく向上させることができます。

第3章 マニュアル要件定義書の活用方法

介護現場では、多忙な日々の中で職員一人ひとりが「次に何をすれば良いか迷わない」状況を作ることが、利用者へのサービス向上や職員のストレス軽減につながります。そのためには、業務を整理し、全員が迷わず動ける仕組みを構築することが必要不可欠です。

本章では、SCM (Structured Care Manual) の核となる「マニュアル要件定義書」を活用し、誰でも効果的なマニュアルを作成できる具体的な方法を解説します。

◆ 要件定義書の5つのステップ

要件定義書は、以下の5つのステップで構成されます。それぞれのステップに従うことで、現場で役立つ実践的なマニュアルが完成します。

STEP. 1 対象者の設定

STEP.1 マニュアルを読む「対象」は誰ですか？以下から選択してください。

新入社員 現場職員 管理者（施設長） 事務員 全職員 その他（ ）

最初に、マニュアルが「誰のためのものか」を明確にします。対象者のスキルや業務内容によって、内容や言葉遣いを調整する必要があります。

例)

- 新人職員向け：初歩的な操作手順や基礎知識を明記。現場でよく使用する専門用語は最初に説明した上で使用。
- 管理職向け：根拠となる運営基準や監査基準なども明記。

STEP. 2 目的の明確化

選択項目	目的選択のヒント
<input type="checkbox"/> 業務を標準化する	→ 誰が行っても同じ結果を出せる手順にする。
<input type="checkbox"/> 業務を効率化する	→ 無駄な作業をなくし、時間とコストを削減する。
<input type="checkbox"/> 教育を円滑化する	→ 新人や異動者がスムーズに業務を習得できる。
<input type="checkbox"/> 法令を遵守する	→ 法的リスクを回避し、監査や指導に対応する。
<input type="checkbox"/> リスクを防ぐ	→ ミスやトラブルを未然に防ぎ、安全を確保する。
<input type="checkbox"/> その他（ ）	

※その他を選択する場合は、具体的（より詳しく）な目的を記載してください。

次に、マニュアルを作成する「目的」を明確にします。目的が定まらないと、内容が散漫になり、現場での活用が難しくなります。※複数選択可

STEP. 3 カテゴリの選択

次に、マニュアルの形式を決定します。

原則、要件定義書の別紙資料となるテンプレートは手順書とチェックシートのいずれかで構成するようにしましょう。

STEP.3 マニュアルの作成「カテゴリ」を選択してください（単一選択）

手順書 チェックリスト（確認シート） その他（ ）

STEP. 4 タイトルの決定



マニュアルの対象



マニュアルの目的



マニュアルのカテゴリ

次に、作成するマニュアルのタイトルを設定します。タイトルは一目で内容が分かり、現場で迷わず使えるように設定することが重要です。※目的を複数選択した場合は、重要度が一番高い目的を記載する。

STEP. 1 + STEP2 + STEP3 = マニュアルのタイトル

例) 記載方法：【対象】向け【目的】【カテゴリ】

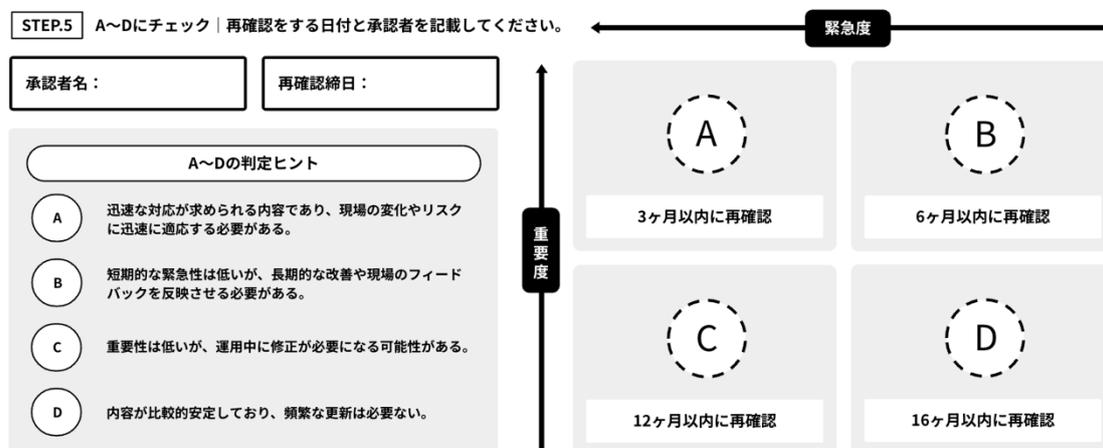
- 【新人向け】 リスクを防ぐ入浴介助の手順書
- 【管理職向け】 監査準備のための業務確認チェックリスト
- 【全職員向け】 業務を標準化する感染症発生時の判断ロードマップ

STEP. 5 再確認の設定

マニュアルは作成しただけで終わらせるのではなく、運用中の現場に合わせて定期的に見直しを行うことで、効果を最大化することができます。このSTEPでは、再確認頻度と承認者を明確に設定し、マニュアルの実効性を維持する方法を解説します。

・再確認締日の設定

再確認締日は、業務の重要度と緊急度に基づき設定する必要があります。この締日を適切に決めることで、現場の状況に即した運用と、マニュアルの効果が持続します。以下のマトリクス表を参考に、再確認締日を設定してください。



・承認者の設定

再確認作業の効率化と責任の明確化のために、承認者を事前に設定しておくことが重要です。承認者を明確にすることで、見直しの遅延を防ぎ、確実に更新できます。

承認者の選定基準



マニュアルの作成者



現場責任者



施設長・管理者



外部の専門家

承認者	選定基準
マニュアル作成者	作成時の背景や目的を最も理解しているため、初回見直しには適しています。
現場責任者	手順書などは、現場の運用状況を把握しており、実効性を評価できます。
施設長・管理者	全職員向けや確認のチェックリストなどは、組織全体の視点から、マニュアルが施設運営に適しているかを判断できます。
外部の専門家	運営指導対策など、法令遵守や業界基準への適合性を確認する場合に有効です。

例)

- 【全職員向け】業務を標準化する感染症発生時の判断ロードマップ

↳再確認：3ヶ月後

↳承認者：感染症対策委員会の担当者・施設長

理由：外部環境の変化や法令改正への即応が必要なため。

- 【教育担当者向け】教育を円滑化する新人研修マニュアル

↳再確認：6ヶ月後

↳承認者：現場責任者

理由：新人職員のフィードバックを反映し、教育の質を向上させるため。

再確認頻度と承認者の設定を明確にすることで、マニュアルが常に現場で機能し続ける状態を維持できます。また、承認者を明確にすることで、責任の所在が明らかになり、効率的に運用ができます。

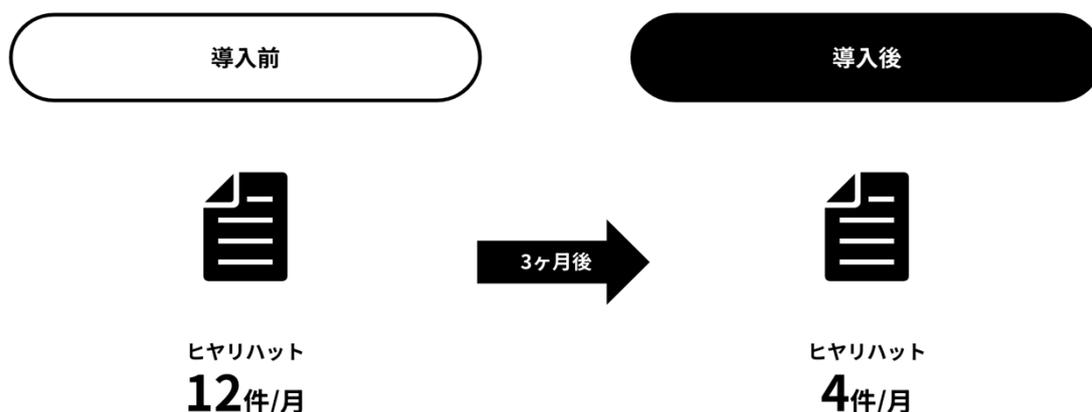
次章では、マニュアルの実践的な活用方法について解説します。現場に浸透させるための具体的な方法を学び、実効性のある運用を目指しましょう。

第4章 導入事例と成功の秘訣

本章では、SCMを導入した事業所の実際にあった成功事例を紹介します。

◆ ヒヤリハット件数の劇的な減少

例1) 【特別養護老人ホーム F】 中国地方



特別養護老人ホーム F では、入浴介助や移乗介助におけるヒヤリハット件数が月平均 12 件に上っていました。この施設では SCM を導入し、入浴手順と移乗介助を標準化するマニュアルを作成しました。特に、入浴時の安全確認や移乗の際の声掛けルールを明確にすることで、導入後 3 カ月でヒヤリハット件数が月平均 4 件に減少しました。

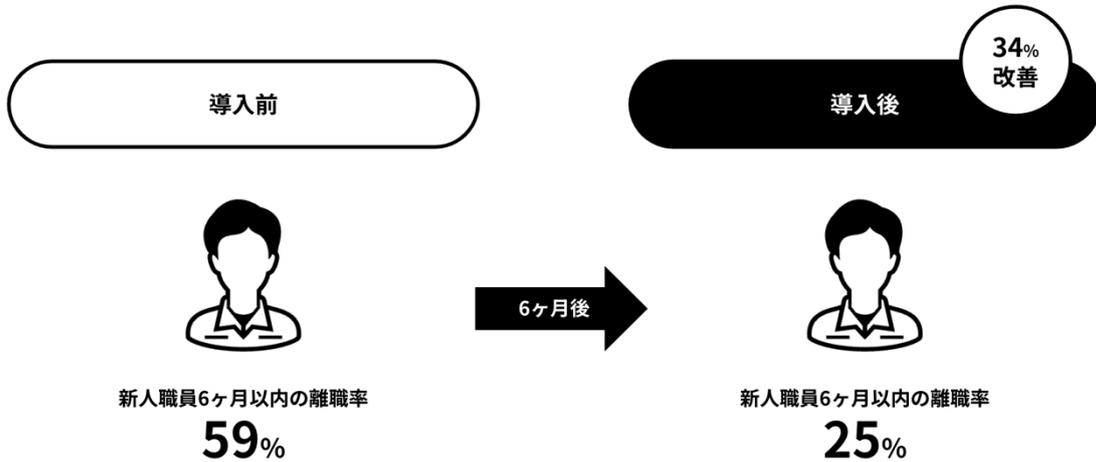
職員からは、「明確なルールがあることで安心して業務に従事できる」との声が上がリ、利用者やその家族の信頼度も向上しました。

【作成時の課題】

マニュアル導入時に、現場職員の中には「現場の柔軟性を損なうのではないか」という不安を抱く人も少なくありませんでした。これに対し、職員をマニュアル作成プロセスに巻き込み、現場の意見を積極的に反映させる方法を採用しました。これにより、職員が「自分たちのマニュアル」という意識を持ち、活用への不満が大幅に軽減されました。

◆ 新人職員の離職率低下と早期戦力化に成功

例2) 【住宅型有料老人ホーム S】 関東地方



住宅型有料老人ホーム S では、新人職員の離職率が高いことが問題となっていました。特に入職後 6 カ月以内に 59%以上が退職していましたが、管理職員向けの教育チェックシートを作成することで、導入 6 ヶ月後 25% (34%改善) に落ち着き、現場の職員負担の軽減及び、採用コストの削減が実現しました。

導入後、職員アンケートでは「業務確認が明確で抜け漏れがなく、安心して仕事ができるようになった」という声が多数寄せられました。また、新人職員の退職理由として多かった「現場に馴染めない」という回答が大幅に減少しました。

【作成時の課題】

日々の業務に追われる現場では、マニュアル作成の時間を確保するのが難しいという課題もありました。これを解決するため、短時間で作成できるテンプレートを活用し、業務時間内に「マニュアル作成タイム (1日 20分)」を設けました。このように、計画的な取り組みを行うことで効率よく作業を進められました。

◆ 導入事例から学ぶ成功の秘訣

導入事例から学ぶ成功の秘訣



現場職員を巻き込む

現場職員の声を反映させることで、導入時の抵抗感を低減し、マニュアルの活用率を高める。



テンプレート活用による効率化

SCMのテンプレートを活用することで、短期間で効果的なマニュアルを作成可能に。忙しい現場でも導入をスムーズに進められます。



効果測定を明確に

ヒヤリハット件数の減少や新人職員の離職率の減少など、目に見える成果を示すことで、職員のモチベーション向上や現場改善を推進できます。

成功する秘訣は活用する現場職員を主体とする姿勢です。マニュアルの作成や導入は、現場の状況に精通している職員の意見を反映させることが不可欠です。現場の声が取り入れられることで、現場により即したマニュアルが作成することができ、職員の導入に対する抵抗感が大幅に軽減されます。これにより、マニュアルが単なる「指示書」ではなく、職員自身が活用したいと感じる「実用的なツール」としての役割を果たせるようになります。

また、SCM テンプレートの活用も成功の鍵を握っています。多忙を極める介護現場では、マニュアル作成にかけられる時間やリソースは限られています。そのため、既に構造化されたテンプレートを活用することで、短期間で効果的なマニュアルを作成することが可能です。テンプレートは、業務内容の整理や標準化をスムーズに進めるための強力なサポートとなり、現場負担を軽減しながら導入を推進させます。

実際に成果を上げた介護事業所の成功の秘訣は、SCM を単なる理論やツールに留めず、現場で実際に成果を生み出す「実践的な仕組み」として活用したことにあります。職員を巻き込み、効率化を進め、得られた成果を可視化することで、現場全体がSCM の価値を共有し、持続的な改善サイクルを構築しました。このように、職員全員が取り組みの意義を理解し、一体感を持って推進する姿勢が、現場を根本から改革し、持続可能な成功を勝ち得たのです。

第5章 SCMを現場に浸透させるためのポイント

SCM (Structured Care Manual) の効果を最大限に発揮するためには、作成したマニュアルを職員全体に浸透させ、現場で継続的に活用する仕組みが必要です。この章では、SCMを現場に定着させるための具体的な方法と、継続的な改善を進めるための重要なポイントについて解説します。

◆ 職員への共有方法

(1) 現場全員が「当事者」になる意識づけ

SCMは単なるツールではなく、現場の課題を解決し、業務の効率化やサービスの質向上を実現するための仕組みです。しかし、マニュアルが形骸化しないためには、職員一人ひとりが「このマニュアルは自分たちの業務を支える基盤だ」とマニュアルの価値を認識することが不可欠です。

例えば、現場職員が「マニュアルのおかげで迷わず行動できる」と実感すれば、自然と自発的な活用が進みます。これは、経営者や管理者がトップダウンで導入を進めるだけでなく、現場職員が「自分ごと」として受け入れるための働きかけが重要であることを意味します。

(2) 意見交換会の導入と回覧の徹底

意見交換会の進め方

1

マニュアル運用状況

例: 「入浴介助マニュアルの運用が新たに始まりました」「ヒヤリハット件数が前期に比べて減少しています」など。

成果指標の進捗確認 (例: ヒヤリハット件数、職員満足度など)

2

現場からのフィードバック共有

例: 「一部の手順が現場に合わない」「夜勤時の対応手順が不明確」「新人教育がスムーズに進んだ」など。

3

マニュアルの見直し項目の決定と改善

具体的な改善案を提案し、意見を収集。

例: 「入浴介助マニュアルに安全確認リストを追加」「マニュアルのデジタル化を進める」など。

マニュアルの対象者がマニュアルの内容や改善案を提案できる「意見交換会」3ヶ月に1度設けます。現場の声を反映させることで、職員がマニュアルに対して主体性を持つようになり、活用率が高まります。

（3）オンライン・オフラインの両方でマニュアルを作成

現場の利用状況に応じて、マニュアルをオンライン版とオフライン版の両方で提供します。オンライン版は職員がスマートフォンやタブレットで簡単にアクセスできる一方、オフライン版はプリントアウトして手に取りやすい位置に掲示することで、即座に確認できる環境を整備します。このハイブリッドな運用が、現場の利便性と、マニュアルの運用を推進します。

◆ リーダーシップの重要性

管理職の役割が成功の鍵

SCM を浸透させるために、管理職の役割は非常に重要です。現場の職員が「SCM を活用すれば業務が楽になる」と実感するためには、管理職自身が模範となり、現場に寄り添った姿勢を示すことが必要です。

（1）管理職が模範を示す

管理職は、SCM をただ配布するだけでなく、自らが積極的に活用し、その価値を示す必要があります。

例えば、新人職員が業務に戸惑った際には「この手順はマニュアルの〇〇ページに載っているから確認してみて」と具体的に指示を出します。職員に「マニュアルを使うと仕事がスムーズになる」という認識を広げる効果があります。また、会議や日常の業務で、マニュアルに基づいた議論や業務指導を行うことで、SCM が現場の一部であることを職員に印象づけます。

（2）職員とのコミュニケーションを強化

現場で働く職員の声を直接聞き、その意見を SCM に反映させることで、現場との一体感を育てることができます。例えば、「このマニュアルのこの部分が現場では少し分かりにくい」という声を聞いたら、すぐに改善案を検討し、職員全体に共有する仕組みを作ります。また、定期的なミーティングや、休憩時間を活用した簡単な意見交換の場を設けることで、現場の課題をタイムリーに把握することができます。

職員間とのコミュニケーションは、職員との信頼関係を深め、現場全体での SCM の浸透を加速させます。管理職が自らの役割を認識し、現場をサポートする姿勢を持つことで、職員はより安心して業務に取り組むことができるようになります。

第6章 まとめ

介護業界は現在、慢性的な人材不足や業務の属人化といった課題に直面しています。このような状況下で、業務を効率化し、サービスの質を向上させるためには、組織全体で「標準化された業務の仕組み」を構築することが必要不可欠です。

SCM (Structured Care Manual) は単なるマニュアルの枠を超え、介護事業の根本的な運営課題を解決するための「経営ツール」として設計されています。その最大の特徴は、現場の実態に即しながら、継続的な改善を可能にする柔軟性を持っている点です。

これまでの成功事例からも明らかなように、SCMの導入は、属人化の解消、新人職員の早期戦力化、離職率の低減、採用コストの削減、ヒヤリハットの減少、そして利用者満足度の向上に寄与しています。この効果は単なる業務効率の向上に留まらず、職員の働きやすさと利用者の安心を同時に実現するものであり、介護業界全体に大きな影響を与える可能性があると考えています。

未来への第一歩

SCMは「現場の負担を減らすツール」であるだけでなく、「現場を前に進めるツール」です。一歩ずつでも確実に進めることで、介護業界が抱える問題を乗り越え、より良い未来を実現することができます。職員と利用者、そして地域社会にとって「選ばれる介護事業所・施設」へと成長するための鍵が、SCMには詰まっています。

◆ 読者へのメッセージ

経営者や管理者として、現場の業務改善に取り組むことは、利用者や職員、そして地域社会の未来を創る重要な責任です。しかし、実際に「現場改善」を進める上では、「何から始めるべきか」「どうすれば具体的な成果を出せるのか」といった課題に直面することも少なくないでしょう。

本書で紹介した SCM (Structured Care Manual) は、介護現場が抱える複雑な課題を可視化し、段階的に解決へと導くための実践的なツールです。SCM は、単なる理論や形式ではなく、「現場で使える」仕組みを提供することを目的としています。

小さな一歩が大きな変革につながる

「どこから始めればいいかわからない」と感じる必要はありません。SCM の導入は、小さな改善を積み重ねることで大きな成果を生む仕組みです。例えば、日々の業務を少しずつ見直し、職員と一緒にマニュアルを改善するだけでも、現場の変化を実感できるでしょう。

本書を手にとった皆さまが、SCM を活用して現場の課題に向き合い、利用者にとっても職員にとっても「安心できる介護事業所・施設」を作るための一歩を踏み出していただけることを心から願っています。経営・運営の中で生まれる多くの可能性と改善の成果が、利用者の満足度や地域社会からの信頼につながる未来を作らしましょう。

未来を変えるのは、今日の小さな一歩です。今こそ、SCM を活用し、持続可能で活力ある介護施設づくりを始めてみませんか？

おまけ：SCM 理論について

SCM 理論 (Structured Care Manual 理論) : 専門的視点からの考察

序論：SCM 理論の背景と開発の必要性

高齢化社会が加速する中で、介護業界は未曾有の課題に直面している。慢性的な人材不足、業務の属人化、教育効率の低下、さらには法令遵守における不備が現場の効率性とサービスの質に深刻な影響を及ぼしている。特に、業務マニュアルに関しては、その形骸化が問題視されており、多くの施設では「作成して終わり」となるケースが散見される。このような状況下で、構造的かつ継続的に現場に適応するマニュアルを作成するために開発されたのが、SCM (Structured Care Manual) 理論である。

SCM 理論は、単なる業務指示書の作成を超え、現場の変革を可能にする包括的なフレームワークである。その基盤には、エビデンスに基づいた科学的アプローチと、Professional Care International 株式会社が介護業界において培った 200 以上の事例から得られた実践的知見が存在する。

SCM 理論の中核概念：構造化・標準化・継続的改善

SCM 理論は、以下の 3 つの要素を柱としている。

1. 構造化：MECE (漏れなく・重複なく) の原則

SCM では、業務内容を MECE (Mutually Exclusive, Collectively Exhaustive) の原則に従って整理する。これにより、業務の漏れや重複を排除し、効率性を向上させることで、全職員が一貫性を持って業務を遂行可能となる。

方法論

業務プロセスを詳細に分解し、「緊急度」と「重要度」の軸に基づいて整理。マニュアル要件定義書を活用し、「対象者」「目的」「カテゴリー」を明確化。

【参考文献】

構造化が意思決定効率を 30%以上向上させることが報告されている (Mintzberg, 1979)

MECE 原則を適用した業務整理により、エラー率が 20%減少することが確認されている (Harvard Business Review, 2020)

2. 標準化：業務の一貫性を保つ仕組み

SCM は業務プロセスを標準化し、全職員が同じ手順を実行できるように設計されている。これにより、職員間でのばらつきを解消し、利用者に対する一貫したサービスを提供する。

【事例】入浴介助の手順を標準化し、ヒヤリハット件数を月平均 12 件から 4 件へと削減した事例 (Professional Care International の導入事例より)。

【参考文献】

標準化された業務手順の導入は、医療や介護分野でエラーを最大 35%低減させることが示されている (WHO, 2020)

3. 継続的改善：動的なマニュアル運用

SCM では、継続的改善を実現するために独自の改善サイクルを採用している。このサイクルは、PDCA の基本的なフレームワークをベースにしつつ、MECE を組み込んだ独自設計である。

方法論：緊急度と重要度に基づいた再確認頻度の設定。

職員からのフィードバックを体系的に収集し、次回更新に反映。

【参考文献】

定期的な評価と改善サイクルにより、職場満足度が 15%向上した事例が確認されている (厚生労働省, 2021)

マニュアル要件定義書の役割

SCM 理論におけるマニュアル要件定義書は、現場で実際に機能するマニュアルを作成するための設計図である。この要件定義書は、以下のような仕組みで作用する。

目的の明確化：作成段階でマニュアルの目的を具体的に定義することで、内容の散漫を防ぎ、現場での実用性を高める。

対象者の設定：誰のためのマニュアルかを明確にし、対象者のスキルや業務内容に合わせて最適化。

カテゴリの選択：手順書やチェックリストなど、最適な形式を選択し、即座に活用できる内容を構築。

再確認締日の設定：緊急度と重要度に基づき、再確認のスケジュールを明確化することで、常に最新の業務プロセスを維持。

SCM 理論の応用可能性

SCM 理論は、介護業界にとどまらず、以下の分野にも応用が期待される。

医療現場：看護手順の標準化と教育負担の軽減。

教育分野：教育カリキュラムの統一化と新人研修効率の向上。

行政：法令遵守の強化と監査対応の効率化。

結論：SCM 理論が切り拓く未来

SCM 理論は、単なるマニュアル作成の枠を超え、介護現場全体の業務効率化、サービスの質向上、そして職員の働きやすさを実現するための革命的なアプローチである。特に、高齢化社会の進展に伴う需要増加に応じて、業務を効率化しながらも質を落とさないための不可欠なツールとして位置付けられる。

SCM 理論を基盤に、現場での実践を通じて介護業界の未来を切り拓いていくことが求められている。この理論を活用し、現場の課題を解決し続けることで、利用者、職員、そして地域社会全体に貢献する「持続可能な介護」の実現が一步近づくであろう。

今後の課題として、SCM 理論のさらなる発展と普及にはいくつかの重要な検討事項が挙げられる。まず、現場への導入コストや運用負担をいかに軽減するかが課題となる。特に小規模施設や人材に限られる現場では、初期投資やリソースの不足が障壁となるため、低コストで簡便に導入可能な仕組みの構築が求められる。また、継続的改善を支えるデジタルツールや AI 技術の活用も不可欠であるが、介護現場ではデジタル技術に不慣れな職員も多く、その教育や支援体制の整備が重要である。

さらに、多職種間の連携を強化し、業務内容や情報共有の一元化を進めることも必要だ。介護現場は介護士だけでなく、看護師やリハビリスタッフなど多様な職種が関わる場面が多いため、SCM 理論をこれら全ての職種で効果的に運用するための仕組みを検討する必要がある。同時に、現場職員の意識改革も大きな課題である。従来 of 属人的な業務スタイルから脱却し、構造化・標準化された業務手順を導入するには、職員が理論の意義を理解し、主体的に取り組む姿勢を育む教育プログラムが欠かせない。

SCM 理論の現場適応性の検証も重要な課題である。介護度が異なる利用者が多い施設や地方特有の課題を抱える現場など、多様な状況において効果を発揮できるかを実証する必要がある。その効果を客観的に評価するための標準化された評価指標の開発も進めるべきであり、導入後の改善効果を継続的にモニタリングする仕組みを構築することが求められる。また、フィードバック収集やマニュアル更新作業が現場の負担にならないよう、自動化や簡便化の方法を検討し、現場職員が過剰な負担を感じることなく SCM 理論を活用できる環境を整える必要がある。

さらに、法令や制度の改正に対応し続けるため、SCM 理論を常に最新の規制や基準に適応させる仕組みを確立することも欠かせない。高齢化が進む中で、認知症や複数の疾患を抱える利用者など多様化するニーズへの柔軟な対応も求められる。加えて、SCM 理論の国際展開を視野に入れ、各国の文化や法規制に合わせた調整や適応策を検討することも今後の重要なテーマとなる。これらの課

題を克服し、理論を進化させることで、SCM理論は介護業界のみならず、医療や教育、行政など広範な分野において大きな貢献を果たすことが期待される。

作成担当者名：

作成日：

STEP.1 マニュアルを読む「対象」は誰ですか？以下から選択してください。

- 新入社員
- 現場職員
- 管理者（施設長）
- 事務員
- 全職員
- その他（ ）

STEP.2 今回のマニュアルを作成する「目的」を選択してください（複数選択可）

選択項目	目的選択のヒント
<input type="checkbox"/> 業務を標準化する	→ 誰が行っても同じ結果を出せる手順にする。
<input type="checkbox"/> 業務を効率化する	→ 無駄な作業をなくし、時間とコストを削減する。
<input type="checkbox"/> 教育を円滑化する	→ 新人や異動者がスムーズに業務を習得できる。
<input type="checkbox"/> 法令を遵守する	→ 法的リスクを回避し、監査や指導に対応する。
<input type="checkbox"/> リスクを防ぐ	→ ミスやトラブルを未然に防ぎ、安全を確保する。
<input type="checkbox"/> その他（ ）	

※その他を選択する場合は、具体的（より詳しく）な目的を記載してください。

STEP.3 マニュアルの作成「カテゴリ」を選択してください（単一選択）

- 手順書
- チェックリスト（確認シート）
- その他（ ）

STEP.4 マニュアルのタイトルを決定してください。

記載方法：【対象】向け[目的][カテゴリ]

※一貫性を持たせるため、マニュアルタイトルは記載方法に応じて決定してください。

例1：【新入社員向け】リスクを防ぐ入浴介助の手順 例2：【全職員向け】業務を標準化する感染症対策のマニュアル

STEP.5 A~Dにチェック | 再確認をする日付と承認者を記載してください。

承認者名：

再確認締日：

A~Dの判定ヒント

- A** 迅速な対応が求められる内容であり、現場の変化やリスクに迅速に適応する必要がある。
- B** 短期的な緊急性は低いが、長期的な改善や現場のフィードバックを反映させる必要がある。
- C** 重要性は低いが、運用中に修正が必要になる可能性がある。
- D** 内容が比較的安定しており、頻繁な更新は必要ない。

重要度

緊急度

A	B
3ヶ月以内に再確認	6ヶ月以内に再確認
C	D
12ヶ月以内に再確認	16ヶ月以内に再確認

作成担当者名：田中 太郎

作成日：2025.02.03

STEP.1 マニュアルを読む「対象」は誰ですか？以下から選択してください。

 新入社員 現場職員 管理者（施設長） 事務員 全職員 その他（ ）

STEP.2 今回のマニュアルを作成する「目的」を選択してください（複数選択可）

選択項目	目的選択のヒント
<input checked="" type="checkbox"/> 業務を標準化する	誰が行っても同じ結果を出せる手順にする。
<input type="checkbox"/> 業務を効率化する	無駄な作業をなくし、時間とコストを削減する。
<input checked="" type="checkbox"/> 教育を円滑化する	新人や異動者がスムーズに業務を習得できる。
<input type="checkbox"/> 法令を遵守する	法的リスクを回避し、監査や指導に対応する。
<input checked="" type="checkbox"/> リスクを防ぐ	ミスやトラブルを未然に防ぎ、安全を確保する。
<input type="checkbox"/> その他（ ）	

※その他を選択する場合は、具体的（より詳しく）な目的を記載してください。

STEP.3 マニュアルの作成「カテゴリ」を選択してください（単一選択）

 手順書 チェックリスト（確認シート） その他（ ）

STEP.4 マニュアルのタイトルを決定してください。

記載方法：【対象】向け[目的][カテゴリ]

【新入社員向け】 リスクを防ぐ入浴介助の手順書

※一貫性を持たせるため、マニュアルタイトルは記載方法に応じて決定してください。

例1：【新入社員向け】 リスクを防ぐ入浴介助の手順 例2：【全職員向け】 業務を標準化する感染症対策のマニュアル

STEP.5 A~Dにチェック | 再確認をする日付と承認者を記載してください。

承認者名：片山 海斗

再確認締日：2026.02.03

A~Dの判定ヒント

- A** 迅速な対応が求められる内容であり、現場の変化やリスクに迅速に適応する必要がある。
- B** 短期的な緊急性は低いが、長期的な改善や現場のフィードバックを反映させる必要がある。
- C** 重要性は低いが、運用中に修正が必要になる可能性がある。
- D** 内容が比較的安定しており、頻繁な更新は必要ない。

重要度

緊急度

A

3ヶ月以内に再確認

B

6ヶ月以内に再確認

C

12ヶ月以内に再確認

D

16ヶ月以内に再確認

作成担当者名：田中 太郎

作成日：2025.02.03

STEP.1 マニュアルを読む「対象」は誰ですか？以下から選択してください。

 新入社員 現場職員 管理者（施設長） 事務員 全職員 その他（ ）

STEP.2 今回のマニュアルを作成する「目的」を選択してください（複数選択可）

選択項目	目的選択のヒント
<input checked="" type="checkbox"/> 業務を標準化する	誰が行っても同じ結果を出せる手順にする。
<input checked="" type="checkbox"/> 業務を効率化する	無駄な作業をなくし、時間とコストを削減する。
<input type="checkbox"/> 教育を円滑化する	新人や異動者がスムーズに業務を習得できる。
<input type="checkbox"/> 法令を遵守する	法的リスクを回避し、監査や指導に対応する。
<input checked="" type="checkbox"/> リスクを防ぐ	ミスやトラブルを未然に防ぎ、安全を確保する。
<input type="checkbox"/> その他（ ）	

※その他を選択する場合は、具体的（より詳しく）な目的を記載してください。

STEP.3 マニュアルの作成「カテゴリ」を選択してください（単一選択）

 手順書 チェックリスト（確認シート） その他（ ）

STEP.4 マニュアルのタイトルを決定してください。

記載方法：【対象】向け[目的][カテゴリ]

【全職員向け】業務を標準化する感染症対策のチェックシート

※一貫性を持たせるため、マニュアルタイトルは記載方法に応じて決定してください。

例1：【新入社員向け】リスクを防ぐ入浴介助の手順 例2：【全職員向け】業務を標準化する感染症対策のマニュアル

STEP.5 A~Dにチェック | 再確認をする日付と承認者を記載してください。

承認者名：片山 海斗

再確認締日：2025.08.03

A~Dの判定ヒント

- A** 迅速な対応が求められる内容であり、現場の変化やリスクに迅速に適応する必要がある。
- B** 短期的な緊急性は低いが、長期的な改善や現場のフィードバックを反映させる必要がある。
- C** 重要性は低いが、運用中に修正が必要になる可能性がある。
- D** 内容が比較的安定しており、頻繁な更新は必要ない。

重要度

緊急度

A

3ヶ月以内に再確認

B

6ヶ月以内に再確認

C

12ヶ月以内に再確認

D

16ヶ月以内に再確認

- マニュアル要件定義書に沿ってのタイトルを転記してください。

記載方法：【対象】 向け[目的][カテゴリ]

※一貫性を持たせるため、マニュアルタイトルは記載方法に応じて決定してください。

例1：【新入社員向け】 リスクを防ぐ入浴介助のチェックシート 例2：【全職員向け】 業務を標準化する感染症対策のチェックシート

確認実施者：

#	具体的な内容	完了条件	✓
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

※本確認シートで不明な点、気づきがあった場合は、マニュアル要件定義書の「作成担当者」までご相談ください。

- マニュアル要件定義書に沿ってのタイトルを転記してください。

記載方法：【対象】 向け[目的][カテゴリ]

マニュアルチェックシート

※一貫性を持たせるため、マニュアルタイトルは記載方法に応じて決定してください。

例1：【新入社員向け】 リスクを防ぐ入浴介助のチェックシート 例2：【全職員向け】 業務を標準化する感染症対策のチェックシート

確認実施者：

#	具体的な内容	完了条件	✓
1	習得項目の内容・数などは、対象者のレベルを考えて決定しているか	作成したマニュアルに沿って実際に業務を実行した	
2	標準時間は適正な時間か	手順書の各ステップごとの所要時間が問題ないか確認した	
3	効率的な手順になっているか	抜け・漏れ・ダブリが発生していないか確認した	
4	誰にとってもわかりやすいマニュアルになっているか	マニュアル内に専門用語が記載されていないか確認した	
5	安全性に考慮しているか	業務を遂行する上での安全性に留意できているか確認した	
6	読み手の業務範囲を超えていないか	人事（上司）にマニュアルを確認した	
7	目的は、利用者視点を踏まえているか	作成したマニュアルでクレームや問題が発生しないか確認した	
8	手に取りやすい位置にファイリングしたか	マニュアル要件定義書、手順書or確認シートの順でファイリングを完了した	
9	誰が遂行しても同じ結果になるか	実際に業務を遂行する読み手にマニュアルを確認し、修正した	
10			

※本確認シートで不明な点、気づきがあった場合は、マニュアル要件定義書の「作成担当者」までご相談ください。

- マニュアル要件定義書に沿ってのタイトルを転記してください。

記載方法：【対象】 向け[目的][カテゴリ]

※一貫性を持たせるため、マニュアルタイトルは記載方法に応じて決定してください。

例1：【新入社員向け】 リスクを防ぐ入浴介助の手順 例2：【全職員向け】 業務を標準化する感染症対策のマニュアル

STEP.1 記載例：〇〇を準備する 〇〇を実施する（動詞で記載するようにしてください）

※所要時間は2~5分以内で記載してください。

手順の説明

STEP.2 記載例：〇〇を準備する 〇〇を実施する（動詞で記載するようにしてください）

※所要時間は2~5分以内で記載してください。

手順の説明

STEP.3 記載例：〇〇を準備する 〇〇を実施する（動詞で記載するようにしてください）

※所要時間は2~5分以内で記載してください。

手順の説明

STEP.4 記載例：〇〇を準備する 〇〇を実施する（動詞で記載するようにしてください）

※所要時間は2~5分以内で記載してください。

手順の説明

STEP.5 記載例：〇〇を準備する 〇〇を実施する（動詞で記載するようにしてください）

※所要時間は2~5分以内で記載してください。

手順の説明

STEP.6 記載例：〇〇を準備する 〇〇を実施する（動詞で記載するようにしてください）

※所要時間は2~5分以内で記載してください。

手順の説明

STEP.7 記載例：〇〇を準備する 〇〇を実施する（動詞で記載するようにしてください）

※所要時間は2~5分以内で記載してください。

手順の説明

STEP.8 記載例：〇〇を準備する 〇〇を実施する（動詞で記載するようにしてください）

※所要時間は2~5分以内で記載してください。

手順の説明