

令和3年度 業務改善活動報告書

- 法人名：アースサポート株式会社
- 事業所名：アースサポート新宿

目次

0. 事業所概要
 1. 伝達者による研修会の開催の概要
 2. 改善活動の準備
 3. 現場の気づき・困りごと
 4. 課題の全体把握
 5. 課題の明確化
 6. 改善方針
 7. 課題を解決するための計画
 8. 取り組みの内容
 9. 取り組んだ結果
 10. 振り返り
 11. 練り直し
- 😊これから実践をしようとしている方へ😊

0.事業所概要

【法人名】アースサポート株式会社

【事業所名】アースサポート新宿

サービス種別	訪問介護
所在地	東京都・新宿区
定員	
特徴	「生きがい支援企業」として、お客様が住み慣れた街で、在宅生活を続けるために、「からだ」「住まい」「こころ」の問題を解決し、ご自宅での自立した暮らしを支援します。



1. 伝達者による研修会の開催の概要

1.開催日：2021年10月25.28日

2.開催方法：オンライン

3.参加者：3名

4.研修で学んだテーマ

- 業務改善PJの進め方
- 推進するスキルを持つ人の役割
- 業務改善の標準的なステップ
- 緩やかな因果関係図を描く（課題の構造の把握）
- 理念・行動指針の徹底
- ファシリテーションスキルとは
- プログラムデザインとプログラムデザインの実践 など。

2. 改善活動の準備

1. 取り組みメンバーの選出

○前年度の取り組みを踏まえて、引き続き改善を目指すために選出。

2. 介護サービスにおける生産性向上のとらえかたについて、メンバー全員が理解する。（どのようにとらえましたか？）

○日ごろの気づきをもとに業務を改善することで、よりお客様の笑顔が増やせるようになる。

3. グループワーク

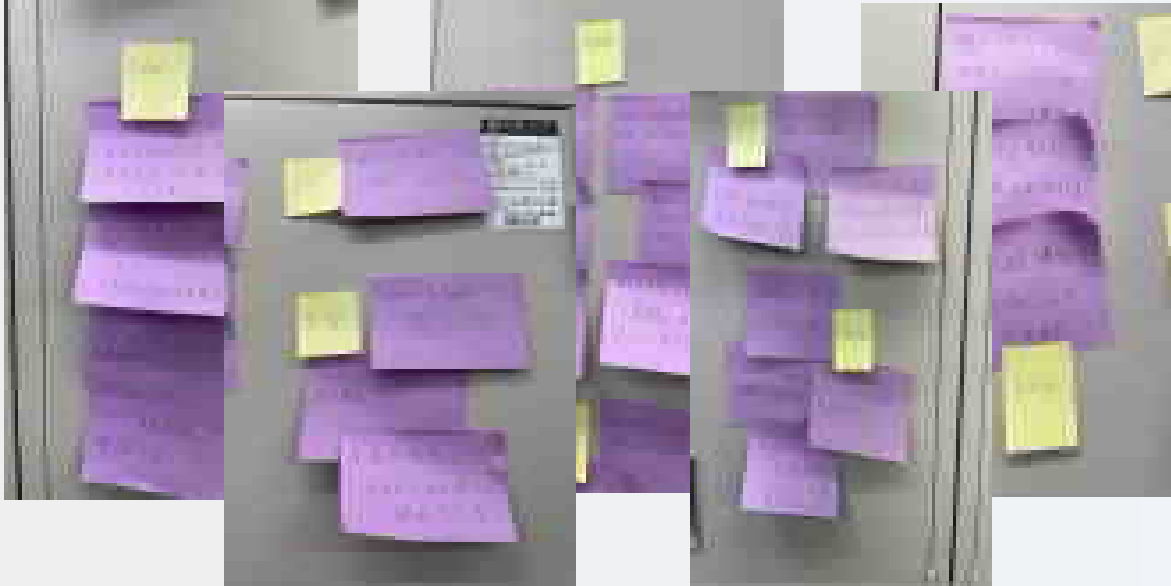
○実施せず。

4. 日常業務の忙しい中、メンバーがそろって取組を進めるためにどのようなルールや対策を講じましたか？

○ミーティングの実施曜日と時間帯の予定を最初に決定。（必要に応じて変更は行うが、基本となる日時を決定しておく。）

3. 現場の気づき・困りごと

■ 気づきシート（グルーピング）



【スタッフの気づき】

- ・同じようなことを他のスタッフも気になっている。
- ・ほかのスタッフの意見を見える化することで「たしかに！」と感じた。
- ・グルーピングすると問題が整理されてわかりやすい！

推進役の方へ

● どんな事を心掛けましたか？

- ・プロジェクトリーダーと事前に進め方を打ち合わせをし、実施。

● どんな事に困りましたか？

- ・プロジェクトリーダーが進め方などで迷ったところ、とまったところについて、質問をいれながら進めることを気を付けましたが、結果自身が話すぎてしまっていました…

● どんな気づきがありましたか？

- ・推進役がまえに出すぎてしまうとプロジェクトリーダーも迷わせてしまう。

4. 課題の全体把握

■ ゆるやかな因果関係づくり (原因・結果・悪影響)

- グループの多い所→「引継ぎ・申し送り」について因果関係図を作成。
- それぞれの意見を自由に出してもらおう。
- そう考えた理由などを共有。
- 意見を出し合いながら、矢印をつないでいく。



推進役の方へ

● どんな事を心掛けましたか？

- ・プロジェクトリーダーと事前に進め方を打ち合わせをし、実施。
- ・すぐに間に入らず、話しすぎないことを意識。
- ・完全に止まってしまったところは、質問や疑問をなげかける。

● どんな事に困りましたか？

- ・プロジェクトリーダーが段取りはわかっているが、発言をしながら進められず、止まってしまうことが多かった。
- ・すぐに間に入ってしまうと推進役の発言を待つ様子もあり、入りすぎてもダメ。

● どんな気づきがありましたか？

- ・沈黙や意見がとまっても、少し待つことで、議論が進んだ場面もあったので、待ちの姿勢も必要なのではないかと思いました。

5. 課題の明確化

■ 課題の明確化

因果関係図から複数の「原因」が絡みあって、「結果」につながってしまっていることに気づく。



「原因」のグルーピングの中から付箋が多いところに着目。
なぜ付箋で記入した「原因」が起きているのか、話し合う。



スタッフが本当に解決したいと感じている問題が「何か」を意見出しを行い、課題を決定。

推進役の方へ

● どんな事を心掛けましたか？

それぞれの職員のイメージがつききれないところがあったため、質問をしながら、イメージを具体的にできるように意識。

● どんな事に困りましたか？

「まず、やってみよう！」のsmallステップを作ることが場合によっては難しいと感じました。

6. 改善方針

1. 業務の効率化

申し送り際の必要な情報、欲しい情報をリストにし、見える化することで、サービスに必要な情報が漏れなく伝達することができる。

この結果を生かして

2. ケアやサービスの質の向上

お客様の状況がより理解できることで、安全なサービス提供につながる。サービスの質が統一できることで、ムラがないサービスが実現できる。

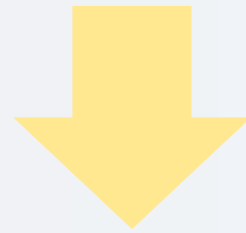
6. 改善方針

	課題 1)	課題 2)	課題 3)
改善する課題	連絡が滞り、どこまで対応されたのかわからない。	申し送りの情報 現場での配慮が人によって差がある	情報の受け取り方 発信方法
改善活動案	全ての書類にサインをして誰が見たかわかるようにしておく	①ケアの申し送りの際、伝える内容をリストにし、見える化する。 ②個人ファイルに申し送り情報や配慮方法を書面で記録 ③手順書に記載。	①お客様とケアマネの連絡先と諸注意を載せたリストを作る ②情報を見た人や受け取った人が発信する。
実施する改善活動	連絡票、伝言票、届いたFAXは曜日ケースに入れ、見たらサインする。	①伝える内容のリストを作る	②必要と感じた情報は、電話連絡ですぐ伝える。
課題解決の取り組み優先度	1	2	3
担当者	全員	全員	全員

7. 課題を解決するための計画

- 課題を解決するために、だれが、いつ、何をするか

解決するための取り組みをプロジェクトメンバー全員に「宿題」という形で、検討してもらおう。その意見をもとにメンバーで意見出し。



それぞれの意見や考えを発表してもらうことで、特定の意見に偏ることがないように意見の吸い上げができる。その上で、それぞれの改善イメージを共有し、「よくなるかも！」「やってみよう！」と同じ方向を向いて動けるような状況を意識。その中で「誰が」「いつ」「何をするのか」決定していく。

7. 課題を解決するための計画

■改善方針

活動のゴール	サービスの必要な申し送りが漏れなく、スムーズに行えるようになる。
振り返り (改善活動実施後に記入)	申し送り内容がムラがなく伝達できることで、サービスの質の統一を図れることで、質の向上にもつなげることができる。

■進捗管理表

	改善プロセス	担当者	期限 (いつまで終りたいか目標を記載)	所要日数 (各プロセスに必要な日数を記載)	実施事項	実施有無	年														
							月														
実行計画を立てよう	改善活動の具体化をしよう (改善活動のステップを書いてみよう)	管理者・サ責	11月中	7日間	MT開催 1~4回	実施済															
	改善活動の推進体制を構築しよう	管理者・サ責	11月中	7日間	MT開催 1回	実施済															
	事業所内で活動内容を周知しよう	管理者・サ責	11月中	7日間	準備 掲示 MT時	実施済															
	改善活動開始に向けて オリエンテーションを実施しよう	管理者・サ責	11月中	7日間	準備 開催周知分の作成	実施済															
改善活動に取り組もう	改善活動を実施しよう	管理者・サ責	11.12月中	60日間	スタッフが抱えている問題 を見える化し、情報共有の仕方を検討																
	ステップ①	サ責、全スタッフ	11月中	10日間	どこの情報共有部分に 問題が特にあるのか、 意見出し																
	ステップ②	サ責、全スタッフ	12月中	7日間	共有の仕方を検討。 たたき台の表の作成。																
	ステップ③	全スタッフ	12月中	10日間	たたき台をもとに意見だ し、さらに修正を加える。																
	ステップ④	管理者・サ責	12月中	30日間	検討した内容をまとめ、 スタッフで確認し、表を 完成させる。																
改善活動を振り返ろう	定量的な振り返り	業務時間に変化があったか 確認しよう	管理者・サ責	1月中	30日間	MTで確認															
	定性的な振り返り	職員の働きやすさに変化があ ったか 確認しよう	管理者・サ責	1月中	30日間	各々のヒアリング															
		ケアの質に変化があったか確認 しよう	管理者・サ責	1月中	30日間	MTで確認															

8. 取り組みの内容

■ どのような取組をしましたか？ かきだしてみましよう！

- 各スタッフが必要だと思っている申し送りの際の情報を書き出す
- 人によって欲しい情報が若干異なっていることを認識。
- それぞれが出した意見をもとに必要な情報を整理し、たたき台を作成。
- どのように見える化するとムラなく申し送れるかを検討。
- 実際に活用し、その違いを検証。

■ どのような成功体験がありましたか？ かきだしてみましよう！

- 問題認識が一緒だということに気が付けたこと。
- 意見を出し合うことで、それぞれが持っているよい視点を共有できた。
- 申し送り内容を考えていく過程で、お客様にとっても安心してサービスを受けていただくことに繋がるということに気が付けた。
- 実際に使用することで、スムーズになっている。など、情報共有ができたという実感が持てた。
- 申し送り時間の短縮にもなり、ムラがなくなったことで、よりお客様の理解が深まった。

9. 取り組んだ結果

■ 取組をすすめて、どのような成果物ができましたか？

・何を申し送らないといけないのか、理解はしていても、伝え忘れてしまうことがあった。

・自分が欲しいと思っている情報がもらえず、確認のため、質問をする機会が多かった。

・「そういえば…」とあとから思い出し、追加で伝えてしまうことが多い。

・手順だけの伝達になってしまいやすく、お客様を理解するまで時間がかかる。



推進役の方へ

・それぞれの意見に対して、質問しながら、「意見に対する理由」をできるだけ明確しやすくすることが大切でした。また、話が進んでいるときは、できるだけ、会話の輪の中から一歩引いて、話を聴くことのみで徹する。

・課題がいくつかあるときに、どこから取り組むのか、優先順がわからなくなるときがあるように感じたので、その都度、整理することも大切。

申し送りリスト	案①	申し送りリスト	案②	決定!
①住所		①住所		(ファイル)
②お宅の外観、行き方のポイント		②お宅の外観、行き方のポイント		
⑤インターホンの有無、施錠、キーBOX		③自転車の置き方		
⑥サービスの手順、物品の場所		④同居orご家族様の在宅状況		(アセス)
⑦サービスの大きな時間配分		⑤インターホンの有無、施錠、キーBOX		(手順書)
⑧記録ファイルの場所		⑥サービスの手順、物品の場所(記録・印鑑(サイン))		(手順書)
⑨サインor印鑑の場所		⑦サービスの大きな時間配分		(手順書)
⑩既往歴		⑧サービス利用の理由		(アセス)
⑪歩行状況		⑨既往歴		(アセス)
⑫お人柄		⑩歩行状況		(アセス)
⑬会話状況、注意点		⑪リハパンの有無		(アセス)
⑭同居orご家族様の在宅状況		⑫食事状況		(アセス)
⑮サービス中のご様子		⑬入れ歯		(アセス)
⑯ゴミについて		⑭お人柄		(アセス)
⑰自転車の置き方		⑮会話状況、注意点		(アセス)
⑱リハパンの有無		⑯サービス中のご様子		(記録)
⑲食事状況		⑰ゴミについて		(間取り)
⑳入れ歯		⑱家の中の注意点		(間取り)
㉑ここ1か月のご様子、変化		⑲過去の事故やクレームの有無		
㉒事故やクレームの歴史		㉑ここ1か月のご様子、変化		
㉓家の中の注意点		㉒その他		
㉔その他				

10. 振り返り

■ 振り返りで出た意見

- ▶ いろいろと考えるだけでは、本当によいものなのかわからないので、中途半端でも、使用することも必要。
- ▶ 考えているうちに、あれもこれも気になってしまい、全部をいっぺんに解決したくなってしまふ。
- ▶ 事前に考える時間があったことで、意見が偏らず、それぞれの考えを共有でき、自身での気づきも増えた。
- ▶ 自分たちで「必要！」と思い、作成したものは、継続して使い続けるイメージもつく。
- ▶ 以前より、ムラがなくなったことで、より自信をもったサービス提供につながっている。
- ▶ 引き続きの際に、伝える情報が整理できていないために申し送り時間がかかっていたが、取り組みをした結果、時間が短縮できた。

推進役の方へ

- ・意見を出していく中で、いろいろな課題に目が向いてしまい、そもそもの目的からずれてしまいがち。「目的は？」と質問をして、そもそもの取り組み目的に戻せるように働きかけをすることに気を付けました。

11. 練り直し

■ 練り直し案

- 継続して、改善を目指そうと思うと、より複雑に感じるが、物事は単純に考えることが大切。
- 一つ課題がクリアになると、今後の課題もさらにみえてくる。
- 「課題である」ということを意識して、考えることだけでも自分の行動が変わってくる。
- 残された課題を共有することで、問題意識をもってスタッフと考え続けることに繋がる。

推進役の方へ

あえて、現在出ている意見と逆の問いかけをし、「どう思う？」と聞くことで、スタッフが現在の取り組みについて、先入観で「よい！」と感じるだけでなく、いろいろな側面で検討できるように心がけました。

そのような問いかけをすることで、残された課題を共有できるように考え、取り組みました。

【残された課題】

課題 1・2 については実施済み。

課題 3 については、改善活動状況を振り返りながら、継続して取り組んでいく内容として、共有。

	課題 1)	課題 2)	課題 3)
改善する課題	連絡が滞り、どこまで対応されたのかわからない。	申し送りの情報現場での配慮が人によって差がある	情報の受け取り方 発信方法
改善活動案	全ての書類にサインをして誰が見たかわかるようにしておく	①ケアの申し送りの際、伝える内容をリストにし、見える化する。 ②個人ファイルに申し送り情報や配慮方法を書面で記録 ③手順書に記載。	①お客様とケアマネの連絡先と諸注意を載せたリストを作る ②情報を見た人や受け取った人が発信する。
実施する改善活動	連絡票、伝言票、届いたFAXは曜日ケースに入れ、①伝える内容のリストを見たらサインし、サインがあることを確認し、処理をする。	①伝える内容のリストを作成し、引継ぎの際にそのリストをもとに実施する。	②連絡票への記入の徹底。必要に応じての電話連絡。
課題解決の取り組み優先度	1	2	3
担当者	全員	全員	全員

■改善方針

活動のゴール	サービスの必要な申し送りが漏れなく、スムーズに行えるようになる。
振り返り (改善活動実施後に記入)	申し送り内容がムラがなく伝達できることで、サービスの質の統一を図れることで、質の向上にもつなげることができる。

■進捗管理表

	改善プロセス	担当者	期限 (いつまで終えたいか目標を記載)	所要日数 (各プロセスに必要な日数を記載)	実施事項	実施有無	年															
							月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月				
実行計画を立てよう	改善活動の具体化をしよう (改善活動のステップを書いてみよう)	管理者・サ責	11月中	7日間	MT開催 1~4回	実施済																
	改善活動の推進体制を構築しよう	管理者・サ責	11月中	7日間	MT開催 1回	実施済																
	事業所内で活動内容を周知しよう	管理者・サ責	11月中	7日間	準備 掲示 MT時	実施済																
	改善活動開始に向けて オリエンテーションを実施しよう	管理者・サ責	11月中	7日間	準備 開催周知分の作成	実施済																
改善活動に取り組もう	改善活動を実施しよう	管理者・サ責	11.12月中	60日間	スタッフが抱えている問題を見える化し、情報共有の仕方を検討	実施済																
	ステップ①	サ責、全スタッフ	11月中	10日間	どこの情報共有部分に問題が特にあるのか、意見出し	実施済																
	ステップ②	サ責、全スタッフ	12月中	7日間	共有の仕方を検討。たたき台の表の作成。	実施済																
	ステップ③	全スタッフ	12月中	10日間	たたき台をもとに意見だし、さらに修正を加える。	実施済																
	ステップ④	管理者・サ責	12月中	30日間	作成した表を実際に使用し、修正の必要があるかなど検討。	実施済																
改善活動を振り返ろう	定量的な振り返り 業務時間に変化があったか確認しよう	管理者・サ責	1月中	30日間	MTで確認	実施済																
	定性的な振り返り 職員の働きやすさに変化があったか確認しよう	管理者・サ責	1月中	30日間	各々のヒアリング	実施済																
	定性的な振り返り ケアの質に変化があったか確認しよう	管理者・サ責	1月中	30日間	MTで確認	実施済																

😊これから実践をしようとしている方へ😊

- グループ内での横展開などを目指している方や、これから業務改善への取組をしようとしている方へ、メッセージを記載下さい！！
- 生産性向上の取り組みについて、どんなことを目指したいか。「目的」を明確にし、わかりやすく伝えていくことが大切。
- 「気づき」は、すべてのスタッフが必ずもっています。その気づきを見える化できることで何が課題となっているのかわかりやすくなります。
- 見える化し、共有していくことで、同じ課題認識となり、チームとしての一体感につながります。
- スタッフ自身が、自分事として考えるきっかけにも。
- 実際に改善できることで、お客様へのよりよいサービス提供につながり、スタッフが自信をもてるようになります。

取り組みの途中で、「目的」を見失ったり、ズれてしまうこともあります。推進役が目的を意識して、チームメンバーに振り返りながら進めていくことが大切だと感じました。また、意見がなかなか出てこないときもあるので、意見が出しやすくする工夫を考えながら、「同じ方向を向く」ということを丁寧に行うとその後の取り組みがスムーズになると感じました。

目的意識をもって取り組みを実施していくことができれば、チームメンバー自身が自立して改善に向けて進んでいけるのではと感じました。