

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：アースサポートふじみ野

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】アースサポートふじみ野

サービス種別	訪問介護
所在地	埼玉県ふじみ野市
定員	定員 なし
特徴	身体介護を必要とされるお客様が多く、 自立支援に向けてサービス提供しています。



1. 伝達者による研修会の開催の概要

1.開催日：11月2日

2.開催方法：対面

3.参加者：[REDACTED]

4.研修で学んだテーマ

生産性向上の取り組みの目的共有

→業務を効率化することで、時間を捻出し、

一人でも多くのお客様に質の高いサービスを提供すること、
またお客様のことを考える時間を作る事。

2. 改善活動の準備

1. 取り組みメンバーの選出

主要な正社員のサービス提供責任者をメンバーとしました。

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。

ムリ・ムダ・ムラをなくし、質の向上を目指す。

3. グループワーク

現時点での事業所の課題について。

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？

- ▶ 毎週、翌週の予定を調整して次回の会議の日時を決定する事。

推進役の方へ

- どんな事を心掛けましたか？

→なるべく発言が多く出るよう促し、問いかけをしていった。

- どんな気づきがありましたか？

→フランクに堅苦しくならないよう、話しかける事により、重たいタスクと感じないような働きかけが必要だと思った。

3. 現場の気づき・困りごと

- 気づきシート
(グルーピング)
- 気づきシートを元に会議で内容を掘り下げると、多くの気づきが出てきました。

■ 気づきシート
「現場でよくあるミスは、
作業指示書が読めないこと、
作業指示書が読めないこと」

「現場でよくあるミスは、
作業指示書が読めないこと、
作業指示書が読めないこと」

「現場でよくあるミスは、
作業指示書が読めないこと、
作業指示書が読めないこと」

■ 気づきシート
「現場でよくあるミスは、
作業指示書が読めないこと、
作業指示書が読めないこと」

「現場でよくあるミスは、
作業指示書が読めないこと、
作業指示書が読めないこと」

「現場でよくあるミスは、
作業指示書が読めないこと、
作業指示書が読めないこと」

■ 気づきシート
「現場でよくあるミスは、
作業指示書が読めないこと、
作業指示書が読めないこと」

「現場でよくあるミスは、
作業指示書が読めないこと、
作業指示書が読めないこと」

「現場でよくあるミスは、
作業指示書が読めないこと、
作業指示書が読めないこと」

■ 気づきシート
「現場でよくあるミスは、
作業指示書が読めないこと、
作業指示書が読めないこと」

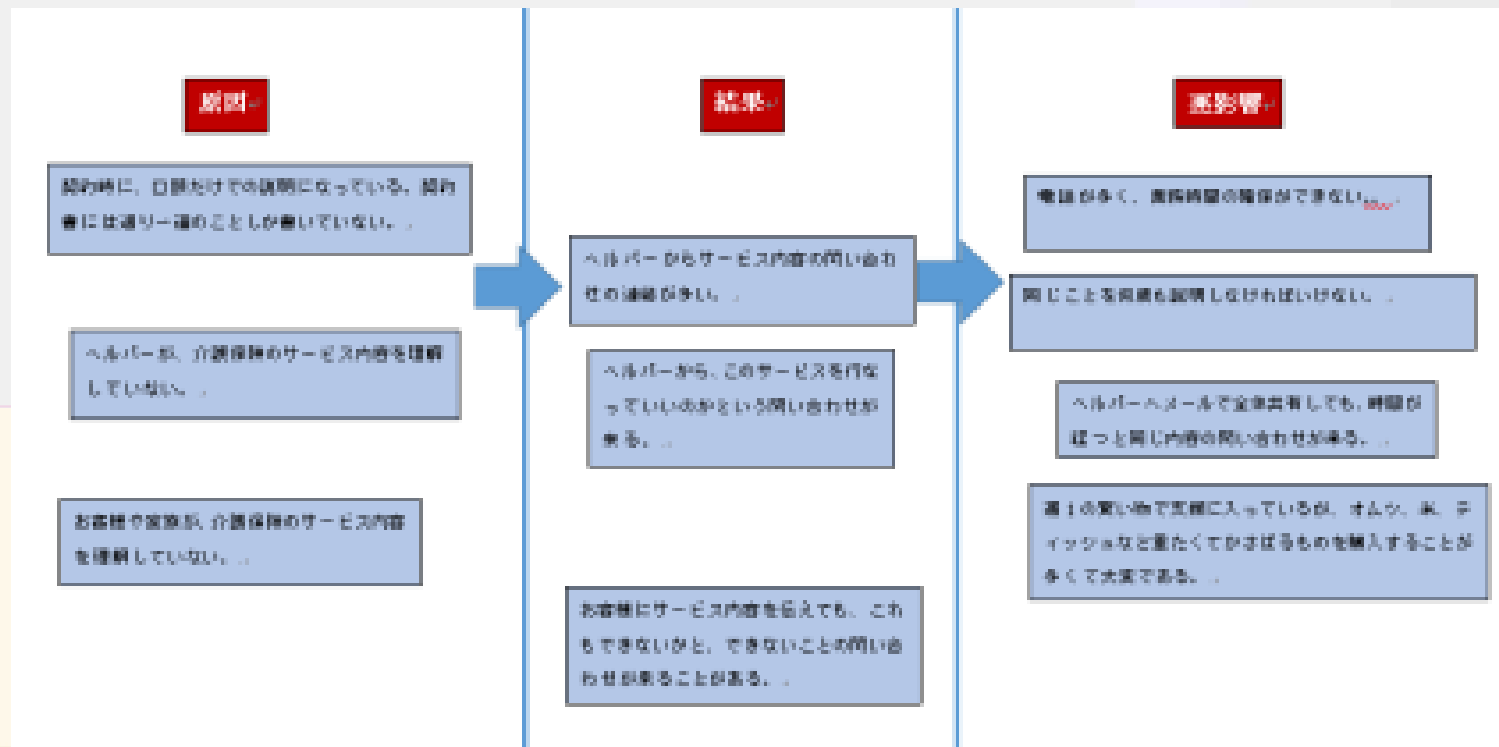
「現場でよくあるミスは、
作業指示書が読めないこと、
作業指示書が読めないこと」

「現場でよくあるミスは、
作業指示書が読めないこと、
作業指示書が読めないこと」

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)

- お客様やヘルパーからの問い合わせが多い事に気が付きました。
- 業務時間調査を通じて上記のような問合せの対応が、業務時間をひっ迫させていることが判明した。



5. 課題の明確化

■ 課題の明確化

➤ 業務時間調査を通じて、業務時間をひっ迫している内容

から優先順位を立てて課題を整理していきました。

業務時間調査表

※1 業務時間調査は、業務時間調査の対象となる業務について実施する。
 ※2 調査対象となる業務は、業務時間調査の対象となる業務について実施する。
 ※3 業務時間調査の対象となる業務は、業務時間調査の対象となる業務について実施する。
 ※4 業務時間調査の対象となる業務は、業務時間調査の対象となる業務について実施する。

調査期間： 11月1日～11月31日

項目	調査項目	調査
<期間>	11月1日～11月31日	11月1日～11月31日
<対象>	11月1日～11月31日	11月1日～11月31日
<対象>	11月1日～11月31日	11月1日～11月31日

時間	11月1日～11月31日	11月1日～11月31日
11月1日		
11月2日		
11月3日		
11月4日		
11月5日		
11月6日		
11月7日		
11月8日		
11月9日		
11月10日		
11月11日		
11月12日		
11月13日		
11月14日		
11月15日		
11月16日		
11月17日		
11月18日		
11月19日		
11月20日		
11月21日		
11月22日		
11月23日		
11月24日		
11月25日		
11月26日		
11月27日		
11月28日		
11月29日		
11月30日		
11月31日		

6. 改善方針

1. 業務の効率化


電話での問い合わせが多い項目について、対応リストを作成し、
業務の効率化をはかる

この結果を生かして

2. ケアやサービスの質の向上

業務を効率化することで、時間を捻出し、
一人でも多くのお客様に質の高いサービスを提供する

6. 改善方針

	課題 1)	課題 2)	課題 3)
改善する課題	ヘルパーからケア内容の質問が多く、内勤が捗らない。	お客様・ご家族よりサービス内容についての問い合わせがあり、何度も説明し手間である。	ヘルパーによりサービスの質と、記録用紙の記入方法にムラがある。
改善活動案	ヘルパー・お客様ともにサービス内容を明確にする、いつでも見れるようにしていくのはどうか。		サービス提供方法の明確化 記録用紙の記入例やポイントをまとめる
実施する改善活動	介護保険でできること・できないことを1枚の紙にまとめて、お客様宅に掲示、もしくはいつでも見れる場所に保管することで、何度も事務所や社員に確認する必要がないようにしていく。		
課題解決の取り組み優先度	1		2
担当者			

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
- 毎週、翌週までの課題設定を行い、改善活動が毎週前進するように工夫をしました。
- ZOOMでの打ち合わせが多く、意見があまり出ない時に難しさを感じました。
- 出た意見に対して掘り下げていくと、色々な意見が出るようになりました。

7. 課題を解決するための計画

	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															
							11月	12月	1月	2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)	[Redacted]	11月10日				■															
	改善活動の推進体制を構築しよう		11月17日					■														
	事業所内で活動内容を周知しよう		11月23日						■													
	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		11月30日							■												
改善活動に取り組もう	改善活動を実施しよう																					
		ステップ①	12月8日	7	掲載項目の内容出し																	
		ステップ②	12月15日	7	記載・まとめ																	
		ステップ③	12月30日	15	修正・内容出し																	
		ステップ④	1月25日	30	修正・まとめ																	
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																				
	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																				
		ケアの質に変化があったか確認しよう																				

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！
- 電話で質問の多い項目（訪問介護で購入できるもの、出来ない物）の洗い出し
- グレーゾーンである品物について、市役所に問合せを行った
- 市役所の回答を参考に、リストを作成した

- 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！
- 次週の取り組み内容を決めたことで、次週までの宿題を明確にできた。
- 躓く部分を共有することで解決策へ繋げることができた。
- 要点だけを話すことでスムーズに進行できた。
- ゴールに近づいていることを共有することで、前向きな意見が多く出た。

9. 取り組んだ結果

■ 初案（「訪問介護で買えるもの・買えないもの」リスト）

訪問介護で買えるもの・買えないもの

介護保険では「日常生活を営むために最低限必要」なものしか購入できません。買ってはいけないものでも、自費でしたら購入できますのでご相談下さい。

●購入して良い品物

- ・食品および飲料全般
- ・掃除・衛生用品（ティッシュペーパー、トイレペーパー、タオル、マスク、ガーゼ、歯ブラシ、髯剃り、紙おむつ、生理用品、キッチンペーパー、石けん、洗剤、洗淨剤、柔軟剤、歯磨き粉、ろうそく、化粧品類、除菌用アルコール、家庭用殺虫剤、カセットコンロ用燃料、ほうき、スポンジ、ビニール袋、ラップ、ゴム手袋）
- ・日用品（爪楊枝、割りばし、傘、使い捨てカイロ、ライター）
- ・文具（カッター、ハサミ、筆記具、電球、蛍光灯、電池）
- ・衣類（シャツ、タオル、肌着）
- ・
- ・

●購入してはいけない品物

- ・酒、たばこ、新聞、雑誌等の嗜好品
- ・ペット関係（ペットフード、ペットシート、トイレ砂）
- ・医薬品（風邪薬、湿布を含む処方箋なしの医薬品）
- ・家具（机、収納ボックス、傘立て、靴箱）
- ・家電（白物家電、電子レンジ、炊飯器）
- ・贈答品（金券、お歳暮、お中元、菓子折り、花）
- ・衣料品店での外用の被服
- ・
- その他
- ・遠方の店舗に行くことはできません。
- ・キャッシュカードをお預かりすることはできません。



9. 取り組んだ結果

■ 練り直したもの

- 文字をおおきくし、見やすくした
- 色分けをした
- 説明文を削除し、品物が分かり易いように記載方法に工夫をした

改良した結果は、
右の通り →

訪問介護で買えるもの・買えないもの	
● 購入できる品物	✕ 購入できない品物
<ul style="list-style-type: none"> ●食品および飲料全般 酒、たばこ、新聞、雑誌 	<ul style="list-style-type: none"> ●嗜好品 酒、たばこ、新聞、雑誌類
<ul style="list-style-type: none"> ●掃除・衛生用品 ティッシュペーパー、トイレトペーパー、タオル、マスク、ガーゼ、歯ブラシ、歯磨き粉、紙おむつ、生理用品、キッチンペーパー、石けん、洗剤、洗淨剤、柔軟剤、歯磨き粉、ろうそく、化粧品類、除菌用アルコール、家庭用殺虫剤、カセットコンロ用燃料、ほうき、スポンジ、ビニール袋、ラップ、ゴム手袋 	<ul style="list-style-type: none"> ●ペット関係 ペットフード、ペットシート、トイレ砂
<ul style="list-style-type: none"> ●日用品 爪楊枝、割りばし、傘、使い捨てカイロ、ライター 	<ul style="list-style-type: none"> ●医薬品 風邪薬、湿布を含む処方箋の医薬品
<ul style="list-style-type: none"> ●文具 カッター、ハサミ、筆記具、電球、蛍光灯、電池 	<ul style="list-style-type: none"> ●家具 箱、収納ボックス、傘立て、靴箱
<ul style="list-style-type: none"> ●衣類 シーツ、タオル、肌着 	<ul style="list-style-type: none"> ●家電 白物家電、電子レンジ、炊飯器
	<ul style="list-style-type: none"> ●贈答品 金巻、お歳暮、お中元、菓子折り、花
	<ul style="list-style-type: none"> ●衣料品店での外用の被服
	<ul style="list-style-type: none"> ●その他 ・遠方の店舗に行くことはできません。 ・キャッシュカードをお預かりすることはできません。

10. 振り返り

■ 振り返りで出た意見

- 同様に、家事に関連した業務等でも、リスト化する必要がある
- 「買い物可否リスト作成により、問い合わせ時間が短縮されたと感じますか。」と非常勤の職員にアンケートを取り、**7名中7名が「ある程度短縮されたと感じる。」**と回答があり、リストの作成が役に立っていると感じました。
- アンケートを行った結果、更に追加の業務も不明確なため、再度、市役所に問い合わせを行い、リスト化する必要がある

10. 振り返り

(アンケートの結果)

■ 買い物可否リストにより生まれた余裕時間をどのような業務にあてるか？

- 在庫を確認する時間
- 体調を伺う時間や、コミュニケーションをはかる時間にあてられている。また、買い物後の確認や片付け作業を丁寧に行える。
- 他の業務に余裕が生まれたり、会話が増える。
- 買い物が、二度手間になりにくいのでゆとりが生まれ、傾聴時間を増やせる。


■ 買い物可否リストによって、具体的にどのような点で介護のサービスの質の向上につながったと感じるか？

- 誰が行っても同じサービスになる
- より、気を配り丁寧なケアが行える。また、体調面や会話を増やせることで心身的なケアも行える
- 利用者様の意識が変わる
- 購入していいものとダメなものの区別がわかりやすくなった
- 利用者さんへ、買える買えないを自信をもって自分の言葉で言えると、少し信頼が高まりそう。

■ 現在困っていることや、今後取り組んでみたい課題はありますか？

- 掃除していいところとダメなところなどの違いを教えてください。

11. 練り直し(今後の改善活動に向けた計画)

	課題 1)	課題 2)	課題 3)
改善する課題	ヘルパーからケア内容の質問が多く、内勤が捗らない。	お客様・ご家族よりサービス内容についての問い合わせがあり、何度も説明し手間である。	ヘルパーによりサービスの質と、記録用紙の記入方法にムラがある。
改善活動案	ヘルパー・お客様ともにサービス内容を明確にする、いつでも見れるようにしていくのはどうか。		サービス提供方法の明確化 記録用紙の記入例やポイントをまとめる
実施する改善活動	買物以外の生活援助において、介護保険でできること・できないことを1枚の紙にまとめて、お客様宅に掲示、もしくはいつでも見れる場所に保管することで、何度も事務所や社員に確認する必要がないようにしていく。		
課題解決の取り組み優先度	1		2
担当者			

11. 練り直し(今後の改善活動に向けた計画)

	改善プロセス		担当者	期限 (いつまで終わ るか目標を記 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				
								3月	4月	5月	6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)		[Redacted]	3月10日				■				
	改善活動の推進体制を構築しよう			3月17日				■				
	事業所内で活動内容を周知しよう			3月23日				■				
	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			3月30日				■				
改善活動に 取り組もう	改善活動を実施しよう		[Redacted]									
		ステップ①		4月8日	7	掲載項目の 内容出し			■			
		ステップ②		4月22日	7	記載・まとめ			■			
		ステップ③		5月10日	15	修正・内容 出し				■		
		ステップ④		5月25日	30	修正・まとめ				■		
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	[Redacted]	6月10日	15						■	
	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		6月20日	10						■	
		ケアの質に変化が あったか確認しよう		6月30日	10						■	

😊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！！！！
- 最初のオリエンテーションでの動機付けが大切なので、「生産性向上」という言葉を、自身の仕事内容に置き換えるとどういう言葉になるかが大事だと感じます。
- 業務改善活動が始まれば、スピード感が出てくると思うので、最初の課題抽出が大事だと思います。