

# 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：アースサポート郡山

## 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】アースサポート郡山

サービス種別	訪問入浴
所在地	福島県郡山市桑野2丁目22-1
職員数	13名
特徴	お客様本位のサービスを追求し、地域に根付き選ばれるよう心掛けています。 育成環境が整っており、新しいことに挑戦する姿勢で、どのようなケースでも知恵を絞り、対応いたします。



# 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日・28日

2.開催方法：オンライン

3.参加者： XXXXXXXXXX

4.研修で学んだテーマ

- 介護現場で生産性向上に取り組む意義
- 推進するスキルを持つ人の役割
- ファシリテーションスキル
- 業務改善のステップ

## 2. 改善活動の準備

### 1. 取り組みメンバーの選出

- 常勤スタッフだけではなく、アルバイトスタッフからの目線も必要と考えたため、入浴スタッフ全員の選出にした。

### 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。

- 生産性向上とは何か、質を向上することで働く環境はどう変化するのか、また変化した事で、働くスタッフや地域貢献にもたらす影響について理解することができた。

### 3. グループワーク

- オリエンテーションで、取り組み意義やチーム名を決め意識を高めた。
- チーム名を「ソメイヨシノ」とした。近所に日本最古（明治11年）に植えられたソメイヨシノがあるので、それにちなんで、冬（11月）から取組を始めたので、春に桜が咲くように願いをこめて名付けた。

### 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？

- スタッフが集まる日にミーティング日を最初に設定した。
- カレンダーに記載し、日時を見える化した。
- メンバーからどのような意見でも出せるように、「否定しない事」と「パスしても大丈夫」という促しをした。

### 3. 現場の気づき・困りごと

- 気づきシート（グルーピング）
- 気づきシートを使って、何を話しましたか？
  - ムリムダムラの振り分け、理念と照らし合わせ考える場を作った。
- どのような気づきがありましたか？
  - グルーピングをしていく中で、課題に前回取り組んだ内容も含まれており、スタッフとしては腑に落ちていなかった。

#### グルーピング前



#### グルーピング後に見えてきた課題

- チェック物や記載する物が多い。
- 休憩時間が分かりにくい。
- 他部門スタッフも拠点の清掃に参加して欲しい。
- 拘束時間が長い。
- 情報共有がうまくいってない。

### 3. 現場の気づき・困りごと

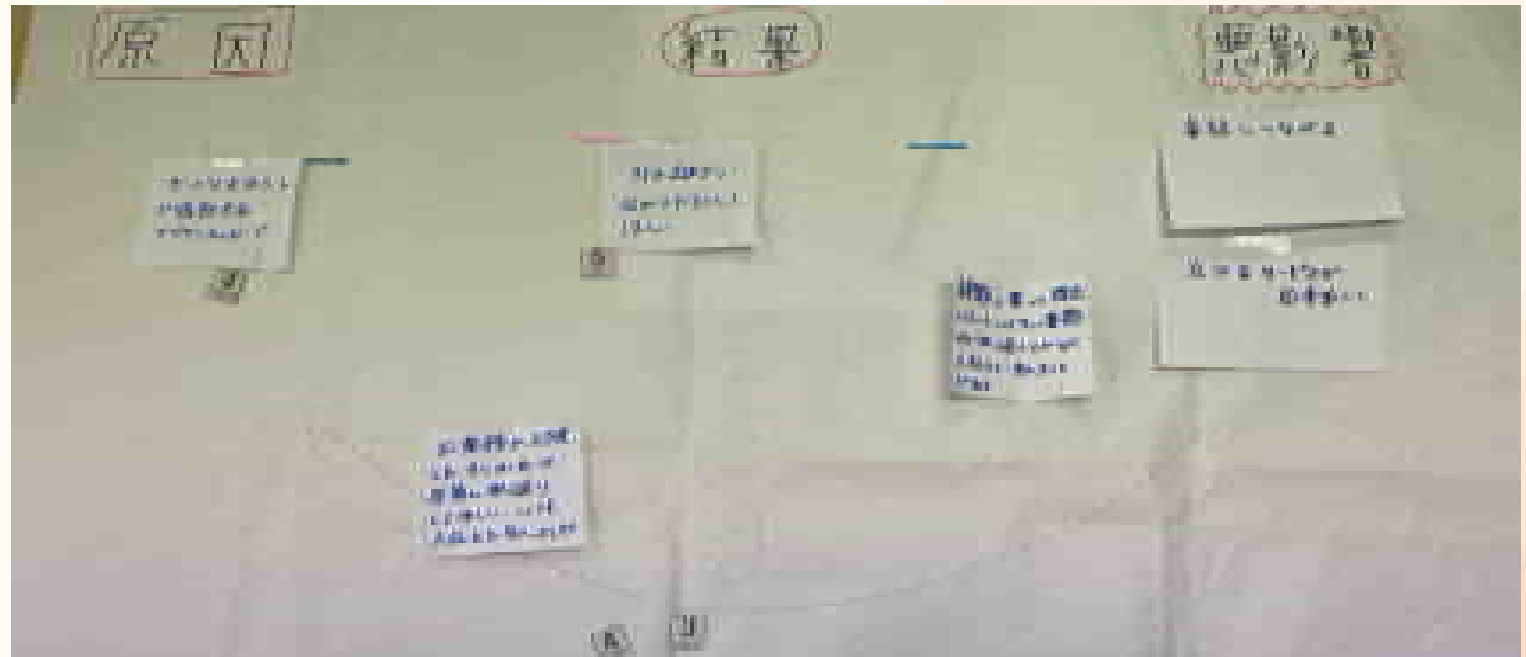
推進役の方へ

- どんな事を心掛けましたか？  
黒子を意識し発言の際はどの立場での発言か宣言した。  
チームリーダーが場を回せるように事前に擦り合わせた。
- どんな事に困りましたか？  
自分本位な意見が上がった。
- どんな気づきがありましたか？  
理念やガイドラインの浸透がアルバイトスタッフまで浸透していなかった。

## 4. 課題の全体把握

### ■ ゆるやかな因果関係づくり

- グループの多い所、良く出た項目
  - スタッフ間、他部門との情報共有。
  - 使用しているツールの二重転記。
- 何が難しく感じて、どう考えて進めましたか？
  - 因果関係図の理解やミーティングの日時調整。
  - 簡単そうなものから取り組み、小さな成功体験を重ねていくよう進めた。



推進役の方へ

- どんな事を心掛けましたか？  
業務命令にならないよう意識し、メンバー全員の意見が出せるよう、否定しないことをチームリーダーに促した。
- どんな事に困りましたか？  
使用ツールの運用理解がされておらず、共有されていないと思い込んでいるメンバーもいた。
- どんな気づきがありましたか？  
その場で解決できる事が多かったが、気付いてもそのままに、なっていた。



## 5. 課題の明確化

### ■ 課題の明確化

#### ➤ どうやって課題を明確にしましたか？

➤ まずはやってみようと呼びかけ、試験運用を重ねていく中で、課題が見えてきた。

#### ➤ 付箋をつかいましたか？

➤ 意見を書き出し振り分けに活用した。

#### ➤ どんな意見が出ましたか？

➤ 複数の書式がある事で、確認漏れの書式も出てくるため、一つの書式にまとめる案が出た。

➤ お客様別、ポジション別の情報共有のほうが良いのではないか。

#### ➤ どこから取り組むか、どうやって決めましたか？

➤ 第一活用となるツールの書式作成のため、スタッフ個々に書式の案を出してもらい、みんなの意見を一つに集約し実践。

#### ➤ 次のページに改善方針シートを張り付けましょう

推進役の方へ

#### ● どんな事を心掛けましたか？

メンバー全員が理解するように全員の意見を取り入れた。

#### ● どんな事に困りましたか？

全ての意見を取り入れる事で、書く事が余計に多くなってしまい、書式の見ずらさが目立った。

#### ● どんな気づきがありましたか？

自分の意見が取り入れられた事で、やらされ感が無くなり、当事者意識が芽生えた。

## 6. 改善方針

### 1. 業務の効率化


情報共有が円滑になることで個々の効率アップと  
時間の有効活用

この結果を生かして

### 2. ケアやサービスの質の向上

気付こうとする視点や視野が広がり、生活支援者としてお客様の  
生活を豊かにする

## 6. 改善方針

	課題 1)	課題 2)	課題 3)
改善する課題	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 情報共有のため使用しているツールが活用できず、情報共有が出来ていない。</li></ul>		
改善活動案	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 使用ツールの見直し</li><li>・ 欲しい情報のあらいだし</li></ul>		
実施する改善活動	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 新しいツールの作成するのではなく、現ツールの運用ルールを決め、円滑に情報共有を図る。</li></ul>		
課題解決の取り組み優先度			
担当者			

## 7. 課題を解決するための計画

推進役の方へ

- どんな事を心掛けましたか？

誰にとってのためか、常に理念と照らし合わせて考えるよう促した。

- どんな事に困りましたか？

この時点では、まだ課題が明確でなかった。

- どんな気づきがありましたか？

理念や行動指針と照らし合わせる事で浸透していると実感した。

# 7. 課題を解決するための計画

進捗管理シート

■改善方針

活動のゴール	情報共有の円滑化・業務効率を上げることができ、お客様の高質なサービスへと繋げる。
振り返り (改善活動実施後に記入)	

■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															
							10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9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)	星・五十嵐	10月29日	1日間	ミーティング	実施済																
	改善活動の推進体制を構築しよう	星・五十嵐	10月29日	1日間	ミーティング	実施済																
	事業所内で活動内容を周知しよう	経営層・星	11月5日	1日間	ウェブ会議	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	経営層・星・チームメンバー	10月29日	1日間	ミーティング・因果関係図・3M	実施済																
改善活動に取り組もう	改善活動を実施しよう	星・チームメンバー	1月21日	61日間	ミーティング・聞き取り	実施済																
	ステップ① 活用し、緩やかな因果関係図の作成 <small>※付キシートを</small>	五十嵐・チームメンバー	11月12日	1日間	因果関係図の作成	実施済																
	ステップ② ツールの見直しとどの部分に課題があるかの見直し <small>※使用</small>	五十嵐・チームメンバー	11月26日	11日間	ミーティングを実施し、運用ルールの見直し	実施済																
	ステップ③ 仮のツールを作成し、試験運用し見直す	五十嵐・チームメンバー	12月3日	7日間	共有シートの作成・見直し	実施済																
	ステップ④ 会社既存のツールで運用が出来るように運用ルールを定める	五十嵐・チームメンバー	1月11日	30日間	ミーティングし、運用ルールの見直し・作成																	
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	<b>引き継ぎなど、時間が短縮でき多分を別な業務に充てる事ができた、早く帰れるようになったというアンケートの回答があった。</b>																			
	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																				
	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	五十嵐・チームメンバー	1月21日	4日間	振り返りミーティング																

## 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！

- ▶ 定期ミーティングの実施
- ▶ 気付きシートを活用し穏やかな因果関係図の作成
- ▶ 使用ツールの見直しと、どの部分に課題があるのかの見直し
- ▶ 仮のツールの作成し、試験運用し見直す
- ▶ 会社既存のツールで運用が出来るように運用ルールを定める

### ■ 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！

- ▶ 全員で一つの事に取り組むことで、チーム力が上がった
- ▶ チームリーダーが離れてもメンバーで進行ができた
- ▶ 日時が明確にされていたので、意見を持ち寄りミーティングができた
- ▶ 理念と照らし合わせる事で、自分達のやるべきことの理解が深まった

## 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？

推進役の方へ

- どんな事を心掛けましたか？  
スタッフの意見を採用し、実施してみた
- どんな事に困りましたか？  
慣れない為、記載不備があった
- どんな気づきがありましたか？  
元ある書式が完成されていた事に各々が気付いた

(取組前)

工程表

生活見える化シート  
の裏面

(取組後)

# 10. 振り返り

## ■ 振り返りで出た意見

### 〈工程表〉

- ▶ お客様個々に記載する欄を増やし、1枚で共有できるように作成してみたが、活用してみると見にくく情報伝達がうまくいっていない。見る際にも時系列が不明のため次回に活用できない。
- ▶ お客様ごとに得た情報を記載するが、次回の用紙に転記が大変。

### 〈生活見える化シート〉

- ▶ 1行を3分割（縦に線を入れる）した事で、見やすくなった。
- ▶ 今までは「気付き」を記載するだけで終わっていたが、「対応方法」や「結果」を記載する事で、取組の流れが一目見て分かりやすくなった。
- ▶ スタッフが対応方法や結果まで考えるようになった。
- ▶ 気付こうとする視点でサービス提供することができた。

## ■ アンケートの結果

- ▶ 6人中、全員（とても感じる4人、まあ感じる2人）が取組の成果を感じている。
- ▶ 多いのは、内勤業務の時間でこれまで出来なかった作業や時間がかかっていた作業の時間が短縮できたり、追加の作業ができるようになった、という意見があった。



# 11. 練り直し

## ■ 練り直し案

➤ 新しいツールの作成ではなく、元々使用していたツールの運用の見直しと拠点内での運用ルールの作成

推進役の方へ

- どんな事を心掛けましたか？  
まずはやらせてみて、失敗や試行錯誤を繰り返す事で自ら取り組もうとする意識を高めた。
- どんな事に困りましたか？  
自分達の意見で実施したが、うまく活用できず、得た情報を生かす事が出来なかった。
- どんな気づきがありましたか？  
本来のツールの使用目的とズレが生じ、何のシートか分からなくなった。

推進役の方へ

- どんな事を心掛けましたか？  
今使用しているものが適切に活用できているか。
- どんな事に困りましたか？  
みんなで考えたものを白紙にする事。
- どんな気づきがありましたか？  
新たなものを作るのに時間を要するよりも、運用ルールを作成することで現在使用の物で事足りることに気づいた。

	課題 1)	課題 2)	課題 3)
<b>改善する課題</b>	・使用ツールが活用できず、情報共有が円滑に出来ていない。		
<b>改善活動案</b>	・使用ツールの目的の共有、記載内容の整備 ・欲しい情報のあらいだしと整備		
<b>実施する改善活動</b>	・新しいツールの作成するのではなく、 現ツールの運用ルールを決め、円滑に情報共有を図ると共に、正しい運用が出来き、転記物を増やさない。		
<b>課題解決の取り組み優先度</b>			
<b>担当者</b>			

■改善方針

活動のゴール	会社書式の正しい運用とルールを作り、情報共有の円滑化・業務効率を上げることができ、お客様の高質なサービスへと繋げる。
振り返り (改善活動実施後に記入)	

■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																	
							0月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10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)		10月29日	1日間	ミーティング	実施済																		
	改善活動の推進体制を構築しよう		10月29日	1日間	ミーティング	実施済																		
	事業所内で活動内容を周知しよう		11月5日	1日間	ウェブ会議	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		10月29日	1日間	ミーティング・因果関係図・3M	実施済																		
改善活動に取り組もう	改善活動を実施しよう		1月21日	61日間	ミーティング・聞き取り	実施済																		
	ステップ① 気付きシートを活用し、緩やかな因果関係図の作成		11月12日	1日間	因果関係図の作成	実施済																		
	ステップ② 使用ツールの見直しとどの部分に課題があるかの見直し		11月26日	11日間	ミーティングを実施し、運用ルールの見直し	実施済																		
	ステップ③ 仮のツールを作成し、試験運用し見直す		12月3日	7日間	共有シートを作成・見直し	実施済																		
	ステップ④ 会社既存のツールで運用が出来るように運用ルールを定める	1月31日	30日間	ミーティング実施し、運用ルールの見直し・作成																				
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	1月31日	4日間	振り返りミーティング																				

## 😊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！！！！
- ムリ・ムダ・ムラを減らすことで、スタッフ間のコミュニケーションが増え、風通しがよく働きやすい職場環境になります。
- 5Sの習慣化と、備品の大切さを理解し、コスト意識が高まります。
- 必要な情報を正しく共有出来る事で、お客様の求めるサービスを提供でき、地域に選ばれる事業所になります。
- 各々が知識や技術の取得ができ、スタッフの業務負担が減ります。
- お客様と向き合う時間が増え、お客様のニーズに合わせたサービスが提供できる。
- 取り組みをする事で拠点力がアップに繋がる。