

# 令和3年度 業務改善活動報告書

- 法人名：(有) いきいきリハビリケア
- 事業所名：いきいき稲富デイサービスセンター

## 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】有限会社 いきいきリハビリケア

【事業所名】いきいき稲富デイサービスセンター

サービス種別	通所介護
所在地	福岡県八女市稲富
定員	定員 通所 43名
特徴	リハビリ重視型のデイサービスセンター。 一日をただ過ごすだけでなく、生気にあふれ、 活気のある本来の「生活」を目指します。 普段当たり前前にできる生活を当たり前にする ためのサポートをリハビリやcare(ケア)を通し て行い、自分らしい生活を支える支援を行っ ています。



# 1. 伝達者による研修会の開催の概要

- 1.開催日： 2021年11月1日
- 2.開催方法： 対面
- 3.参加者： いきいき稲富デイサービスセンター  
スタッフ一同
- 4.研修で学んだテーマ
  - PDCAサイクル
  - 6つのステップ
  - 5Sと3M
  - OJTの仕組みづくり



## 2. 改善活動の準備

### 1. 取り組みメンバーの選出

いきいき稲富デイサービスセンター 正社員  
介護福祉士 6名、作業療法士 1名

### 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。

「大変な事に巻き込まれた」という気持ちが大きかった



取り組む事によってスタッフ・利用者様のために繋がってくる

### 3. 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？

- ① 終礼で話し合う
- ② 1回の話し合う時間は10分以内
- ③ 話し合う内容を明確にしておく



## 4. 課題の全体把握

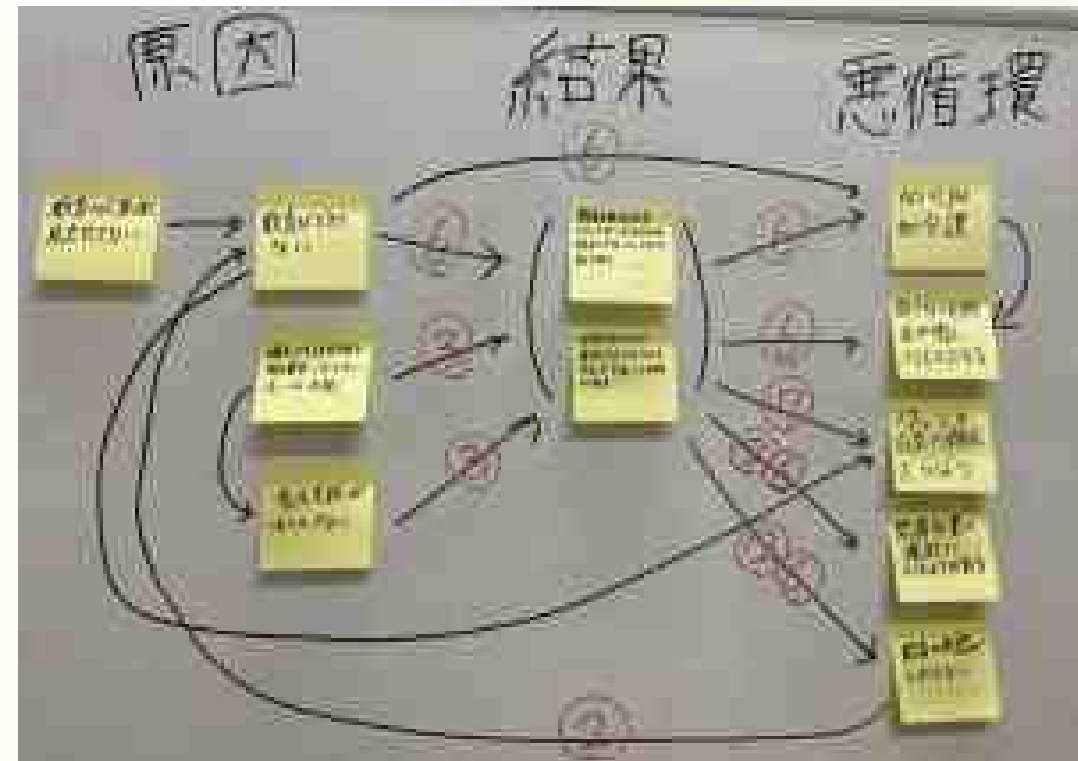
- ゆるやかな因果関係づくり  
(原因・結果・悪影響)
- グループの多い所、良く出た項目は何でしたか？  
⇒ **スタッフ間の連携（教育体制）・送迎関係**
- それをもとに「原因」→「結果」→「悪影響」に一方向でつないでいくプロセスを体験しましたね。
- 何が難しく感じて、どう考えて進めましたか？  
⇒ **出来ていると感じていた所が出来ていない所が分かった。**  
(不参加のスタッフに課題点を不安を与えないようにどう伝えるか難しかった。)



## 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？  
⇒原因から考えて悪循環に繋げていった
- どこから取り組むか、どうやって決めましたか？  
⇒最終的に原因となるものに対して、そこから繋がりが多いものにした



### 推進役の方へ

- どんな気づきがありましたか？  
⇒業務時間調査をするにあたって、どうしたら協力してもらいやすくなるかいくつか考えた上で提案していく。



## 6. 改善方針

### 1. 業務の効率化


スタッフ1人1人で臨機応変な行動が取れるようになり、スタッフ間の連携、業務効率に繋げる

この結果を生かして

### 2. ケアやサービスの質の向上

スタッフに時間ができる事により、普段できなかったアクティビティの提供や利用者様への関わりが出来るようになり、利用満足度が上がる

## 6. 改善方針

	課題 1)	課題 2)	課題 3)
<b>改善する課題</b>	午後から抜けられるスタッフがいるのに指示がないとフリーを取らない	15:00からの業務の交代が明確化されていない	
<b>改善活動案</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 誰とシフトを変わるかの明確化</li> <li>・ 教育の必要性</li> <li>・ 指示系統の構築</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 誰とシフトを変わるかの明確化</li> <li>・ 指示系統の構築</li> <li>・ リハビリスタッフへの協力要請</li> </ul>	
<b>実施する改善活動</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ シフトを変更する際のマニュアルを出す</li> <li>・ フロア業務の再教育をする</li> <li>・ 業務時間調査作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ シフトを変更する際のマニュアルを出す</li> <li>・ 実践の中で修正</li> </ul>	
<b>課題解決の取り組み優先度</b>	1	2	
<b>担当者</b>			

# 7. 課題を解決するための計画

課題管理シート

## ■改善方針

活動のゴール	入浴スタッフがフロアに入った時に自分で判断して懸けるようになる
振り返り (改善活動の進捗に記入)	

## ■進捗管理表

	改善プロセス	担当者	課題 (1つまで書きたいが、自由を認める)	所要日数 (フロアに入ると決まると決まらぬ日数を記載)	実施事項	2021年					
						実施期間	10月	11月	12月	1月	
実行計画を立てよう	改善活動の責任者をしよう (改善活動のスタッフも書いてみよう)	[REDACTED]	2020年10月	3日	担当スタッフの話し合い	実施済					
	改善活動の推進体制を構築しよう		2020年10月	3日	担当スタッフの話し合い	実施済					
	事業所内で活動内容を周知しよう		2020年10月	3日 (準備含む)	全館研修 全スタッフへの告知	実施済					
	改善活動開始に向けて オンラインアクションを実施しよう		2020年10月	3日 (準備含む)	オンラインアクションの準備 オンラインアクションの開始	実施済					
改善活動に取り組みよう	改善活動を実施しよう	[REDACTED]	2020年11月	1日	担当スタッフ作成 改善活動開始	実施済					
	ステップ1		2020年11月	3日	業務内容確認	実施済					
	ステップ2		2020年11月	1日	業務内容確認をもとに業務の 実行についてオンライン研修 作成	実施済					
	ステップ3		2020年10月	2日	オンライン研修に対して練習シ ット	実施済					
	ステップ4		2020年10月	1日	実践的な改善し、指導を受けて 行う。1人1人が実施して いるかを確認する。①						
改善活動を振り返ろう	定期的な振り返り	[REDACTED]	2020年11月	3日	改善活動振り返り						
	定期的な振り返り		2020年11月	3日	職員アンケート						
	定期的な振り返り		2020年10月	3日	ワークショップ						

## 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！

- 業務時間調査
- 改善方針シートの共有・今後の動き方に対して自分の役割の確認

### ■ 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！

- 調査の仕方に対して、自分の意見や想いも大事だが、チーム全体で動く事を想定して考えてみるように伝えた。メリット、デメリットを考えてもらいながらみんなの事を考えた答えを言ってくれた。
- 業務時間調査は1日をビデオに記録するようにした。少しの隙間時間で1人1人の普段やっている工夫点が見えた。

### 推進役の方へ

#### ● どんな気づきがありましたか？

⇒ 選択肢を与える事で意見が割れるので、不採用になってしまった案を選択したスタッフのアフターフォローが難しかった。モチベーションを下げないように声掛けし、調査に協力してもらえそうな促しが必要。

# 9. 取り組んだ結果

## ■ 取組前と取組後の比較

(取組前)

業務の交代の仕方  
や考え方等のマニ  
ュアルがなかった

出し合った意見  
をもとに  
マニュアルを  
作成

(取組後)

業務の交代について～時間の有効活用～

が が入居 B 業務の時～

- 15:00 からリハスタッフが B 業務に入る (基本、フリーの介護スタッフがいないため)
- リハスタッフで話し合って基本 1 人 1 回程度は協力してもらい、
- 作業途中でも B 業務に専念する

が が入居終了後にフロアに入ってもらった時～

- 基本的には B 業務のスタッフ同士でどちらが交代してもらうか決める
- 交代してもらう基準 → 個人の仕事の残り具合をお互いに把握して決める
- 業務を抜けてしかやりたい事がない事があるなら実施する
- 時間を半分にして交代しても可

→ 優先順位を考えた上で決める (今日必ずしないといけない事なのか等)

→ 15:00 からは必ず B 業務に戻る (作業途中でも B 業務に専念する)

～交代する必要がある時～

1 名が と交代し、交代したスタッフが正社員の業務と交代するので指示を仰ぐ。

～交代するスタッフが居ないと判断した時～

別の仕事をする (出来るだけ仕事が終わっているスタッフと交代する)

～閉館時間が 10 分以内の時～

- 内装チェックの補充 - 各場所の消毒の確認、補充 - 感染症のシーツ外し (土曜日)

～閉館時間が 20 分以内の時～

- 倉庫片付け - 利用者様の椅子のネジ締め - カルテ整理 - 行事の準備

～閉館時間が 30 分以上の時～

- 目標の取り組み - レタの交代 - 行事の準備

## 10. 振り返り

### ■ 振り返りで出た意見

- 菜園活動など、スタッフの見守りが二手に分かれてしまう事でも提供できるようになった。
- 利用者共同作品の掲示を終礼後にしていたが、日中に利用者様と掲示できるようになった。
- 計画書類の作成開始時間が全体的に早くなった。
- 上司からの指示が優しくなった。
- 全体的に、少しの空き時間でも何かしようとする意識が付いた。
- スタッフ間での話し合いの場を多く作れるようになり、何を考えているのか等、
- スタッフ間でのコミュニケーションが取れた。
- マニュアルを作った事で、空いた時間で何をするか明確化されたので、指示が出しやすくなった。
- バタバタしなくなった事で忙しそうなお困りが減ったように感じる。
- 利用者様の話が聞きやすくなって、今後のリハビリのアプローチの仕方の検討時間が増えた。
- 利用者様に関わる時間が増えて仕事が楽しくなった。
- 事業所がキレイになった。
- 事業所全体の雰囲気明るくなった。
- 指示が無くても動けるようになった。

### 推進役の方へ

- どんな事を心掛けましたか？  
⇒名前は無記名にし、誰が書いたものかが分からない状態にした。  
⇒どんな些細な事でも記載してほしい旨を伝えた。

# 11. 練り直し

## ■ 練り直し案

- 改善したマニュアルが風化しないように、個人が持っている会社のマニュアルの中に入れていつでも確認出来るようにする。




## ■ 新しい練り直し案

- 業務改善し、日中の時間の効率化が出来たので、送迎開始までの時間の改善を行っていく。
- さらに、車両への乗せ込みから出発までの時間を短縮させることによって、帰社時間の短縮へとつなげる仕組みを作る。

## 推進役の方へ

- どんな事を心掛けましたか？  
⇒スタッフが出してくれた意見を尊重し、全体で解決したいと思っている事を課題にあげる事で全体のモチベーションを上げるようにした。

	課題 1)	課題 2)	課題 3)
<b>改善する課題</b>	送りの送迎で、利用者を車に誘導するスタッフと見守りをするスタッフの割合にバラつきがある		
<b>改善活動案</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・誘導するスタッフの割合を決める</li> <li>・誘導するスタッフを誰にするか決める</li> <li>・送迎に出ないスタッフはどうするか</li> </ul>		
<b>実施する改善活動</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・送迎に出るまでにかかる時間を測る</li> <li>・準備から送迎開始までのマニュアル作成</li> </ul>		
<b>課題解決の取り組み優先度</b>	1		
<b>担当者</b>			



■改善方針

活動のゴール	以下の活動で、利用者を共に活躍するスタッフと堅守りするスタッフの割合を増やし、活動時間を短縮させる
取り組み (改善活動の進捗状況に記入)	

■活動管理表

	改善プロセス	担当者	期間 (いつまで進めたいか/目標を設定)	所要日数 (そのプロセスに必要な日数を記載)	実施事項	2022年				
						実施有無	1月	2月	3月	4月
実行計画を立てよう	改善活動の具体化をしよう (改善活動のスタッフを募りよう)		1月半期	3日数	関係者間で相談しよう	実施済				
	改善活動の推進体制を構築しよう		1月下旬	3日数	関係者間で相談しよう	実施済				
	事業所内で活動内容を周知しよう		1月下旬	3日数(準備含む)	関係者間で 全スタッフへの告知	実施済				
	改善活動開始に向けて ポスターセッションを実施しよう		1月下旬	3日数(準備含む)	ポスターセッションの準備 ポスターセッションの実施	実施済				
改善活動に取り組もう	改善活動を実施しよう		2月上旬	3日数	ポスターセッション 改善活動開始	実施済				
	ステップ1		2月上旬	3日数	活動に活用するために必要な研究 をする(業務研究調査を行う)					
	ステップ2		2月中旬	1日数	活用するスタッフの選定を決める					
	ステップ3		2月下旬	2日数	準備から活動開始までの マニュアル作成					
	ステップ4		3月上旬	1日数	活動に活用するスタッフはどの ようになるか確認					
改善活動を振り返ろう	定量的な振り返り		3月中旬	3日数	作業改善の振り返り					
	定性的な振り返り		3月下旬	3日数	職員アンケート					
			3月下旬	3日数	ワークシート					

## 😊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！！！！
- 改善活動はチーム全体で動いていくので、スタッフ全員の理解と協力が必要です。1番最初の説明が大事になってきます。急に言われたスタッフは「大変な事に巻き込まれた」という気持ちが大きく、不安を取り除く説明と、改善活動することでどうなるのかや、最終地点の共有をしておく必要があると感じました。
- これまで「何となくやっていた事」を見直し、「小さな成功体験」を積み重ねていく事で一人ひとりの自信に繋がっていきました。具体的に動いていく事で1人1人にイメージが湧き出し、意見を出してくれるようになりますが、全体を見たら付いていけないスタッフもいると思うので、現在どう感じているのか等の個別のコミュニケーションも大切になってくると思います。そうしていく事で、個別での信頼関係が強くなり、活動自体も進めやすくなります。さらに、普段の事業所間での連携にも繋がってくると思います。
- 推進者は1つ1つの説明やスタッフへの対応を大事にし、小さな成功体験を共有し、繰り返す事が大切だと感じました。