

令和3年度 業務改善活動報告書

- 法人名：社会福祉法人ひまわり会
- 事業所名：ヘルパーステーション ひまわりの家・蔵前

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】 社会福祉法人 ひまわり会

【事業所名】 ひまわりの 家 蔵前

サービス種別	訪問介護
所在地	大阪府 堺市
定員	定員 54 名
特徴	同施設に 看護小規模多機能居宅介護 訪問看護ステーション ケアプランセンター が併設している複合施設。 利用者の方の急変時にも看護師との 連携により、早急に対応できる。



1. 伝達者による研修会の開催の概要

1.開催日：10月27日

2.開催方法：対面

3.参加者：■■■■介護事業部長
ひまわりの里■■■■管理者
ひまわりの家■■■■

4.研修で学んだテーマ

「介護現場における生産性向上の取り組み」

- ・取り組みの内容・流れ・スケジュールについて
認識の共有を行う。

2. 改善活動の準備

1. 取り組みメンバーの選出

リーダー：サービス提供責任者。今後、管理者として事業所を管理するうえでリーダー的役割を持って、取り組んでもらうために選出する。

プロジェクトメンバー

：フロアリーダー的存在の職員と、どの業務に関しても積極的かつアクティブにチームを支えてくれている職員を選出する。

2. 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たか？

- 促し役は「黒子」の存在として、取り組みの指示や、スケジュール、取り組み内容の周知など全体へのアプローチはリーダー発信とする
- 促し役として、リーダーとは、常に同じ方向を向いて意思の統一・共有を図り、ブレない方向性を確立するため、共通認識にズレがないように留意する

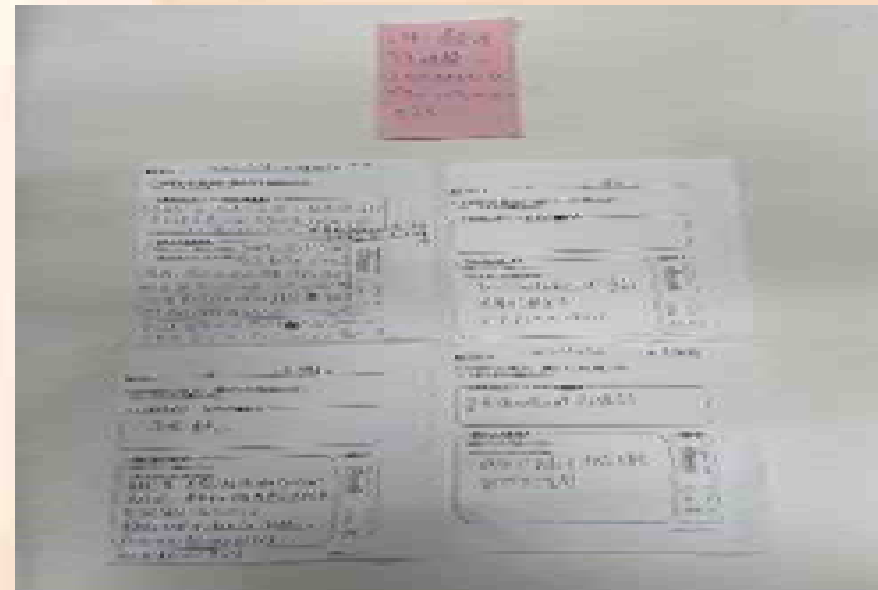
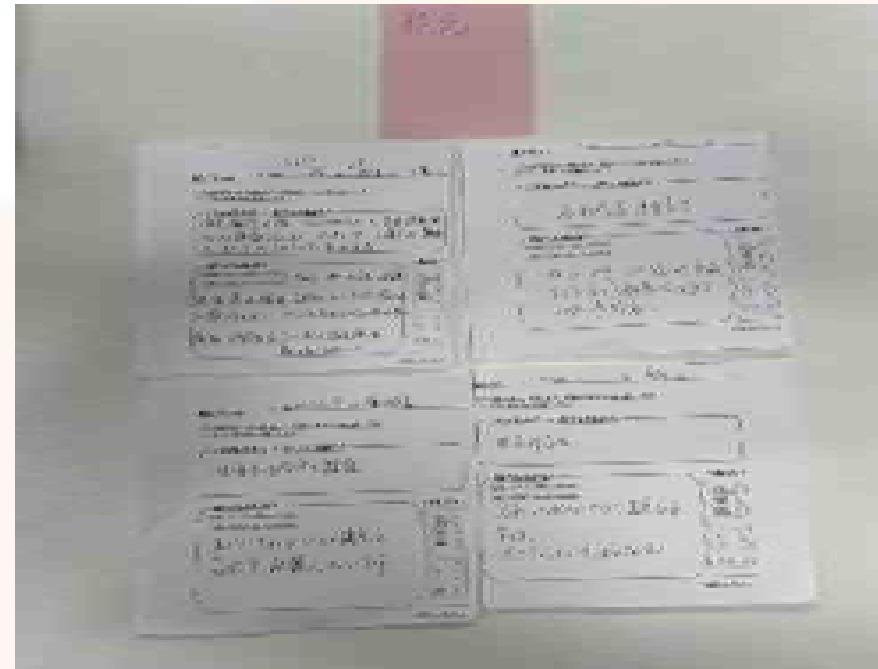
3. 現場の気づき・困りごと

■ 気づきシート（グルーピング）

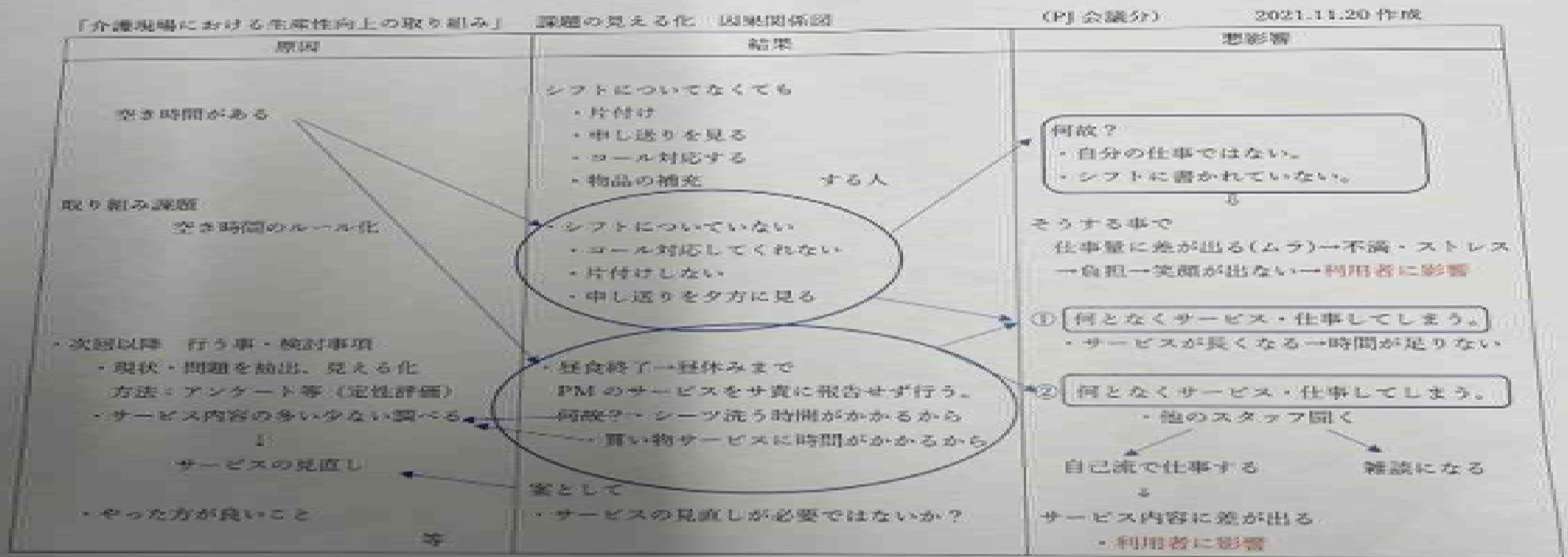
- 「気づきシート」という視点からの課題の抽出をする事で職員の皆様の日頃感じている事を知ることができた。
- グルーピングすることで、事業所での課題が「見える化」できた。

促し役として

- 職員の皆様が「気づきシート」を記入する事で少しでもストレスが軽減できればと考え、今、感じている事を書いて頂く様、各職員の方、個々にコミュニケーションを図ることに留意する。



4. 課題の全体把握



➤ 促し役として

因果関係図で、課題を可視化したことで、プロジェクトメンバーもイメージしやすいと話して下さり促し役として、解りやすい、イメージしやすい伝達が必要であると学んだ。

5. 課題の明確化

「介護現場における生産性向上の取り組み」
 課題案：空き時間が無駄になっている
 手段：空き時間のルール化
 2021・11・27 PJ会議にて作成

1 「空き時間とは？」共通認識する	原因) 空き時間、なぜこのような状況？	目的) 「空き時間」の理想のビジョン
①利用者の食後から休憩までの時間 ・午後からの次の準備 (サービス時間に余裕のない方の準備) ・各々やることがバラバラ ・ごみの確認 (シフトに入れるようになってから意識が変わってきた?) しかし ②食事前の時間 ③キャンセル時 ・サ食に相談して指示をもらう ④午後のサービス終了と夕食時の間 ・各々やることがバラバラ	① 何をしたいのかわからない ・しても何も言われたい ・なくても何も言われたい ・不明確 休憩時間以外は「勤務」という意識を持つこと ボランティアという意識は× ・物理的に考える＝ルール化＝仕事の明確化 ②食事前 怠る気持ちがある ・ルール化＝仕事の明確化＝物理的に考える ③みんなに気づきが欲しい ④労働としての意識を持ってほしい	・空いた時間で何がしたいか? ・30分でも体操したい ・ビデオを流す ・歌を流す ・利用者に向けて何かをしたい。 ・例) 夕食30分前に歌を流すということを決めておく ・歌を聴きたい方は集まってくる ・自然に誘導できる形なる (介助要する方のみでOK)

■ 課題の明確化

- 洗濯時間の効率化後、昼食、夕食前の時間が余り空き時間が有効活用できていない。➡各々やる事がバラバラになっている。
- 空き時間➡何をしてもわからない・何かしても・してなくても何も言われたい。➡休憩時間以外は「勤務」という意識が欠如している



時間を有効に使えていないムダが生じている

6. 改善方針

1. 業務の効率化

空き時間のルール化 = 仕事の明確化

- 1・空き時間の使い方が明確になる事で職員が責任を持ち不安なく働ける
- 2・空き時間に利用者に向けた新たな業務を行う事で利用者を楽しい時間を過ごして頂く

この結果を生かして

2. ケアやサービスの質の向上

- 1・仕事の明確化により職員の皆様がストレスなく責任を持って働くことができる事で利用者の皆様に対し、より良いケア提供ができる
- 2・利用者の方に向けた直接的な業務を行い、楽しい時間を過ごして頂くことで、利用者の方の生活の質の向上・介護の価値が上がることに繋がる

6. 改善方針

	課題 1)	課題 2)	課題 3)
改善する課題	サービス終了後の昼食・夕食前夜の時間、時間が余り、「何をしたいのかわからない」「色々やる事がバラバラ」「何もしなくても何も言われない」など不明確な空き時間の無駄が生じている		
改善活動案	①空き時間の使い方をルール化し明確化することで、職員が責任を持って不安なく働ける ②空き時間に新たな業務（DVDを返す）を行うことで利用者に対し新しい時間を過ごしていただけるようにする。 →プラスのループができ、最終的には利用者の生活の質の向上を図る。		
実施する改善活動	昼食前・夕食前の時間の業務時間調査を実施。また、その時間の空き時間に開くアンケートを職員に実施し、空き時間に開く業務調査を行う。また、空き時間のルール化として昼食時間を12:20分・夕食時間を19:20分と決め、それまでにあった時間が18分・15分・10分と空き時間がある場合に何をするかをルール化する。その手順書を作成し、作業がわかりやすくイメージできやすい形でルール化する。決められたRBCは利用者・スタッフが事前にソフトに記入する。		
課題解決の取り組み優先度	1位		
担当者			

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！

➤ step1：空き時間の実態を調査する（実施前・実施後）

- ・昼食前（11:00～12:30）・夕食前（15:30～16:30）の空き時間について業務時間調査を実施する

➤ step2：空き時間の有効な使い方を示す（空き時間のルール化）

- ・ルール1：食事前の配置人員は食堂誘導1名・配膳1名
- ・ルール2：午前中・午後のサービス終了時の時間に合わせて時間帯に応じてやるべきことをルール化する
A：10分：薬チェック B：15分：物品の補充（共用部分）
C：20分：各階の食堂にあるDVDによる利用者の方々に向けての体操やレクリエーション
- ・ルール3：食事時の誘導時間：昼：11:20 夕16:15

※ルール化したABCは管理者・サービス提供責任者が担当者としてシフトに記載する

➤ Step3：空き時間のルール化に関する手順書を作成する

- ・手順書でルール化した目的を記載することで、根拠に基づいた取組みであることを職員の皆さんに意識付けし、モチベーションを持って取り組んで頂く事を図る

8. 取り組みの内容

■ どのような取組をしましたか？ かきだしてみましょう！

➤ Step4：変化の測定、評価

・実施前・後に職員アンケートを実施。同じ質問に対し答えて頂き職員の気持ちの変化を明確化する

①昼食・夕食前の時間に空き時間があると思いますか？

②昼食・夕食前の空き時間には、何をしたいのか解らず困る事がありますか？

③昼食・夕食前の空き時間、気持ちに焦りがありますか？

・空き時間のルール化 ABCのルールについて実施前・実施後に職員アンケートを実施し、ルールごとの定性評価を明確化する。

・ルールCの利用者の方に対する時間の提供に対し、職員の皆様が利用者の方についての気付き・感じたことを自由記載して頂く

・昼食・夕食前の空き時間に関する職員の「理想」について自由記載して頂く

➤ 促し役として

・リーダー・プロジェクトメンバー・職員の方々にはイメージしやすいようにアウトプットすること意識する

・促し役として、職員に皆様個々にコミュニケーションを図り、取り組みでの意見やストレスに関してアウトプットしてもらう

STEP1

空き時間の実態を調査する

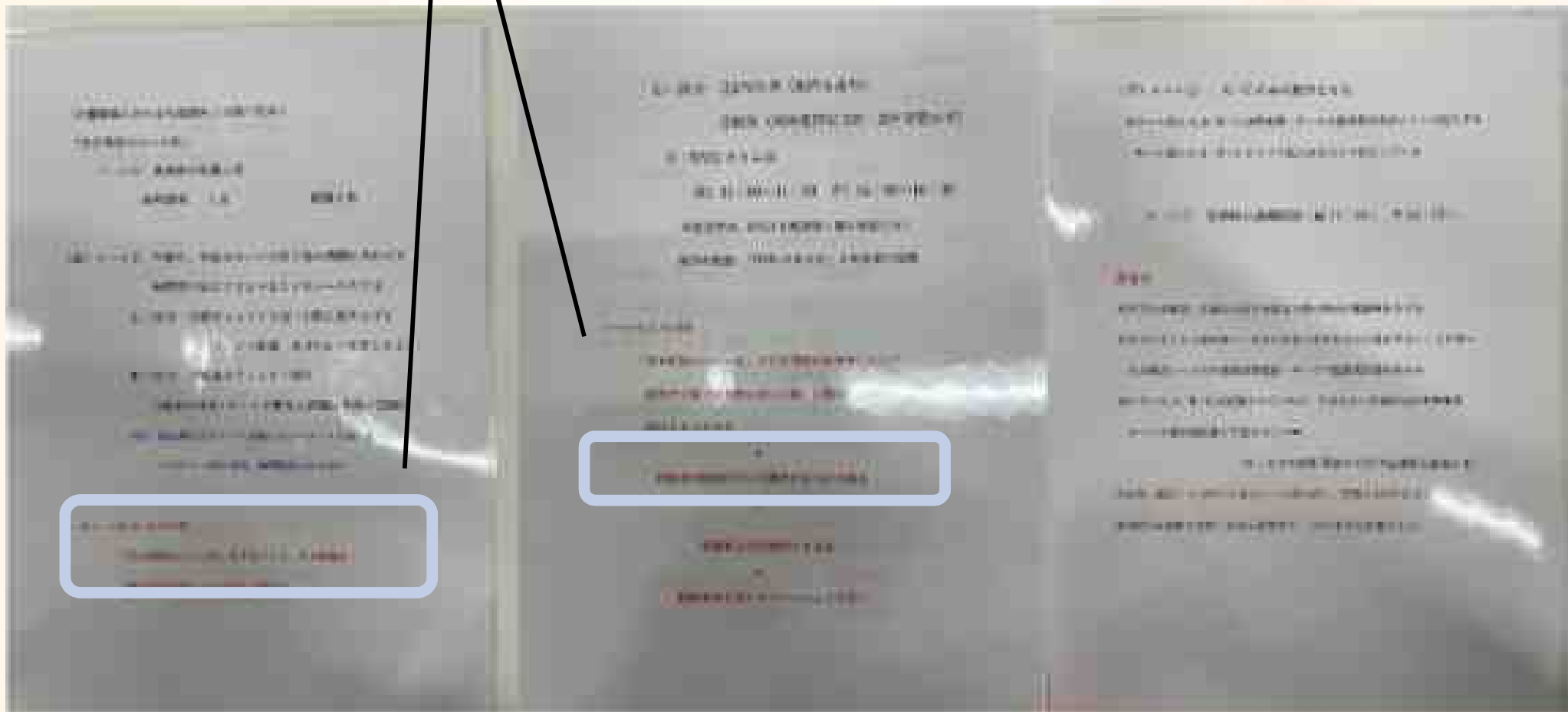
昼食・夕食前の時間に空き時間には：

何をしたいのか分からず 困ることはありますか	何をしていますか	何をしたいですか (皆さんの理想を教えてください)
<p>よくある 0名</p> <p>時々ある 2名</p> <p>あまりない 6名</p> <p>ない 2名</p> <div data-bbox="123 810 510 1134" style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid black;"> <p>「空き時間」 何かしら業務は 行っている一方、 各々やることが バラバラ</p> </div>	<p>サ責業務・シフト作成 (サ責2名)</p> <p>申し送りの確認 2名</p> <p>提供表閉じ 2名</p> <p>コール対応 1名</p> <p>食堂のセッティング 2名</p> <p>排泄介助 2名</p> <p>洗濯物片付け 4名</p> <p>検温(昼食) 3名</p> <p>上席者に報告することがあったら</p> <p>伝える 1名</p> <p>新聞折り 2名</p> <p>次のサービスの準備 1名</p> <p>物品補充 2名</p> <p>食事誘導 1名</p> <p>ゴミ出し 1名</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・昼食・夕食の時間があっても何かするには 時間に余裕がない ・前のサービスが残っていたら続けたい ・空き時間に現状していること (3名) ・後のサービスの準備 ・利用者と話がしたい・コミュニケーション がとりたい (3名) ・職員同士での話合い (意見交換) ・空き時間がある人でのミニミーティング (利用者の情報共有) ・物品補充 ・記録を書く ・申し送りを見る ・今思いつかない・・・

STEP3

空き時間のルールに関する手順書を作成する

ルールごとの目的も記載

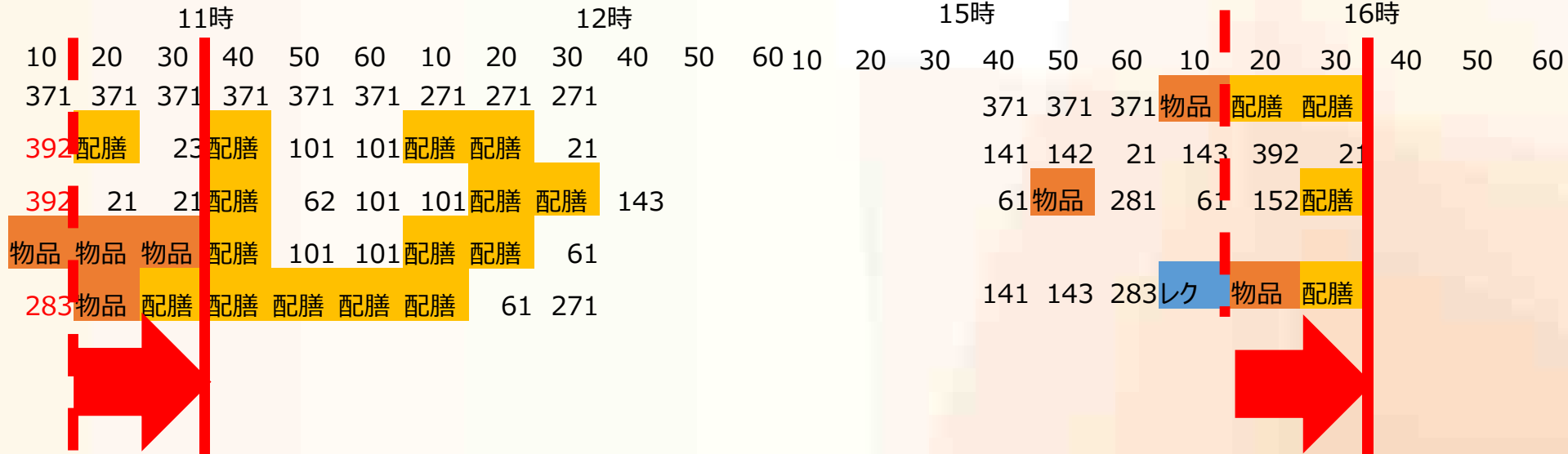


⑨振り返り
空き時間の使い方の変化

配膳が早まってしまうこともなくなり、
物品補充を継続しつつ、
利用者とのレクの時間を確保できるように

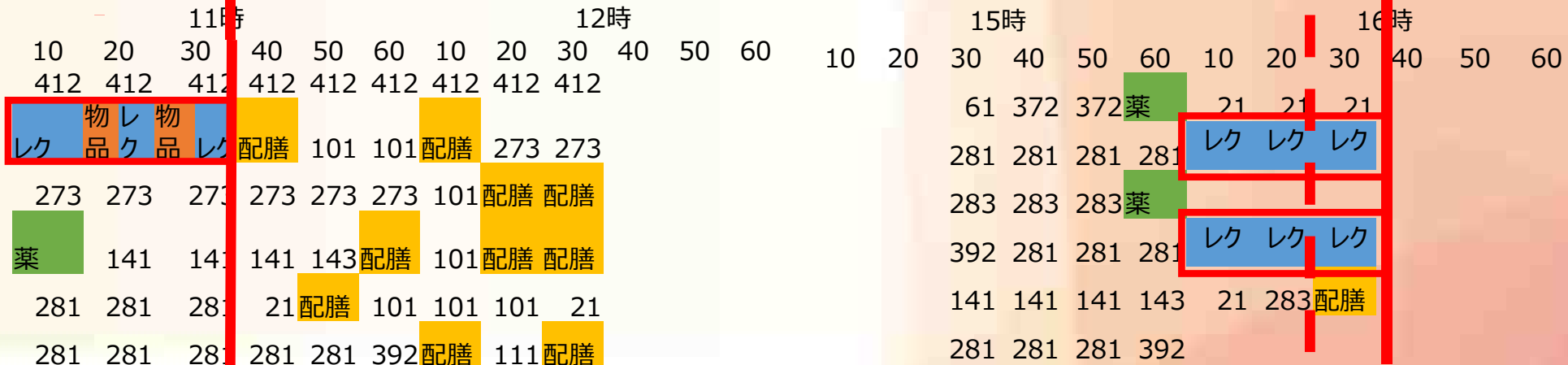
改善活動前

(11月29日)



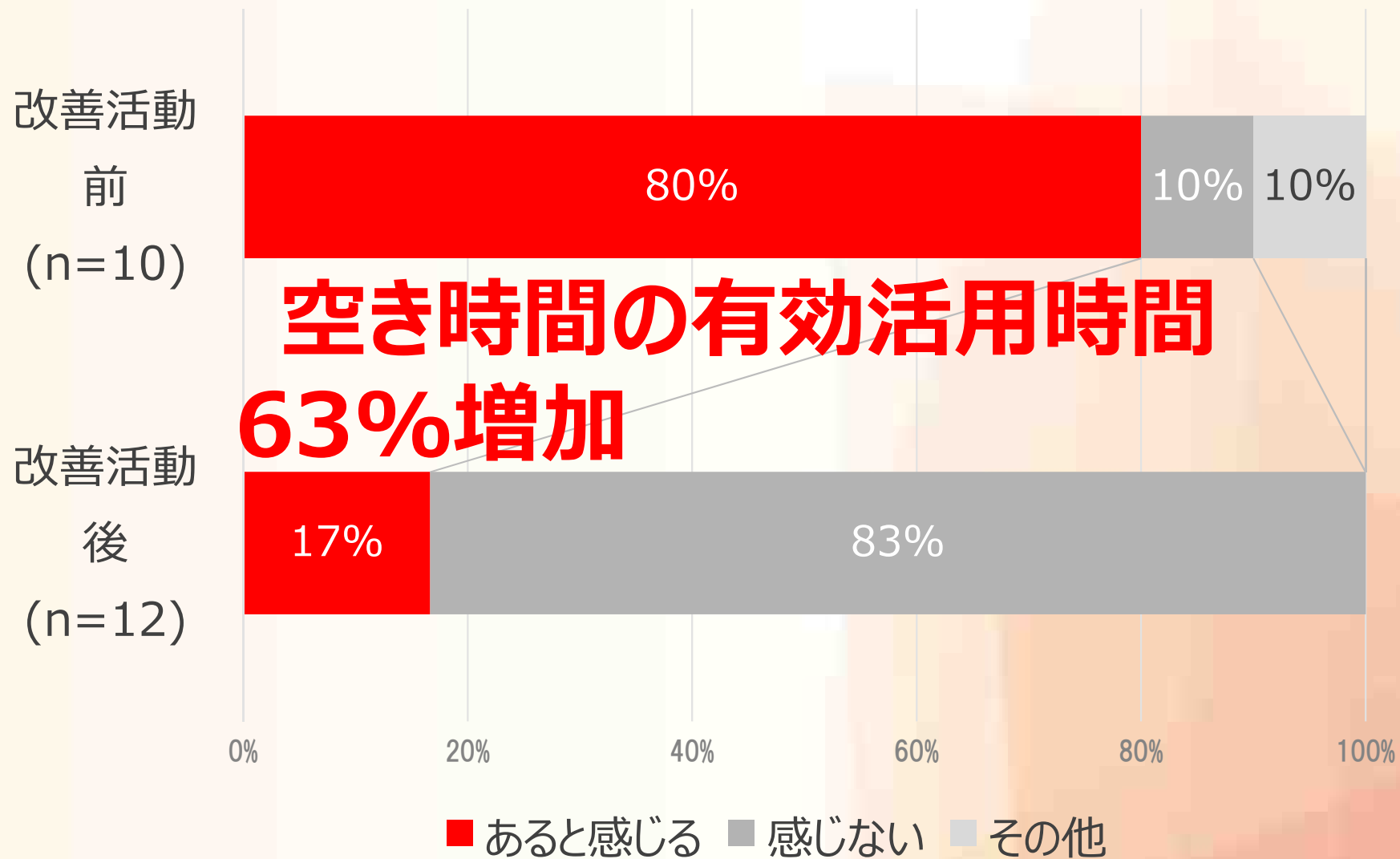
改善活動後

(1月18日)

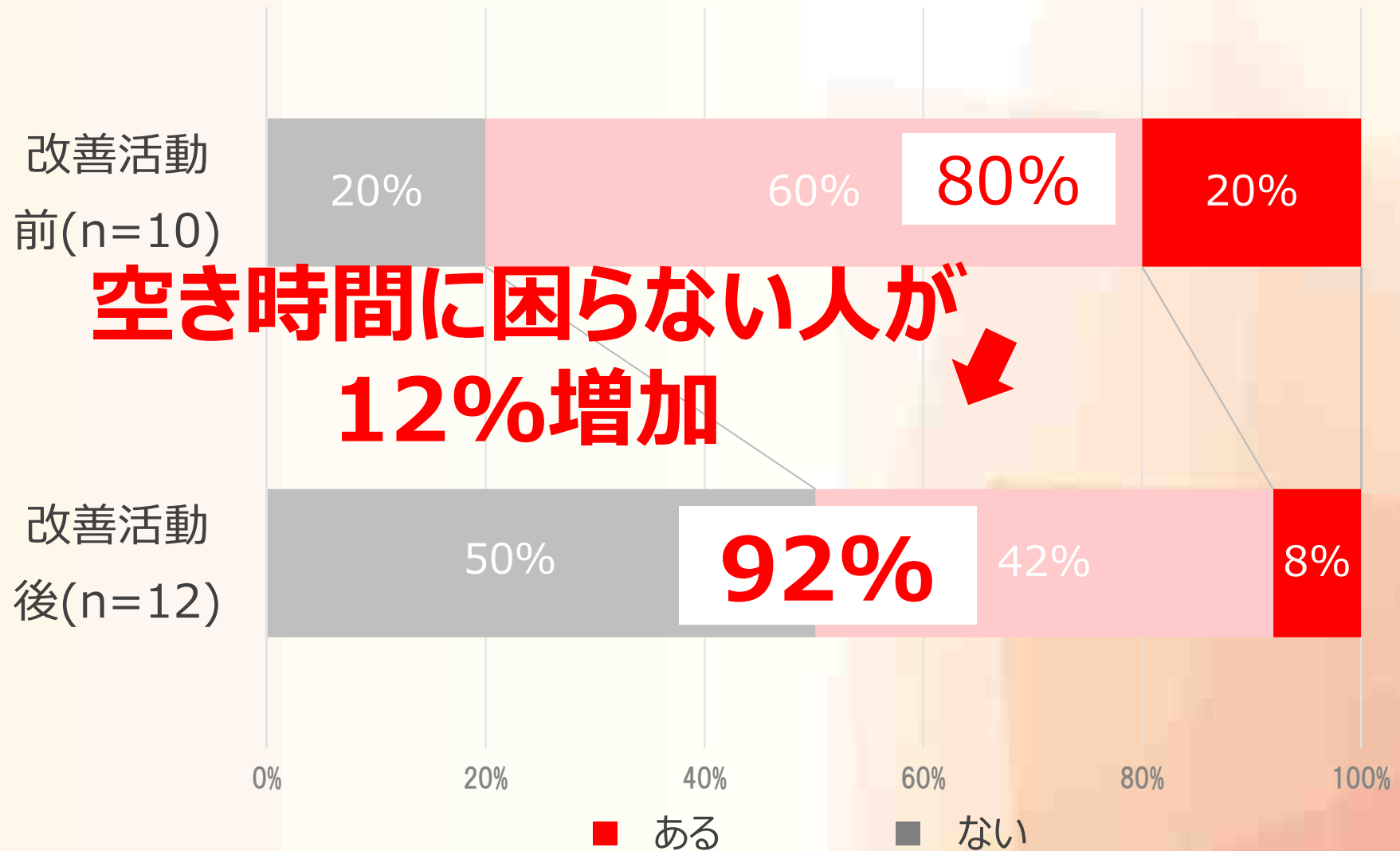


⑨振り返り

①昼食・夕食前の時間に空き時間があると思いますか？

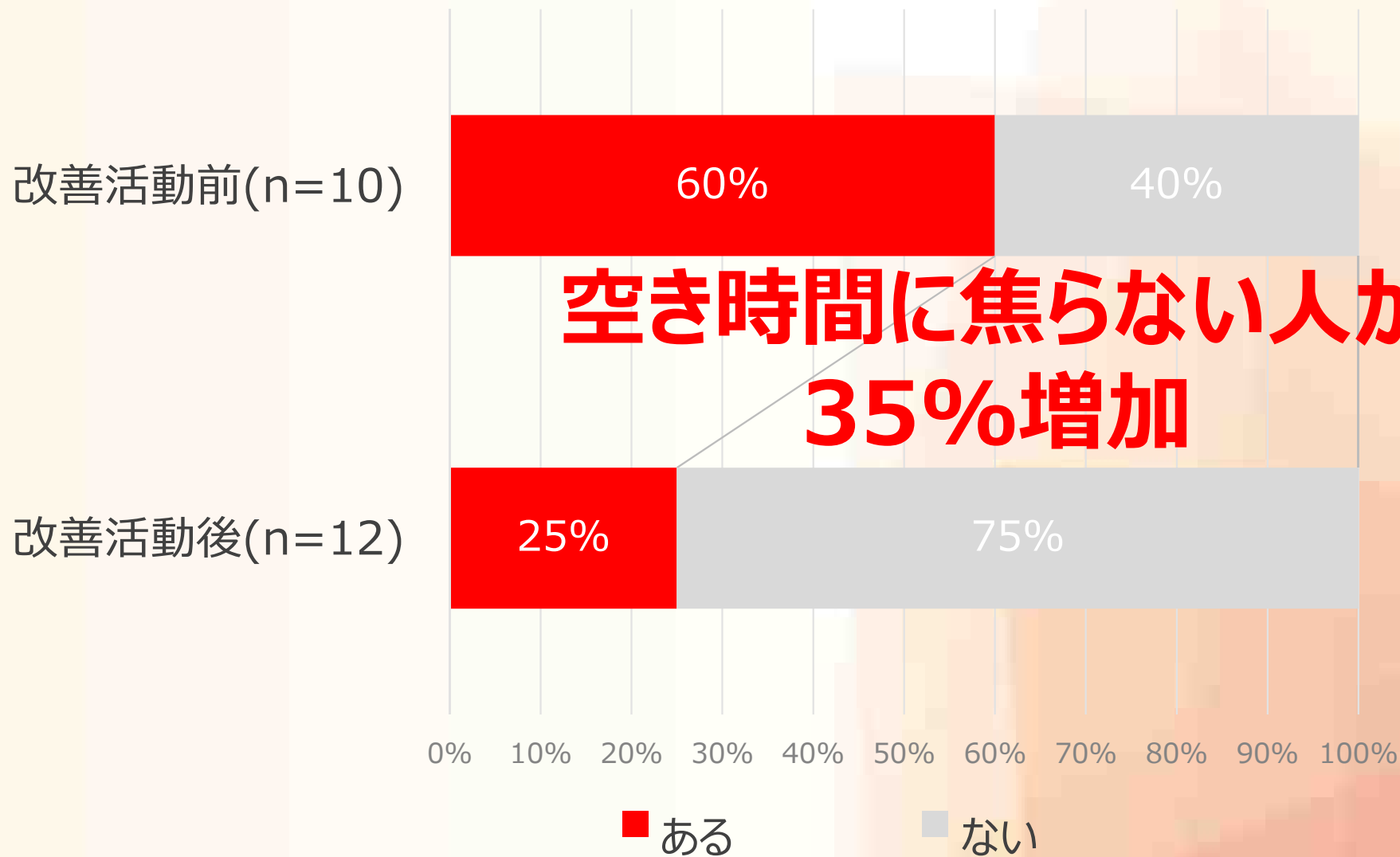


⑨振り返り：②昼食・夕食前の空き時間には、何をしたいか分からず困ることはありますか？

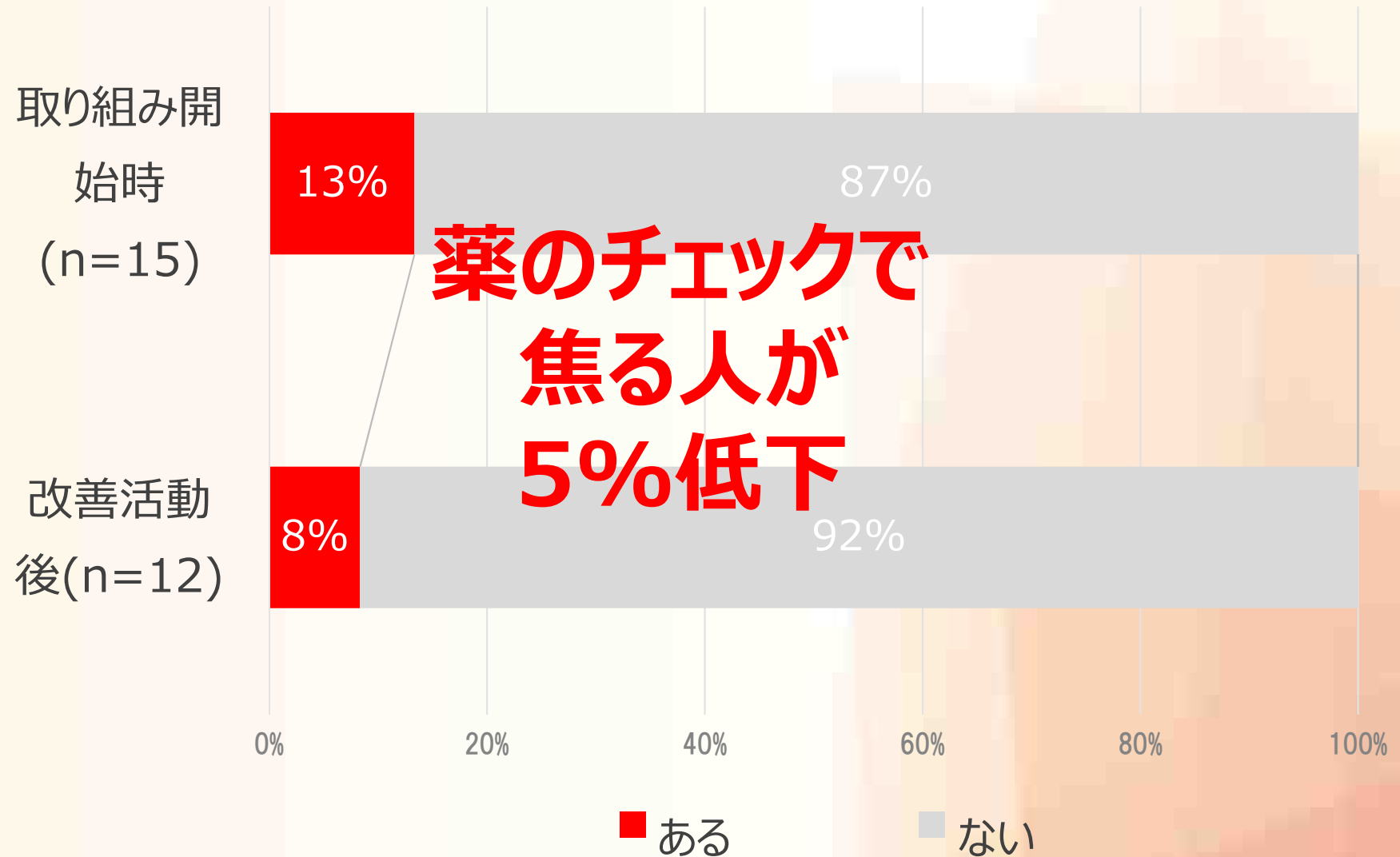


⑨振り返り

③ 昼食・夕食前の空き時間、気持ちに焦りはありますか？

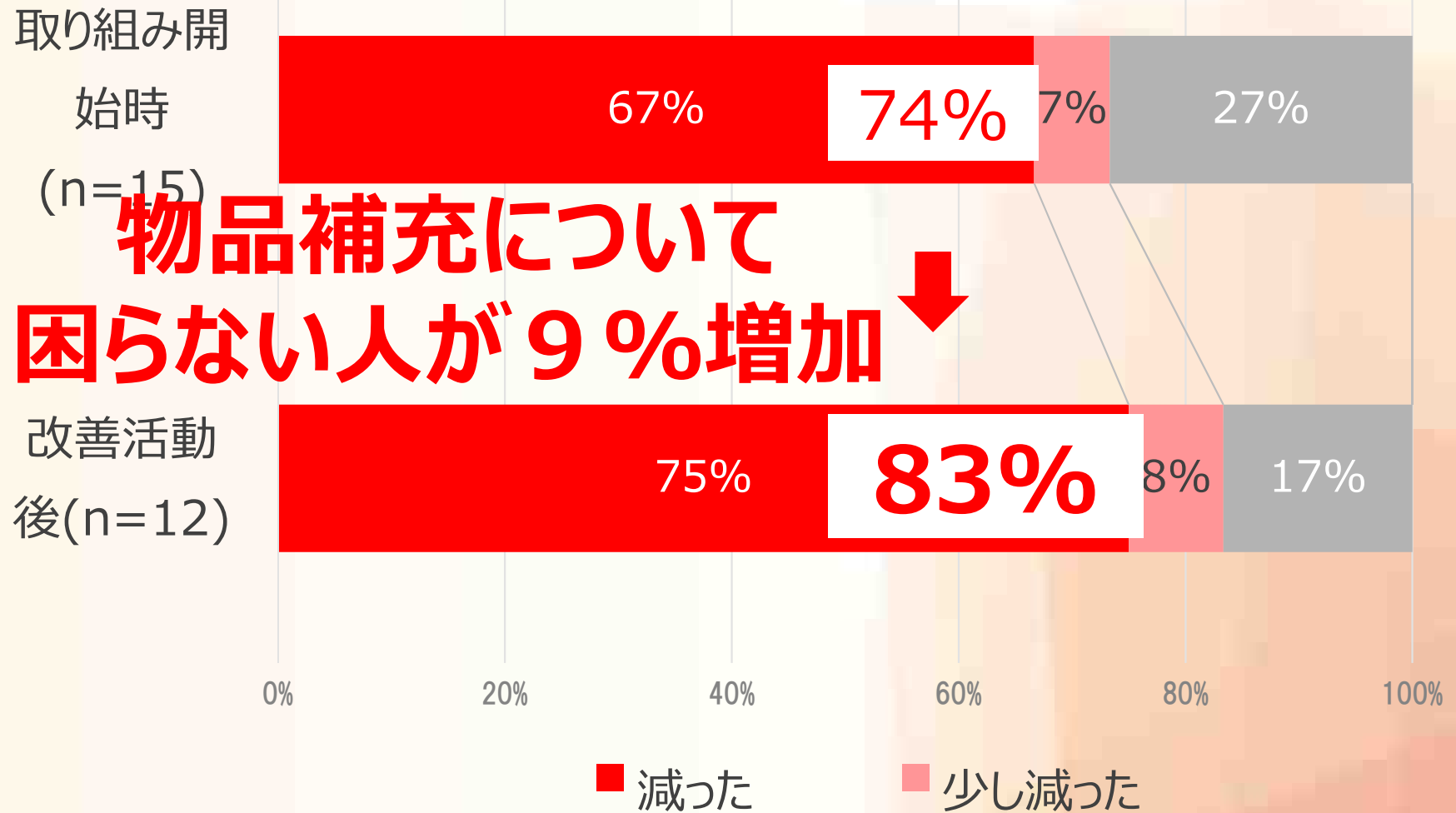


④ (ルールA) 配薬確認の際に焦る気持ちはありますか？



※実施前の測定なし

⑤ (ルールB) 物品が補充されていなくて困ることは減りましたか？

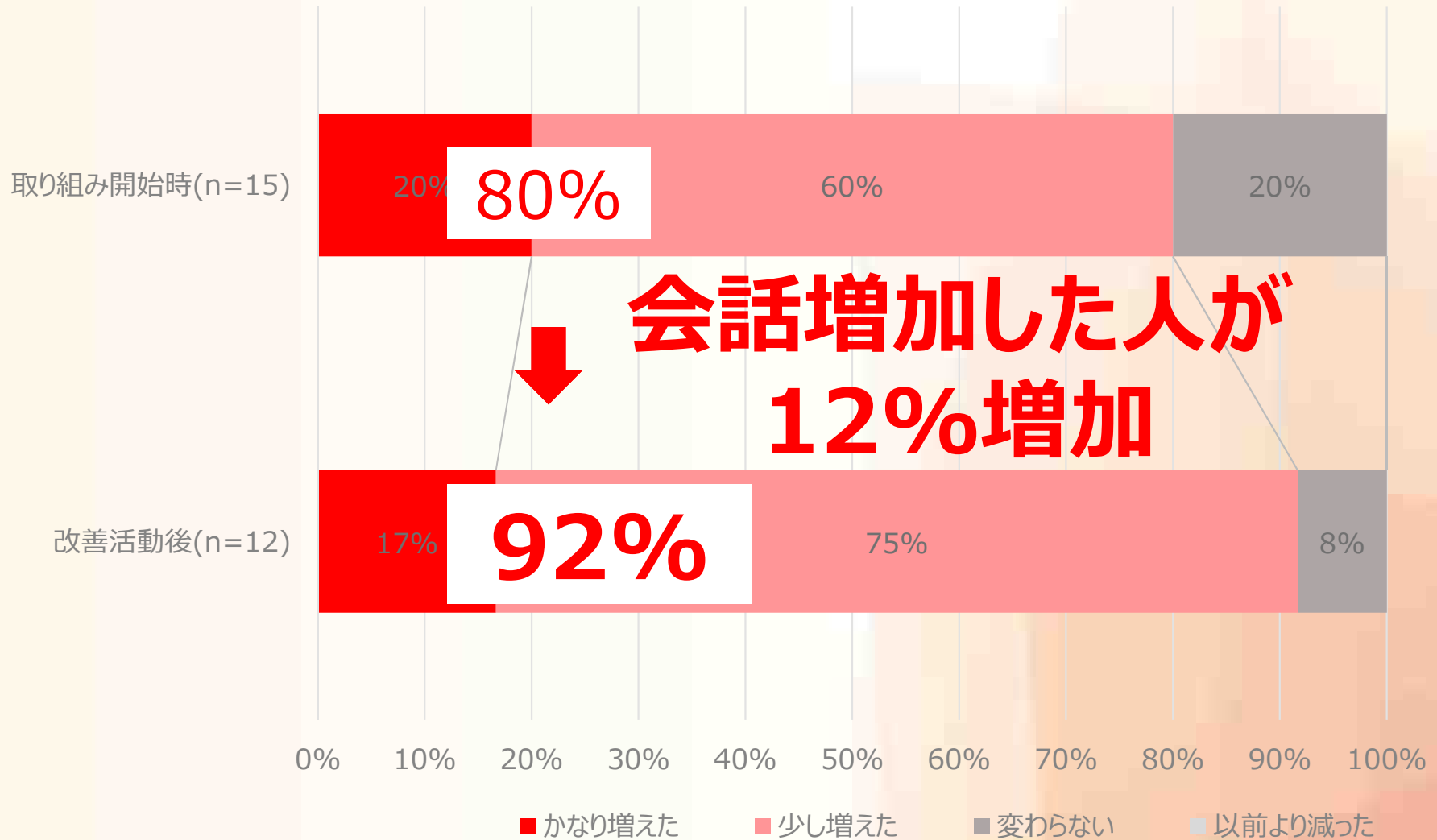


物品補充について
困らない人が9%増加

※実施前の測定なし

ルールごとの成果

⑥ (ルールC) Cの取り組みを実施して利用者との会話は増えましたか？



※実施前の測定なし

- ⑦ (ルールC) これまでDVDでの利用者様に時間を提供したことで、皆さんが利用者に対し更なる気づきや感じたことがあれば記入してください

改善活動後

- ・新入居者も参加され、他の入居者様と交流の機会が増え、打ち解けているようになっている
- ・会話量が利用者同士や利用者とスタッフ間で増えている
- ・Aさん、Bさんが体操を進んで参加されている
- ・参加されることで会話・笑顔が見られ、交流の始まりが見られます。また、お一人お一人の身体の状態・気づきを感じる
- ・思った以上に多くの利用者が積極的に参加され一生懸命に取り組まれている
- ・利用者に活気が出ているように感じる
- ・この取り組みにより利用者の新たな一面が発見できた事で職員の利用者に対するモチベーションの向上に繋がっていると感じる

⑧昼食・夕食前の空き時間に関する理想

改善活動前

昼食・夕食前後の空き時間には何をしたいですか（皆さんの理想を教えてください）

- ・昼食・夕食の時間があっても何かするには時間に余裕がない
- ・前のサービスが残っていたら続ける
- ・空き時間に現状していること（3名）
- ・後のサービスの準備
- ・利用者とお話したい・コミュニケーションをとる（3名）
- ・職員同士での話し合い（意見交換）
- ・空き時間がある人でのミニミーティング（利用者の情報共有）
- ・物品補充
- ・記録を書く
- ・申し送りを見る
- ・今思いつかない・・・

改善活動後

昼食・夕食前後の空き時間に行いたかった事ができるようになりましたか？
あるいは、もっとこうしたいという事はありますか？

- ・夕食前にもDVDを流すことで**夕食前の移動も早め**に出来ている
- ・体操の手順や一緒に声を出すことで**笑顔の利用者も生まれた**
- ・空き時間のルール化を取り組んだ事で、**時間にメリハリ**ができ サービス提供時の**不安が無くなった**
- ・今までの課題であった昼食・夕食前の**空き時間を有効に使う事ができて良かった**
- ・この取り組みから**利用者の方々の新たな一面**が見れるようになり利用者とも**会話がが増えて良かった**
- ・今までは通常の業務に追われていたが、**利用者視点からのアプローチ**ができる様になってこの取り組みは価値のあるものと思った
- ・今後、利用者と一緒に体操できればもっといいなと思った



11. 練り直し

■ 練り直し案

- ▶ 空き時間のルール化の取り組みB15分で、物品補充以外で何かできる事があれば取り組みたい。
- ▶ 利用者の方に対する時間の提供について、DVD以外に利用者の方に提供できることがあれば取り組みたい。

● 促し役として

この「空き時間のルール化」により、利用者の方々にアプローチする時間ができ、利用者の方々の会話や笑顔が増えた事で、職員の皆様も、「原点回帰」ができていると気付きをもらう。今後の取り組みについて、さらに利用者の方々に提供できることは何か？を職員の皆様のモチベーションの向上を図る為、促し役として個々に職員の皆様にアセスメントをすることに留意する。

	課題 1)	課題 2)	課題 3)
改善する課題	空き時間のルール化の取り組みB15分で、物品補充以外で出来ることがあれば取り組みたい。	利用者の方に対する時間の提供についてDVD以外に利用者の方に提供できる事があれば取り組みたい	
改善活動案	①空き時間の使い方を習慣化できているので、施設管理のオムツ補充のルール化を図り、職員に引き続き責任感を持って働いて頂く ②毎日物品補充と確認を行う事でマンネリ化になっている状況を変更し、オムツ管理の業務を行う事で、メリハリのある有効時間の活用を行う。	①不定期に、15時に食堂でおやつの販売を行い、お茶を提供し来て頂いた利用者の方々同士が親睦を深める	
実施する改善活動	①月・水・金 物品補充 火・木・土 オムツ管理・補充のルール化を実施。 ②オムツの管理・補充に関する手順書を作成し、そのルールに関する目的も記載し、職員の皆様に責任感を持ってもらう ③担当者に関しては、管理者・サービス提供責任者がシフトにより記載する。 ④実施できなかった場合は、管理者・サービス提供責任者に報告	①職員が多く出勤している日に、おやつ販売の放送とお茶の提供を行う。 ②職員は誘導1名・見守り・配茶・おやつ販売1名の計2名で実施する ③実施日・実施日の担当者に関しては、管理者・サービス提供責任者がシフトにより記載する。	
課題解決の取り組み優先度	1位	2位	
担当者			

😊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！！！！
- 「業務改善」というと職員の皆様は構えてしまうので、「気づきシート」を有効活用して、敷居の低いアプローチから職員の皆様の思い・意見・意向を抽出することが、スモールサクセスの近道になると考えます。
- 常に進捗状況をプロジェクトメンバー・職員の方にわかりやすく共有することで、スモールサクセスの過程がチームで体現でき、スモールサクセスが、職員の皆様のモチベーションにもつながるので、共有する際は詳細に行うことをお勧めします。

促し役として

- 取り組みに実践して下さる、リーダー・プロジェクトメンバー・職員の皆様に対し、「敬う心」を持つことが大切であると考えます。「ありがとう」の一言がこの取り組みには非常に大切であると考えます。
- リーダーとは常に認識の共有とブレない方向性を持つことが大切であると考えます。リーダーがこの取り組みの中心になるので、リーダーが取り組みやすいように事前準備やサポートを細かく、促し役が進むべき方向にルールを引くことがスモールサクセスへの近道と考えます。