

# 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：ひまわりの里・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

【事業所名】ひまわりの里・蔵前

サービス種別	看護小規模多機能型住宅介護
所在地	大阪府堺市北区 蔵前町2-16-12
定員	定員 29名
特徴	当事業所は、24時間 365日『通い』（デイサービス）を中心にしながら、『泊まり』（ショートステイ）、『訪問』（ホームヘルプ）の三つの機能に、『訪問看護』を加えた一体型の在宅支援サービスです。 医療的ケアが必要な利用者様が多く利用されており、急変時にすぐに対応できる体制をとっています。



# 1. 伝達者による研修会の開催の概要

1.開催日：10月 27日

2.開催方法：対面

3.参加者：■■■■介護事業部長

ひまわりの家 ■■■■

ひまわりの里 ■■■■

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

(どのように選出しましたか？)

中堅職員と中心に選出

### 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？)

業務改善をしながら、日々のケア内容の充実を図っていく

### 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？

- できる限り毎週PJ会議を開き、進捗確認、意思統一を図り、今後取り組むべき課題を検討していく事
- 業務改善内容のスタッフへの周知は、PJメンバー皆です
- PJメンバー皆役割分担をする

### 3. 現場の気づき・困りごと

#### ■ 気づきシート（グルーピング）

##### ➤ 気づきシートを使って、何を話しましたか？

⇒気づきシートに記入されている内容が、業務のこういった場面であり、何が原因かを考えると因果関係図で結び付けやすかった

##### ➤ どのような気づきがありましたか？

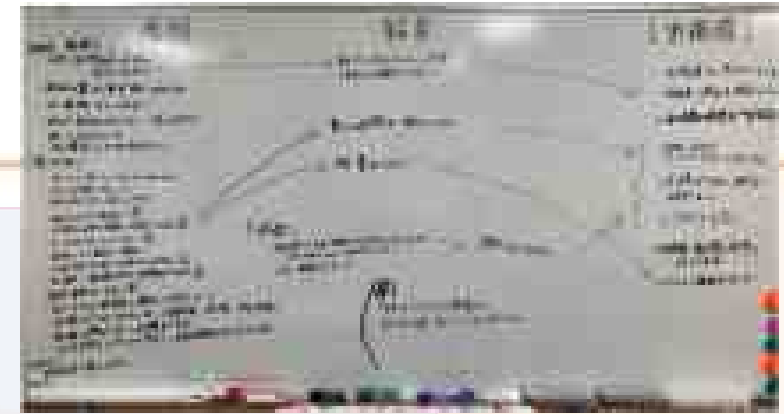
⇒スタッフの業務に対する問題意識の着目点が似ている事

##### ➤ 書き出してみましよう！

#### 推進役の方へ

- どんな事を心掛けましたか？ ⇒日々の業務内容を振り返りながら、スタッフの業務改善をしていく意識を高めた
- どんな事に困りましたか？ ⇒何が「原因」「結果」「悪循環」なのか、分けていく作業は悩んだ
- どのような気づきがありましたか？ ⇒PJメンバーで気づきシートの内容を振り返ると、改善に向けてのアイデアが様々出された

## 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)

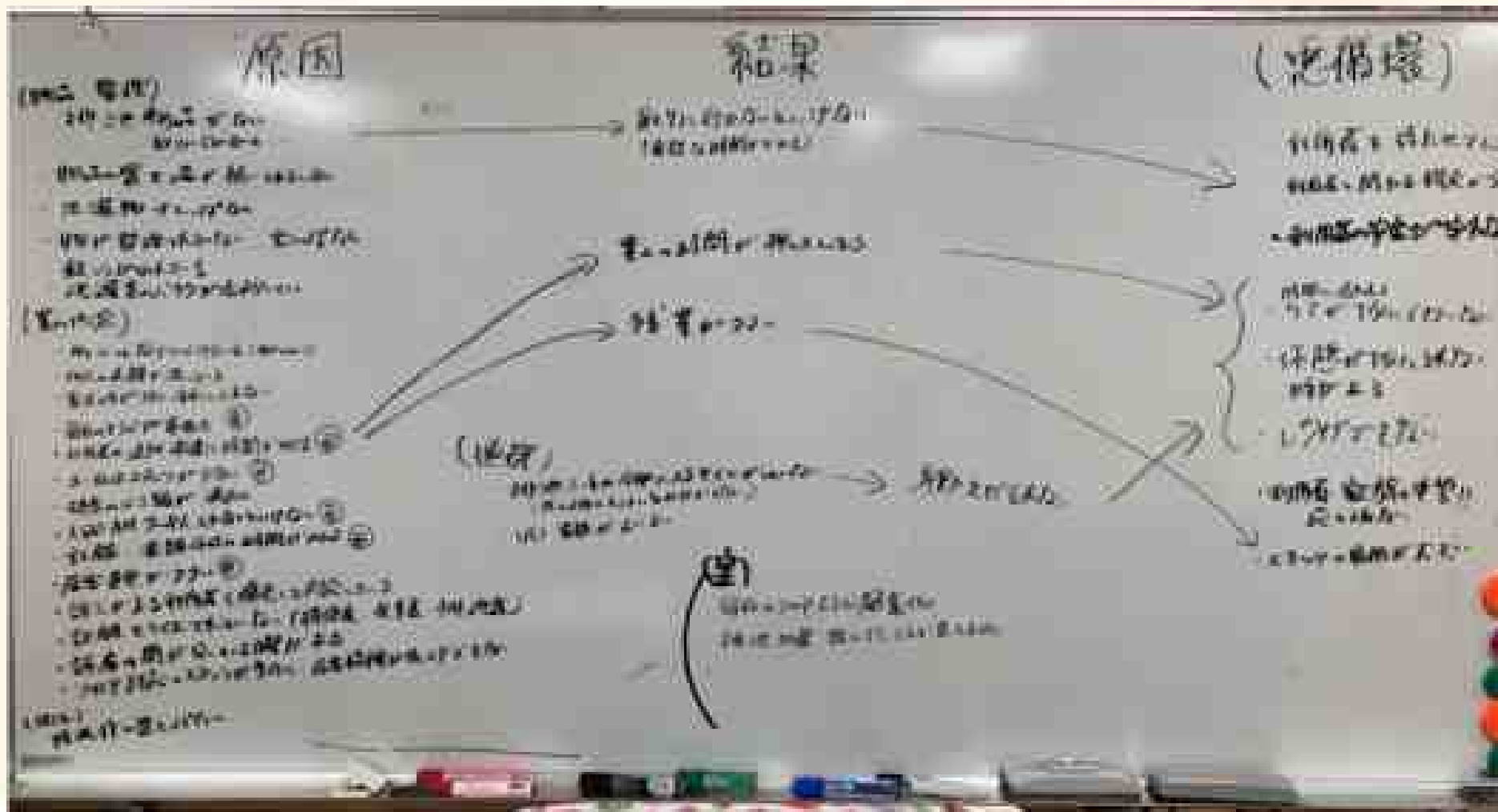
- グループの多い所、良く出た項目は何でしたか？ ⇒業務内容
- それをもとに「原因」→「結果」→「悪影響」に一方向でつないでいくプロセスを体験しましたね。
- 何が難しく感じて、どう考えて進めましたか？ ⇒気づきシートで内容が似た物は一纏めにして、項目を減らしながら結び付けていった

### 推進役の方へ

- どんな事を心掛けましたか？ ⇒メンバーからの発言を促す為に、気づきシートの内容を振り返り、その他の問題と何が結び付いているか考えた
- どんな事に困りましたか？ ⇒全員参加のPJ会議はできず、限られたメンバーだけで因果関係図を考えた
- どんな気づきがありましたか？ ⇒業務内容を振り返ると、今まで何が問題だったのが明確化されていった

## 4. 課題の全体把握

- ゆるやかな因果関係づくり
- まず、気づきを「原因」、「結果」、「悪影響」に分類した。
- それぞれの気づきがどれに当たるかを考えるのが難しかった。





## 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？ ⇒業務内容を箇条書きし、業務内容の見直しをした
- どんな意見が出ましたか？ ⇒業務分担を行い、業務負担の軽減を図る
- どこから取り組むか、どうやって決めましたか？ ⇒業務内容の中で、一番業務負担が大きく、最も解決したい課題を決めた
- 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？ ⇒業務負担が大きい事に対して、業務内容を書き出し、その業務内容がどういった悪循環になっているのかを明確にし、スタッフに周知する事を心掛けた
- どんな気づきがありましたか？ ⇒業務内容を明文化する事で、業務内容が見やすくなり、改善に向けての意見が多く出された

## 6. 改善方針

### 1. 業務の効率化

ストレッチャー浴の際に、フロアフォローの人員を確保し、役割分担を行うことで、フロア対応のスタッフの業務を軽減する

この結果を生かして

### 2. ケアやサービスの質の向上

1. フロアの見守りができ、利用者の安全が確保できる
2. 利用者を待たせない（ゆっくりした入浴）
3. スタッフのストレスが軽減される

## 6. 改善方針

	課題 1)	課題 2)	課題 3)
改善する課題	<p>「入浴の人員配置」の問題</p> <p>ストレッチャー浴・つるべ浴両方が運用されている時のフロア対応の業務が過度な負担であり、フロアで過ごす利用者の見守り不十分、利用者を待たせる事も多くある</p>		
改善活動案	<p>2カ所浴室が運用されている時（月・木）は、フロア対応のスタッフを増やす体制にする</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・フロアで過ごされている利用者を見守りができるようになる</li> <li>・利用者を待たせる事なく対応ができる</li> <li>・ストレッチャー浴の利用者の入浴前後の対応がスムーズにできる</li> <li>・入浴業務で利用者の入浴が丁寧に行える</li> <li>・フロア対応スタッフの業務負担の軽減ができる</li> </ul>		
実施する改善活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フロア対応スタッフの業務内容をリストアップする</li> <li>・（調査、評価）フロア対応スタッフのストレス度を調査する</li> <li>・（調査、評価）フロアの見守りができていない時間を防犯カメラで調査する</li> <li>・（調査、評価）スタッフがフロア対応の業務負担の軽減がされたらどのようなケアをしたいか調査する</li> </ul> <p>・リフト浴の介助をしていたスタッフが、ストレッチャー浴の入浴前後の対応にあたるしくみづくり</p> <p>①「つるべ浴」「ストレッチャー浴」の両方が運用している時は、「つるべ浴」の午前入浴を3～4名程度介助して終了とする</p> <p>②早めに終了した「つるべ浴」のスタッフは、フロアフォローに入り、主にストレッチャー浴の利用者の入浴前後の対応に入る</p> <p>③フロア対応担当のスタッフは、フロアフォローが入ってからはフロア業務を主にする</p> <p>午後から「つるべ浴」の方を数名介助する</p>		
課題解決の取り組み優先度	1		
担当者	リーダー		

## 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
- 課題を解決するには、どのような取組をするのか、進捗管理シートに書き出してみましたね。
- 次のページに進捗管理シートに張り付けましょう

### 推進役の方へ

- どんな事を心掛けましたか？ ⇒ スタッフへの業務改善内容の周知を毎日できるように、役割分担した
- どんな事に困りましたか？ ⇒ スタッフへの周知の為に、何を伝える必要があるのかを文章化する事に苦勞した
- どんな気づきがありましたか？ ⇒ スタッフへの周知の際、業務の課題と悪循環の解決に向けての業務改善策を提示した事で、目的がはっきりして業務改善をする意義が伝わりやすかった

# 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	2カ所浴室が運用されている時（月・木）は、フロア対応のスタッフを増やす体制にし、業務内容の軽減とケアの質向上
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	2021年															
							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)	リーダー	11月下旬	7日間	改善計画担当者で会議の開催（1～2回）	実施済																
	改善活動の推進体制を構築しよう	ファシリテーター	11月まで	1週間	チームメンバーの選定	実施済																
	事業所内で活動内容を周知しよう	ファシリテーター	11月中旬	1日	生産性向上の内容とスケジュール説明	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	ファシリテーター	11月中旬	1日	オリエンテーションの準備 オリエンテーションの開催	実施済																
改善活動に取り組もう	改善活動を実施しよう	リーダー ファシリテーター	12月6日～	1～2週間	改善活動の具体策を実施																	
	ステップ①	リーダー ファシリテーター	12月1日～5日	1週間	改善活動内容のスタッフへの周知	実施済																
	ステップ②	リーダー ファシリテーター	12月6日～	2週間	改善活動の実施	実施済																
	ステップ③	リーダー ファシリテーター	12月13・16日	2日	改善活動の実施してのスタッフからの聞き取り・アンケート																	
	ステップ④	リーダー ファシリテーター	12月17日	1日	改善内容のブラッシュアップ																	
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	リーダー ファシリテーター	12月14日	1日	防犯カメラでフロアにスタッフが居なくなる時間を調べる	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	リーダー ファシリテーター	12月14・17日	2日	ストレスチェック表の実施																
		ケアの質に変化があったか確認しよう	リーダー ファシリテーター	12月14・17日	2日	アンケート実施 カンファレンスで聞き取り																

## 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！

#### ➤ フロア対応のスタッフを増やす体制にする

- 一つるべ（リフト）浴・ストレッチャー浴の両方が運用している時は、つるべ浴の午前入浴を3～4名程度介助して終了とする（午後から「つるべ浴」の方を数名介助する）
- 一早めに終了した「つるべ浴」のスタッフは、フロアフォローに入り、主にストレッチャー浴の利用者の入浴前後の対応に入る
- 一フロア対応担当のスタッフは、フロアフォローが入ってからはフロア業務を主にする

#### ➤ フロア対応とフロアフォロースタッフの役割分担を明確にする

#### ➤ フロア対応とフロアフォローのスタッフを中心に、連携を強化するため入浴前と後（昼食準備前）に集合して動きを確認するルールとする

### ■ 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！

#### ➤ 入浴介助の利用者の数を減らす事により、慌てずに業務に取り組めるようになった

#### ➤ 入浴後の処置など、どのスタッフに依頼するか分かりやすくなり、スムーズになり連携がとれるようになった

#### ➤ 業務内容の明確化され、スタッフ間のコミュニケーションも増え連携が取りやすくなった

## 9. 取り組んだ結果

### 業務の負担軽減になりましたか？

- ・私自身も他の方も負担軽減になったと思う
- ・フロア対応・フロアフォローの方がいたたので軽減できた
- ・入浴前に浣腸を行え、スムーズであった
- ・スムーズに仕事できていた
- ・フロア対応、フロアフォローの業務が明確化され動きやすくなった
- ・前回よりも雰囲気落ち着いていた
- ・午前中に風呂の準備や処置にまわられた
- ・着脱時に待ってもらうことがなかった
- ・着替えやタオルが入っている袋に付ける札をクリップ札から洗濯に使用する札に変えて、カゴに札が付いていない事もなくなったし、スタッフの方が棚の前で札を探す事が無くなった
- ・できた
- ・朝、遅出勤務者が来るまでフロアフォローの負担が大きい
- ・変わりなし

## 9. 取り組んだ結果

入浴時の「フロア対応」をしていて、感じるストレスの度合いを教えてください。

ストレスが弱い ←					→ ストレスが強い				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

改善活動前

平均5.14

ストレス度合い  
改善

改善活動後

平均2.71

心理的負担は軽減できましたか？

- ・心理的負担なくなった
- ・スタッフが多く安心できた
- ・楽であった
- ・入浴される方が少なかったので、気持ち的に楽だった
- ・人（スタッフの人数）がいると負担軽減できる
- ・洗濯カゴに札が付いてないという事がなくなったので、軽減された
- ・できた



## 9. 取り組んだ結果

防犯カメラでフロアにスタッフが居なくなる時間を計測（9時～12時）

改善活動前

約10分

フロア見守りを  
強化

改善活動後

約1分

利用者へのケアの質に変化はありましたか？（フロア対応時、入浴介助時などで）

- ・フロアに常に人がいる状態だった（遅出）
- ・職員が多い為、落ち着いて利用者に対応できた
- ・ストレッチャー浴の利用者の脱衣が出来ていた為、スムーズに入浴介助が行えた
- ・入浴後の対応をしてくれていた為、他の処置ができた（訪看3件）
- ・スタッフも多く入浴する利用者も少なかった為、早く入浴が終わる事ができたと思う
- ・フロアにスタッフが居ない時もやはり有り、送迎で来られた方、お茶の時間にお茶出しするのが遅くなり出した
- ・Aさんがベッドで寝られている時にシーツ交換をした。とても気持ち良さそうに寝ているところを起こした。ベッドで横になられていた所でシーツを交換するのは少し大変で時間がかかる。
- ・いつもと変わりなかった（入浴介助）

## 9. 取り組んだ結果

- ・入浴前後の連携がうまくいくようになった
- ・声かけ（掃除に行く為フロアを離れたい等）をしたくて、リーダーを探す事があるが、以前よりすぐに見つかりスムーズに行動できるようになった
- ・以前よりもフロアがバタバタしておらず、入浴者の誘導もスムーズに感じる
- ・フロア対応者と連携がとれていたため、スムーズに対応できた
- ・フロアフォローがある際、フロア対応は負担が少なくなり、ストレスは減少されている
- ・入浴対応は早くなった気がする
- ・処置以外でケアさんができる事はやってくれている事があるので助かる
- ・Bさんのストマでお風呂のNSが抜けてお風呂担当が少しの間 1 人になるので、〇〇さんの次の人はある程度立てる方が安全かと思う
- ・フロアフォローがいると、フロア対応はうまく回るが、フォローの方が大変だと思う。しかし他の職員との連携次第だと思うので、全員でフロア中心に連携していけば動きが分かり負担が楽になると思う
- ・入浴フォローの負担が大きくなるようにフロア対応とフロアフォローの連携が必要
- ・スタッフの人員にバラつき有り、少ない時はフロア担当が注入に付いている時などフォローが難しい時がある

# 10. 振り返り

## ■ 振り返りで出た意見

- ▶ 業務内容が明確化され、業務依頼をするスタッフを探さずに入浴介助に集中できるようになった
- ▶ スタッフ間の業務が明確になり、お互いの連携が取りやすくなり、スタッフ間のコミュニケーションが増えた
- ▶ 入浴介助する利用者の数を減らす事ができ、利用者にゆっくり入浴してもらえるようになった
- ▶ 入浴前後で利用者を待たせる時間が減り、ケアの質向上が達成できた

今回の業務改善の取り組み内容で「もっとこうしたら良い」という方法などを教えてください。

- ・スタッフ同士がもっと声かけし合った方が、情報共有ができコミュニケーションもとれると思う
- ・フロア対応よりフロアフォローの方が大変そうだった

## 推進役の方へ

- どんな事を心掛けましたか？ ⇒ スタッフが実感している業務改善の手応えを聞き取りした
- どんな事に困りましたか？ ⇒ 今後も業務改善していく雰囲気づくりが難しい
- どんな気づきがありましたか？ ⇒ 業務改善に取り組み、その効果を明文化した事で、業務改善が達成できた実感をもってもらえた

# 11. 練り直し

## ■ 練り直し案

- ▶ 入浴介助を担当するスタッフを可能な限り、NSとCWでペアになるように人員配置する
- ▶ 入浴後の医療的処置は、入浴介助のNSが行い、処置の間はCWだけで入浴介助を進めておく
- ▶ フロアフォローのスタッフは、ストレッチャー浴の利用者様の着脱介助のみの業務にする

## 推進役の方へ

- どんな事を心掛けましたか？ ⇒どの業務のスタッフにも過度な負担にならないように、改善策を検討した
- どんな事に困りましたか？ ⇒フロアフォローの業務軽減に向けた改善策が議論しても出ず、取り組み内容を決定するまで時間がかかった
- どんな気づきがありましたか？ ⇒とりあえず何かを試行的に実施して、取り組んでいく中で改善策を検討していく方法をとった

	課題 1)	課題 2)	課題 3)
改善する課題	2カ所浴室が運用されている時（月・木）のフロアフォロースタッフの業務の軽減とケアの質向上		
改善活動案	2カ所浴室が運用されている時（月・木）の、フロアフォローのスタッフを業務分担をする <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者を待たせる事なく対応ができる</li> <li>・ストレッチャー浴の利用者の入浴前後の対応がスムーズにできる</li> <li>・フロアフォロースタッフの業務負担の軽減ができる</li> </ul>		
実施する改善活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フロアフォロースタッフの業務内容をリストアップする</li> <li>・（調査、評価）フロアフォロースタッフのストレス度を調査する</li> <li>・（調査、評価）スタッフがフロアフォローの業務負担の軽減がされたらどのようなケアをしたいか調査する</li> <li>・入浴介助を担当するスタッフを可能な限り、NSとCWでヘアになるように人員配置する</li> <li>・入浴後の医療的処置は、入浴介助のNSが行い、処置の間はCWだけで入浴介助を進めておく</li> <li>・フロアフォローのスタッフは、ストレッチャー浴の利用者様の着脱介助のみの業務にする</li> </ul>		
課題解決の取り組み優先度	1		
担当者	リーダー		



## 😊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！！！！
- 今回の生産性向上の取り組みは、「フロア対応業務の分担」であり、業務内容を明文化し、業務の振り分けを明確にする事でスタッフの負担が減り、利用者様へのケアも丁寧にできるようになり、大きな成果を得た。
- 因果関係図からの課題抽出により、皆んなの問題意識が確認でき、その課題解決にむけてアイデアを出し合い、まずは小さな事でもやってみる事が大事。PDCAサイクルで何度も振り返り、改善策を考え根気よくする事で確実に業務改善できる。
- 誰もが統一したやり方ができるようにする為に、役割と業務内容を明確に決める事で、スタッフの動きがとりやすくなり、心理的ストレスが軽減でき、スタッフ間の連携も向上させる事ができる