

# 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：ひまわりの里鳳

## 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】ひまわりの里鳳

|        |   |
|--------|---|
| サービス種別 | 看護小規模多機能型居宅介護   |
| 所在地    | 大阪府・堺市  |
| 定員     | 定員29名（通い18名/日、泊り9名/日）   |
| 特徴     | <p>通い、泊り、訪問介護、訪問看護を包括的に提供している。重度な方や医療的処置の必要な方やお看取りの方も積極的に受け入れている。</p> <p>サービス付き高齢者向け住宅を併設しており、入居者の方も利用可能である。</p> <p>介護職はほとんどが介護福祉士であり、喀痰吸引の資格も取得している。</p> |



# 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：■■■■介護部長代行、■■■■管理者、■■■■

4.研修で学んだテーマ

\* 生産性向上に取り組む意義

- ・介護の質を上げる
- ・安全に介護ができる
- ・自分たちの仕事の評価も上がっていく

## 2. 改善活動の準備

### 1. 取り組みメンバー

管理者（ケアマネ兼任）、訪問看護の管理者  
介護主任2人、介護職2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。

介護サービスの質の向上  
利用者の安全・安心

### 3. グループワーク

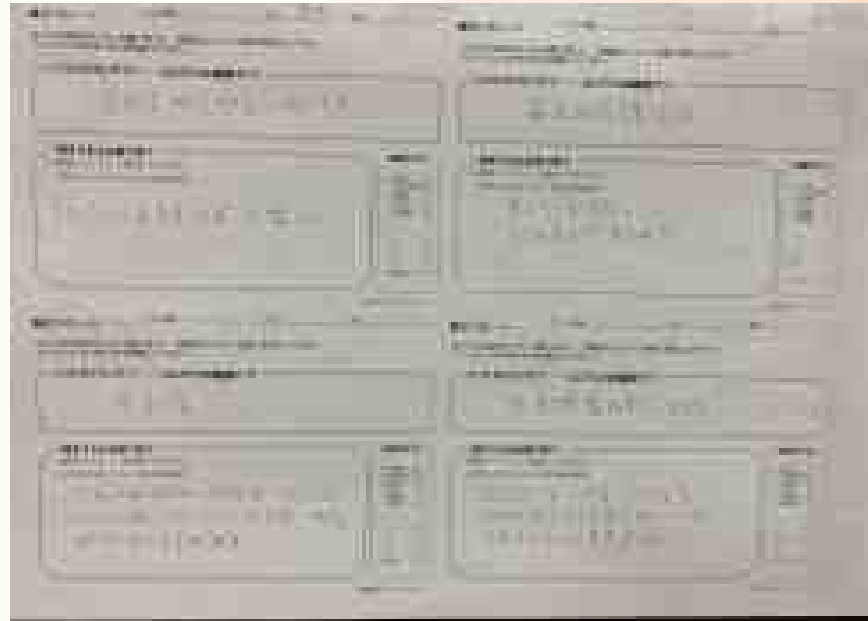
取り組みについて前向きにとらえ、活発に意見が出た

### 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のルールや対策

- 夜勤や変則勤務のため、全員が揃うことが難しい
- 担当と期日を決めたり、伝言を残すようにした

### 3. 現場の気づき・困りごと

- 気づきシート
- 所属している全スタッフに記載してもらった
- ・ケアマネ・介護職・看護師・介護助手・送迎スタッフ
- 全職種に書いてもらったので様々な視点からの意見が出て改めて気づかされることがあった



## 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）
- 「原因」
- ・利用者の昼食後とスタッフの休憩が重なってしまう 等
- 「結果」
- ・口腔ケアや誘導時にスタッフが不在のときがある 等
- 「悪影響」
- ・コミュニケーションの時間が十分に取れない
- ・軟膏類が整理されていない
- ・備品の置き場がわからない 等



## 5. 課題の明確化



漠然とした課題から具体的な課題に落とし込むことができた



## 6. 改善方針

### 1. 業務の効率化

昼食後、口腔ケアから居室誘導に必要なスタッフの適正人数を確保する

この結果を生かして

### 2. ケアやサービスの質の向上

トイレ介助が必要な方や居室誘導が必要な方を待たせせず、安全に誘導する

利用者とのコミュニケーションの時間を増やす

## 6. 改善方針シート

|              | 課題 1)   | 課題 2)   | 課題 3)         |
|--------------|---|---|---------------|
| 改善する課題       | 利用者の置換え、スタッフの休日が重なってしまいフロアにスタッフが不在の弊がある           | 取替機が整理されていない  | 商品の置き場がわからない  |
| 改善活動案        | 当日のリーダーがスタッフの配置や休憩など全体の指示ができるようになる                | 店舗側のリーダーが扱えなかった取替機(新しい物)を見直す<br>カンファレンスで報告し、分譲リーダーが買取れた機を譲る   | 元の位置に戻せるようになる |
| 実施する改善活動     | 1.リーダー業務を明確にする<br>2.リーダー業務のマニュアルの見直し<br>3.リーダーの育成 | 1.取替機のストック箱を作る<br>2.取替機の手順書(紙で)は置かずにかける<br>3.取替機を入れる統一の袋を用意する | 買取れないものは処分する  |
| 課題解決の取り組み優先度 | 1位  | 2位  | 3位            |
| 担当者          | PJチームメンバー   | PJチームメンバー   | PJチームメンバー     |

# 7. 課題を解決するための計画（進捗管理シート）

| 進捗管理シート    |         |       |      |      |      |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |
|------------|---------|-------|------|------|------|------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|--|--|--|--|--|
| 課題名: [課題名] |         |       |      |      |      |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |
| 担当者: [担当者] |         |       |      |      |      |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |
| 開始日: [開始日] |         |       |      |      |      |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |
| 完了日: [完了日] |         |       |      |      |      |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |
| 進捗状況       | 課題内容    | 担当者   | 進捗状況 | 進捗状況 | 進捗状況 | 進捗状況 |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |
|            |         |       |      |      |      | 1    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |  |  |  |  |  |
| 進捗状況       | 課題内容    | [担当者] | [進捗] | [進捗] | [進捗] |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |
|            | 課題内容    | [担当者] | [進捗] | [進捗] | [進捗] |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |
|            | 課題内容    | [担当者] | [進捗] | [進捗] | [進捗] |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |
|            | 課題内容    | [担当者] | [進捗] | [進捗] | [進捗] |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |
| 進捗状況       | 課題内容    | [担当者] | [進捗] | [進捗] | [進捗] |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |
|            | 2023/01 | [担当者] | [進捗] | [進捗] | [進捗] |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |
|            | 2023/02 | [担当者] | [進捗] | [進捗] | [進捗] |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |
|            | 2023/03 | [担当者] | [進捗] | [進捗] | [進捗] |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |
|            | 2023/04 | [担当者] | [進捗] | [進捗] | [進捗] |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |
| 進捗状況       | 課題内容    | [担当者] | [進捗] | [進捗] | [進捗] |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |
|            | 課題内容    | [担当者] | [進捗] | [進捗] | [進捗] |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |
|            | 課題内容    | [担当者] | [進捗] | [進捗] | [進捗] |      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |  |  |

## 8. 取り組みの内容

### ■ 取組

- ▶ アンケートの実施（活動前と後）
- ▶ 昼食後の時間にフロアにいるスタッフを見える化する→スケジュールボードに【フロア】の札を貼る
- ▶ それぞれスタッフが昼食後の口腔ケアと誘導をどのように行っているかの工程を時系列で詳しく書き出す
- ▶ 工程表の作成
- ▶ 口腔ケア手順書の作成

### ■ 小さな成功体験

- ▶ スタッフがフロアから離れる時は他のスタッフに声掛けしていくようになった
- ▶ 休憩に入るとき確認してから入るようになった
- ▶ 口腔ケア手順書を貼りだすことによって、異動したスタッフや新たに入職したスタッフもケアをしやすくなった

## 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？

#### 改善前

- ・口腔ケア時にトイレ介助など重なったりして人手不足
- ・フロアにスタッフが不足するため、対応が大変になる
- ・優先順位に迷う

#### 改善後

- ・口腔ケア手順書
- ・スケジュールボードの【フロア】札
- ・工程表

# 口腔ケア手順書

口腔ケア手順書 2021.12

| 項目 | 見守り | 全介助  | 補助 | 歯ブラシ | 歯磨き粉 | コップ | 口腔ティッシュ | 備考                  |
|----|-----|------|----|------|------|-----|---------|---------------------|
|    |     | ○    |    |      |      |     |         | スポンジ・マスク            |
|    |     | ○    |    |      |      | ○   | ○       |                     |
|    | ○   |      |    | ○    | ○    | ○   | ○       | 歯磨き粉                |
|    | ○   | 一部介助 |    | ○    | ○    | ○   | ○       | 歯磨き粉                |
|    |     |      |    | ○    |      | ○   | ○       | コップ・どんぶりセット         |
|    |     | ○    |    |      |      | ○   | ○       | スポンジ                |
|    |     | ○    |    |      |      | ○   | ○       |                     |
|    |     | ○    |    |      |      | ○   | ○       |                     |
|    |     | ○    |    |      |      | ○   | ○       | ジェル                 |
|    | ○   | 一部介助 |    | ○    |      | ○   |         |                     |
| ○  |     |      |    |      |      |     |         |                     |
| ○  |     |      |    |      |      |     |         | ナイル病室で歯磨き           |
| ○  |     |      |    | ○    |      | ○   |         |                     |
| ○  | ○   |      |    |      |      | ○   |         |                     |
| ○  |     |      |    |      |      |     |         |                     |
| ○  | ○   |      |    |      |      |     |         |                     |
| ○  |     |      |    |      |      |     |         | ダブルペーパー・ペーパータオル1枚用意 |

# スケジュールボードの【フロア】札



# 工程表

## (Ver2)生産性向上のプロジェクトチームから

11時から13時30分までの業務内容の流れ

10:40 買ろう3人(●●さん、●●さん●●さんの順)を2Fへ

11:15 買ろう開始

11:30 口腔体操

11:45 食事配膳 配膳①●●さん②●●さん 自己摂取の方 食事介助の方●●さん  
食事介助 ●●さん●●さん●●さん (一部介助または全介助)

12:20 服薬介助・口腔ケア(順次)

12:30 ●●さん下膳

12:45 口腔ケア終了した利用者から居室へ誘導

13時以降 ①●●さん②●●さん③●●さん居室誘導 2人介助



# 10. 振り返り

## ■ 職場スタッフの意見

- ▶ 休憩に入るときやフロアを離れる時は声をかけたり、確認するようになった
- ▶ 改善活動前に比べて比較的スムーズに行えるようになった
- ▶ 口腔ケア手順書があってわかりやすい


## ■ プロジェクトメンバーより

- ▶ 口腔ケア手順書をもう少し見やすくすればよかった→その後、色をつけるなど修正した
- ▶ ケアのスタイルを再確認できた
- ▶ 毎日のカンファレンスでスタッフに取り組み内容を伝えたらよかった
- ▶ 当初予定していたリーダー業務のルール作成ができなかったのが次回の課題にしたい

# 11. 練り直し

- 口腔ケア手順書を作成する
- 【フロア】の札を作成しスケジュールボードに貼る
- 昼食前の誘導から昼食後の口腔ケア、居室誘導までの工程表を作成する

# 改善方針シート（練り直し後）

|              | 課題 1)  | 課題 2)  | 課題 3)         |
|--------------|--|--|---------------|
| 改善する課題       | 利用者の匿名性、スタッフの休憩が重なってしまい口笛ケアや飲導時にスタッフが不在の時がある   | 献立類が整理されていない   | 備品の置き場がわからない  |
| 改善活動案        | 1.スタッフの1日スケジュールがわかる<br>2.業務ごとの適正な人数を把握する<br>3.リーダーが作業の指示を出す  | 前編成のリーダーが処方された献立類（新しい物）を更新する<br>カンファレンスで報告し、介護リーダーが署名札を書き換える           | 元の位置に戻せるようになる |
| 実施する改善活動     | 適正人数の把握<br><b>1</b>  | <del>1.献立類のストック欄を作る<br/>2.薬などの手帳書（紙）は書いておく<br/>3.献立を入れる統一の決を用意する</del> | 置かないものは処分する   |
| 課題解決の取り組み優先度 | 1位   | 2位   | 3位            |
| 担当者          | PJチームメンバー  | PJチームメンバー  | PJチームメンバー     |

# 進捗管理シート（練り直し後）

| 進捗管理シート       |        |      |            |            |      |      |     |     |     |
|---------------|--------|------|------------|------------|------|------|-----|-----|-----|
| プロジェクト名: [不明] |        |      |            |            |      |      |     |     |     |
| 作成日: [不明]     |        |      |            |            |      |      |     |     |     |
| 更新日: [不明]     |        |      |            |            |      |      |     |     |     |
| フェーズ          | タスク名   | 担当者  | 開始日        | 終了日        | 進捗率  | 進捗状況 |     |     |     |
|               |        |      |            |            |      | 100% | 75% | 50% | 25% |
| フェーズ1         | タスク1.1 | [不明] | 2023/01/01 | 2023/01/05 | 100% | ■    |     |     |     |
|               | タスク1.2 | [不明] | 2023/01/06 | 2023/01/10 | 100% | ■    |     |     |     |
|               | タスク1.3 | [不明] | 2023/01/11 | 2023/01/15 | 100% | ■    |     |     |     |
|               | タスク1.4 | [不明] | 2023/01/16 | 2023/01/20 | 100% | ■    |     |     |     |
| フェーズ2         | タスク2.1 | [不明] | 2023/01/21 | 2023/01/25 | 100% | ■    |     |     |     |
|               | タスク2.2 | [不明] | 2023/01/26 | 2023/01/30 | 100% | ■    |     |     |     |
|               | タスク2.3 | [不明] | 2023/01/31 | 2023/02/04 | 100% | ■    |     |     |     |
|               | タスク2.4 | [不明] | 2023/02/05 | 2023/02/09 | 100% | ■    |     |     |     |
|               | タスク2.5 | [不明] | 2023/02/10 | 2023/02/14 | 100% | ■    |     |     |     |
| フェーズ3         | タスク3.1 | [不明] | 2023/02/15 | 2023/02/19 | 100% | ■    |     |     |     |
|               | タスク3.2 | [不明] | 2023/02/20 | 2023/02/24 | 100% | ■    |     |     |     |
|               | タスク3.3 | [不明] | 2023/02/25 | 2023/03/01 | 100% | ■    |     |     |     |

## 😊これから実践をしようとしている方へ😊

- 長く勤務していると当たり前と思っていることでも新しいスタッフにはわからないことがある
- 手順書や表があることで利用者に同じケアを提供できる
- 見える化するとスタッフがスムーズに動ける
- 気づきシートを書いてもらうと普段声をあげないスタッフの思いがわかる

### \* 推進役の方へ

- 役割分担や期日を決めるとスタッフも動きやすい
- スタッフの発言は最後まで聞き、否定しない
- 細かいことでも役割を作り、いろんなスタッフにお願いする