

令和3年度 業務改善活動報告書

- 法人名：社会福祉法人 ノテ福祉会
- 事業所名：24ケアステーション ノテ真栄

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 ノテ福祉会

【事業所名】24ケアステーション ノテ真栄

サービス種別	定期巡回・随時対応型訪問介護看護
所在地	北海道・札幌市清田区
定員	利用者 45名
特徴	<p>ノテ福祉会は日本の中でもいち早く地域包括ケアシステムの構築に取り組み「特別養護老人ホームを“核”としたノテ地域包括ケア」を実践。たとえ中・重度の要介護状態になっても、定期巡回・随時対応型訪問介護看護などで住宅生活を支える「ノテ地域包括ケア」を実践しています。</p> <p>サ高住の建物だけではなく、地域の利用者宅へも積極的にサービスを提供しています。</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／11月3日

2.開催方法

オンラインにより開催

3.参加者

推進役



チームリーダー



チームメンバー



4.研修で学んだテーマ

- ・ 業務の効率化
- ・ 業務に無駄・無理がある。

2. 改善活動の準備

1. 取り組みメンバーの選出

- ・ 提供エリア別の2チームより、計画作成責任者を2名選出。
- ・ スタッフ全員に活動に参加してもらう。

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理解する

- ・ 普段の業務の不安や困難を感じていることや、業務のしにくさの意見を取り上げてみる。

3. グループワーク

- ・ ケア活動における現状の不安と、困難な課題を挙げてみた。

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にあたって

- ・ 事前にスタッフ全員が課題把握点検シートに記入し提出。
- ・ 会議は、当日勤務しているスタッフでまず話し合ってみる。
- ・ 議事録に残してスタッフ全員で共有する。

3. 現場の気づき・困りごと

■ 気づきシート（グルーピング）

- スタッフ全員に課題把握シート・気づきシートを提出してもらった。
- 52枚の付箋に転記された。
- 5つの分類

（ケア技術・業務・コール対応・連携・その他）

困っていないけど、不安が沢山あがる

コール対応・業務から記録を改善すると
問題が解決できるのではないか？



4. 課題の全体把握

■ 連携について考える（原因・結果・悪影響）

- 業務内容や随時コールに対しての不安が多くあった。
- ケア技術・自分のケアが正しくできているのか不安。
- 記録からの情報収集に時間が掛かる。



1人で訪問する事に対して常に不安を感じているのが解った



情報を共有して不安を無くしてケアに入りたい！



- 活発に意見が飛び合いました。
- 皆も同じこと思っていたんだなあ～と感じました。
- 話し合えた事でモヤモヤがスッキリしました♪

5. 課題の明確化

ケア稼働に入るまでに、利用者全員の活動記録を読み込むことが時間がかかる。

利用者全員の
活動記録を読むのに
1時間以上かかる

記録の量が多すぎて
忘れてしまう

忙しい時は
記録を読まずに
ケアに入ることもある

ルーチン業務の記録も
読む必要があるのか？
ギモンあり

連休明けで
出勤すると
記録の量が膨大

結局、流し読みに
なってしまう…

軟膏処置の種類が
多い人は
どの軟膏をどの部位
に塗るのか混乱する

担当チーム以外の
利用者の情報理解が
難しく、夜勤でコールが
来たら不安

6. 改善方針

1. 業務の効率化

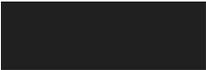
ケア稼働前に確認する情報を明確化
経過記録（トピックス記録）を整理しルールを決める
目標！短時間で情報共有したい！

この結果を生かして

2. ケアやサービスの質の向上

ケアの質の向上・利用者のケアの満足度UP
不安なくケアを提供できる

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"> ・記録の確認に時間がかかり情報の確認・共有ができない 		
改善活動案	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問する前に必ず買う人すべき情報について対話する ・確認すべき情報が現在どこにあるのかを確認する 		
実施する改善活動	<ul style="list-style-type: none"> ・確認すべき情報に印をつけ、情報を確認してから勤務を開始する 		
課題解決の取り組み優先度	1位		
担当者			

7. 課題を解決するための計画

情報量が多くて覚えられない

経過記録を活用し
トピックスを記録する

トピックス記録の
ルールを決める

訪問前に必ず
確認するものを統一する

軟膏処置シートを作成し
利用宅に設置する

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	短時間で情報共有し、不安なくケア稼働できる
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																
							12月	1月	2月	3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)	■	12月10日	2日間	ミーティングの開催		■																
	改善活動の推進体制を構築しよう	■	12月10日	2日間	管理者・リーダーの打ち合わせ		■																
	事業所内で活動内容を周知しよう	■	12月14日	2日間	取り組み課題の発表			■															
	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							■															
改善活動に取り組もう	改善活動を実施しよう																						
	ステップ①	■	12月14日	2日間	訪問する前に必ず確認 するべき情報について 対話する			■															
	ステップ②	■	12月中旬	2日間	確認するべき情報が現在どこ にあるのか確認する			■															
	ステップ③	■	12月中旬	2日間	確認するべき情報に印をつけ 情報を確認してから勤務を 開始する			■															
	ステップ④																						
改善活動を振り返ろう	定量的な振り返り	業務時間に変わったか 確認しよう																					
	定性的な振り返り	職員の働きやすさに変わったか 確認しよう																					
		ケアの質に変わったか確認しよう																					

8. 取り組みの内容

■ 取り組みについて

- 活用できていなかった経過記録をトピックス記録としてスタートさせた
- 必要と思われる経過記録の項目を一覧にして共有する
- 複数ある情報連絡ノートを最小限にする
- 介護スタッフ⇔看護師が顔を合わさなくても、伝達できるように分かりやすい言葉で記録する
- 処置の変更が多い利用者には、ご自宅に軟膏処置シートを設置し変更の都度、追記入するルールを導入

■ 小さな成功体験

トピックス記録を意識して
記入するようになった

利用者の情報が
わかりやすくなった

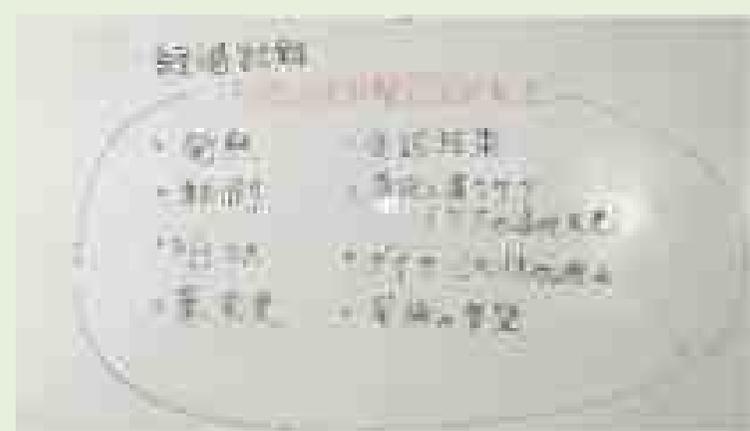
記録を流し読みすることが
なくなった

実はけっこう大事なことが
書かれていなかったんだ！
と気づいた

9. 取り組んだ結果

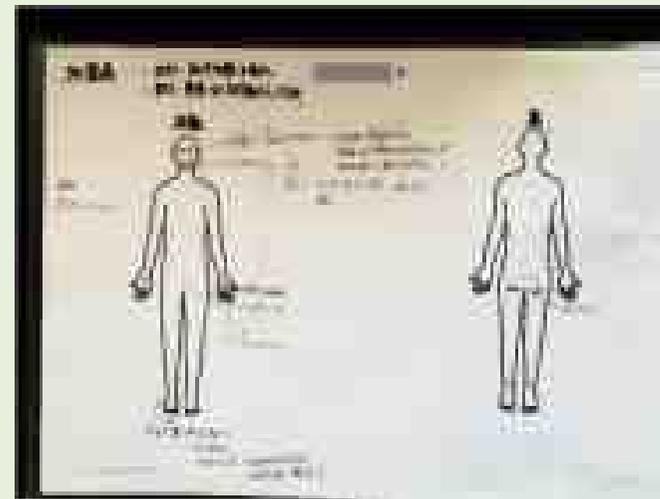
トピックス記録のルール

スタッフによっては重要と判断することが違うので、あらかじめ経過記録に記入する必須事項を決める



軟膏処置シートの作成

- ・現在進行形の処置は一目で理解するために
- ・軟膏の種類・塗布の部位を記載
- ・変更あった場合は日付で追記する
- ・利用者ベッドサイドに表を配置する



10. 振り返り

- 利用者の状況変化を確認することで、観察ポイントが明確になり訪問することができた。

優先度の高い情報を
効率よく共有できるよう
になった

口頭の申し送りが減り
当日勤務者以外にも
確実に伝えられた

情報確認の時短化
15分⇒12分

訪問に行く前の不安は全く
なくなった **8%⇒31%**

11. 練り直し

■ トピックスの入カールール 練り直し案

①薬の変更について

薬品名だけでなく（作用・効果）も書くことで、介護職員にも伝わりやすくする。

②デイサービスをキャンセルしたとき

デイサービスのキャンセル理由を書くことで、モニタリングしやすい。

③要望を全員で共有

家族・本人の要望を書くことで、全員が共有できて苦情を減らすことができる。

	課題 1)	課題 2)	課題 3)
改善する課題	<ul style="list-style-type: none"> ・記録の確認に時間がかかり情報の確認・共有ができない 	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフにより記録のムラがある ・処置の内容変更が多く覚えづらい 	
改善活動案	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問する前に必ず買う人すべき情報について対話する ・確認すべき情報が現在どこにあるのかを確認する 	<ul style="list-style-type: none"> ・経過記録のトピックスルールを決める ・処置表を作成する 	
実施する改善活動	<ul style="list-style-type: none"> ・確認すべき情報に印をつけ、情報を確認してから勤務を開始する 	<ul style="list-style-type: none"> ・トピックスの必須項目を決める ・日付を入れた処置シートを作る 	
課題解決の取り組み優先度	1位	2位	
担当者	■	■	

■改善方針

活動のゴール	短時間で情報共有し、不安なくケア稼働できる
振り返り (改善活動実施後に記入)	利用者の状況変化を確認することで、観察ポイントが明確になった

■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																
							12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11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)	■	12月10日	2日間	ミーティングの開催	実施済	■																
	改善活動の推進体制を構築しよう	■	12月10日	2日間	管理者・リーダーの打ち合わせ		■																
	事業所内で活動内容を周知しよう	■	12月14日	2日間	取り組み課題の発表			■															
	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					実施済	■																
改善活動に取り組もう	改善活動を実施しよう																						
	ステップ①	■	12月14日	2日間	訪問する前に必ず確認 するべき情報について 対話する	実施済		■															
	ステップ②	■	12月中旬	2日間	確認するべき情報が現在どこ にあるのか確認する	実施済			■														
	ステップ③	■	12月中旬	2日間	確認するべき情報に印をつけ 情報を確認してから勤務を開始する					■													
	ステップ④																						
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	■	1月下旬	2日間	記録を確認する時間が 短縮できたか	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	■	1月下旬	2日間	情報を共有できて不安が 軽減されたか	実施済																
		ケアの質に変化があったか確認しよう	■	1月下旬	2日間	利用者のケアは満足 いただけたか	実施済																

😊これから実践をしようとしている方へ😊

離職者もなく、安定した事業所運営をしてきていたので
現在の事業所で業務改善することなんかはないよね～！と話していた。

しかし、気づきシートを記入し因果関係図を作ってみると、

「困っている」ことはないが、不安に思いながら業務をしていたことがわかった。

会議では意見が出にくいですが、アンケートを取ると

普段から考えていること、思っていることが思いのほか沢山意見が出された。

アンケート結果を確認すると、

他の人も同じように思っていたんだと、スタッフ同士の心の共有ができた。

この事業に取り組んだ事で、普段のモヤモヤが払拭できてスッキリした気持ちとなり
前向きに仕事に向き合えたと思います。