

令和3年度 業務改善活動報告書

- 法人名：有限会社わが家
- 事業所名：宅幼老所あずま家

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】有限会社わが家

【事業所名】宅幼老所あずま家

サービス種別	小規模多機能型居宅介護
所在地	長野県上伊那郡宮田村7576-8
定員	定員 29名
特徴	小さな子供からお年寄りまで様々な方が家庭的な雰囲気の中過ごしています。 その人らしく、親しんだ地域・親しんだ家で生き抜くためのサポートをさせて頂いています。



1. 伝達者による研修会の開催の概要

1.開催日：11月11日

2.開催方法：オンライン

3.参加者：宅老所和が家■■■■、和が家日和■■■■、
見岳荘■■■■ 宅幼老所あずま家■■■■

4.研修で学んだテーマ

生産性向上の研修にて行う内容や流れ

推進役としての立ち位置や、この研修の進め方

2. 改善活動の準備

1. 取り組みメンバーの選出

- 日中のフロアリーダーを担当する人
- 日中の担当しない人

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した。

- メンバーは、初めは生産性向上とは何か理解できなかった。
- 業務の見直しとして理解してもらった。

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講じたルールや対策

- もともと月に1回、モニタリングをする時間がある。
その時間を活用して改善活動の話をした。

3. 現場の気づき・困りごと

■ 気づきシート（グルーピング）

準備

- スタッフによって台所の片づけ具合が違う

書類

- 提出者ではなく誰でも持っていてほしい

個人情報

- 声が大きくて個人情報が利用者さんに漏れてしまっている、利用者さんに聞かれることもある

業務の見直し

- フロアリーダーをやる人が長時間カウンターにいるので、利用者さんのテーブルでやったらどうか。
- 8時半から9時の間に、フロアリーダーや知識がある人がいない時間帯の電話対応が大変
- 自分にはできない、わからないから、とフロアリーダーや主任に任せてしまう姿がある

その他

- 駐車場の車の止め方が冬場とそうでない場合で現状は異なるルールとしているが、一年中通して同じ止め方にできないか
- 休憩時間に居場所がない
- 月に1回の環境整備が時間内にできないか？

4. 課題の全体把握

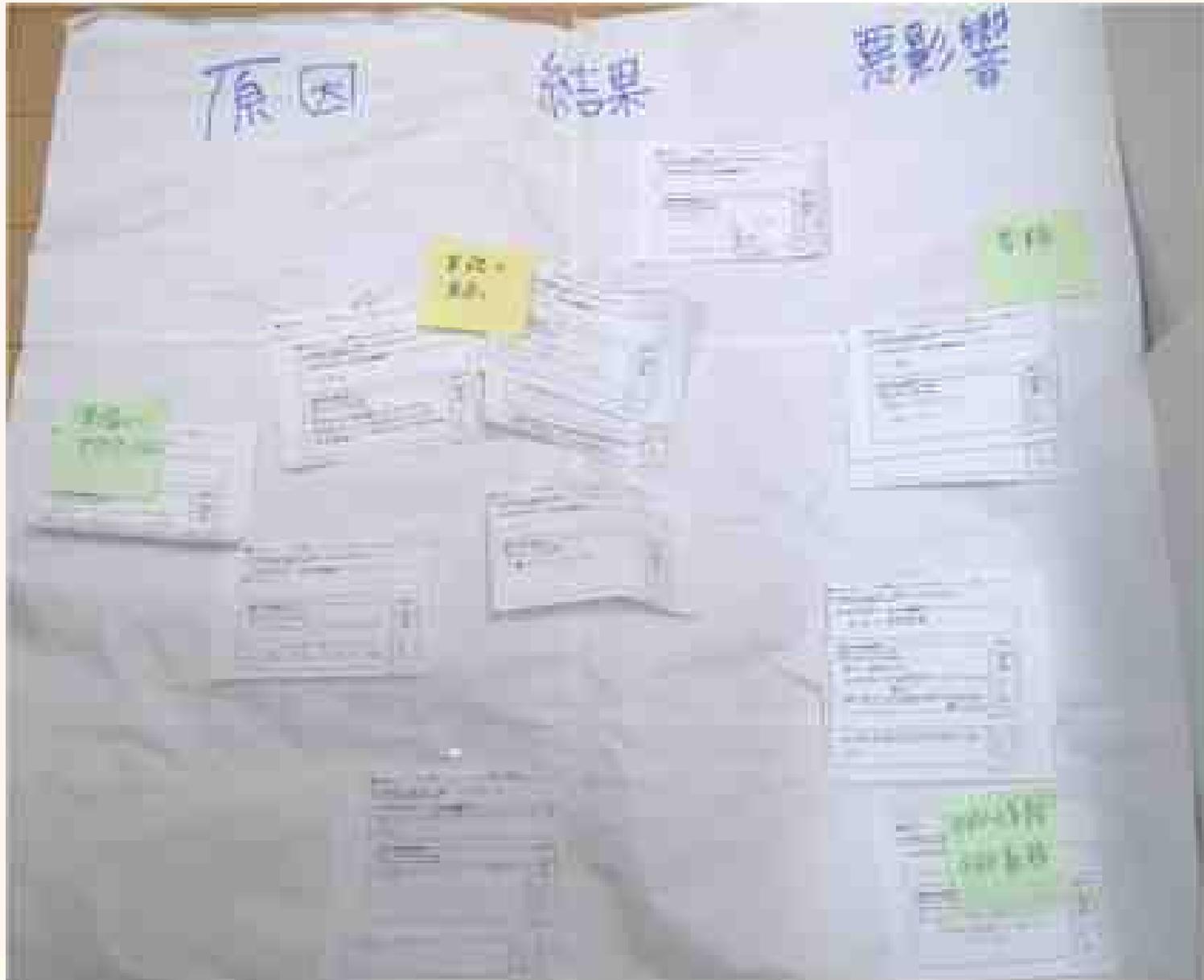
■ ゆるやかな因果関係づくり (原因・結果・悪影響)

- 業務の見直しのグループに最も多く気づきシートが集まった。

＜拳がった声＞

- 仕事内容に偏りがあるよね
- 他の事業所は環境整備をしているが、自事業所でも同じルールで環境整備をしないといけないのか？
- 電話に出られる人に偏りがある

4. 課題の全体把握



5. 課題の明確化

■ 課題の明確化

- 何人かから、電話についての意見が拳がった。
電話対応に困る、忙しい時間帯に電話が頻繁になっているとスタッフのイライラが募る状況がある。
このことから、電話に皆が出られるようになるといいね、という方向性となった。

6. 改善方針

	課題 1)	課題 2)	課題 3)
改善する課題	電話にがかかってきたときに慌ててしまい、対応ができない。 電話が通くと負担になり、イライラしてしまう。		
改善活動案	誰もが最低限の電話対応が出来るようになる。		
実施する改善活動	電話対応のマニュアル、フロー図を作る。		
課題解決の取り組み優先度	1		
担当者			

6. 改善方針

1. 業務の効率化

皆が同じように電話に出られるようになることで、
電話対応のスキルが標準化される

この結果を生かして

2. ケアやサービスの質の向上

利用者さんとのかかわりに気持ちの余裕が生まれ、
一緒に過ごす時間をより多く確保できる。
また、関わりを深めることができる

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
 - 電話に出られるスタッフから意見をもらった。
 - 電話に出られないスタッフからもどうしたら出られるようになれるそうか、意見をもらった。
- これらを踏まえて計画を立てた。

7. 課題を解決するための計画

計画期間：1～4

課題解決方針

課題解決方針	一層の徹底を図ることによって、国庫増収の増進が期待できる見込みがある
達成目標	

達成計画表

達成目標	達成手段	年度	数量	達成率	達成状況	達成率			
						達成率	達成率	達成率	達成率
課外活動の充実を図る	課外活動の充実を図る	2019	100%	100%					
	課外活動の充実を図る	2020	100%	100%					
	課外活動の充実を図る	2021	100%	100%					
	課外活動の充実を図る	2022	100%	100%					
課外活動の充実を図る	課外活動の充実を図る								
	課外活動の充実を図る	2019	100%	100%					
	課外活動の充実を図る	2020	100%	100%					
	課外活動の充実を図る	2021	100%	100%					
	課外活動の充実を図る	2022	100%	100%					
課外活動の充実を図る	課外活動の充実を図る	2019	100%	100%					
	課外活動の充実を図る	2020	100%	100%					
	課外活動の充実を図る	2021	100%	100%					

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！

- 電話の出方について、手順を書き出した。
- 実際どのように話しているかを書き出した。
- 必ず聞き取ってほしい事項（連絡先や名前）を確認した。
- 上記の内容をフローチャートにして、親機の前に貼った。個々に配った。

なかなかメンバーで集まらないことが多かったので、リーダーと推進役がメンバー個々に話を聞くようにした。

■ 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！

- 何を聞いていいかわからなかったが、分かったことで落ち着いて電話対応ができるようになった。
- 電話に出られなかった人が、一日1回でも出ようとしてくれた。
- 要件まで聞いてくれることが多くなった。
- 電話を持ち歩いてくれない人には、子機を渡すようにして、自分が電話に出ないといけないという意識が芽生えた。

9. 取り組んだ結果

電話の受付簿を子機と一緒に渡すことで、
受診記録の記入漏れを防いだ。
聞いたことをそのまま書いてくださいね、と伝えた。

子機の使い方が分からないなどの悩みに対しては、
光るボタンを押して落ち着いて対応すれば大丈夫、
と声をかけた。

電話対応 フローチャート

子機を分担して携帯する。事務所の子機も活用。

「お電話ありがとうございます。
〔宅幼老所〕あずま家〇〇です」

カウンターの伝言表かメモ用紙と、ペンを用意する。

相手「●の〇ですが、△さんお願いします」

「お電話になります。少々お待ちください」

もしくは、
「申し訳ございません。△は本日お休みを頂戴しております。
もし伝言でよろしいようでしたら承ります。
私でお答えできる内容でしたらお問い合わせします」

「あいにく席を外しております/電話中です/
お留守です」などの場合もできれば用件を伺う。

原管理書やケアマネへの電話でも、スタッフが答えられる内容もあるので、1回の電話で済ませられるよう努める。

相手「明日電話もらえますか」等。

指定日がスタッフ出勤日であるか確認の上。

「承知いたしました。こちらからお電話入れさせていただきます。失礼ですが、もう一度お名前とご連絡先を伺ってよろしいでしょうか」

※連絡先を曖昧にせず、きちんと聞いて、メモを取る。

名前の聞き直しがしづらい、
という声に対しては、
聞き直すことは失礼ではないと伝えた。

10. 振り返り

■ 振り返りで出た意見

- 正直変わったと思わないという人もいる。
- 電話でしっかり内容も聞くことができるようになったが折り返すという対応をした際に相手はどう思うか不安。
- 電話でメモを取るように意識している。
- 一日一回でも出ようとは思っている。
- 始めたばかりなのでまだわからない。

10. 振り返り

■ アンケートのまとめ

アンケート結果（7名）

○設問1-1 改善活動を始めるまで、電話に出ることが難しいと感じていましたか。

結果 まったくそう感じていなかった 1

あまりそう感じていなかった 2

ある程度そう感じていた 1

とてもそう感じていた 3

設問1-1で「全くそう感じていなかった」「あまりそう感じていなかった」と回答した方

○設問1-2 電話に出る際の手順書を作成し、活用することによって電話に出ることができる人が増えたと感じますか。

結果 まったくそう感じない 0

あまりそう感じない 0

ある程度そう感じる 3

とてもそう感じる

○設問1-1で「ある程度そう感じていた」「とてもそう感じていた」と回答した方

・設問1-3 電話に出ることが難しいと感じていた理由

・相手の方が早口で聞き取れないことがあり、聞き返すことが多々あった。

・社協などからの電話は自分自身が内容がわからないため、少し抵抗がある。

・言葉遣い

・すぐにメモがとれない

・電話機の使い方が下手

・相手の名前が聞き取れるか不安。

・用件を聞いてもこたえられるか、何を言われるか…という不安。

・一度ですべて聞き取ることができない。

・相手の声が小さい、聞き取りにくい時に聞きなおすことに抵抗がある。

・緊張してしまう。

○設問1-4 電話に出る際の手順書を作成し、活用することでスムーズに電話に出やすくなったと感じますか。

結果：全くそう感じない 0

あまりそう感じない 1

ある程度そう感じる 3

とてもそう感じる 0

○設問2 電話に出る際の手順書を作成し、活用することによって、具体的にどのような点で介護のサービスの質が向上したと感じますか。

・まだ始めたばかりでわからない。

・手元に手順書やメモ帳を置いておくとわかりやすく出られる。

・落ち着いて電話対応が出来るようになった。

・多くのスタッフが電話に出られることで仕事の偏りが減る。

・全員が事業所の代表として正しい電話対応が出来るようになる。

・全くでなかったスタッフがメモを取ろうとしている姿がある。

・電話対応の偏りが減ったように感じる。

・仕事の手を止めずに済むことが増えた。

・利用者さんとの関りを中断してまで電話に出ることが少しでも減ったかな。

○設問3 現在困っていることや、今後取り組んでみたい課題はありますか。

・日勤リーダーをある程度みんなが出来るようにする。シフトが組みにくい。

・利用者さん同士のトラブル時の正しい対応

・訪問や利用者さんの担当が何をするか等仕事の内容をきちんと知りたい

・電話の数字が小さくてわからない。

11. 練り直し

■ 練り直し案

電話に限らず、様々な業務でマニュアルを作成したい。

1. 書類の提出の仕方について（スタッフの入れ替わりにより伝わらなくなっているためマニュアル化したい）
2. フロアリーダーの業務について（スタッフ全員がある程度、実施できるレベルにしたい）

	課題 1)	課題 2)
改善する課題	業務マニュアルや手順書はあるが徹底されなかったり、分かりにくいことがある。	
改善活動案	業務マニュアルや手順書を見直し、業務の統一化やケアの充実につなげる	
実施する改善活動	業務マニュアル・手順書の見直し	
課題解決の取り組み優先度	1	
担当者		

😊これから実践をしようとしている方へ😊

- 活動を通じて個々が抱える困りごとが明らかになるので、それぞれが困りごとを表に出せるようになる。
- 推進役と現場で思っていることが違うギャップも感じるかもしれない。現場が困っていることに取り組むと、真剣に取り組んでくれると思う。
- 活動は大変かもしれないが、取り組んでみると変わったことが分かるのでうれしいです。
- 感じ方は違うかもしれないが、電話に出られなかった人が1回でも出るようになったのは大きな成果。小さなことでもうれしく感じられる。