

# 令和3年度 業務改善活動報告書

- 法人名：株式会社新生メディカル
- 事業所名：株式会社新生メディカル岐阜営業所

# 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】株式会社 新生メディカル

【事業所名】株式会社 新生メディカル 岐阜営業所

サービス種別	介護保険サービス事業所
所在地	岐阜県岐阜市橋本町2-52
定員	訪問介護 利用者数 152人(実績)
特徴	私たちの目指すもの 最後まで自立した人としての支援と、専門職としての技術・知識・職業理念を基礎にして。信頼関係に基づいたチームケアで他職種と連携をとりながら、安心して暮らせる地域社会を創ることを目指しています。



# 1. 伝達者による研修会の開催の概要

開催日：10月19日（15:45～16:15）：オンライン

参加メンバー：所長・推進役

テーマ：なぜ生産性向上なのか？なぜ支援、促し役なのか

10月22日（16:45～17:30）：オンライン

推進役・推進役フォローI

：OARR,介護現場で生産性向上が必要な理由

10月23日（14:00～16:00）：オンライン

推進役

：グルーピング・緩やかな因果関係図

10月27日（12:30～15:00）：オンライン

推進役・推進役フォローM

：グルーピング・緩やかな因果関係図

## 2. 改善活動の準備

### 1. 取り組みメンバーの選出

所長・訪問介護責任者 4 人・ケアマネジャー 2 人・事務 1 人  
(その中にパソコンが得意な職員に加わって貰った)

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。  
人材育成

### 3. グループワーク

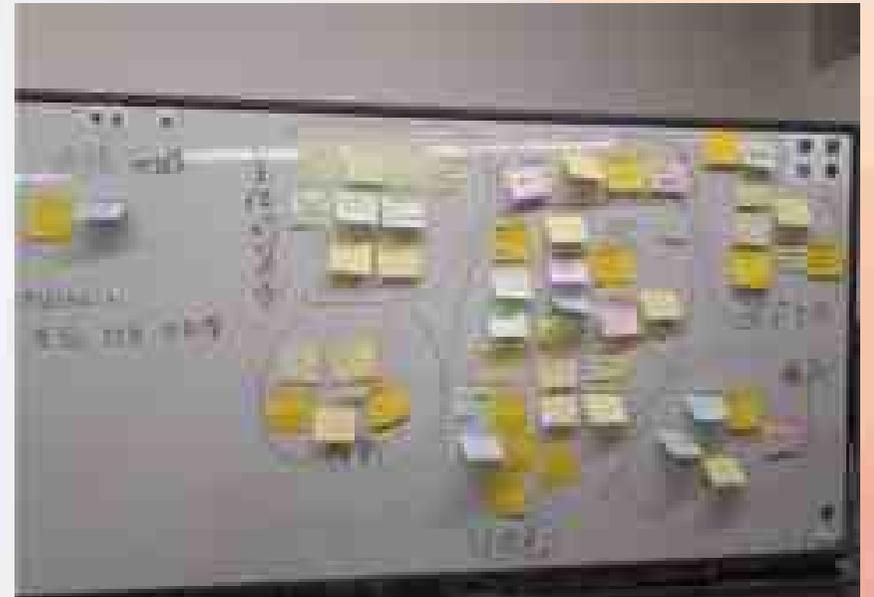
BCPの研修に参加した職員からの話しや、資料を見ながらBCPの理解が必要と話し合った。

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にどのようなルールや対策を講じましたか？

- ▶ 毎週金曜日の12時～13時にミーティングを実施すると決め、その時間は予定を入れないでできるだけ出席。出席出来ない時は、その部署から代理を立てるようにお願いした。

### 3. 現場の気づき・困りごと

- 気づきシート（グルーピング）
- 気づきシートを使って、BCPで不安に思っていることをメンバー8人で話し合った。
- 連携・全体的な不安・役割・BCPとは？・備品・マニュアルの6つのグループに分けることができた。
- 特に色々な面で連携の部分に不安を感じている事がわかった。
- どんな意見でも良い。色々な意見が欲しいと伝えた事で皆が迷い「自分は的外れなことを言ってしまった」という言葉があった。
- 皆が意見を出し合って具体化し、少しずつ進んで行く事を喜び、皆で楽しく作りあげる事を実感してもらえるように、良かった事を言葉にして伝えて行く事で皆のモチベーションが上がった。



## 4. 課題の明確化

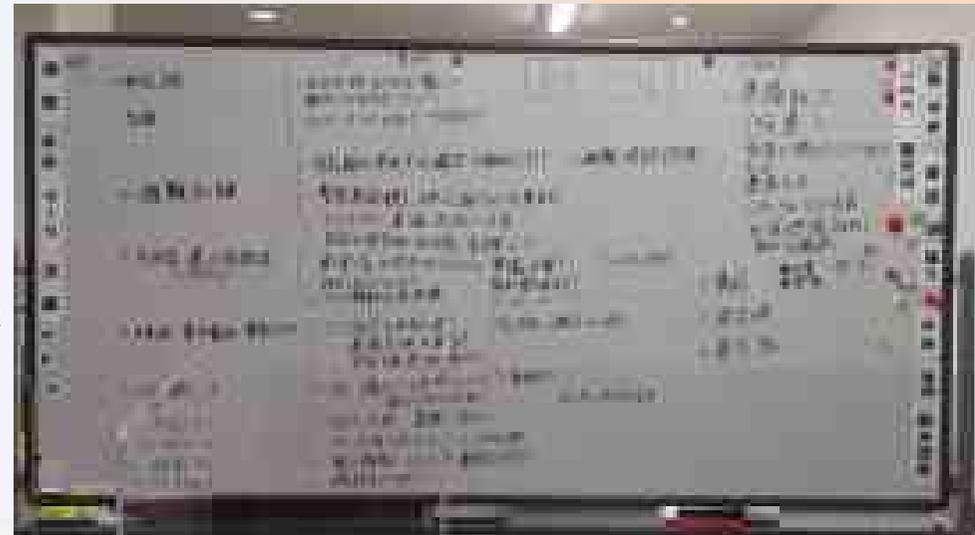
### ■ 課題の明確化

(BCP策定)

- 付箋を使って不安な事を出してグルーピングした。
- 伝達の部分に不安を持っている意見が多かった。
- 名簿（トリアージ）から取り組むことに決めた。

### ■ 推進役として

- 1/WのミーティングをZOOMで実施しているが、アクリル板もあり、なかなか思った時にタイミングよく意見を言えず、ディスカッションが上手くできない
- ミーティングの環境を整えた。
- 毎回全員にミーティング終了前に一言感想を話してもらうことで、前向きな言葉を聴くことができ、笑顔で終える事ができている。そのため、少し早めでも、きりの良いところでミーティングを終了する準備に入る。



## 5. 課題の明確化

### ■ 課題の明確化

(BCP策定中の新人技術研修)

- 最近コロナ禍で新人ヘルパーを含めて実技研修ができていない。
- BCPの観点から有事の時には、新人ヘルパーも命と尊厳に関わる最優先のケアがあるトリアージされた訪問先には研修無しで訪問する事になる。
- 最優先となるケア（排泄・食事・服薬介助等の医療行為）と基本となる自分の身体と利用者の身体を守る為の、ボディメカニクスと身体の動き、移動と移乗の技術を早急に習得しておく必要がある。

## 6. 改善方針

### 1. 業務の効率化

新人がケアに対して持つ不安を知り、  
技術研修を行うことで新人の業務への不安を解消する。

この結果を生かして

### 2. ケアやサービスの質の向上

新人ひとりひとりが自信を持って  
必要なところに訪問し、しっかりとした対応ができる。

## 6. 改善方針

	課題 1)	課題 2)	課題 3)
改善する課題	新人の不安を理解する	最優先のケアをどう伝えるか検討	新人に最優先のケアを伝えて行く
改善活動案	アンケートをとる	最優先のケアをどう伝えるかチームのミーティングで検討する。	実技研修で伝える
実施する改善活動	アンケートをとる	最優先のケアをどう伝えるかチームのミーティングで検討する。	実技研修で伝える
課題解決の取り組み優先度	新人にアンケートを記入してもらう	最優先のケアのどれから伝えるか検討する。	実技研修で伝える
担当者	各ステーションのサ責	各ステーションのサ責	チーム

## 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
  - 新人にケアの不安を聞き取る。
  - 新人育成技術研修を計画する。
  - 技術研修の講師をしている職員をリーダーとし、各ステーションのサ責1名ずつと、所長、推進役を含め、7人でチームを立ち上げる。
  - 新人ヘルパーにどのように技術を伝えるか検討する。
  - 先ずはボディメカニクスと身体の動きから取り組むことに決める。

# 7. 課題を解決するための計画

課題の概要		課題名	課題の目的	課題の達成条件	課題の達成時期	課題の担当者	進捗状況	
							計画	実績
課題1 課題1-1	課題1-1-1	課題1-1-1	課題1-1-1	課題1-1-1	課題1-1-1	課題1-1-1		
	課題1-1-2	課題1-1-2	課題1-1-2	課題1-1-2	課題1-1-2	課題1-1-2		
	課題1-1-3	課題1-1-3	課題1-1-3	課題1-1-3	課題1-1-3	課題1-1-3		
	課題1-1-4	課題1-1-4	課題1-1-4	課題1-1-4	課題1-1-4	課題1-1-4		
課題2 課題2-1	課題2-1-1	課題2-1-1	課題2-1-1	課題2-1-1	課題2-1-1	課題2-1-1		
	課題2-1-2	課題2-1-2	課題2-1-2	課題2-1-2	課題2-1-2	課題2-1-2		
	課題2-1-3	課題2-1-3	課題2-1-3	課題2-1-3	課題2-1-3	課題2-1-3		
	課題2-1-4	課題2-1-4	課題2-1-4	課題2-1-4	課題2-1-4	課題2-1-4		
	課題2-1-5	課題2-1-5	課題2-1-5	課題2-1-5	課題2-1-5	課題2-1-5		
課題3 課題3-1	課題3-1-1	課題3-1-1	課題3-1-1	課題3-1-1	課題3-1-1	課題3-1-1		
	課題3-1-2	課題3-1-2	課題3-1-2	課題3-1-2	課題3-1-2	課題3-1-2		
	課題3-1-3	課題3-1-3	課題3-1-3	課題3-1-3	課題3-1-3	課題3-1-3		

## 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！

- 岐阜（営）と多治見（営）が合同でこの研修に取り組む事にした。
- 新人にケアの不安を聞き取る為のアンケートをとった。
- BCPで有事の時に最優先となるケアを洗い出した。
- ケアをする上で自分の身体、利用者の身体を守る為の、ボディメカニクスと身体の動きを理解して貰うことにした。
- チームリーダーが手順書と資料を作成し、それを使って新人ヘルパーへの伝え方をリーダーからサ責に伝授して貰いながら、どう伝えると更に良いか検討した。
- 検討した内容をサ責が新人に座学と実技研修で伝えた。
- リーダーが代表して多治見（営）に出向き、多治見のサ責と一緒に新人ヘルパー2人に伝えた。
- 振り返りをし、学んだことを現場で意識して活かすように伝えた。
- 新人ヘルパーに不安解消、または自信に繋がったか確認するためのアンケートをとった。

### ■ 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！

- 新人ヘルパーをできるだけ2人同時に行い、互いに体感できるように勤務状況を見て調整し、実施できた。
- 研修後、現場でどう意識して活かしているかを聞くことで、再度思い出し、次の現場で意識する事ができた。
- 新人ヘルパーから、今までなかなか上手く行かなかった利用者の動作が、研修で学んだことを活かすことで安全に、スムーズに動く事ができたという言葉があった。
- 今回の研修で、サ責の伝え方の育成にもなった。

## 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？

- コロナ禍で新人ヘルパーを含めて、実技研修ができていなかった。
- 新人ヘルパーが自分の技術に自信が持てない。

- 人数を新人ヘルパーに絞込み、密にならないように、短時間で実施する事ができた。
- 有事の時に誰もが必要なところに安心して訪問できる。
- 新人ヘルパーが技術を見につける事で不安解消や自信に繋がることに気付けた。
- リーダーからサ責、サ責から新人ヘルパーに伝える事でサ責の育成にもなった。

# 10. 振り返り

## ■ 振り返りで出た意見

### ★新人ヘルパーからの意見

- ▶ 掃除のケアでも、重心を低くして行う事で、腰への負担が軽減されて楽だった。
- ▶ 入浴介助で限られたスペースで少しでも重心を低くし、支持基底面積を広くすることを意識したことで、楽に安定下体勢でケアに望めた。
- ▶ 頭では理解していても、実際現場で実践できるようになるまでは、常日頃から意識が必要と感じた。
- ▶ 大きな身体の方が転倒していて、昇降機まで乗ってもらうまでの介助で、次の日に筋肉痛になる事があったが。上手くボディメカニクスを活用し、お互い楽なケアをしていきたい。
- ▶ かなり体重のある方の立ち上がり介助時に、研修で学んだことを活かすことで、自分の声かけが変わった事で、利用者の動きが変わり、介助する側も、介助される側も、負担なく安心して立ち上がる事ができた。

### ★サ責からの意見

- ▶ 改めて学ぶことでどうやったら分かってもらえるか？考える事ができた。
- ▶ 伝え方の難しさや、現場の困り事にどう答えるか等一緒に考える事ができた。
- ▶ 新人ヘルパーがどのようなことを不安に思っているかに気付けた。



■ 計畫內容

計畫內容	實施九年級學生生涯發展教育計畫(生涯發展教育) - 個人生活與生涯發展教育計畫
實施日期	
實施地點	

■ 課程目標

課程類別	課程名稱	學分數	課程目標	課程內容	授課教師	實施時間		實施地點	
						星期	節次	教室	樓層
國文課程 (國文)	修辭與應用文寫作(上) - 修辭與應用文寫作(上)	1	修辭	修辭	陳				
	修辭與應用文寫作(下) - 修辭與應用文寫作(下)	1	修辭	修辭	陳				
	國文與生活應用文寫作(上) - 國文與生活應用文寫作(上)	1	國文	國文	陳				
	國文與生活應用文寫作(下) - 國文與生活應用文寫作(下)	1	國文	國文	陳				
國文課程 (國文)	國文與生活應用文寫作(上) - 國文與生活應用文寫作(上)	1	國文	國文	陳				
	國文與生活應用文寫作(下) - 國文與生活應用文寫作(下)	1	國文	國文	陳				
	國文與生活應用文寫作(上) - 國文與生活應用文寫作(上)	1	國文	國文	陳				
	國文與生活應用文寫作(下) - 國文與生活應用文寫作(下)	1	國文	國文	陳				
	國文與生活應用文寫作(上) - 國文與生活應用文寫作(上)	1	國文	國文	陳				
國文課程 (國文)	國文與生活應用文寫作(上) - 國文與生活應用文寫作(上)	1	國文	國文	陳				
	國文與生活應用文寫作(下) - 國文與生活應用文寫作(下)	1	國文	國文	陳				
	國文與生活應用文寫作(上) - 國文與生活應用文寫作(上)	1	國文	國文	陳				
國文課程 (國文)	國文與生活應用文寫作(上) - 國文與生活應用文寫作(上)	1	國文	國文	陳				
	國文與生活應用文寫作(下) - 國文與生活應用文寫作(下)	1	國文	國文	陳				
	國文與生活應用文寫作(上) - 國文與生活應用文寫作(上)	1	國文	國文	陳				

	課題 1)	課題 2)	課題 3)
<b>改善する課題</b>	どのようなケアにも移動と移送のケアが入ってくることが多い為、理解しておく必要がある。	BCPの観点から、最優先となるケアである排泄介助（Pトイレ・オムツ交換）を新人ヘルパーも出来るようにしておかなければ成らない。	BCPの観点から、最優先となるケアである食事介助・服薬介助のケアを新人ヘルパーも出来るようにしておかなければ成らない。
<b>改善活動案</b>	ベッド→起き上がり→車椅子移動と移送のケアを伝える。	Pトイレ介助と、オムツ交換の方法を伝える。	食事介助・服薬介助のケアの習得
<b>実施する改善活動</b>	座学と実技研修で伝える。	座学と実技研修で伝える。	座学と実技研修で伝える。
<b>課題解決の取り組み優先度</b>	1	2	3
<b>担当者</b>	実技研修チーム	実技研修チーム	実技研修チーム

## 😊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！！！！

現在新型コロナウイルス感染や、地震などの災害を目の当たりにしており、早急にBCP策定に取り組まなければならない状況のなか、この研修によって、一気に動き出した。

初めは、いつもの業務だけでもいっぱいである自分に、毎週の会議や報告書、チームへの伝達や調整等できるのか？チームメンバーやその他の職員に迷惑をかけたり、業務の負担をかけてしまうのでは？など不安もあったが、会議を進めていくうちに、自分ひとりの力は小さいが、少しお願いして手伝ってもらったことや、自ら動いてもらったことを、皆の前で伝え、感謝の気持ちを言葉にすることで、皆が同じ方向を見て、モチベーションアップに繋がり、一人ひとりの強みを自ら発揮する姿がみられ、楽しそうに取り組んでいるようにも見られた。

更にBCPの一つとして、有事のときには、新人ヘルパーもベテランヘルパーと同様に、誰もが必要なところに訪問しなければならないが、コロナ禍のなかで研修ができておらず、技術が伴っていない状況。どうやったらできるか？を皆で考え、技術研修に取り組む事で新人の不安の解消と、自信をもって訪問できるヘルパーに育成する事ができるめどができ、現在進行形の状況である。