

# 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

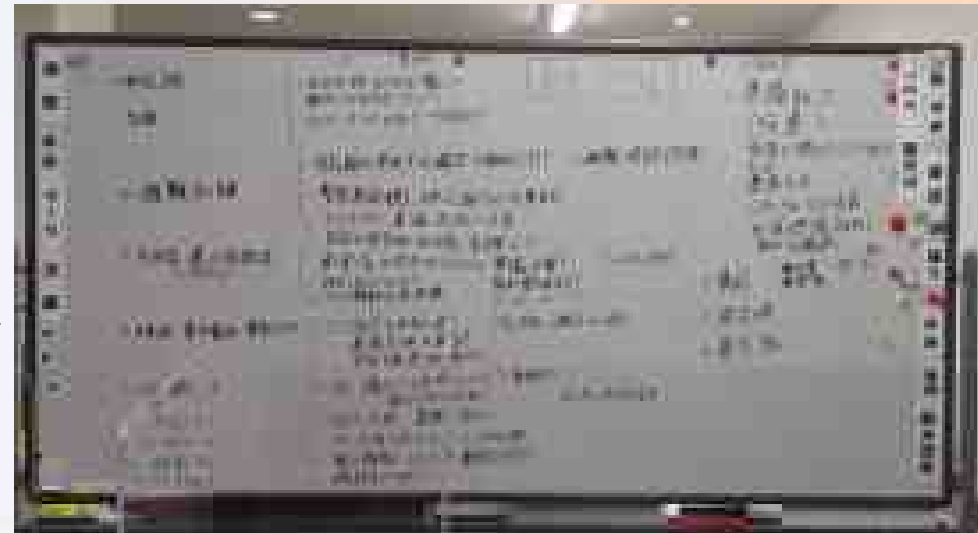
### ■ 課題の明確化

(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の概要	課題1-1	課題1-1の目的	課題1-1の達成条件	課題1-1の達成時期	課題1-1の担当者			
	課題1-2	課題1-2の目的	課題1-2の達成条件	課題1-2の達成時期	課題1-2の担当者			
	課題1-3	課題1-3の目的	課題1-3の達成条件	課題1-3の達成時期	課題1-3の担当者			
	課題1-4	課題1-4の目的	課題1-4の達成条件	課題1-4の達成時期	課題1-4の担当者			
課題2 課題2の概要	課題2-1							
	課題2-1-1	課題2-1-1の目的	課題2-1-1の達成条件	課題2-1-1の達成時期	課題2-1-1の担当者			
	課題2-1-2	課題2-1-2の目的	課題2-1-2の達成条件	課題2-1-2の達成時期	課題2-1-2の担当者			
	課題2-1-3	課題2-1-3の目的	課題2-1-3の達成条件	課題2-1-3の達成時期	課題2-1-3の担当者			
	課題2-1-4	課題2-1-4の目的	課題2-1-4の達成条件	課題2-1-4の達成時期	課題2-1-4の担当者			
課題3 課題3の概要	課題3-1	課題3-1の目的	課題3-1の達成条件	課題3-1の達成時期	課題3-1の担当者			
	課題3-2	課題3-2の目的	課題3-2の達成条件	課題3-2の達成時期	課題3-2の担当者			
	課題3-3	課題3-3の目的	課題3-3の達成条件	課題3-3の達成時期	課題3-3の担当者			

## 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。

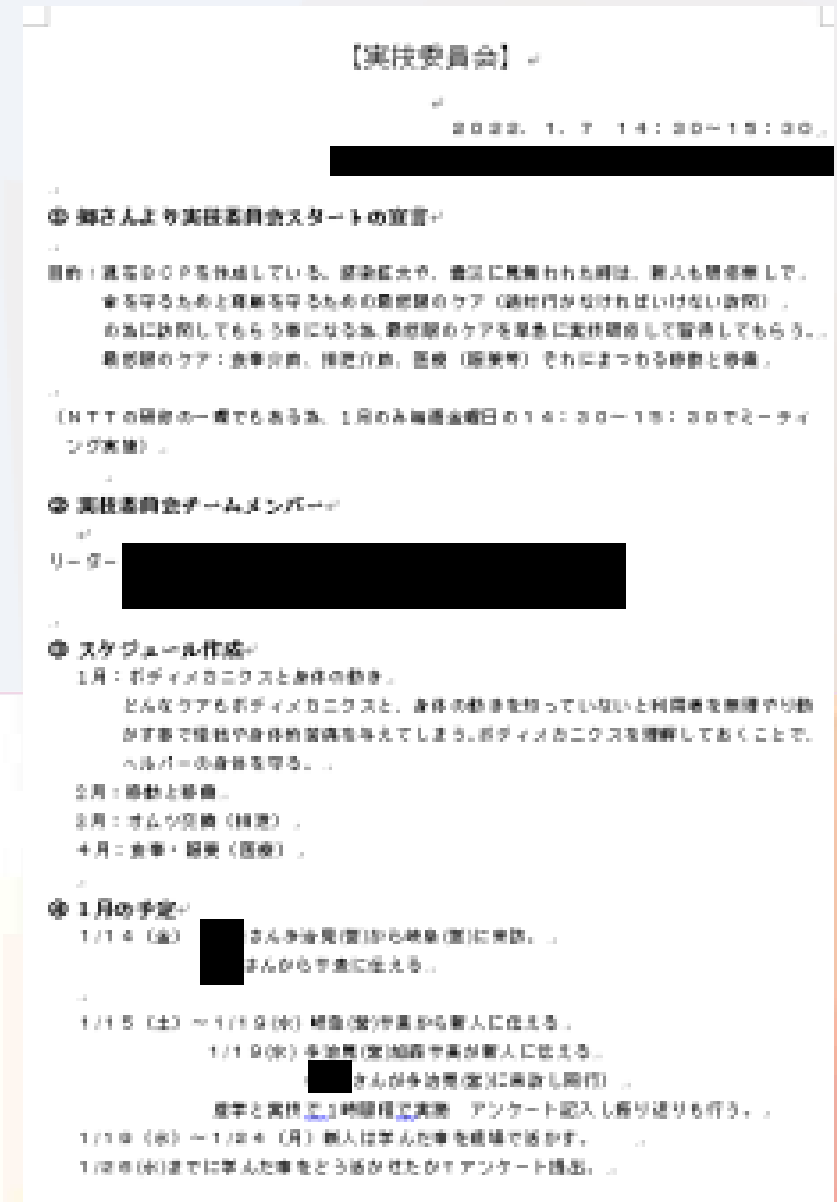
### ★サ責からの意見

- ▶ 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。

# 11. 練り直し

## ■ 練り直し案

- 次のステップに進む。
- 2月 移動と移乗の介助を資料と手順書を使って座学と技術研修で伝える。
- 3月 排泄介助（おむつ交換とポータブルトイレ介助）
- 4月 食事と医療行為（服薬介助）





■ 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學分	(修辭)	1.修辭	陳麗				
	修辭與應用文寫作(下) - 修辭與應用文寫作(下)	1學分	(修辭)	1.修辭	陳麗				
	國文與生活應用文寫作(上) - 國文與生活應用文寫作(上)	1學分	(修辭)	1.修辭	陳麗				
	國文與生活應用文寫作(下) - 國文與生活應用文寫作(下)	1學分	(修辭)	1.修辭	陳麗				
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學分	(修辭)	1.修辭	陳麗				
	國文與生活應用文寫作(下) - 國文與生活應用文寫作(下)	1學分	(修辭)	1.修辭	陳麗				
	國文與生活應用文寫作(上) - 國文與生活應用文寫作(上)	1學分	(修辭)	1.修辭	陳麗				
	國文與生活應用文寫作(下) - 國文與生活應用文寫作(下)	1學分	(修辭)	1.修辭	陳麗				
	國文與生活應用文寫作(上) - 國文與生活應用文寫作(上)	1學分	(修辭)	1.修辭	陳麗				
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學分	(修辭)	1.修辭	陳麗				
	國文與生活應用文寫作(下) - 國文與生活應用文寫作(下)	1學分	(修辭)	1.修辭	陳麗				
	國文與生活應用文寫作(上) - 國文與生活應用文寫作(上)	1學分	(修辭)	1.修辭	陳麗				

	課題 1)	課題 2)	課題 3)
改善する課題	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。
改善活動案	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
実施する改善活動	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。
課題解決の取り組み優先度	1	2	3
担当者	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。