

# 令和3年度 業務改善活動報告書

- 法人名：社会福祉法人ジーケー社会貢献会
- 事業所名：グルメ杵屋社会貢献大領の家デイサービス

# 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. 取り組んだ結果
  9. 振り返り
  10. まとめ
- 😊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】社会福祉法人ジーケー社会貢献会

【事業所名】グルメ杵屋社会貢献大領の家デイサービス

サービス種別	通所介護
所在地	大阪府大阪市住吉区大領2-8-20
定員	定員 通所25名
特徴	<p>日常生活に援助が必要な高齢者であっても、カルチャーサービス（文化的活動）の提供を通じ、培った能力が発揮できる機会を設け、自分らしく生き活きと過ごせるよう援助する。</p> <p>又、新しい学びにより新たな楽しみ・生き甲斐を見つける場として活用していただく。</p> <p>庭園や露天風呂など和の空間を活用し、寛ぎを演出。学び、寛ぎ、楽しめる大人の社交場を提供する。</p>



# 1. 伝達者による研修会の開催の概要

1.開催日：令和3年10月29日 11月2日

2.開催方法：オンラインでの開催

3.参加者：講師：

受講者：

4.研修で学んだテーマ

- 生産性向上を行う意義
- ファシリテーションスキルについて
- 「伝える」「伝わる」の違い
- 「伝わる」為の手法 等

## 2. 改善活動の準備

### 1. 取り組みメンバーの選出

ケアスタッフ4名と看護師1名の計5名を選出

### 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。

### 3. グループワーク

「生産性向上」という言葉に抵抗を感じる。



身近（小さな）事を一つずつ改善して「働きやすい・やりがいがある環境にする」というように言葉を置きかえてあげる。



まずは「やってみよう。」意欲の向上に繋がる。

### 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？

- リーダーが中心になって取り組むのではなく、チームが主体となって取り組む。
- 気づきをアウトプットする。→考えるきっかけになる。

### 3. 現場の気づき・困りごとの共有

- 大領デイサービスの気づきの傾向
- 備品の収納場所が決まっていない。保管場所に困っている。
- レク備品購入する時間がない。時間外での買い出しが常態化している。
- レク備品を探す為に収納場所を何度も往復する。



30個の気づきが  
できました！



## 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)

- グループの多い所から1枚選定し「結果」に置く。

**「レクリエーションの準備時間が無い」**



- それをもとに「原因」→「結果」→「悪影響」に一方方向でつないでいく。

### ポイント！！

- チームメンバーに「自分たちの現場」「チームで課題改善」を行う事を意識させる。自主的に取り組んでもらう工夫が必要。
- 因果関係図を常時見える所に貼りだす。自由記入できる環境にする。
- リーダーもチームメンバーである事を意識する。

## 5. 課題の明確化

### ■ 課題の明確化

- 因果関係図の中から解決がしやすい課題を選定する。
- 課題解決に集中して意識が向かないようにする。「レクリエーションは何故行うのか？」「ご利用者にどうなってほしいのか？」違う側面から考える事も必要である。

### ポイント！！

- 課題解決する事でどういった展開になるのか伝えて上げるとモチベーションアップに繋がる。「人が抜けてしまった時の引継ぎがスムーズになる」「改善活動をする事で余力が生まれる」等
- 普段の対話から気づきを引き出す事が重要。（ミーティングでも可だが、時間の確保や引き出す事が困難な事が多い）

## 6. 改善方針

### 1. 業務の効率化

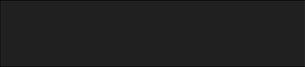
- ・レクリエーションの作業工程にバラつきがある為、統一を図る。
- ・収納ルールを作成し、収納場所への行き来を減らす。

この結果を生かして

### 2. ケアやサービスの質の向上

- ・「レクリエーションの準備時間が大変」という声を無くし残業時間を無くす。
- ・他の業務時間（余力）の確保。

# 改善方針

	課題 1)	課題 2)	課題 3)
改善する課題	作業工程の時間に整理整頓を行う。	当事業所はレクリエーションに力を入れている。しかし、準備段階の備品・進行中の備品が混同している為、準備に時間を要し、作業効率が悪くなっている。	準備段階の備品・進行中の備品が混同している為、引継ぎ作業が困難になっている。
改善活動案	現状での備品置き場に向かう回数と1日の中でのレクリエーションの準備時間を調査する。 収納環境に対するストレスや残業時間を調査する。 作業工程を整理する事で無駄な動きをなくす。	①備品の管理場所の決定 ②備品の管理方法（ルール）の決定	①あらゆる場所に備品が置かれている為、置き場所を選定・決定する。 ②収納場所が限られている為、地下収納の活用も検討する。
実施する改善活動	実践前の比較材料を作る事で実践後の評価材料にする。 ①時間 ②準備に対するストレス ③働きがい	・事業所の特性として収納場所が極端に少なく、市販の収納BOXを使用している。限られた収納で収める為のルール作る。 ・収納場所については固定の場所が無い為、固定の場所を設ける	・地下収納を活用する場合は動線が悪くなってくる為、使用頻度が少ない物を収納していくルール作り
課題解決の取り組み優先度	1	3	2
担当者		〇〇 〇〇	〇〇 〇〇 〇〇

## 7. 課題を解決するための計画①

- 課題を解決するための取り組み内容
- ①作業工程の5S

- 1 : どのような工程があるのか？
- 2 : 定量定性評価と現在の作業工程の確認（スタッフで見て確認と意見をもらう）
- 3 : 現在要している時間と比較して、必要な時間を考える
- 4 : 洗い出した工程が必要なのか検証する。
- 5 : 必要となった工程をさらに工夫する事はできないか？
- 6 : 作業工程を一つにまとめる
- 7 : 作成した作業工程の共有と定量定性評価

## 課題を解決するための計画②

- 課題を解決するための取り組み内容
- ①環境の5S

- 1：収納の整理（整理整頓の項目の決定）
- 2：収納に関するルール決め
- 3：実施前後の定量定性評価
- 4：ルールに関しての共有

収納場所に行った回数と収納場所に行った時間を改善活動実施前後で評価する。

令和3年12月 日	氏名：		
収納場所に向かった回数	※正の字で記入		
収納場所から物を探す時間	例)「〇〇分～〇〇分」と記載		
令和3年12月 日	氏名：		
収納場所に向かった回数	※正の字で記入		
収納場所から物を探す時間	例)「〇〇分～〇〇分」と記載		

# 課題を解決するための計画③

進捗管理シート										
■改善方針										
活動のゴール	作業工程の見直しをする。作業工程にバラつきが生じないよう工程を標準化させる。									
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	2021/2022 年				
						実施有無	11月	12月	1月	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)		2021/12/3	7日間	・因果関係図から取り組み優先事項を選定する ・因果関係図作成	実施済	✓	✓	✓	
	改善活動の推進体制を構築しよう		2021/12/3	7日間	プロジェクトメンバーに今回取り組みの主旨を伝える	実施済	✓	✓		
	事業所内で活動内容を周知しよう		2021/12/3	7日間	業務改善項目を再度確認する	実施済	✓	✓		
	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		2021/11/7	7日間	プロジェクトメンバーに今回取り組みの主旨を伝える	実施済	✓			
改善活動に取り組もう	改善活動を実施しよう		2022/1/14	6週間						
	ステップ① 作業工程について業務の洗い出しを行う。		2021/12/24	7日間	・作業工程の過程の聞き取りを行う					
	ステップ② 作業工程の手順を守っていたか、把握できていたか確認する。(アンケート)		2021/12/31	7日間	・実態把握をする					
	ステップ③ 作業工程の手順を明確化する。		2022/1/14	14日間	・実践できる仕組み作り					
	ステップ④ 作成した作業工程を共有する。		2022/1/17	3日間	・ミーティングを行い、共有する→ブラッシュアップを行う。					
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								
	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								
		ケアの質に変化があったか確認しよう								

## 8. 取り組んだ結果①

## 作業工程の5S

作業工程洗い出し			
森	スタッフ①	スタッフ②	スタッフ③
①	企画申請		
②	法人決済		
	申請金額が手元に来る	申請金額が手元に来る	申請金額が手元に来る
	必要物品をリスト化	事前に見本作品を作成する為に一部備品を購入する	事前に見本作品を作成する為に一部備品を購入する
	勤務中での買い出しが不可	必要物品をリスト化	必要物品をリスト化
	勤務外での買い物で必要備品を購入	勤務中の購入	企画書を持参しその場で必要備品を購入する(時間外)
	レク実践	勤務中が不可であれば他スタッフに購入依頼をする	レク実践
	備品買い足し	レク実践	

### 作業工程確認表

- ①法人申請・法人決済までは同様の動き。  
 ②費用が手元に来てからはまとめて購入するスタッフ、時間外を活用して購入するスタッフ（時間にゆとりがあって焦らなくてよい）、引継ぎをして購入依頼するスタッフと3パターンがあった。  
 ③1か月のレク実施に対して数回買い出しに行かないといけない等、スタッフによって動きにバラつきがあった。

### 作業工程確認表

手順確認表		備考	所用時間
①	企画申請	担当：森 企画案を申請物を事前に書面で提出する。	
②	法人決済	所長提出後→法人決済	
③	申請金額が手元に来る	金庫で申請費用を預かり	
④	事前に見本作品を作成する為に一部備品を購入する	各スタッフが個別で購入	10分～15分
⑤	必要物品をリスト化	必要備品、数、商品名、費用（概算）を専用の用紙に書き出し	10分～15分
⑥	勤務中の購入	施設の車両を使用しても可	60分
⑦	勤務中が不可であれば他スタッフに購入依頼をする	必要備品リストを手渡す。購入日をリーダーに伝えて調整してもらう。	30分
⑧	レク実践		240分
⑨	備品不足分買い足し	買い足しが必要な場合は各自で購入。可能であれば他スタッフに依頼可。	30分
⑩	レク実践業務終了		

#### ※備考

- ・この工程表を作成する事で引継ぎがスムーズになります。
- ・利用者の為にレクリエーションが提供されているのでチームでの共有が不可欠です。
- ・作業工程を標準化しておく事でスタッフの入れ替わりがあった時もスムーズに動く事ができます。

# 取り組んだ結果

# 環境の5S

## 「整理」推進シート

施設名	： グルメ杵屋社会貢献大領の家デイサービス									
部署	： 通所介護									
5S推進リーダー	[Redacted]									
整理の基準										

①レク実施の際に余っている備品・キットは破棄する（どうしても保管しておきたい場合は地下収納または会議室の収納に入れる。

②何かに使えると思って保管している備品については3か月超過した時点で破棄する。

③消耗品や事務用品がある場合は破棄せずに他用途で使用する（ある場合は必ず上長に報告する）

④適正量を決める（余剰に備品を抱え込まない）

⑤“とりあえず”と物を置かない。

毎週水曜日にエリア担当者がチェックし、5Sを行う。  
エリア担当以外のスタッフには、整理・整頓を徹底できるように随時声をかけ、守ってもらう。



## ■ 5Sシートの活用

5Sシートを活用し、収納場所の改善活動前後の写真を見える化する。

- ①5Sの考え方・意味を理解する。
  - ・整理（必要・不必要）の基準作り
- ②基準に基づいて整理を実施。
  - ・整理前後で比較できるように写真を撮る
- ③整理のポイント、工夫を考え整理・清掃・清潔が守られるルール決め
- ④整頓・清掃・清潔を実施。躰（継続できているか）の確認を行う。



# 取り組んだ結果

# 環境の5S

ものを探した回数と時間調査

調査日：1日（レク担当日に実施） 時間：8：30～17：30

氏名/回数/時間	回数	時間
岸	7回	10：00～10：13 13：00～13：02 13：15～13：17 14：45～14：47 16：45～16：50 計24分
藤岡	12回	8：45～8：47 8：55～8：56 9：15～9：16 10：00～10：01 11：55～11：57 13：00～13：01 13：25～13：26 14：45～14：46 15：10～15：11 14：15～14：17 16：20～16：22 16：45～16：47 計17分
石川	6回	8：55～8：58 9：30～9：35 11：55～11：57 13：25～13：27 15：00～15：05 16：45～16：47 計19分
井川	14回	8：35～8：36 8：45～8：46 9：45～9：46 10：10～10：11 10：45～10：46 13：00～13：01 13：10～13：12 13：30～13：31 14：15～14：17 14：45～14：47 14：49～14：50 15：10～15：12 16：45～16：47 16：55～16：57 計20分
村田 (看護師の為調査なし)		



ものを探した回数と時間調査

調査日：1日（レク担当日に実施） 時間：8：30～17：30

氏名/回数/時間	回数	時間
岸	5回	8：10～8：12 10：30～10：32 13：00～13：02 14：45～14：47 16：45～16：50 計13分
藤岡	出勤停止中	出勤停止中
石川	4回	8：55～8：58 11：55～11：57 13：25～13：27 16：45～16：47 計9分
井川	8回	8：45～8：47 8：55～8：56 13：00～13：02 13：10～13：12 13：30～13：31 14：45～14：47 16：40～16：42 16：55～16：57 計14分
村田 (看護師の為調査なし)		

- ・収納BOXが増えて、備品の管理がしやすくなった。
- ・曜日別でBOXがあるので備品の管理がしやすい。
- ・進行中と準備中が分かれているのでどこに何を入れたらいいのかわかりやすくなった。
- ・ルールについては多忙だと忘れてしまうかもしれない。担当が発信してくれるか書面をわかりやすく貼ってくれると意識ができるよう気がする。

- 環境の5S 改善活動実施前と実施後で  
収納場所に行く回数と時間を調査し評価した。  
結果：実施前 平均収納に行った回数9.75回  
実施後 平均収納に行った回数5.6回

収納場所に行った平均時間1日20分  
収納場所に行った平均時間1日12分

## 9. 振り返り

### ■ 改善活動実施前でアンケート調査を行う。(4人解答)

- ①作業工程を知っていたか？ ②作業工程を守れていたか？
- ③作業工程について思っている事はあるか？ ④今の業務の満足度は？

### ■ アンケート回答 ※一部抜粋

①はい 0名 いいえ 4名

- ・開所してからはルールが無く各自のルールで行っていた。 ・結果が同じなら特段設定する必要はないかと思う。
- ・今までは常勤スタッフがレク準備をしていたので作業工程の事は気にした事がなかった。

②はい 0名 いいえ 4名

- ・独自の方法で行っていた。勤務中に行く（買い出し）と時間が競ってくる。
- ・みんな忙しい中で業務を起こ案っているので買い出し等の準備のフォローは頼めない。

③

- ・レクは仕事のやりがいにもなるので、手の込んだ事をしようと思えば準備期間は必然的に長くなってしまう。
- ・準備の段取りがスムーズな人とそうではない人がいる。フォローに気が付けばよいが気付かない時の方が多い。
- ・収納場所が少ない。 ・人員が不足しているので業務時間での買い出しは不可だと思っている。

④50% 80% 70% 30%

- ・業務だから行っている ・利用者に関わる事は楽しい ・利用者数も多くないので余裕をもつ事ができている。
- ・業務だから行っている。やる事が多くて疲弊している。 ・利用者の希望を叶えて上げれないので残念（レク）

## 振り返り②

### ■ 改善活動実施後でアンケート調査を行う。(4人解答)

- ①作業工程について理解できたか？ ②作業工程について何か思った事はあるか？  
③今の業務の働きがいはどうか？ (%で表示) ④残業時間について

### ■ アンケート回答 ※一部抜粋

①はい 2名 いいえ 1名 ※自宅待機の為未回答1名

- ・理解する事ができた。バラバラな動きが統一できたような気がする
- ・今までしていた事と変わらないと思う。
- ・作業効率を効率化する事で利用者支援に時間を費やす事ができると思う。

②はい 3名 いいえ 0名 ※自宅待機の為未回答1名

- ・作業工程を統一する事である程度効率化を標準化できると思う。
- ・今回は作業工程に視点を当てたが他の事に改善を加える事で仕事が楽になるような気がする。

③40% 70% 50% ※自宅待機の為未回答1名

- ・コロナ禍という事で不測の事が多い。毎日クタクタになる。
- ・以前に業務改善を行った時にも感じたが、エネルギーを要する事で時間を費やす事になるので必要性を今でも疑問に感じる。

④減った 0名 増加した 0名 変わらない3名 ※自宅待機の為未回答1名

- ・自分で買い出しに行った方が作業効率は良いと思っている。・連携次第では休日の買い出しは不要だと思う。

## 10. まとめ

- ▶ アンケート結果より改善活動実施前と実施後で比較すると、改善活動実施前はチームメンバーは作業工程という意識を持っておらず、バラバラな動きをしていた。今回作業工程の統一を図る事で、チームメンバーをフォローするという意識が芽生えたスタッフがいた。
- ▶ 作業工程にバラつきがある事で業務のムリ・ムラ・ムダが生じていた。作業工程を統一し、効率化を図る事で利用者支援に時間を費やす事ができるという声が聞かれた。
- ▶ 今回チャレンジした事で新たな業務改善を意識するスタッフが生まれた。
- ▶ 残業時間については「変わらない」との回答が多かったが、ブラッシュアップを重ねる事で「減った」という回答に変化する可能性がある。ここは小さな改善活動を継続していく必要がある。
- ▶ 変化を加えた事でスタッフのやりがい度は微々たる数字ではあるが、変化した。チャレンジ意欲が生まれている一方、業務改善に対する負荷が大きく、改善活動に対する疑問が生じていた。
- ▶ 業務改善をしていく事で連携の部分を意識するようになったとの事が聞かれた。

## 😊これから実践をしようとしている方へ😊

- チームリーダー・推進役はチームが主体となって取り組めるよう促す必要がある。



- チームリーダー・推進役も「チームメンバーの一員」である。状況に応じて、役割を使い分ける事が必要。
- 改善活動する事ですぐには「結果」として現れないかもしれないが、一日の全体を見た時に余力を生み出す事に繋がる。
- 改善活動をする事で「利用者になんてなりたいのか」「レクは何の為にするのか」を同時進行で考える事も大切。
- チームとして動いている為、どうしても否定的な意見も出てくることは当然である。チームで動いている事に関しては共有が必要である。
- 対話の際はチームリーダーがとりまとめてすすめてしまう事が多いが、チームが主体となって動く為にはチームメンバーから活発な意見交換が重要である。意見を引き出す為には「待つ」事が重要。
- スケジュールを見える化する事でチームメンバーは取り組みやすくなる。



- 改善方針シート、進捗管理シートを常時見えるようにしておく。
- 改善活動を行う上で実施前、実施後の評価を伝える事が重要である。チームメンバーのモチベーションアップ、次に行う改善活動に取り組む意欲向上を狙う事ができる。