

令和3年度 業務改善活動報告書

- 法人名：社会福祉法人 信愛報恩会
- 事業所名：ホームヘルパーステーション信愛

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 信愛報恩会

【事業所名】ホームヘルプステーション信愛

サービス種別	訪問介護
所在地	東京都清瀬市
サービス内訳	要介護135名 総合事業60名
特徴	<p>当法人は、明治42年にキリスト教の牧師が結核患者のために救済活動を始めたことを起源として、現在では、清瀬市の中で規模が大きく、医療、介護、福祉サービスに取り組み、地域の方が安心して暮らせるような支援を行っています。</p> <p>その中でヘルプステーションでは、業務改善として、R2年度より、ICT化を行っています。法人内で共有の専用システムを使用することで、帳票類の統一・共有となっています。また訪問先では、専用の記録システムに入力することで、事業所の共有システムにデータを送信することができ、法人全体として、タイムリーな情報共有に繋がっています。</p>



1. 伝達者による研修会の開催の概要

1.開催日：令和3年11月8日

2.開催方法：対面

3.参加者：伝達者：■■■■
推進役：■■■■ ■■■■ ■■■■ ■■■■

4.研修で学んだテーマ

「支援・促しを活用する改善活動を推進するための研修手順書の作成にむけて」

- ・改善活動を行うことでどんなメリットがあるのか
 - スタッフに余裕が生まれる
 - 利用者の満足度がアップする
 - 現場の人材育成につながる
 - 各事業所において、思考錯誤しながら、職員一人一人が自発的・持続的に業務改善を行っていける

2. 改善活動の準備

1. 取り組みメンバーの選出

主任を含む、介護福祉士2名と事務1名

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。

介護サービスの質の向上

3. グループワーク

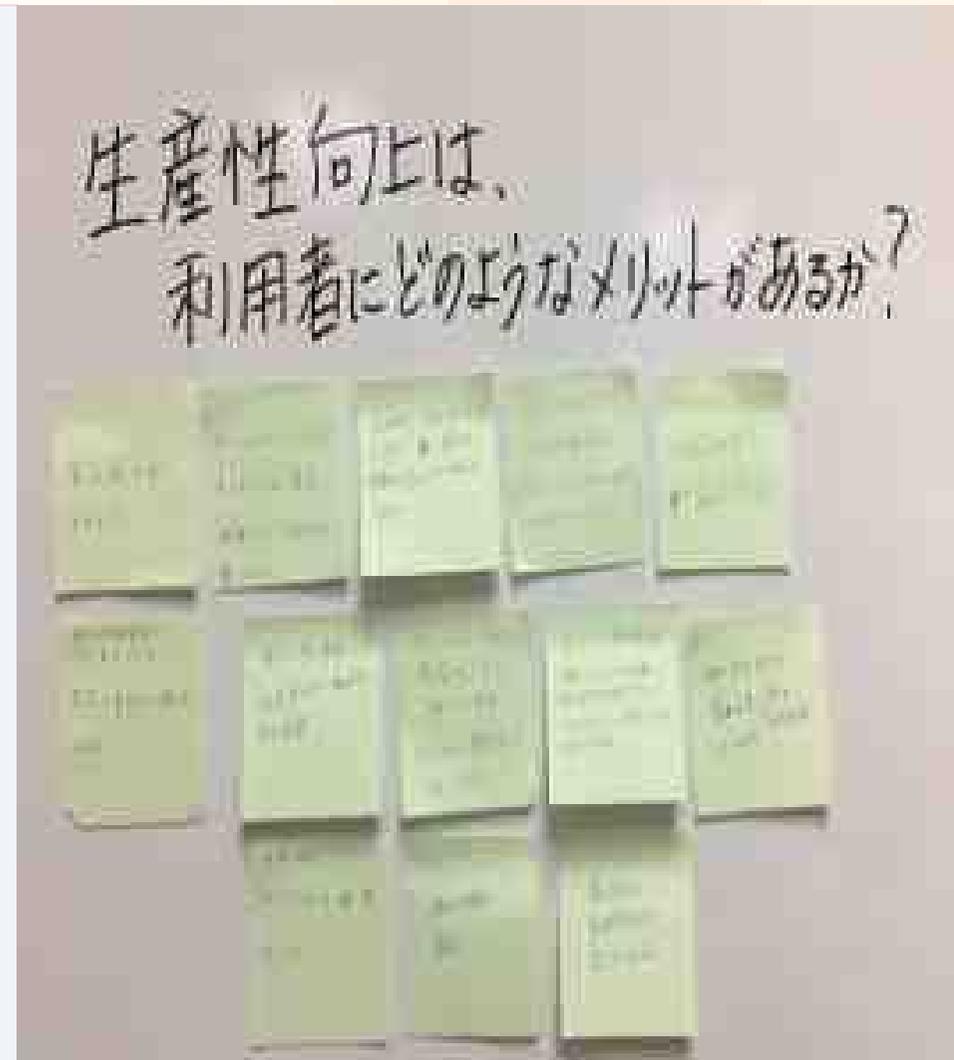
生産性向上は、利用者にとどのようなメリットがあるか？



みんなで付箋に書き出した

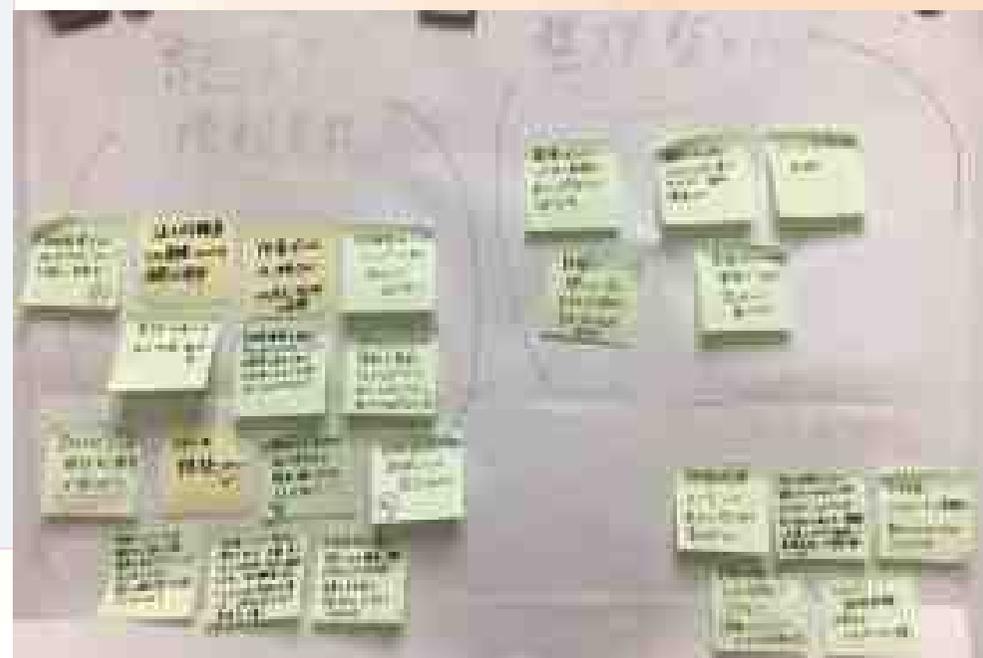
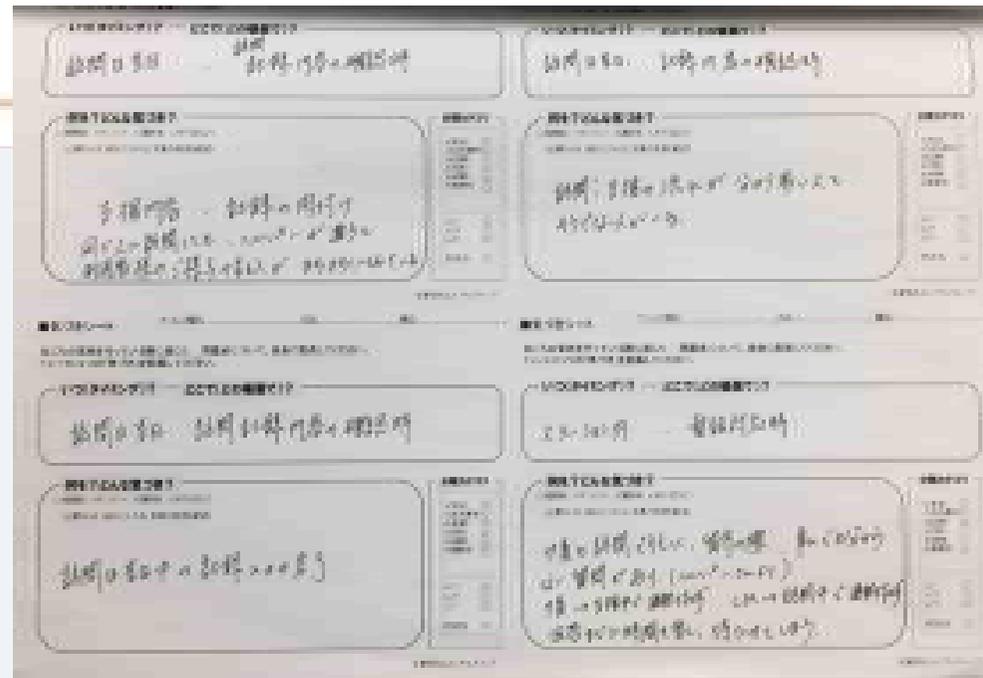
4. 日常業務の忙しい中、メンバーがそろって取組を進めるためにどのようなルールや対策を講じましたか？

- 意見を出しやすくするように、メンバーの発言を否定しない
- 事務以外のメンバーは訪問業務も行っているため、推進役とリーダーを事務が兼務
- 日中、訪問の無い時間に合わせて、話し合いを行った



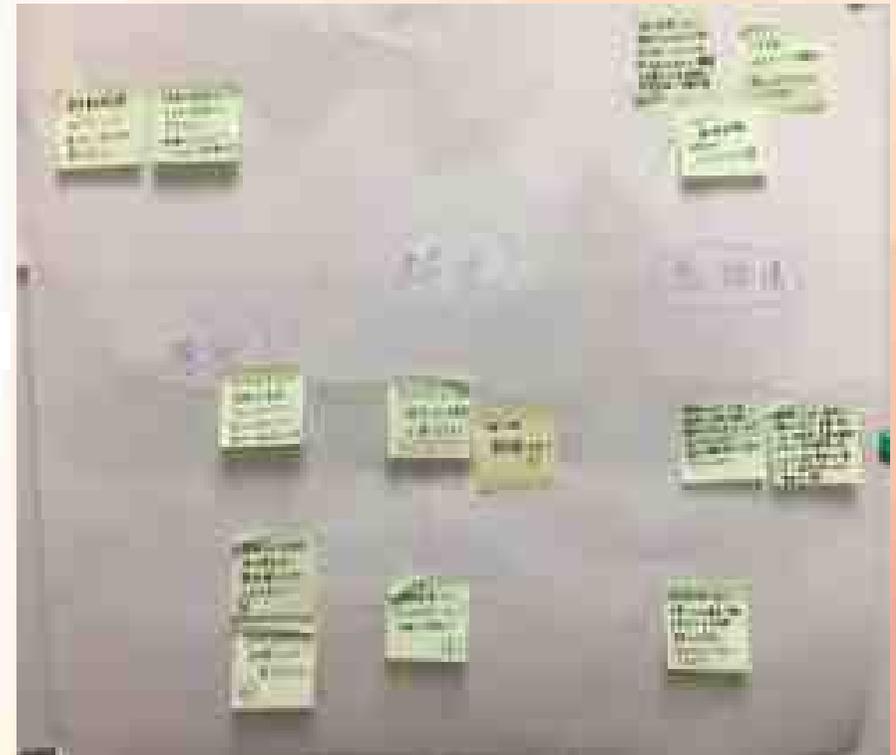
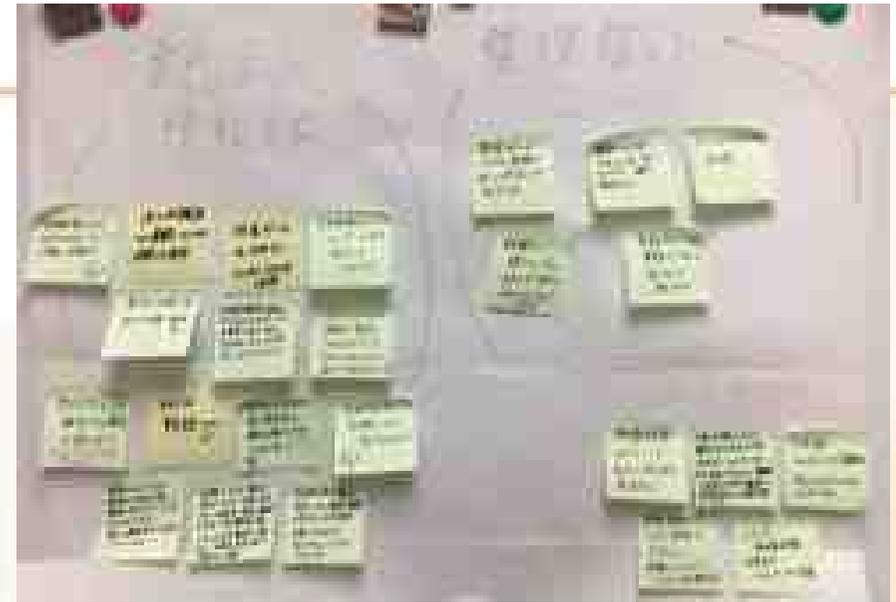
3. 現場の気づき・困りごと

- 気づきシート（グルーピング）
 - 小さな事で良いので、気が付いた事、困っていることを何でも書いてもらうようにした
 - 匿名でOKとしていたが、「筆跡でだれが書いたか分かってしまうのが不安」との声があり、リーダーのみが確認した。グルーピングや因果関係図を作成するにあたって、付箋に要約したものを書いた。
 - 普段なかなか伝える事が出来なかったが、気づきシートを使うことで、言葉として伝える・知ることができた。



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)
 - 記録・情報共有についてが多かった。
 - それをもとに「原因」→「結果」→「悪影響」に一方向でつないでいく。付箋に取り組みの番号を記入する。
 - 因果関係図を作成するにあたり、原因・結果・悪循環の分け方や矢印の進め方が難しかった。
 - 伝達者と一緒に作成した
 - 短い期間で改善されそうな事と、継続的な改善が必要な事が、目で見てわかることができた。



5. 課題の明確化

■ 課題の明確化

➤ どうやって課題を明確にしましたか？

- ・グルーピングを行い、一番多かったグループの中から因果関係図を作成し、改善する課題を絞った
- ・「介護サービスにおける生産性向上のための7つの取り組み」を意識した
- ・解決しやすいような課題

➤ 付箋をつかいましたか？

- ・グルーピングに使用した付箋

➤ どんな意見が出ましたか？

- ・勤務時間がそれぞれ違う職員にどうやって周知・研修を行うのか

➤ どこから取り組むか、どうやって決めましたか？

- ・3つへ絞った課題の中から、介護の質の向上につながるものを優先した

6. 改善方針

1. 業務の効率化

- ・当日中の記録の入力される事で、タイムリーでばらつきの無い情報共有が行なえる。
- ・次に訪問する職員が、入力された備考欄より様子を確認することで、支援を予測しながら行う事が出来る。

この結果を生かして

2. ケアやサービスの質の向上

情報共有の質が上がることで、ケアサービスの質が高まる

6. 改善方針

	課題 1	課題 2	課題 3
改善する課題	業務日報を正確な 情報に減らす。	ご利用者様の様子を 備忘欄へ入力してほしい。	訪問当日中の記録入力 完了
改善活動案	① ユーザーに毛活用を 情報共有をする	① 入力の手順 ② 入力内容に合わせた研修	① 入力の手順 ② 記録時間と合計の記録 時間の減少を図る
実施する改善活動	ユーザーに毛活用を 情報共有をする	入力内容に合わせた研修	記録時間と合計の記録 時間の減少を図る
課題解決の取り組み優先度	③	①	②
担当者			

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
 - 課題を解決するには、どのような取組をするのか、進捗管理シートに書き出してみましたね。
 - 次のページに進捗管理シートに張り付けましょう
-
- ・職員全員に貸与されているスマートフォンの機能を利用し、グループLINEで全員に周知しつつ、業務の振り返りが出来るような、アンケートを行った。
 - ・アンケートを行うことで、職員がどんな事に困っているか気づくことができた。それにより、声掛けの方法を変えることができた。

7. 課題を解決するための計画

課題解決方針
 2019年12月の5日中に、業務完了。 稼働中の様子への備忘録への記入

課題管理概要

課題ID	課題内容	担当者	開始	完了	進捗状況	進捗率			
						達成率	遅延率	完了率	未完了率
課題1 (完了)	課題1-1		12/4	1	完了				
	課題1-2		12/4	1	完了				
	課題1-3		12/4	1	完了				
	課題1-4		12/4	1	完了				
課題2 (進行中)	課題2-1		12月末	2/4	進行中				
	課題2-2	担当者	12/6 水曜	2	進行中				
	課題2-3	担当者	12/13 水曜	3	進行中				
	課題2-4	担当者	12月中	1/4	進行中				
	課題2-5	担当者	12/18 水曜	5	進行中				
課題3 (完了)	課題3-1				完了				
	課題3-2				完了				
	課題3-3				完了				

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！

- ▶ 備考欄入力について、自身が振り返りができるような、アンケートを実施
- ▶ アンケートを元に、入力についての研修会を実施（2回）
- ▶ 入力内容の乏しい職員に対して、個別支援・声掛け
- ▶ 入力内容の評価

■ 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！

- ▶ アンケートを実施したことで、どんな事に困っているかが分かり、支援の仕方を考えることができた
- ▶ 入力についての研修会を実施したところ、分からない事を質問してもらい、一緒に解決することが出来た
- ▶ 入力について、個別支援・声かけを行う事で、未入力が減った
- ▶ 入力された記録を元に、ケアマネに報告し、ご利用者の状態にあった支援を追加することが出来た

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？

(取組前)

備考欄の入力の件数

※記録の乏しい3名

職員	記録有 50%	ケアの質の向上に繋がる記録 14%	記録無 50%	訪問日の件数合計
A	7	4	7	14
B	4	1	2	6
C	2	0	4	6

(取組後)

備考欄の入力の件数

※記録の乏しい3名

職員	記録有 30%増	ケアの質の向上に繋がる記録 21%増	記録無 28%減	訪問日の件数合計
A	12	6	2	14
B	5	1	1	6
C	4	3	2	6

10. 振り返り

■ 振り返りで出た意見

- ▶ ケアの質の向上に、直接つながらない記録でも、評価したことは、記録入力の必要性が周知できた。
- ▶ お話されていたことなどの記録でも、そこから関係性が築けて、お気持ちなど伺う事ができる。
- ▶ 備考欄入力がなくとも、項目に☑するだけで、様子を読み取れることもある
- ▶ 充電切れで、当日中の記録入力が出来なかったのは仕方ないが、声掛けをすることで、当日中に記録入力完了できるようになったことは、とても良かった。再周知は時々必要。
- ▶ 連絡事項も、グループラインを活用することで、スムーズに伝達されるようになった上に、回覧用の業務日誌を作成する手間（5分/日）が省けた
- ▶ どんな事を入力して欲しいか、を明確にすることで、サ責もヘルパーも入力する内容に困る事が少なくなった

11. 練り直し

■ 練り直し案

- ケアの質の向上に繋がるような、備考欄の入力をして欲しい
- 文章力には個人差がある。
- どんな事を記入して欲しいかを、定期的に評価する事が必要。

11. 練り直し（改善方針シート）

	課題 1)	課題 2)	課題 3)
改善する課題	<p>けすの質の向上につはがる様 は、備考欄に入力してはし ない。</p>		
改善活動案	<p>備考欄に入力はいい「様 状況」を丁寧に明記し、種 々な対応をお互いに理解する</p>		
実施する改善活動			
課題解決の取り組み優先度	①		
担当者			

11. 練り直し（進捗管理シート）

資料の集約の進捗管理シートは、備考欄に入力

進捗管理項目	進捗状況	備考	進捗率		備考	進捗率			
			計画	実績		計画	実績	計画	実績
進捗管理項目A	進捗管理項目A-1		3月第1週	1	20%				
	進捗管理項目A-2		1	1					
	進捗管理項目A-3		1	1	70%				
	進捗管理項目A-4		3月第2週	1					
進捗管理項目B	進捗管理項目B-1		4月末	40	20%				
	進捗管理項目B-2	遅	3月第2週	10	10%				
	進捗管理項目B-3		3月末	10	10%				
	進捗管理項目B-4	遅	4月第1週	5	5%				
	進捗管理項目B-5		1	5	5%				
	進捗管理項目B-6								
進捗管理項目C	進捗管理項目C-1								
	進捗管理項目C-2								
	進捗管理項目C-3								

😊これから実践をしようとしている方へ😊

- 事業所ごとに、改善したいな、と思っていることは沢山あると思います。日々の業務に追われてしまい、実際に改善を行うのは、なかなか難しいかと思っています。
- 業務改善をすることでのメリット
- 勤務形態に関わらず、みんなが『自発的に行動』できるような促し方
- 勤務形態に関わらず、思った意見を出しやすくする場の作り方
- 気づきの声を否定しない、耳を傾ける、新しい発見をする
- まずはできることからはじめよう！

私達、ヘルパーステーションでは、これらをモットーに始めてみました。

無理のない目標で、業務改善に取り組んで下さい。