

# 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：デイサービスセンターみどりの樹

# 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
- 😊これから実践をしようとしている方へ😊

# 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

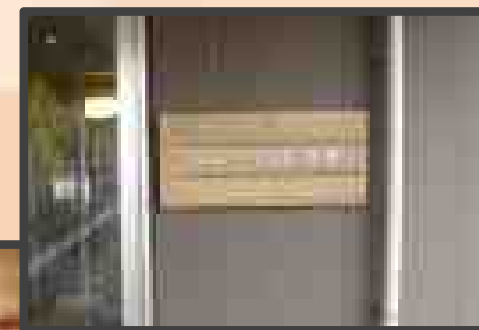
😊これから実践をしようとしている方へ😊

# 0. 事業所概要

【法人名】社会福祉法人信愛報恩会

【事業所名】デイサービスセンターみどりの樹

サービス種別	通所介護・総合事業
所在地	東京都清瀬市下清戸4-709-17
定員	30名
特徴	<p>信愛報恩会は、病院をはじめとした22事業所を持つ、110年を超える歴史のある社会福祉法人です。</p> <p>その中のひとつである『デイサービスセンターみどりの樹』は、2020年10月1日に開所致しました通常規模型の通所介護事業所です。</p> <p>同じ建物内には『サービス付き高齢者向け住宅 みどりの樹清瀬』がございます。天気が良い日には、建物から富士山も望め、とても景色の良いところです。</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きける

## 2. 改善活動の準備

### 1. 取り組みメンバーの選出

日頃、リーダーを務める機会の多い介護職員・生活相談員の中から3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。

ひとつの事業として行なうことを伝えた際、かなり身構える様子もあったが、業務改善に取り組むことで、『介護サービスの質の向上』と『人材育成』に繋がっていくことが理解できた。

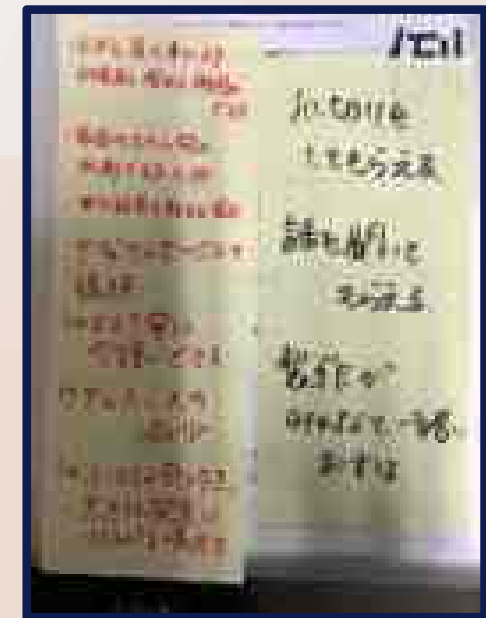
### 3. グループワーク

生産性が向上することで、ご利用者にとってどんなメリットがあるか、考えられるメリットを付箋に書き出しお互い発表。

グループワークで使用した付箋

### 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？

- \* お互い助け合う
- \* 出来るときに出来るメンバーが行なう
- \* 週に1回は集まり、ミーティングを行なう



### 3. 現場の気づき・困りごと

#### ■ 気づきシート

\* 事前にメンバーに対し、日頃行なっている業務の中で

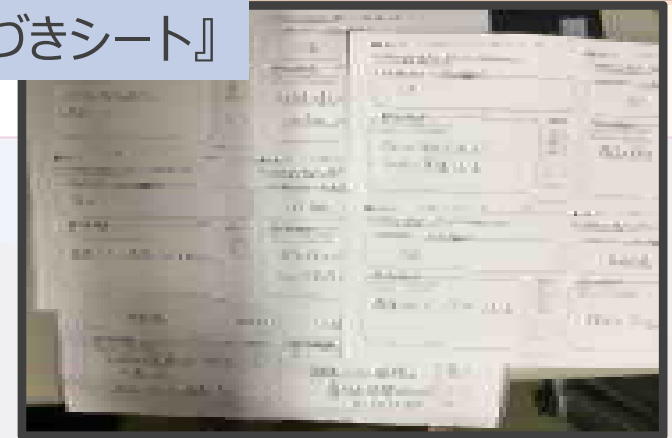
- 気になっていること
- 問題に感じていること …など

日常の気づきを記入する『気づきシート』の記入を依頼。

→ シートの内容を付箋に書き出し、画用紙に貼りつける

→ 内容を見ながら、グループ分け(グルーピング)をする

『気づきシート』



グルーピング前の付箋



推進役として最後まで意識した点として…

- なるべくりラックスした雰囲気を作る
- 『難しく考えすぎず、普段の気づきを大切にして、出来ることから取り組んでいこう』  
という意識付け

## 4. 課題の全体把握

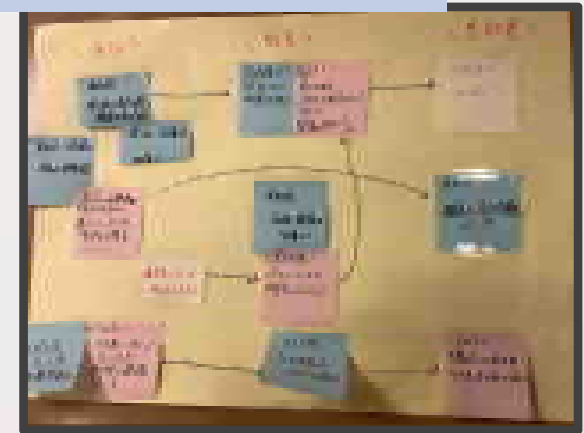
### ■ ゆるやかな因果関係づくり（原因・結果・悪影響）

気づきシートをもとに、グルーピングをすると…

- \* 入浴について
- \* 送迎について
- \* 記録について
- \* おやつの準備について など

様々な意見が出されたが、人手不足・個人スキルのバラつきについての意見が多数。

ゆるやかな『因果関係図』



推進役として困った点として…

- 多岐に渡る意見がでたことで、何をどのように進めていいのが悩んだ
- もっと気づいて欲しいところ、もう一歩進んだ意見が欲しいときの進め方



## 5. 課題の明確化

### ■ 課題の明確化

人手不足やスキルレベルが根本的な原因となる課題は、すぐに解決するのは難しいと考え…

\* 今、みんなが困っていること

\* 全体的に考え、誰もが関わる可能性のあるもの

2つの観点から、今回の課題を選択。

**今回は身近な業務である『連絡ノート作成』を課題とした**

『連絡ノート作成』は、スタッフによって要する時間に大きくバラつきがありその間、フロア業務・入浴介助について人手不足になっていた。課題決定後、改めて付箋を使い、『連絡帳』に繋がる意見を出し合い『因果関係図』を作成した。

作成し直した『因果関係図』



推進役として気づいた点として…

- ひとつの問題を取り上げたとき、結果や悪影響をあげてと言っても難しい。



どんな手段があるか、具体例をあげながら進めると理解しやすい

## 6. 改善方針

### 1. 業務の効率化

- \* 手順書を作成し誰でも同じレベルで取り組める
- \* 『連絡ノート作成』の時間短縮

この結果を生かして

### 2. ケアやサービスの質の向上

- \* スタッフが手薄になる時間が減る
- \* 短縮された時間は利用者サービスの時間

# 6. 改善方針

『改善方針シート』

課題 1	
改善すべき課題	<p>課題 1-1 社内研修の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 2024年度内開催</li> <li>② 受講人数は全社員を確保</li> <li>③ 受講内容に合わせた実施方法の検討</li> </ul>
改善目標	<p>全社員のスキル向上を図ることで、業務効率化を図る。</p> <p>全社研修の開催を計画的に行い、体系的に実施する。</p> <p>研修の効果を高めるために、事前・事後のフォローアップを実施する。</p> <p>① 2024年度内開催</p> <p>② 受講人数は全社員を確保</p> <p>③ 受講内容に合わせた実施方法の検討</p>
実施すべき改善活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 社内研修の開催</li> <li>・ 研修のフォローアップ</li> </ul>
課題解決の責任者と担当部署	
担当者	<p>① 社内研修の開催 - [Redacted]</p> <p>② 研修のフォローアップ - [Redacted]</p> <p>③ 社内研修の開催 - [Redacted]</p> <p>④ 研修のフォローアップ - [Redacted]</p>

## 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 計画立案のために工夫した点

- \* それぞれスタッフによって、得手不得手がまちまち。  
メンバー個々に合った『取り組むべき内容』を振り分けることでスムーズに進んだ印象。
- \* お互い慌てることのないよう、ゆったりとしたスケジューリングとした。

### 推進役として難しかった点として…

- 業務中に時間を作ることが難しくなってしまったため、メンバー同士で話をする時間をどのように作っていくか
- メンバーが受け身にならずに、自分たちで進めていく雰囲気作り

# 7. 課題を解決するための計画

## 『進捗管理シート』

課題コード: 連絡ノート記入時間短縮

進捗管理表

実施内容	改善プロセス	担当者	期間 (1週間未満の場合は日数を記載)	所要日数 (1週間以上の場合は日数を記載)	実施事項	年			
						実施年度	月	月	月
実行計画を立てよう	改善活動の具体化しよう (改善活動のステップを書いてみよう)		12/27		業務改善の目的を共有				
	改善活動の進捗体制を構築しよう		12/9		業務改善の目的を共有				
	事業所内で活動内容を共有しよう		~12/22	1週間	MTGノートに記入 共有MTGにて				
	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		12/30-31	2日	対策時MTGにて オリエンテーション実施				
改善活動に取り組もう	改善活動を実施しよう 全体把握		12月末	15日					
	ステップ1 文例集作成		~12/22	7日	文例集作成				
	ステップ2 Webサイト後見試用		~12/25	10日	Webサイト後見				
	ステップ3 手順書作成の資料収集		~12/25	10日	手順書作成の資料収集				
改善活動を振り返ろう	変更があったか振り返り								
	変更があったか振り返り								
	変更があったか振り返り								

## 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！
  - \* 入力する箇所が多かった『連絡ノート』のレイアウトを変更
  - \* 全て入力していたコメントを、引用できる『文例』の使用開始
  - \* 誰もがわかる『手順書』の作成
  
- 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！
  - \* 『連絡ノート』は、記録システム内フォーマット使用。  
バイタルサイン、食事量や入浴の有無など、記録されたデータ連携が可能。  
連携する箇所を増やし、入力する時間の短縮。
  - \* 普段、スタッフが良く使っている文章が引用できるよう登録。
  - \* 画像や吹き出し矢印を多く用い、見てわかる手順書を目指した。

# 8. 取り組みの内容

## 実際の『連絡ノート』

【事業所からの連絡事項】  
 ※日中に利用頂きありがとうございます。お問い合わせもございました。  
 引き続きご利用お待ちしております。

【持ち物】掃除機・時計・ぬいぐるみ

【生活状況】

項目	10月		11月	
	10/1	10/31	11/1	11/30
歩数	10,444	9,956	10,000	10,000
歩行時間	01:44	01:30	01:40	01:30
歩行距離	26.84km	23.7km	24.27km	23.0km
歩行速度	2.5km/h	2.8km/h	2.5km/h	2.5km/h
歩行回数	10,444回	9,956回	10,000回	10,000回
歩行回数/日	338回	318回	323回	323回
歩行回数/歩	10,444歩	9,956歩	10,000歩	10,000歩
歩行回数/歩	10,444歩	9,956歩	10,000歩	10,000歩

【生活状況】  
 生活リズム： 規則的  
 気分： 安定  
 体調： 良好  
 食事： 正常  
 睡眠： 正常

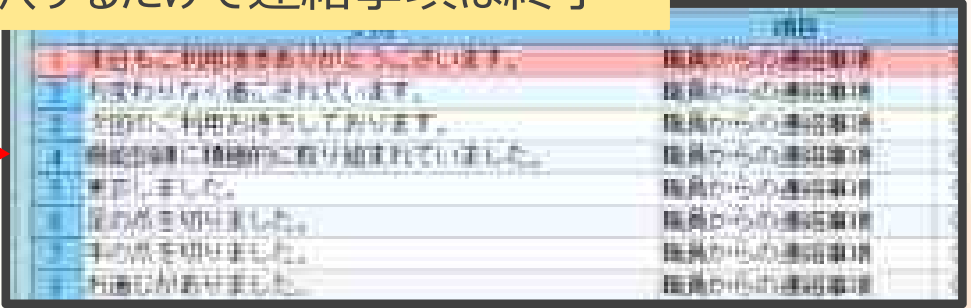
【生活状況】  
 気分： 安定  
 体調： 良好  
 食事： 正常  
 睡眠： 正常

【生活状況】  
 気分： 安定  
 体調： 良好  
 食事： 正常  
 睡眠： 正常

【生活状況】  
 気分： 安定  
 体調： 良好  
 食事： 正常  
 睡眠： 正常

【生活状況】  
 気分： 安定  
 体調： 良好  
 食事： 正常  
 睡眠： 正常

『文例』の一部  
 選択するだけで連絡事項は終了



既に記録してあるデータと連携する  
 箇所を多くした





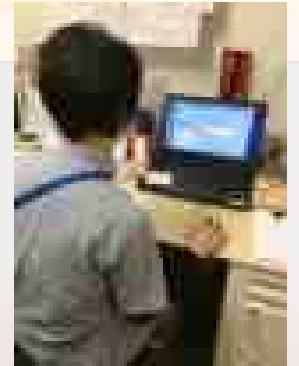
## 9. 取り組んだ結果

- 取組をすすめて、どのような成果物ができましたか？

	改善前	改善後	改善後の時間配分
1	30分	20分	13:35-13:55
2	90分	60分	13:50-14:50
3	70分	40分	13:10-13:50
4	80分	20分	13:20-13:40
平均	67.5分	35分	48%の時間短縮に繋がった



平均して14時頃には記録を終えられるようになった



## 10. 振り返り

### ■ 振り返りとしてアンケートを実施

#### 【問 1】

① 今回実施した改善活動【連絡帳記録時間短縮計画】について、うまくいったことはどんなことがありますか。

- \* 記録時間が短くなった。
- \* 時間は少し早くなった。
- \* 今回の取り組み以外でも、改善活動をしてみたい。
- \* 時間短縮によってフロアの見守り時間が確保できる。
- \* 文例が入力され、とても便利になった。
- \* 定型文があることにより、打ち込みの時間がかなり短くなった。
- \* 文例ができたことで、時間短縮につながった。

## 10. 振り返り

### ■ 振り返りとしてアンケートを実施

#### 【問1】

② 今回実施した改善活動【連絡帳記録時間短縮計画】について、うまくいかなかったことはどんなことがありますか。

- \* 記録者によっては使いこなせない可能性がある。(作業担当の偏りがあるため)
- \* あとはパソコンスキルがあがればもっと早くなるかもしれない。
- \* スタッフそれぞれで、良く使う文章が異なる。もっと文例を登録してもよいのではないか。
- \* かなり時間の短縮ができたが、もう少し短縮が可能ではないか。
- \* 特にない
- \* 一括で入力し、個別で入力したい項目を入れることが出来なかった。  
見直しの時間も含め、確認の作業が必要と感じた。

## 10. 振り返り

### ■ 振り返りとしてアンケートを実施

#### 【問2】

今回の改善活動で目標にしていた【連絡帳記録時間短縮計画】についてはどの程度達成されたと思いますか。

回収率：86%

1. 全く出来ていない	2. あまり出来ていない	3. 変わらない	4. まあまあ出来ている	5. 非常に良く出来ている
0	0	17%	50%	33%

## 10. 振り返り

### ■ 振り返りとしてアンケートを実施

#### 【問3】

今回の改善活動(全体)を通じて、利用者さんへのサービス提供に与える良い影響を挙げると、どのようなことがありましたか

- \* おやつ提供時にスタッフ人数が増えたことで、提供がスムーズに行なえた。
- \* 見守りスタッフ数が増えた。
- \* 帰宅の送迎がスムーズに行えるようになった。(帰宅準備に関われる)
- \* 時間短縮により、サービス提供の人手が若干増えたこと。
- \* 時間が短縮されたことにより、フロアでの作業が多く出来るように思う。
- \* ひとりひとりと会話が多く出来るようになった。
- \* コアタイムに職員が一人でも多くいることで、目が多く見守りが出来るようになった。
- \* 一人連絡帳に取られることによって、フロアが手薄になってしまうので、時間が短縮されることは良いことだと思う。
- \* 日々の記録者が時間短縮を意識したことによって、無駄な手順が見えてきたかも。

## 10. 振り返り

### ■ 振り返りとしてアンケートを実施

#### 【問4】

その他、今回の改善活動(全体)を通じて、お気づきのことや今後の改善に活かした方が  
良いと思われることがあればお書きください。

- \* 改善点を問題提起し、見直し、話し合うことで、簡略化などに繋がれば良いと思う。
- \* みんなが意識して改善に取り組むことが出来て良かった。
- \* 別の課題も改善していけると良いと思った。

## 😊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！！

『業務改善活動』『生産性向上』と聞くと、身構える方も多いと思います。実際、自分自身もメンバーも同じような思いを抱いていました。実際に取り組んでみると、活動自体は、どの職場でも良く行われている『自分の職場をより良くしよう』という取り組みでした。

いざ『自分の職場をより良くしよう』と取り組んでみたものの、完結しなかったり、思うような効果が得られなかったという経験をされた方もいらっしゃると思います。

この活動は、【完結しない・効果が得られない】ことがない方法がしっかりと確立されています。どんな大きな問題でも、この方法に乗せてサイクルを回しながら取り組むことで、結果が出せるのではないかと感じています。

当初、乗り気ではなかったメンバーも、今では他の課題に取り組もうと話してくれています。まず、小さい問題から取り組み、小さな成功体験を積み重ねて頂きたいと思います。

