

令和3年度 業務改善活動報告書

- 法人名：社会医療法人 友愛会
- 事業所名：豊見城中央病院ケアプランセンター

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】社会医療法人 友愛会

【事業所名】豊見城中央病院ケアプランセンター

サービス種別	居宅介護支援事業所
所在地	沖縄県豊見城市
定員	介護支援専門員5名、事務員1名
特徴	医療機関併設の居宅介護支援事業所であり、地域連携室・入退院支援室と日々連携して業務を行っている。ターミナルや難病なども積極的に受け入れており、特定事業所加算Ⅰを取得している。



1. 伝達者による研修会の開催の概要

1.開催日 11月10日

2.開催方法：ミーティング・対面にて

3.参加者：

職場内全員（ケアマネージャー5名、事務職1名）

4.研修で学んだテーマ

業務改善を通して、業務時間の効率化や経費削減を考える。
その結果、利用者や家族と有効的に関わる事ができる。

2. 改善活動の準備

1. 取り組みメンバーの選出

事業所のメンバー全員で取り組んだ（伝達者を除く4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

業務の改善をすることで時間を有効に使い、できることを増やす。
作業を効率化して、利用者さんとの時間をより有効に使う。

3. グループワーク

週1回のミーティングの後に時間を取った。

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講じたルールや対策 時間と日程を決めて、極力参加してもらうこととした。

3. 現場の気づき・困りごと

■ 気づきシート（グルーピング）

事務作業

事務作業

穴あけパンチのファイリング作業時、パンチ穴がズれる

事務作業

チェック終了したファイルを閉じる際、穴あけパンチが最大3～4枚で、一つずつ時間がかかってしまう

事務作業

事業所向けの配布物（提供票）を配布するための時間を作っている

事務作業

個人ファイルや資料保管場所（棚）が狭く、整理整頓ができない

訪問

訪問時

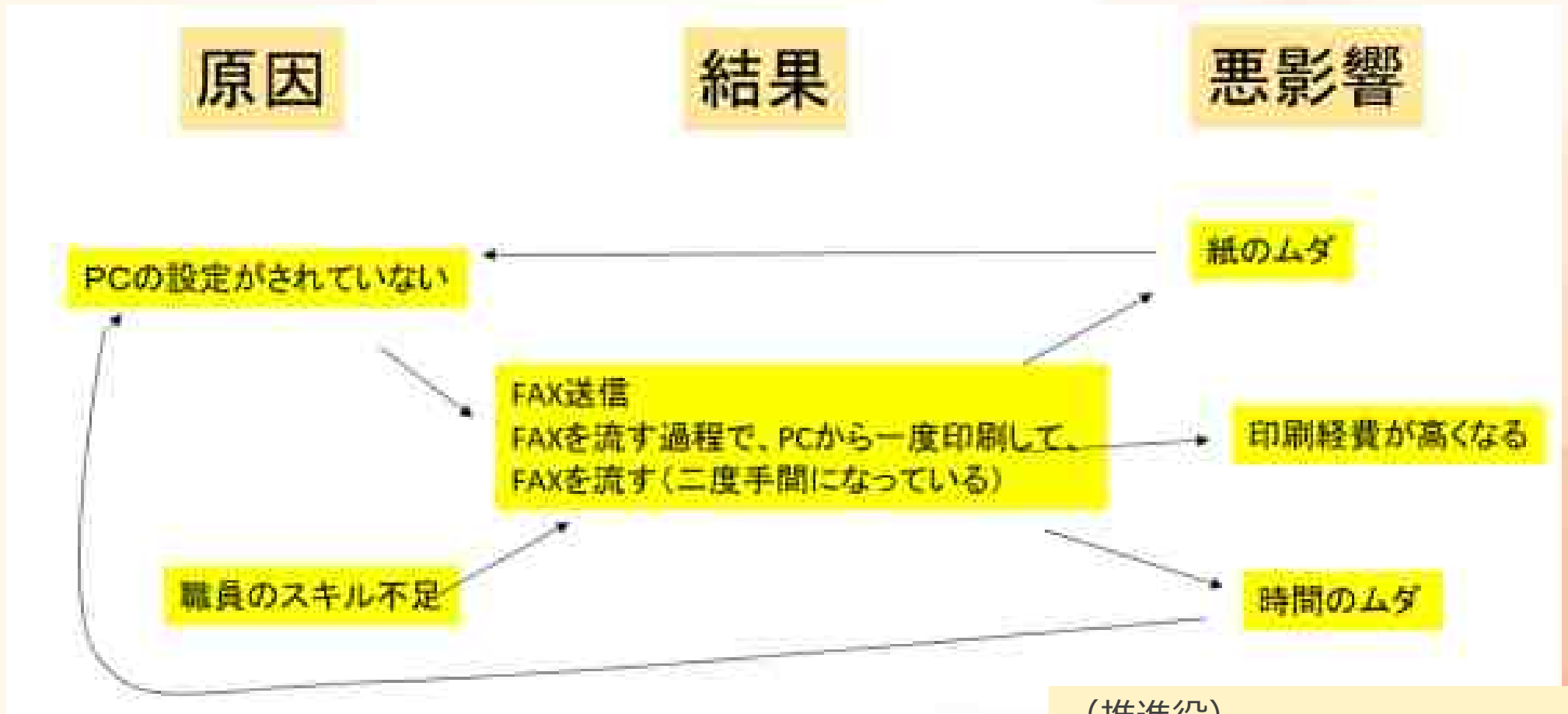
忘れ物やコピー取り忘れで事務所に戻る際、駐車場から事務所までの距離が長い（時間ロス）

訪問中

利用者の予定追加や、限度額を超える計算が必要な際、iPadで出来る業務が限られている

4. 課題の全体把握

■ ゆるやかな因果関係づくり



(推進役)
皆がざっくばらんに話ができるような雰
囲気作りを心掛けた。

5. 課題の明確化

■ 課題の明確化

- 付箋を使って困っていること、解決してほしいことを取り上げて、優先順位を付けた。
- すぐ取り掛かれそうなところに優先順位を置いた。

6. 改善方針

1. 業務の効率化

今までPC2台で複製していた作業を
PC1台で行い、複製をなくすことで、時間を短縮できる。

この結果を生かして

2. ケアやサービスの質の向上

慌てずに余裕をもって訪問することができるので、
利用者や家族と向き合う時間をより長く確保することができる。

7. 課題を解決するための計画

課題を解決する

課題を解決する

課題を解決する	「以直理のスキルアップを図り、業務の効率化が出来る。」
課題を解決する	

課題を解決する

課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する													
						課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する										
課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する														
	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する														
	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する														
	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する														
課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する														
	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する														
	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する														
	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する														
	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する														
課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する														
	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する														
	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する	課題を解決する														

8. 取り組みの内容

■ 実施した取り組み

- ▶ 事務員の方にPCからFAXを送るためのソフトをダウンロードしてもらうようお願いした。
- ▶ まずは、PCからFAXを送るためのマニュアルを作成してもらった。
- ▶ 事務員さんが作成したマニュアルを実際に使ってみた。
- ▶ マニュアルを見直し、2種類のマニュアル（縦バージョンと横バージョン）を再度作成した。
- ▶ 再度、改訂版のマニュアルを使用した。
- ▶ マニュアルを見ずに操作ができるように経験を重ねている。

■ 小さな成功体験

- ▶ マニュアルを使って実際に送ることができたときは、おお、と感動して皆に共有した。
- ▶ マニュアルを使うことで、実際に時間や労力の短縮を感じられた。
- ▶ PCの操作スキルがあがった。

9. 取り組んだ結果

作成したマニュアル① (1枚だけ送信する際のマニュアル)

文章だけでなく、写真を多くして、分かりやすくした。

①



②



9. 取り組んだ結果

作成したマニュアル② (複数枚、送信する際のマニュアル)

①



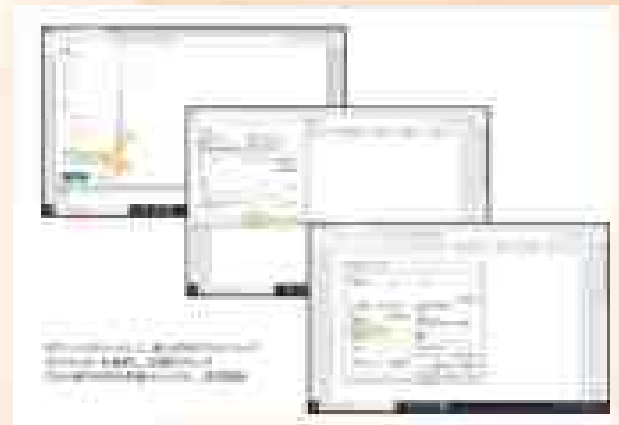
②



③



④



実際に操作する手順に順番を付けて表示した。

10. 振り返り

■ 振り返りで出た意見

- 実際にさわってみないと、操作方法が分からない。
- 紙のロスが最小限で済んだ。
- 時間が短縮された。
- 思ったことを率直に言える雰囲気があった。

実施したアンケートの結果（まとめ）

<p>質問 1-1. 作業手順が複雑すぎて、PC操作が苦手な方でも安心して使えますか？ （紙では手紙のやり取りで済みますか？）</p>	<p>①. 全く使えない ②. 部分的に使えない ③. ほとんど使えない ← 2名 ④. 使える ← 2名</p>
<p>質問 1-2. PC操作が苦手な方でも使えますか？ （紙では手紙のやり取りで済みますか？）</p>	<p>①. 全く使えない ②. 部分的に使えない ③. ほとんど使えない ← 4名 ④. 使える</p>
<p>以下の意見は、多くいただきました。</p>	
<p>質問 2. PC操作が苦手な方でも使えますか？ （紙では手紙のやり取りで済みますか？）</p> <p>「PC操作が苦手な方でも使えますか？」という質問に対して、多くの意見が寄せられました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「紙では手紙のやり取りで済みますか？」という質問に対して、多くの意見が寄せられました。 「紙では手紙のやり取りで済みますか？」という質問に対して、多くの意見が寄せられました。 「紙では手紙のやり取りで済みますか？」という質問に対して、多くの意見が寄せられました。 	
<p>質問 3. PC操作が苦手な方でも使えますか？ （紙では手紙のやり取りで済みますか？）</p> <p>「紙では手紙のやり取りで済みますか？」という質問に対して、多くの意見が寄せられました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「紙では手紙のやり取りで済みますか？」という質問に対して、多くの意見が寄せられました。 「紙では手紙のやり取りで済みますか？」という質問に対して、多くの意見が寄せられました。 「紙では手紙のやり取りで済みますか？」という質問に対して、多くの意見が寄せられました。 	

11. 練り直し

■ 練り直し案

4月から新しく入る方（包括からの経験者の方が1人、キャリアにブランクのある方）に

PCからのFAXの送り方を教えられるようにスキルアップする。

- ▶ FAXで送信する取組は、もっと回数をこなしてマニュアルを見なくても作業ができるようにしたい。
- ▶ 手作業があったり、わからないことを事務員さんに聞くこともあるので、なくしていきたい。
- ▶ 回数をこなして実施する。実践のみ。
- ▶ 3月いっぱいには、いまいる事業所のメンバー5名全員が上記を実施できるようになりたい。

	課題 1)	課題 2)
改善する課題	PCから直接FAXするマニュアル作成と実証に取る進んでいるが、途中分からなく置いてしまう。	
改善活動案	再度、勉強会開催し分からない箇所など確認。それによってマニュアルの繰り返し必要性はないか確認。	
実施する改善活動	とにかく実証を繰り返し、分からないところはお互いに教え合う。	
課題解決の取り組み優先度	1.	
担当	全職員	

■実施方針

実施方針	PCから遠隔アクセスする手段も、スマートフォン利用しなくても済むし、5分未満で変更に対応されるように実装する。
実施方針 （実施方針の補足）	

■実施計画表

	実施内容	担当者	開始 （予定）	終了 （予定）	備考	進捗	
						計画	実績
運用開始 完了	運用開始準備作業完了	野呂香、阿部貴	2024年		運用開始準備作業完了		
	運用開始準備作業完了	山本真	2024年		運用開始準備作業完了		
	運用開始準備作業完了 （2024年10月実施完了）	山本真	2024年		運用開始準備作業完了		
運用開始 完了	運用開始準備完了						
	2024年	山本真	2024年		運用開始準備完了		
	2024年	山本真	2024年		運用開始準備完了		
	2024年	山本真	2024年		運用開始準備完了		
運用開始 完了	運用開始準備完了 （2024年10月実施完了）	山本真	2024年	2024年	運用開始準備完了		
	運用開始準備完了 （2024年10月実施完了）	山本真	2024年	2024年	運用開始準備完了		
	運用開始準備完了 （2024年10月実施完了）	山本真	2024年	2024年	運用開始準備完了		

😊 これから実践をしようとしている方へ 😊

- 困ったことがあれば、こまめにメモしておくことがうまく進めるコツです。
- 事業所内の雰囲気をよくすると、活発に意見が出るようになり、活動も進みやすくなります。
良い雰囲気の仕事所を作るには、中心となる方が皆の意見をしっかりとくみ取ることや、目を見てしっかりと相手の話を聞くことが大切です。
- 参加するメンバーも、中心の方とこまめにコミュニケーションを取ることで、意思疎通がよりよくとれるようになります。