

令和3年度 業務改善活動報告書

- 法人名 : 社会福祉法人福生会
- 事業所名 : 福生会居宅介護支援事業所

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】社会福祉法人 福生会

【事業所名】福生会居宅介護支援事業所

| | |
|--------|--|
| サービス種別 | 居宅介護支援 |
| 所在地 | 大阪府堺市中区伏尾196番地 |
| 定員 | 定員 1人で39名まで |
| 特徴 | 50代の女性ケアマネ2人と40代の男性1人の事業所で、和気あいあいとした環境の職場です。 |



1. 伝達者による研修会の開催の概要

1.開催日： 10月22日、10月25日、10月26日、10月29日

2.開催方法：対面

3.参加者：



4.研修で学んだテーマ

- ・ガイドラインと手引きの使い方
- ・生産性向上に取り組む意義
- ・促し役の役割
- ・業務改善PJの進め方
- ・業務改善活動のステップ
- ・緩やかな因果関係図
- ・改善シートの作成
- ・3Mと5Sの説明
- ・7つの取り組みの説明
- ・進捗管理シートの作成
- ・業務時間調査の必要性
- ・ファシリテーション研修
- ・スケジュールに合わせた準備

2. 改善活動の準備

1. 取り組みメンバーの選出

少人数の事業所なので、職員全員で取り組んだ。

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。

事業所で働きやすい環境を作る為に必要なことと理解した。

3. グループワーク

事業所の3人で現状の問題を「見える化」して、今回の活動で取り組みたい事を優先順位を決めて、1つの問題に取り組んだ。

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？

もともと定期的に残業して会議を行っていたので、その日に改善活動の取り組みを行った。

3. 現場の気づき・困りごと

まず、個人で職場の環境で気付いたこと、問題点などを書いてもらった。
その後、メンバーで気づきシートを使って現状の問題点を共有した。

- ・部屋の中の換気や消毒が出来ていない。
- ・不要なパンフレットが多い。
- ・いろいろな内容の書類が混在している。
- ・物が多い
- ・電話がガラガラと長いetc...

推進役として、

まず、業務の中でメンバーが思っている事を一人一人全部伝えてもらった。思っている事を話してもらい、今回の業務改善に意欲的に取り組んでもらえるように、どんな意見でも否定せずに問題点として捉えた。この時に、すでに改善策を書いてくれるメンバーもいて、気づきシートの活用の意味を正しく説明できていなかった。

色々な意見が出たが、悩んでいる事、問題点などは類似した点が多かった。

4. 課題の全体把握

気付きシートを共有して、多かったのが「職場環境の整備」に関する問題だった。今回の取り組み以前からメンバーが思っていた「書類の整理」に関する意見が多く出た。

・因果関係図を用いて、現状の課題を「見える化」したが、「職場環境の整備」に関する意見が多く、因果関係図に偏りがあった。最終的に〇〇になるから、この阻害要因を取り除く必要があるという説明が難しかった。



推進役として、

- ・因果関係図を作成する際に、業務改善する事で色々な問題が改善していけると感じてもらえるように、「結果」に関しては、誘導しながら話をすすめた。
- ・因果関係図を作成中に、解決策のところまで話をしてしまう事があり、業務改善に取り組む意義をもう少し詳しく説明できればと感じた。
- ・因果関係図を作成して気付いたことは、メンバーが思っている課題をあげていくと全て繋がっているという事。1つ1つの問題を解決していく事で、大きな課題の改善にもつながっていく事が分かった。

5. 課題の明確化

課題を明確化するために、メンバーに書いてもらった気付きシートを用いて付箋に閑単に書いてもらい、因果関係図に全部貼り付けてもらった。

その中でも、メンバーが取り組みやすく、今後の業務に影響が出るようなものを優先順位をつけて選んだ。

- ・ファイルがあちこちにあり、書類がどこにあるか分からない
- ・定期的に換気や消毒を行っていない

等の意見が出たが、メンバーが少なく、無理な取り組みになると中途半端になる事も考えられたので、1つの課題に取り組むことで意見が一致した。

推進役として、

メンバーの意見は否定せずに、取り組みやすく、継続して取り組めるような課題、取り組んで意義のある課題を選出してもらうよう促した。

もう少し、因果関係図の作成に時間をかけても良かったのではないかと感じた。今後も違う問題に取り組む際に、複数の課題を選出しても良かったかもしれない。

課題は多いが、「見える化」すると、よく似た課題を合わせる事ができて、問題点が分かりやすかった。

• 6. 改善方針

1. 業務の効率化

1. 何の書類があるかの確認を行う。
2. 必要な物と不必要なものを選別する。
3. ファイルの項目を整理する。
4. 項目別に分けて、インデックスを付ける。
5. すぐに取り出せる場所に置く。
6. ファイルを年度別に分ける

この結果を生かして

2. ケアやサービスの質の向上

必要な書類をスムーズに取り出せる事で、ご利用者への対応時間も多くとれるようになった。

6. 改善方針

| 課題 1) | |
|--------------|---|
| 改善する課題 | ファイルがあちこちにあり、書類がどこにあるか分からない。 |
| 改善活動案 | <ul style="list-style-type: none"> ・何の書類があるかの確認を行う。 ・必要な物と不必要な物を選別する。 ・ファイルの項目を整理する。 ・項目別にファイルを分けてインデックスを付ける。 ・不用品の処分 ・すぐに取り出せる場所に置く。 ・ファイルを年度別に分ける。 |
| 実施する改善活動 | <ol style="list-style-type: none"> ①何の書類があるかの確認を行う。 ②必要な物と不必要な物を選別する。 ③ファイルの項目の整理してインデックスを付ける。 ④不用品の処分。 |
| 課題解決の取り組み優先度 | 1 位 |
| 担当者 | ①②全員 ③リーダー ④推進役 |

7. 課題を解決するための計画

- 次に、進捗管理シートを作成した。今回取り組む改善活動を改善方針シートで決定し、分担を決めて行うつもりだったが、普段の業務が多忙であり、担当を一人に決めなくても全員で行えばいいのではと、メンバーから意見があったので、今回の活動に関しては、ほとんど全員で取り組むことになった。
- 伝達者の方やコンサルタントの方が言われたように、簡単な作業から順番に行うようにした。それと、どんな時も声掛けを忘れず、「自分たちの業務が改善する事で、ご利用者のためになる」という事を伝えていった。
- 今までルールというものがほとんど無かったので、担当を決めたり、活動の内容を提示する事で、継続して業務の改善に取り組んでいけるのではと感じた。

7. 課題を解決するための計画

進捗管理シート

■改善方針

| | |
|----------------------|-----------------------------------|
| 活動のゴール | ファイルが整理できて、必要な時に取り出せることで仕事の効率上がる。 |
| 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 | 実施有無 | R3年 | | | R4年 | | | | | | | | | | |
|------------|------------------------------------|---------------------------|------------------------|--------------------------|--|------|-----|----|----|-----|----|----|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | 月 | 1月 | 2月 | 1月 | 2月 | 3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) | 推進役 | 11/15～11/21 | 7日間 | 改善シートと進捗管理シートを作成する。 | 実施済 | | | | | | | | | | | | | | |
| | 改善活動の推進体制を構築しよう | 推進役 | 11/9～11/14 | 6日間 | 気付きシート、因果関係図の作成、業務時間調査を行う。 | 実施済 | | | | | | | | | | | | | | |
| | 事業所内で活動内容を周知しよう | 推進役 | 11/5～11/8 | 4日間 | メンバーで活動内容を話合う。 | 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 | 推進役 | 11/1～11/4 | 5日間 | PJチーム向けにオリエンテーションを開催する。 | 実施済 | | | | | | | | | | | | | | |
| 改善活動に取り組もう | 改善活動を実施しよう | 全員 | 11/22～1/31 | 約2ヶ月間 | ファイルが整理できて、以降もファイルが活用できるようにルール作りをして、働きやすい環境をつくる。 | 実施済 | | | | | | | | | | | | | | |
| | ステップ① | 全員 | 11/22～11/28 | 7日間 | ファイルにどのような書類があるかの確認。 | 実施済 | | | | | | | | | | | | | | |
| | ステップ② | 全員 | 11/29～12/5 | 7日間 | 必要な物と不必要な物の選別。 | 実施済 | | | | | | | | | | | | | | |
| | ステップ③ | リーダー | 12/6～12/12 | 7日間 | ファイルの項目を整理しインデックスを付ける。 | 実施済 | | | | | | | | | | | | | | |
| | ステップ④ | メンバー | 12/13～12/19 | 7日間 | 不用品の処分。 | 実施済 | | | | | | | | | | | | | | |
| 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！

- 現在、何のファイルがあるか、全てのファイルを確認した。
- ファイルの分別を行った。
- 同類の書類をファイルに分けて、インデックスで項目を付けた。
- 使う頻度が多いファイルから順番に取り出しやすい位置に置いた。
- ファイルに背表紙を貼り、目次を付ける事で、必要書類を取り出しやすくした。

■ 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！

- メンバーの思っている事を「見える化」する事で、現状の課題を共有できた。
- 簡単な作業から取り組むことで、成功事例が出来て、意欲的に取り組む事ができた。
- 今回取り組んだ改善以外にも、新たに取り組んでいこうという意見が出た。
- 業務改善やそれ以外の業務に対してもルール作りが必要であり、改善した事を継続していく重要さも認識出来た。

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？



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？



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？



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？



10. 振り返り

■ 振り返りで出た意見

- ファイルの項目を分けても、中に何の書類が入っているか分かりづらいので、各ファイルに見出しを付けて見やすくした方がいいのでは？
- ファイルの中に目次を付ける事で、よりファイリングが効率よく出来るのでは？
- ファイルや書類以外にも、使わなくなったファイルや書類、書籍などの置き場所を、優先順位の高い物から取り出しやすい位置に置き換えよう。
- 実績や提供票、ご利用者に関する書類は、1年ごとに書類を束ねて保管する。
- 2年分の書類は見える所に置いて、それ以外の書類は段ボールに入れて倉庫で保管する。
- ファイリングする時は、あいうえお順にファイリングする。書類に関しては、古い物から順番にファイリングする。

- ・今後も継続して行えるよう、無理せずに取り組んでもらった。
- ・色々な事に取り組んでしまい、完全には出来なかったが、楽しく取り組めた。
- ・常に声掛けしてメンバーで取り組む事で、意欲的に活動できた。
- ・担当を一人にするのが難しかったので、メンバー全員で管理していく事になった。

10. 振り返り

- 5Sの視点を用いて、初めのうちはファイルの整理をしていく予定だったが、取り組みを続けているうちに、書類全般に整理する事が必要ではないかと、メンバーからの意見があった。
- 今まではファイルの分別もせずに書類もバラバラに綴じていたが、ファイルを分別して、同類の書類をファイリングする事で、時間短縮ができて、必要な時に必要な物をスムーズに取り出せるようになった。
- ご利用者が必要なパンフレットや、自社、他事業所で必要な書類をスムーズに取り出せる事で、無駄な時間を省く事ができた。
- いる物といらぬ物を分類して、いらぬ物を破棄する事で、より業務がしやすくなった。
- 改めて、必要な書類と不必要な書類を見直す事ができて、メンバーと意見交換できた。

11. 練り直し

■ 練り直し案

- ▶パンフレットはあいうえお順に綴じる。書類に関しては、古い物から順番にファイリングする。
- ▶各ファイルに「見出し」と「目次」を付ける事で、よりファイリングしやすいようにする。
- ▶保管書類に関しては、1年ごとにビニール紐でまとめて年度ごとに保管する。2年分の書類は見える位置に置いて、必要な時に取り出しやすくする。3年前以降の書類に関しては、段ボールにいれて倉庫で保管する。
- ▶半年ごとに、きちんとファイリングできているか、5Sの整理ができているかをメンバー全員で確認する。
- ▶定期的にファイリングする時に、メンバー間での声掛けを行って、整理できている状態を維持する。

- 担当を一人に決めてしまうと、業務が増えるという認識があったので、5Sが維持出来る様にメンバー全員で定期的に確認する事にした。
- メンバー同士で声掛けをまめに行う事で、現状が維持出来て、他の取り組みへの意欲も見えた。
- 今まで多数の書類のファイリングに混乱していたが、今は以前よりもスムーズにファイリングできている。

11. 練り直し

| 課題 1) | |
|--------------|---|
| 改善する課題 | ファイルがあちこちにあり、書類がどこにあるか分からない。 |
| 改善活動案 | <ul style="list-style-type: none"> ・何の書類があるかの確認を行う。 ・必要な物と不必要な物を選別する。 ・ファイルの項目を整理する。 ・項目別にファイルを分けてインデックスを付ける。(ファイルは色分けする。) ・不用品の処分 ・すぐに取り出せる場所に置く。 |
| 実施する改善活動 | <ol style="list-style-type: none"> ①何の書類があるかの確認を行う。 ②必要な物と不必要な物を選別する。 ③ファイルの項目の整理してインデックスを付ける。 ④不用品の処分。 ⑤同種類の書類をファイルに振り分けする。(ファイルは色分けする。) ⑥2年分の書類を見える所に保管し、それ以外の書類は別の場所に保管する。 ⑦毎年5月と11月にファイル整理が出来ているか確認する。 |
| 課題解決の取り組み優先度 | 1位 |
| 担当者 | ①全員②管理者③リーダー ④全員⑤全員⑥全員⑦全員 |

11. 練り直し

■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 | 実施有無 | R3年 | | | R4年 | | | | | | | | | | |
|------------|------------------------------------|-----------------------|------------------------|--------------------------|--|----------------------------|-----|---------|---------|--------|--------|--------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | 月 | 1 1月 | 1 2月 | 1 月 | 1 月 | 1 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) | 推進役 | 11/15~11/21 | 7日間 | 改善シートと進捗管理シートを作成する。 | 実施済 | | | | | | | | | | | | | | |
| | 改善活動の推進体制を構築しよう | 推進役 | 11/9~11/14 | 6日間 | 気付きシート、因果関係図の作成、業務時間調査を行う。 | 実施済 | | | | | | | | | | | | | | |
| | 事業所内で活動内容を周知しよう | 推進役 | 11/5~11/8 | 4日間 | メンバーで活動内容を話合う。 | 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 | 推進役 | 11/1~11/4 | 5日間 | PJチーム向けにオリエンテーションを開催する。 | 実施済 | | | | | | | | | | | | | | |
| 改善活動に取り組もう | 改善活動を実施しよう | 全員 | 11/22~1/31 | 約2ヶ月間 | ファイルが整理できて、以後もファイルが活用できるようにルール作りをして、働きやすい環境をつくる。 | 実施済 | | | | | | | | | | | | | | |
| | ステップ① | 全員 | 11/22~11/28 | 7日間 | ファイルにどのような書類があるかの確認。 | 実施済 | | | | | | | | | | | | | | |
| | ステップ② | 全員 | 11/29~12/5 | 7日間 | 必要な物と不必要な物の選別。 | 実施済 | | | | | | | | | | | | | | |
| | ステップ③ | リーダー | 12/6~12/12 | 7日間 | ファイルの項目を整理しインデックスを付ける。 | 実施済 | | | | | | | | | | | | | | |
| | ステップ④ | メンバー | 12/13~12/19 | 7日間 | 不用品の処分。 | 実施済 | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | リーダー | 12/20~1/23 | 35日間 | ファイルや書類に関する物を5Sの観点から整理する。 | 実施済 | | | | | | | | | | | | | |
| | 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 | 全員 | 1/24~1/31 | 7日間 | 継続してファイルや書類を整理して、清潔な環境を保つ。 | 実施済 | | | | | | | | | | | | | |
| | | ケアの質に変化があったか確認しよう | 全員 | 1/24~1/31 | 7日間 | 継続してファイルや書類を整理して、清潔な環境を保つ。 | 実施済 | | | | | | | | | | | | | |

😊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！！！！
- 今回はケアマネ事業所で取り組んだが、施設での取り組みや、他の在宅サービスでの取り組みをするのもいいと思います。
- 今回、生産性向上の取り組みを行った事で、今まで見えていない部分が見えて、改善する事によって今までよりも働きやすい環境を作る事ができました。また、法人の指針や考え方なども重要になってくることを改めて感じました。
- ルール作りをする事によって、今後も継続してよりよい環境を維持していき、新たな取り組みも行っていこうと思っています。
- 日々の業務は忙しいとは思いますが、業務改善に取り組むことでモチベーションアップや、自身の職種の業務内容を新ためてよく知る事ができました。普段から発言の機会がない職員さんも、こういう取り組みを行う事で、今まで思っている事等を発言できるいい機会になると思います。
- とってもいい取り組みでした！！！！