

令和3年度 業務改善活動報告書

- 法人名：株式会社PEACE
- 事業所名：ケアプランセンターシンプル

目次

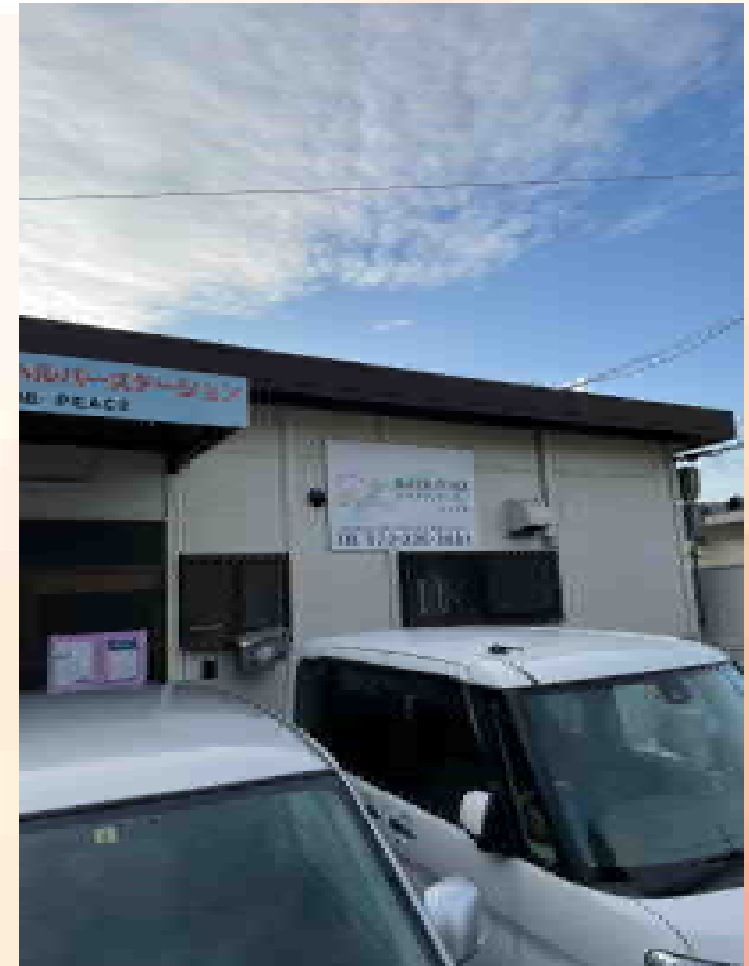
0. 事業所概要
 1. 伝達者による研修会の開催の概要
 2. 改善活動の準備
 3. 現場の気づき・困りごと
 4. 課題の全体把握
 5. 課題の明確化
 6. 改善方針
 7. 課題を解決するための計画
 8. 取り組みの内容
 9. 取り組んだ結果
 10. 振り返り
 11. 練り直し
- 😊これから実践をしようとしている方へ😊

0.事業所概要

【法人名】株式会社PEACE

【事業所名】ケアプランセンターシンプル

サービス種別	居宅介護支援事業所
所在地	大阪府堺市中区榎葉149番地1
人員	4名
特徴	<p>地域における子どもから高齢者、障がいのある方もない方も住み慣れた環境の中で生活ができるように各専門職がグループ内外において各団体組織や地域住民などの連携・協議において①ご利用者様と職員としてではなく人として関われることを大切に支援します（信頼の構築）②日々の暮らしの中で安らぎを感じていただけるようなサービスをご提供、ご支援させていただきます（安心感の構築）③その人自身のライフスタイル（人生）をより自分らしく生活できるようにご支援させていただきます（自己決定の構築）を基盤にご支援させていただくことを目的としています。また社会に足りない新たな事業の創設などにおいても各関係機関との連携・協働などのもと、事業展開していくことも目的としている事業所のため、地域のまちづくりネットワークを主催して行っており社会福祉法人や企業、各団体、社会福祉協議会、大学教授などの参加もあり、各分野の悩み・困っている事を一緒に悩み解決できるようにサービスの提案等を行って行きます。</p>



1. 伝達者による研修会の開催の概要

1.開催日：2021年
10月22日25日26日29日

2.開催方法：対面 ケアプランハウスクッキーにて

3.参加者：ケアプランハウスクッキー
福生会居宅介護支援事業所
ケアプランセンターシンプル

4.研修で学んだテーマ

2021年10月8(金)15(金)の研修内容

生産性向上とはどんなことなのか。誰のために行うのか。

5Sと3Mの必要性 波及効果

資料のもと、わかりやすく振り返りを学んだ

2. 改善活動の準備

1. 取り組みメンバーの選出

- 常勤であったため

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。



- 生産性向上の取り組みの参加をして良いか事前に職員全員の意見を聞いた上で楽しそうという意見であったため参加を決めた
- パワーポイントで説明

3. 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？

- 毎週の居宅会議後に実施



3. 現場の気づき・困りごと

■気づきシート（グルーピング）

< 気づきシートを使って、何を話しましたか？ >

- みんなの手間のかかっていると感じている部分がほとんど一緒やな～
- この中で一番に気になること。

< どのような気づきがありましたか？ >

- みんなが考えていることが知れて良かった。
- 同じことを考えていたという安堵感
- 営業にとられる時間がムダと感じた
- パンフレットが多くすぐに見つからない



・推進役の方は、どんな事を心掛けましたか？

- ◆ パワーポイントを用いてオリエンテーション（歴史、3M、5S、介護理念、会社理念、気づきシート、緩やかな因果関係図など今後のスケジュールを説明、実施後の未来像＝終わってすぐに感じないかもしれないが日数経過と共にわかること、自分にとって働きやすい環境、ドキドキワクワク感を身を持って体験してもらるように説明した）
- ◆ 生産性向上が実施することが決まってから、事業所内で意識付け実施「ムリ・ムダ・ムラ」など感じたときに自然と「これって生産性向上や～ん」と気兼ねせずに発せれる環境づくりの実施
- ◆ 気づきシートの配布 1人5枚配布し重たく考えず小さなことでも記載要 間違いはないので気づいたことを記載 ※絶対書かないといけないと気負いしないように促す
- ◆ 私自身生産性の向上自体が初めてでリーダーの経験もないので全部を理解しているとは言い難く、そこを現リーダーに支援・促しは難しいことと感ずます。そのため相談しあい共に学び、その際になるべく指示をしないように「これどうやる？」「これええんちゃん？」と言いながら手探りでわからないことは調べながら共に作りあげ勧めています。
- ◆ マイナス面ばかりになると気持ちが重く、空気も重くなるのでなるべくマイナス発言であってもプラスの言葉を遣いなるべく冗談とかつつこみながら笑顔が多くできるように実戦しています。
- ◆ 推進役もリーダーも生産性の向上自体が初めてのことです、なので、相手が知らんくせに！など言いたくなる気持ちもあるかと感ずるので常に伴奏、一緒に考え共に悩み、共感し笑えるようにアドバイスという上からではなく一緒に理解するようにした。
- ◆ 人数が少ないため仲間はずれやいやな気持ちにならないように配慮した声かけをした。
- ◆ 推進役・リーダー・社長を省くと1人が普通職員のため役割よりもみんなで考えるようにした。

- 推進役はどんな事に困りましたか？

- ◆ 人数が少ないがゆえにリーダーと密に話をすることで残された1人は仲間はずれな気持ちをいただくことはないのか気がかった。CM 4人 うち推進役1名、リーダー1名
メンバー2名うち1名代表取締役で他部署管理者、
経営をしております事務所では3人で利用者様の
情報共有をすることがメインです。
その中で私達推進役とリーダーだけが
話をしていると仲間はずれになっていると
感じやすい職員であるため心配があった。
- ◆ 自分で調べないと教えてもらえないこと。
(今回誘ってもらった方に救われました)



- 推進役はどんな気づきがありましたか？

◆生産性向上が実施することが決まってから、事業所内で意識付け実施 「ムリ・ムダ・ムラ」など感じたときに自然と「これって生産性向上や〜ん」と流行になっている事自体が生産性の向上に繋がっていること。文章やデータにはできませんがその一言で職員4人で考え「じゃ〜どうしようか？」と気兼ねせずに発せれる環境があることで改善でき自発的に職員各々が発言することが大切なことと気づいた。

◆人数が少ないからこそ役割に捕らわれずみんなで考えることがメリットで効率良い



4. 課題の全体把握

■ゆるやかな因果関係づくり



➤何が難しく感じて、どう考えて進めましたか？

- ◆ 特に難しいとは感じなかったが、みんなで話し合い、枚数の多い5 s 活動部分が決まり、因果関係図シート中心に置き、原因を考え、ポストイットを確認し原因となるものや悪影響部分に貼り付けた。その中から直結せずその間に何が考えることができるのかを考え直接記入をした。
- ◆ ひとつの結果より全てのポストイットが因果関係図に貼付する結果となった。
- ◆ 矢印を断ち切るためには取り組みの①～⑦の中でどの取組をすればいいのか番号記入をした。以外の自発的な改善策の発言を取り入れた。

- 推進役の方は、どんな事を心掛けましたか？

- 発言しやすい場作りのためにあまりかしこまらない空気・場を作るように未来を夢みての話を勧め笑顔で発言できるようにした。
- 未来を夢みて話を勧め、トップダウンにならないように職員の小さな発言のひとりひとりの意見を汲み取り、話を広げていくことでその場が盛り上げるようにした
- 違うかな？と思う内容であっても否定せずに、その発言の意味が職員で理解できるようにした。
- 生産性向上以外の会議のときや普段のときに利用者様のことやサービス事業所とのやりとりで気にしていたり、些細なことでもみんな褒める言葉を使用した。

- 推進役はどんな事に困りましたか？

- ◆ 矢印を断ち切るためには取り組みの①～⑦の中でどの取組をすればいいのか番号記入を考える際にガイドラインをみんなが初めてみたので選ぶのに時間がかかったこと。



• 推進役はどんな気づきがありましたか？

◆生産性を取り組むようになり自発的な発言が増え、褒める言葉を伝えることで事務所内の話が活性化し何でも相談・言葉で伝えることが今まで以上にできるようになっている。

◆「行ってきます」「おかえり」など常普段の言葉かけの声大きくなっている。



◆みんなで原因・悪影響・結果を知ることと同じゴールに向かって進むことで団結意識がもてた

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？

→因果関係図を作成する上でどれが1番かを話しながら明確にした

➤ 付箋をつかいましたか？

→付箋は使用なし

➤ どんな意見が出ましたか？

→利用者様にとってどこを優先に断ち切るのかをモットーに意見を話し合い不必要なものが多すぎるのではとの結論に至った。

➤ どこから取り組むか、どうやって決めましたか？

→上記の話し合いにより5S活動を行うことで断捨離ができることで利用者様に迅速な対応ができると明確となったため1番に取り組むこととなった。

→2番も改善できれば利用者様の時間に使えるため

→3番は仕事の効率があがることで利用者様への時間がもてる



- 推進役の方は、どんな事を心掛けましたか？

- ◆ 実践に向け楽しみにしている様子であり普段の会話の中の改善にまつわる会話をスルーしないように心がけた
- ◆ 取り組みに楽しさを感じてもらえるように、これを実践していく中で利用者様にも関わる時間や利用者様のことを考える余裕ができることと自分たちの仕事がスムーズに進み余裕ができることって自分たちにとってもプラスになり、しんどいという気持ちになることを防ぐような会話を心掛けた

- 推進役はどんな事に困りましたか？

◆ いざ実践に入る前の不安がないか、実はいやなのかもと職員の本心が聞けているのか、一人で突っ走っているのではいか？ トップダウンにしているのではないかと自分自身が不安になることがあった。



• 推進役はどんな気づきがありましたか？

◆ひとつのことを成し遂げるということで一体感が生まれ
何でも話ができる環境になったこと

◆昔のことなども会話の中に出てきて、嫌だったことや
良かったことなど個人の価値観を知ることが
できている感じがした。

職員の今まで知っていた人物像から
プラスアルファで肉付けできたことで
より職員の良さがわかり
良い環境を作ることができる気がした。



6. 改善方針

1. 業務の効率化

- パンフレットや情報が多くすぐに見つけることができないためパンフレットの一押しアイテムを決めすばやく見つけることができることで手間を省き効率をあげる

この結果を生かして

2. ケアやサービスの質の向上

- 必要なものがすぐに見つかることで利用者様へタイムラグなく情報提供及び時間が短縮されることで利用者様のために時間を使えるようにする

6. 改善方針 改善方針シート

	課題 1)	課題 2)	課題 3)
改善する課題	社内の書類の整理ができない 必要な書類がすぐに見つからない	事務作業を続けていると睡魔に度々おそれられ集中力低下・記録も誤字脱字になり業務・仕事の効率化が悪く利用者様への質が下がる	営業の電話・FAXや訪問に時間がとられケアマネ業務に支障が出ており、その時間で利用者様のことができるのにできない
改善活動案	<ul style="list-style-type: none"> ○破棄する期間を決め不要な書類を貯めないように日常のルールを決める・処分する ○断捨離を行い必要な物と不要な物を決める。 ○季節に応じた情報を可視化することでベラベラ時間の短縮 ○不要な物は不要BOXへ ○同法人行き書類は ○コルクボードを使用し地域・行政関係などは範囲を決めまとめて貼り付ける ○毎月最終の居宅会議日の就業前に5Sを実施する ○必要な物はだれでも届くところに配置換えをする ○自然とできるように意識付け 	<ul style="list-style-type: none"> ○1日1回 おやすみカードを出して横になる ○ラジオ体操をする ○お昼休憩を分割化にする 	<ul style="list-style-type: none"> ○必要な営業が一見さんなのか関係事業所一覧を作成 ○迷惑電話・録音機能・留守電機能を使う ○できるだけ事前にアポをとってもらう ○求人を出すとき多くなる傾向があるため代表携帯番号を求人会社に依頼する ○文言・対応の仕方をマニュアル化、必要な関係会社などもマニュアル化
実施する改善活動	破棄する期間・5S活動時期・不要な書類を貯めないようにルールを決め誰でもできるようにする	お昼休憩を分割化しおやすみカードを活用し効率をあげ利用者様へのサービスの質をあげる	文言・対応の仕方をマニュアル化、必要な関係会社などもマニュアル化をすることで質を下げることなく対応することができる
課題解決の取り組み優先度	1	3	2

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
だれが？ → 全員
いつ → 負担にならない余裕をもった期限設定
何をするか → 事業所内の環境をみて何気ない日常会話の中から
ひろいあげ計画作成をした。

- 推進役の方は、どんな事を心掛けましたか？

- ◆ 個人提案したことを取り入れたことで自分の意見を取り入れてくれている、存在意義を感じてもらおうように心がけた
- ◆ 感じたことを言葉にして発言しやすいように普段からプラスの言葉を使用
- ◆ 通常業務でのストレスがかからないように事務所に居るときは自分に無理なく過ごしてもらえるように何でも言いやすくなるように私語なども含め笑いが多くなるように心がけた

- 推進役はどんな事に困りましたか？

◆話をしているときは良いが実際書面で提示されることでかたくなってしまったり、どんな難しいことをさせられるのかと不安を感じているように見受けた



• 推進役はどんな気づきがありましたか？

◆ 書面を見せてしまうと、一瞬ひいてしまう部分があったのできちんとかみ砕き伝えることで表情が和んでいたのが書面を見てもらいみんなが認識することも大切だが人間には、口を持って言葉もあるので声のトーンや楽しく取り組んでもらえるように話術を交え伝える能力が必要

◆ 気持ちよく期間内に実践してもらえるように都度、前日や通常の仕事で限界に達していないか言葉かけをして進捗状況と心の状況に合わせて進めていくことが必要



7. 課題を解決するための計画 進捗管理シート

活動のゴール **いつも不要な物がなく過ごしやすい空間をつくり快適に過ごせ仕事を楽しみと感じれる職場環境を作ることができる**

■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	2021年																	
							10月	11月	12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)		2021/11/16	3日	業務改善会議 (1/w)																			
	改善活動の推進体制を構築しよう		2021/10初旬	2日	居宅会議 (1/w)																			
	事業所内で活動内容を周知しよう		2021/10下旬	3日間	事前打ち合わせ、準備・楽しく興味持って周知・取り組みをしてもらうようにパワーポイント作成																			
	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		2021/11/1		オリエンテーションの開催 気づきシート配布																			
改善活動に取り組もう	改善活動を実施しよう	全員	2022/1中旬	46日間	ステップを実施していく中での案を常に共有し取り入れルールを決める																			
	ステップ①	全員	2021/12/10	14日間	【日常のルールを決める・処分する】 ・事務所の物全てに対し断捨離をする ・必要なパンフレットなどはスペースを決め、それ以上は置かないようにする。 ・不要BOXを設置し処分期間のルール化 ・季節に応じた休業のお知らせをファイリングし表裏用紙に事業所名と期間記載 期間経過後に一斉処分できるようにいつ処分するか明記する ・5 sに必要な物の購入・整理に購入必要な物の確認 ・パンフレット、チラシなど受け取り日時を記載し1週間後やみんなの確認印後に必要・不必要を全員揃った1週間後に決める。 ※基本は回覧1週間目処で処分																			
	ステップ②	全員	2021/12/16	14日間	【周期のルールを決める・場所の定置化】 ・半年に一度不必要な物がないか確認 ・可視化が必要な書類に関しては場所の定置化 ・誰でもできるように書庫や倉庫の定置化 ・5 sに必要な物の購入・設置																			
	ステップ③	全員	2022/12下旬	14日間	【検証・再検討】 ・ステップ①②でできていないことを行い現時点で振り返り 感じることを聞き取り再検討する。今後も継続することが一番ため負担がかかっていないかも確認																			
	ステップ④	全員	2022/1月上旬	7日間	【今後も継続できる体制づくり】 実施して会議での今現在の気付きを聞き取る。いつでも何でも気づきスペース (シート) から取り込めそうな物を検討する。 5S活動の日を年間で決めておく																			
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	全員	2022/1中旬	2日間	昨年に比べ書類作成の時間はスムーズであったか居宅会議で確認																		
		ケアの質に変化があったか確認しよう		2022/1中旬	2日間	環境変化があることで気持ちの変化はどうであったかメンタル的なことの共有会議をする																		

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！

● 【日常のルールを決める・処分する】

- ・ 事務所の物全てに対し断捨離をする
- ・ 必要・不必要なパンフレットを分ける（圏域内の情報は1部のみ残しておく、ミルモネットあるところや再三営業来るところは処分、福祉用具カタログは現在利用事業所の1部づつのみ置きあとは処分）→ ファイルは今までの1/4の厚みとなった
- ・ 書庫の1番下に必要な書類、ファイル、カタログスペースとしそれ以上は置かないようにする。
- ・ 不要BOXを設置することでシュレッダー時間を削減
- ・ 季節に応じた休業のお知らせをファイリングし表裏用紙に事業所名と期間記載 期間経過後に一斉処分できるようにいつ処分するか明記する
- ・ 5 sに必要な物の購入・整理に購入必要な物の確認
- ・ 導線が良いように配置換え
- ・ あまり高い場所におかずに日用品など普段使う物は誰でも届く位置となるように空きスペースをつくる
- ・ パンフレット、チラシなど受け取り日時を記載し全員揃った1週間後に決める。
- ・ 進捗管理シートの修正

8. 取り組みの内容

- 【周期のルールを決める・場所の定置化・自然とできるように意識付け】
 - ・毎月最終居宅会議時に5S活動を実施
 - ※はじめは1ヶ月に1回であるが活動していく中で適正期間を定めムダをなくす
 - 誰でもできるように書庫や倉庫の定置化 ※みんなが届く位置に日用品置き、BOXに入り切る品数で対応し以外の物は倉庫に収納
 - 地域・社会資源情報はコルクボードで玄関に設置し（管轄の警察官が手書きメモ記載の月間の情報、地域包括ケアシステムなど）新しい物が届けば貼り替える
 - 5sに必要な物の設置検討中 今回は、不要BOX設置 貯めれば市の焼却炉（ゴミ処理場）へ ※そうすることでシュレッダーする手間を省く
 - パンフレットやチラシは一旦受け取り日時を記載し バインダーに綴じ居宅会議（1/w）に不要か判断する。※1wでどれだけ溜まるか統計をとる
 - 進捗管理シートの修正
 - 活動のゴール名目をマイナス表記からプラス表記へ変更
 - 各事業所加算表・パンフレット・一押しアイテムの必要性を確認する期間を決め置きっぱなしになることがなく場所を定地価し過ごしやすい空間をつくり快適に過ごせ仕事のムダを省き楽しいと感じれる職場環境を作ることができる

8. 取り組みの内容

- みんなが届く位置に日用品で箱ティッシュ、コロコロ、日用品置き、BOXに入り切る品数で対応し以外の物は倉庫に収納
- 地域・社会資源情報はコルクボードで玄関に設置後（管轄の警察官が手書きメモ記載の月間の情報、地域包括ケアシステムなど）新しい物が届いたため張替え実施
- 5 s 活動時のチェック項目決め（書庫内、他事業所ファイル、日用品確認、備品確認）
- パンフレットやチラシは一旦受け取り日時を記載し バインダーに綴じ居宅会議（1/w）に必要か判断が2回目となることで判別がついた
- パンフレットのいる・いないの選別
→ マッサージ・施設紹介業者はもらった時点で処分、変動する空き状況の書類も処分
- 季節の他事業所休暇状況 ファイル内のものをファイル表裏に記載し一目瞭然にわかるようにした。追加分は記載しファイルに綴る
- **各事業所加算表は何どももらうと信用がなくなるためいつの時点か記載しファイリングする**
- 1 w でどれだけ溜まるか統計をとる 2 週目確認済
- 進捗管理シートの修正
- 現状の感じることを聞き取り
- 何でも気づきシートの設置

8. 取り組みの内容

- **日々現状を意見交換行う**
- 1日の予定表を各自ホワイトボードに記載と車の予定の記入表と外出前にホワイトボードに行き先記入と3つの記載が必要であり手間があったため 3つの記載を1つに集約するようにする。
毎日1枚の時間軸を作った予定表と予定を1ヶ月分作成し行き先、予定を書き出し管理する
- 電話機を交換しすべてアドレス登録 営業の電話など事業所に不必要な電話はつながらないようにした
- **みんなで5Sシートの作成**

• 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！

- 活動をしたことで事務所内がスッキリし職員自体が明るくなりコミュニケーションも活性化
- 自発的に職員から提案してくれるようになった。この時期ならではのカレンダーをもらうことに対して例年は置き場に困り開いてる所に放置であったが最近では置きっぱなしにならないように決めている範囲の置き場を整理してカレンダーBOXを作成してくれたこと。
- 1人で片付けてしていたことが何も言わなくても自発的に整理してくれておりマニュアルがなくても自然とできるようになった
- 共有部分だけでなく個人的な部分の片付けや仕事のフォロー含め、手があいてるときには声をかけあい助け合う雰囲気になったこと
- 年末年始があったことで決めたことを忘れていた部分があったが互いに声をかけあっていた。
- 一人の職員が書類の片付けが苦手で山のようにすぐに積み上がり机周辺もごちゃごちゃしていたがみんなで片付け行い、再発防止をするためにはどうしたらいいのかみんなで考え蛇腹の書類収納ファイルが余っていたためダグにア行・・・と記載し渡す側も机に置いていくのではなくそのファイルに分けて収納をするようになった。
1人の苦手なことをみんなで協力する優しさが得れたと同時に気持ちの良い空間と自然となった。

- 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！
- 同法人内であるが別の場所にあるデイに手伝いに行った1人のケアマネが生産性を考え複合機に関係事業所のアドレスを自発的に入力したりしていたと情報有 その後、本人からも生産性してきました～とのこと。何も言わなくても人のことを考え生産性向上ができることに感動した
- 一連の流れはしていないが同法人内で生産性の活動や因果関係図を利用者様に当てはめ事例検討したり、会議で取り入れたりしていること。使用方法が違ってても活かしていることが一歩と感じます。
- 何事も形にとらわれることなく生産性向上を意識し自発的な行動が嬉しかったです。
- **全てにおいて人のことを考えるやさしい職員に気づき、この取り組みで人のために生産性向上をしたことで伝えなくても波及効果につながったこと**

9. 取り組んだ結果 5Sシート

No.	5S活動の進捗状況 (実施前・実施中・実施後)						5S活動の効果 (整理・整頓)		5S活動の効果 (清掃・片付け)		5S活動の効果 (安全・衛生)	
	現状 (Before)	整理 (Seiri)	整頓 (Seiton)	清掃 (Seiso)	片付け (Seiketsu)	安全 (Safety)	整理 (Seiri)	整頓 (Seiton)	清掃 (Seiso)	片付け (Seiketsu)	安全 (Safety)	衛生 (Hygiene)
1												
2												
3												
4												
5												

- 推進役の方は、どんな事を心掛けましたか？

◆ 今まで自分たちのしたことが形になるときなので
主役でしてくれたからこそ職員の考えた言葉での
5Sシートの作成・ 過去を振り返っての思い出話を
して、今までしてきたことを思い出し、成果物を見て
感動したり、やってよかったと感じてもらえるように
心がけた。

- 推進役はどんな事に困りましたか？

◆ 気のゆるみがでないか



• 推進役はどんな気づきがありましたか？

- ◆ 5 Sシートが完成した時に、こんなたくさんの取り組みをしていたことに気づいたとの職員の声があったので実践してきたことを形にすることの大切さを知りました。
- ◆ 5 S活動ですっきりしたことで気持ち的にも余裕ができたからか、ここまできれいになったことでこれを保つために
みんなで声をかけあい負担がかからないように維持することができている



10. 振り返り

■ 振り返りで出た意見

- 必要な情報（パンフレットなど事業所情報）を見つけやすくなったことで、スムーズに利用者様や家族様に情報提供が出来、よりよい支援ができるようになった。
- 利用者様のニーズに合わせてパンフレット等を迅速に用意することができるようになりました。
- 無駄な時間を省けたことで仕事が進み、利用者様と関わる時間の余裕ができた。
- 求めることに対し今までは膨大な資料から探していたが少なくしたことと、
- まずはネットからと癖づいたことで、無駄話含め15分費やしていたが今は5分あれば利用者様に提供できるので相手にも気持ちいいのではないのでしょうか。
- 営業の電話等の対応について、以前までは何度も対応に迫られたが今回の取り組みで一度連絡のあった営業の電話番号を登録することで、自動で着信拒否できることで対応がいる電話といらない電話の仕分けができた。この点が今回の活動を通じて一番の改善だと感じます。

10. 振り返り

- 今までこうしたらいいなあと思っていたことが、この機会に提案することができました。整理整頓してすっきりした職場で仕事をするのはとても効率が上がると思います。
- 書類が探しやすくなった。
- 営業などの電話対応に時間を取られなくなった。
- スケジュール表ですが誰がみても分かりやすくなり 1 つになることで時間も省けるようになった。
- 活動を通して 1 人がしていたことがみんなで取り組めるようになった。
- 綺麗に保とうと意識付けができた。
- 同法人の別サービス事業所への波及効果があった
- 無駄なものは溜め込まない意識がついた
- 自発的な発言が増えた

10. 振り返り

- 内部（会社）だけでなく外部（市町村）との関わりにおいても生産性向上が必要不可欠だと感じます。特に介護や障がいの制度に沿った事業において、国や厚労省、また所管の市町村などとの関係は切っても切り離しのできないものであるため
- 特に今はないですが、その都度思いついたときに気づきシートに記載するようにする
- 今は朝一番はやく来た人が玄関掃除から看板出し、消毒、転送解除その他もろもろしているので担当性などが必要
- 電話機を新調など必要なものへの対応が会社としてもできること、設備（備品）への投資は生産性向上になることを再度認識しました。今後も現場と必要なものを実情（生産性につながるであろう⇒先行投資）にあわせて取り組んでいければと思います。
- ※今後、少子高齢化に伴う、労働人口が減っていく中で限られた労働者において生産性の向上は不可避であり、特に介護・障がい事業においても担い手等がなかなか集まらないことは深刻な状況にあるため、より一層の生産性の向上が会社としても必要と感じます。

- 推進役の方は、どんな事を心掛けましたか？

- ◆これからも継続して事務所がきれいに保てるように意識が薄れないようにするよう心がけた
- ◆チームメンバーのそれぞれの気付きを引き出すような場作りを心かける

- 推進役はどんな事に困りましたか？

- ◆ 今後、気づきシートに意見を出してくれるか
- ◆ チェック表の必要性を考える中で、やる気を低下しないように少しずつ必要性をアピールしていく方法がいいのか
無理強いしない形がないか。自発性を大切にされた方がいいのか



- 推進役はどんな気づきがありましたか？

- ◆ 何事も形にとらわれることなく個々の職員が生産性向上を意識し自発的に行動ができ、会社を意識し連帯感の意識をもつことができたこと。（同法人への波及効果）
- ◆ 推進役・リーダーと役割があるが少人数の事業所で取り組む場合、役割のない職員が孤立しないように、
役職にとらわれることなくみんなで考え深めることで
連帯感、一緒に作り上げている自信になり
自分の考えを発言できるようになっていること。



11. 練り直し

■ 練り直し案

優先順位 1 番に課題はクリアできた。1 を取り組んでいる際に同時に 2 番目の課題も同時にクリアしたため次回は課題 3 を取り組むこととする。

• 推進役の方は、どんな事を心掛けましたか？

- ◆ マイナス面ばかりになると気持ちが高く、空気も重くなるのでなるべくマイナス発言であってもプラスの言葉を遣いなるべく冗談とかつつこみながら笑顔が多くできるように実践しています。
- ◆ トップダウンにならないように職員の小さな発言のひとりひとりの意見を汲み取り、話を広げていくことでその場が盛り上げるようにした。
- ◆ みんなで作らあげる。みんなが主役であれるようにした
- ◆ また次もするの？という空気感になったりするので負担がないように利用者様の把握と職員の背景を理解した上で時期をみて話をする

- 推進役はどんな事に困りましたか？

◆ 取り組むうえで楽しみ感の持続方法



- 推進役はどんな気づきがありましたか？

- ◆ 5 Sシートが完成した時のみんなが、やってよかった～と言ってくれたこと

- ◆ 波及効果をもたらせえてくれたことで、1人はみんなのためにみんなは1人のために個人の強みを生かし、弱みをフォローできているということに気づかされた。



11. 練り直し 改善方針シート（練り直し後）

	課題 1)
改善する課題	事務作業を続けていると睡魔に度々おそわれ集中力低下・記録も誤字脱字になり業務・仕事の効率化が悪く利用者様への質が下がる
改善活動案	<ul style="list-style-type: none">○1日1回 おやすみカードを出して横になる○ラジオ体操をする○お昼休憩を分割化にする
実施する改善活動	お昼休憩を分割化しおやすみカードを活用し効率をあげ利用者様へのサービスの質をあげる
課題解決の取り組み優先度	1
担当者	全員

11. 練り直し 進捗管理シート（練り直し後）

活動のゴール		事務作業中の睡魔による集中力低下・記録の誤字脱字を回避し業務・仕事の効率化が上がり利用者様への質を高めることができる										
■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	2022年					
							5月	6月	7月	8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)		2022/6/13	3日	業務改善会議 (1/w)							
	改善活動の推進体制を構築しよう		2022/5初旬	2日	居宅会議 (1/w)							
	事業所内で活動内容を周知しよう		2021/5中旬	3日間	事前打ち合わせ、準備・楽しく興味持って周知・取り組みをしてもらうように パワーポイント作成							
	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		2022/5下旬		オリエンテーションの開催 気づきシート配布							
改善活動に 取り組もう	改善活動を実施しよう	全員	2022/6月上旬	46日間	ステップを実施していく中での案を常に共有し取り入れルールを決める							
	ステップ①	全員	2022/6/13	7日間	【因果関係図作成】 ・3Mがないか確認 ・なぜ?とう要因を確認し改善にはどの案があるか個々発言してもらう							
	ステップ②	全員	2022/6下旬	7日間~14日間	【実施】 ・前回出た案を1週間ずつ実施する ※案によって所要日数変更有るか実施日数を変更有							
	ステップ③	全員	2022/7月上旬	14日間	【検証】 ・実施して時間や自分自身のゆとりと利用者様へに対してどの方法が効率良かったあハワイとボードにメリット・デメリットを記載してみんなで話合う							
	ステップ④	全員	2022/7中旬	7日間	【振り返り・今後も継続できる体制づくり】 ・実施してみて改善ないか振り返り ・次回の取り組み内容の確認 ・いつでも何でも気づきスペース（シート）から取り込めそうな物を検討す							
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	全員	2022/7中~下旬	2日間	会議にてホワイトボード可視化しメリット・デメリット共有し改善を図る						
	定性的な 振り返り	ケアの質に変化が あったか確認し よう		2022/7中~下旬	2日間	会議にてホワイトボード可視化しメリット・デメリット共有し改善を図る						

😊これから実践をしようとしている方へ😊

- ◆人数が少ない場合は仲間はずれ感を生まないようにする。
- ◆負担感 = やらされてる感が出るとマイナス面ばかりになり気持ちや空気も重くなるのでなるべくマイナス発言をプラスの言葉に変換し笑顔が耐えずおもしろく取り組めるような環境つくる
- ◆普段の会話を大切にして、事業所では感情を吐き出すための場所として機能することで今の感情の共有（辛いことも）する。ケアマネは感情労働と言われています。
私語厳禁ではなく、何でもいつでも話し合える場を今後も続けることが大切
- ◆みんなで決めたゴールに向かって進むことで仲間意識・団結意識が強くなります。
その中で推進役は実行メンバーを信じることに、仕事などその個人の背景を知り促すことで負荷を最小限に留める必要があります。人には強みや弱みはひとそれぞれです。
その個性を互いに活かしたり、時には互いにフォローしあえる環境となるように日々メンバーへの言葉かけと雰囲気づくりは大切です。
- ◆メンバーにいかに生産性向上が楽しいと意識づけるかがポイントではないでしょうか。
意識付けができたその時にはみなさん明るい表情で波及効果をもたらすでしょう。