

令和3年度 業務改善活動報告書

- 法人名：合資会社 プレゼンス
- 事業所名：ケアプランハウス クッキー

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】合資会社プレゼンス

【事業所名】ケアプランハウスクッキー

サービス種別	居宅介護支援事業所
所在地	堺市中区福田869-5-202
人員	主任介護支援専門員 3名 介護支援専門員 2名 事務員（パート） 1名
特徴	現在の地域で平成14年から事業を行っています。居宅介護支援事業所の単独事業所です。中立・公平にご利用者様に対し、「寄り添える」支援を心がけています。また地域活動にも積極的に参加しています。



1. 伝達者による研修会の開催の概要

◆開催方法：対面

◆参加者：

- 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
- ケアプランハウスクッキー

同じ地域にある3つの法人で
取り組むことになる。そのため、
当初から3者意見交換をしながら、
プロジェクトの取り組みに
参加する



1. 伝達者による研修会の開催の概要

4. 研修で学んだテーマ・開催日

・1日目

・2日目

・3日目

・4日目

推進スキル研修

推進スキル研修

推進スキル研修

推進スキル研修

今日のメニュー

- 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
- 廃し役の役割

今日のメニュー

- 業務改善PDの進め方
- 業務改善活動のステップ
- 緩やかな因果関係図
- 改善方針シートの作成

今日のメニュー

- 3Mと5Sの理解
- 改善方針シートの作成
- 7つの取り組みの確認
- 進捗管理シートの作成
- 業務時間調査について

今日のメニュー

- 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

事業所として取り組みを行うので、参加は全職員

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。

前年度も行っており、比較的理解については改めて説明が必要にはならなかった

3. グループワーク

今回、2種類の取り組みを行う事になり、2班に分かれて課題に取り組む

4. 日常業務の忙しい中、メンバーがそろって取組み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？

- 会議の日時については、集合のしやすさを優先して調整
- 生産性の会議については基本オンラインでなく、集合で開催



3. 現場の気づき・困りごと

- 気づきシート（グルーピング）
- 当初、業務に特化した気づきから因果関係図を作成していくことを考えた
が、気づきシートの中に、コミュニケーションが取りにくいという気づきがあった
- そのことは、事業所としては働きやすさという観点から考えても、優先的に取
り組むべき事項だと考え、今回の課題と考えた。



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)

◆ グループングから 因果関係図を作成



→ **中心**に何を置くのか？

→ グループングから、ミーティングを行い、仕事のしやすさってなんだろう？

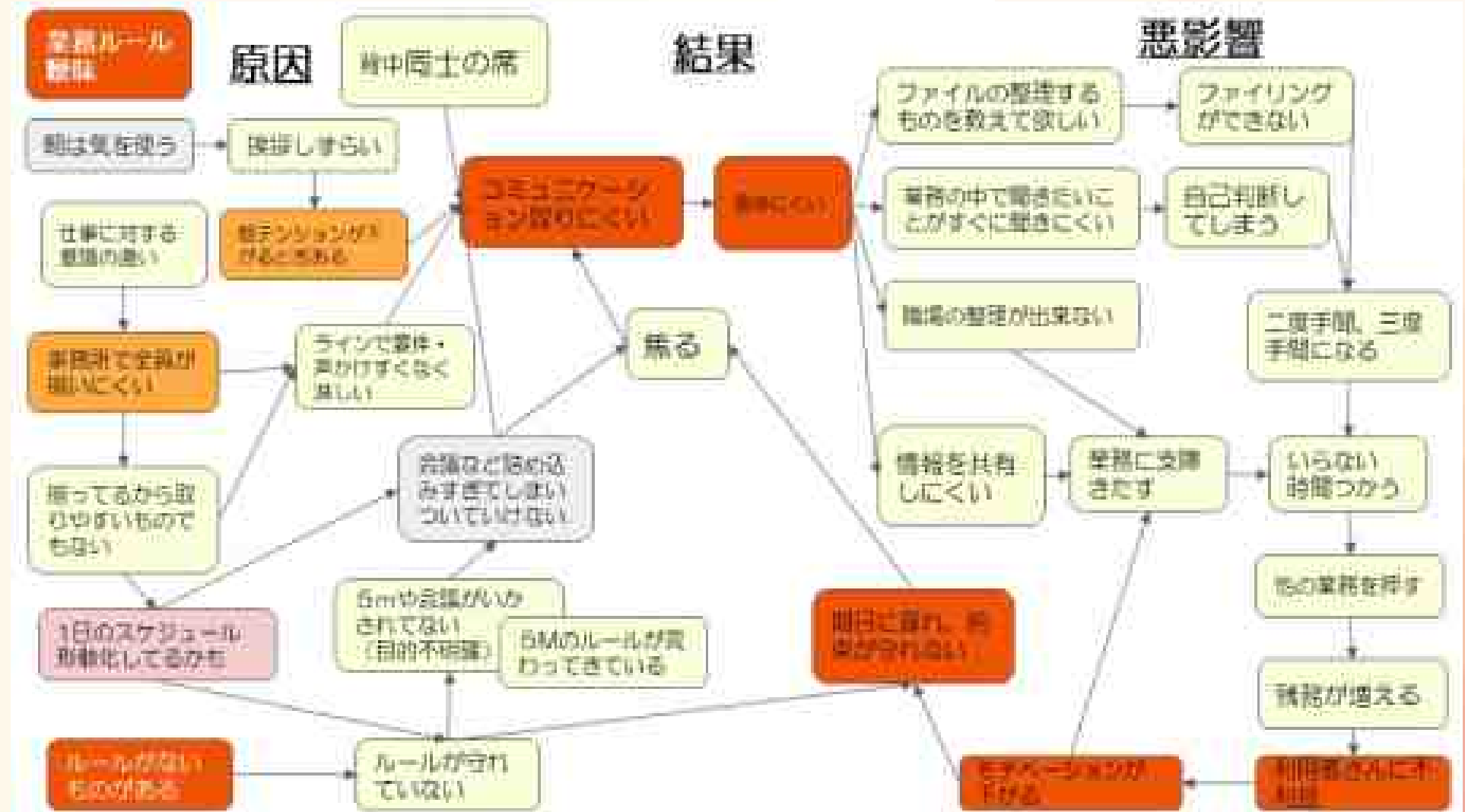
→ 職場の環境？それは、どんなことが働きやすさにつながるのか？

→ お互いが、遠慮せず声かけられる関係性が出来ているのだろうか？

→ と言うところから、**中心**には「コミュニケーション」を配置して考えていくことになる。

4. 課題の全体把握

因果関係図



5. 課題の明確化

■ 課題の明確化

◆◆ 出来るところからする

◆◆ できやすい所からする

→ 話し合いをすることで、職場内での
課題の共有を行う

6. 改善方針

1. 業務の効率化（しやすさ）

ルール作り

この結果を生かして

2. ケアやサービスの質の向上（働きやすさ）

従業員の仕事へのゆとりの確保

6. 改善方針

◆改善方針シート

	課題 1)	課題 2)
改善する課題	会議における、ムリ、ムダ、ムラの再確認と再検討	日常のこまごまな5 S業務における手順がないままなんとなく業務をしているので、職員間で気を使うようなことが増えてきている。
改善活動案	<ul style="list-style-type: none">・ 会議の目的の再検討・ 会議の内容の再検討・ 会議用のアジェンダを作成	<ul style="list-style-type: none">・ 業務の手順書を作成・ 今までルール化されていないものを3, 4個ピックアップして行う
実施する改善活動	会議の質や、量(時間)を考える	ルール化すべき5 S業務を抽出し手順書を作成
課題解決の取り組み優先度	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

◆ 事業所のメンバーが6名なので、取り組む以下の内容を2班に分けて行う事を提案（推進役から）

◆ 因果関係図から

・事業所内での取り決め事として

- 1) 情報共有にルールがなく、出来事をどの場面でどのように伝えるかが明確化していない
- 2) 普段している業務の中で環境面に関することも、だれがどのように行うのか明確化していないものがある

7. 課題を解決するための計画

■改善方針

活動のゴール	事業所の中で働きやすさの改善を行う事で、コミュニケーションをするのに気を使うようになっていたような状況を改善していく。
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	2021年										
						実施有無	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)		12月上旬から開始していく		チームの中で12月上旬以降に新たな内容で会議ができるように、再検討内容を書面にする											
	改善活動の推進体制を構築しよう		11月下旬まで		・現在の会議内容の見直し											
	事業所内で活動内容を周知しよう		11月中旬まで		現在の会議の在り方に対する認識のすれなど確認。会議を行うための意識の統一と内容の見直しが必要なことを確認。											
	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		11月上旬まで		これらの流れを確認											
改善活動に取り組もう	改善活動を実施しよう(実施期間)		1月8日													
	ステップ①		12月1日～12月11日													
	ステップ②		12月12日～18日													
	ステップ③		12月19日～25日													
	ステップ④		12月26日～1月8日													
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														

7. 課題を解決するための計画

■改善方針

活動のゴール	業務ルーラー化されていないものに対して、新たにその業務手順を決めることで話しかける時の気まづさも改善していく
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	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)		12月上旬から開始していく		新たなルーラーの手順書を作成して、その内容を周知し実行できるようにする															
	改善活動の推進体制を構築しよう		11月下旬まで		・必要なルーラーの見直しと抽出(今回は多くて4つくらい)															
	事業所内で活動内容を周知しよう		11月中旬まで		5Sがもたらす悪循環を再認識。ルールがない事で働きにくさが生じていることを確認。															
	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		11月上旬まで		これからの流れを確認															
改善活動に取り組もう	改善活動を実施しよう		1月8日																	
	ステップ①		12月1日～12月11日																	
	ステップ②		12月12日～18日																	
	ステップ③		12月19日～25日																	
	ステップ④		12月26日～1月8日																	
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																		

7. 課題を解決するための計画

～cookie2021 生産性向上の取り組み～

日程	内容
10月28日 (実施日10月28日)	改善活動の進捗についての発表
11月 4日 1W (実施日11月4日)	業務の進捗状況の発表 見える化の発表
11月 8日 2W (実施日11月8日)	目標達成率の発表とこれからの課題 改善活動の進捗 - 業務改善発表
11月18日 3W (実施日11月18日)	前々週の改善の進捗を定めて 改善の進捗レポート作成 (改善活動の進捗 - 業務改善発表)
11月25日 4W (実施日11月25日)	業務改善 できるまでこの取り組み 12月 1回 12月25日(日)
12月 2日 5W (実施日12月2日)	業務改善 (12月2日 - 12月2日) 12月2日(日) 12月2日(日)
12月10日 6W (実施日12月10日)	業務改善
12月17日 7W (実施日12月17日)	業務改善 (12月17日 - 12月17日) 12月17日(日) 12月17日(日)
12月22日 8W (実施日12月22日)	業務改善
1月 6日 9W (実施日1月6日)	業務改善
1月12日 10W (実施日1月12日)	業務改善
1月20日 11W (実施日1月20日)	業務改善 改善活動の進捗 - 業務改善発表
1月28日 12W (実施日1月28日)	業務改善 改善活動の進捗 - 業務改善発表

- ◆ 実際の進行はこちらの表で行う
- ↓
- ◆ 毎週、予定のミーティング日を決める
- ↓
- ◆ その週に行う事を確認
- ↓
- ◆ 振り返りを行いながら内容の検証

8. 取り組みの内容

■ どのような取組をしましたのか

(A班)

- 会議の内容の見直し（進行の仕方）
- 普段利用しているラインでの報告の内容についての見直し
- 毎日している 5分間ミーティング（5M）で報告する内容の見直し

(B班)

- 職場の換気の方法のルール作り（手順書）
- 職場の資料など回覧の方法のルール作り（手順書）

■ どのような成功体験があったのか

かきだしてみましよう！

- 話やすさができてきた
- ルールがあれば迷わずに、換気の時間に戸を開け閉めできる

- 事前に何度かミーティングを行う事そのものがプロセスであり、このプロジェクトの大きな意味になった



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たか (A班)

5M

(課題)

毎日5分間のミーティング (スタディング)
話す内容が決まっておらず、報告内容が長くなることもあった

5Mのアジェンダ作成 (取組後)

- ・記録としてgoogleドキュメントへレコーディングし文字起こし機能を利用し、保存
- ・司会を持ち回りとする



アジェンダ

会議名「5M」

・会議の目的 → 業務報告

・開催日時：土・日・祝 以外の毎日 5分から最長10分

・開催場所：事業所内 (外出時はLINE電話での参加)

・出席者：介護支援専門員+事務員
3人以上の参加で開催 (2人以下はLINE報告)

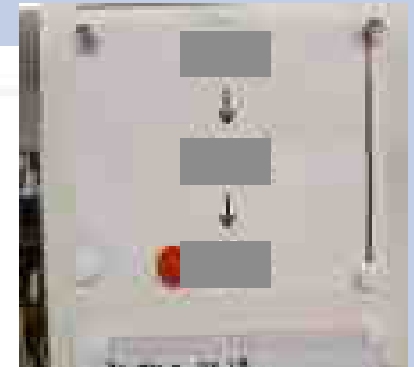
・進行役：主任介護支援専門員 (■■■■→■■■■→■■■■)

・記録： 基本なし (レコーダーに記録する) 深い情報のレコーダー利用

・配布資料 無し

＜議題＞

- (1) 特定の著名な事例ケースの報告 (体調の不安定・急変の可搬性)
- (2) 入居後のあったケース (名前・いつから・病名・どの機関)
- (3) 新規ケース報告 (名前・地域・紹介経路のみ)
- (4) 手続プランを提出していれば、提出日の報告
- (5) その日、次の日までの予定
- (6) その他 (事務報告含む)



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たか（A班）

LINE報告
(課題)
グループLINEの使い方、何をどこまで報告したらいいのかが明確化していない

LINEのアジェンダ作成（取組後）

アジェンダ

「LINE報告」

・活用目的 ← ケースの進捗状況の報告 業務の振り返り

○ 報告：時間 ← 開始 ○ 開催場所：LINEグループ ケービー ○ メンバー：全職員

＜報告内容＞

① AMの報告

(1) その日と次の日の予定

(2) 前日の業務、記録報告

② 雑談

連絡が必要と判断した内容

- 利用者入院
- 急変
- ケラブル

【記載時注意事項】

- 利用者名はマスキングする
- 簡易に、短文は行間を空ける
- タイトル つける（事例連携・ケース報告-予定確認）

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たか（A班）

ケアマネ会議 (課題)

他の報告と、この会議での報告することの違いや、報告の内容に他と重なっていることが多く見受けられた

ケアマネ会議のアジェンダ作成 (取組後)

The image shows two screenshots of meeting agendas. The top screenshot is titled 'アジェンダ' and lists various topics. The bottom screenshot is also titled 'アジェンダ' and lists items (1) through (5) with sub-points.

アジェンダ

議題1: ケアマネ会議の開催方法について
議題2: ケアマネ会議の開催場所について
議題3: ケアマネ会議の開催時間について
議題4: ケアマネ会議の開催回数について
議題5: ケアマネ会議の開催内容について

アジェンダ

(1) 議題1-1: ケアマネ会議の開催方法について
(1) 議題1-2: ケアマネ会議の開催場所について
(2) 議題2-1: ケアマネ会議の開催時間について
(2) 議題2-2: ケアマネ会議の開催回数について
(3) 議題3-1: ケアマネ会議の開催内容について
(3) 議題3-2: ケアマネ会議の開催場所について
(4) 議題4-1: ケアマネ会議の開催方法について
(4) 議題4-2: ケアマネ会議の開催場所について
(5) 議題5-1: ケアマネ会議の開催方法について
(5) 議題5-2: ケアマネ会議の開催場所について

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たか（B班）

換気のルール
（課題）
だれが行うのか？
どのくらい行うのか？
明確化していない。

換気の手順書を作成（取組後）

換気の手順書		
作業内容	担当者	備考
換気装置の点検 （換気扇の点検）		
換気扇の清掃 （換気扇の清掃）		
換気装置の点検 （換気扇の点検）		
換気扇の清掃 （換気扇の清掃）		
換気装置の点検 （換気扇の点検）		
換気扇の清掃 （換気扇の清掃）		

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たか（B班）

回覧のルール
（課題）

回覧物を1人確認後
次の人へ回しており、
回覧物が行方不明
になる。
何を回覧するかが曖昧

回覧の手順書を作成（取組後）

The document is titled '回覧の手順書' (Handover Procedure Manual). It contains a table with the following columns: No., 写真 (Photo), 内容 (Content), and 確認事項 (Check items). The table lists four items for review, each with a photo and a description of the item.

No.	写真	内容	確認事項
1		『...』	
2		『...』	
3		『...』	
4		『...』	

10. 振り返り

■ 振り返りで出た意見

◆前半の振り返り 意見

業務の一つ一つが整理されていき、働きやすさにつながっていると思います。

それぞれの価値観ですすめていることが多すぎたのだと思います。

今は全員が前向きに取り組めていて、意見が出せていると思うので、この状態を維持できるように工夫したい。

5 Mにかかる時間が読めることで、事業所への電話を昼前にすることができるよう。

◆後半の振り返り 意見

回覧ファイルとなり、自分の時間のある時に見ることができる 後で確認ができる

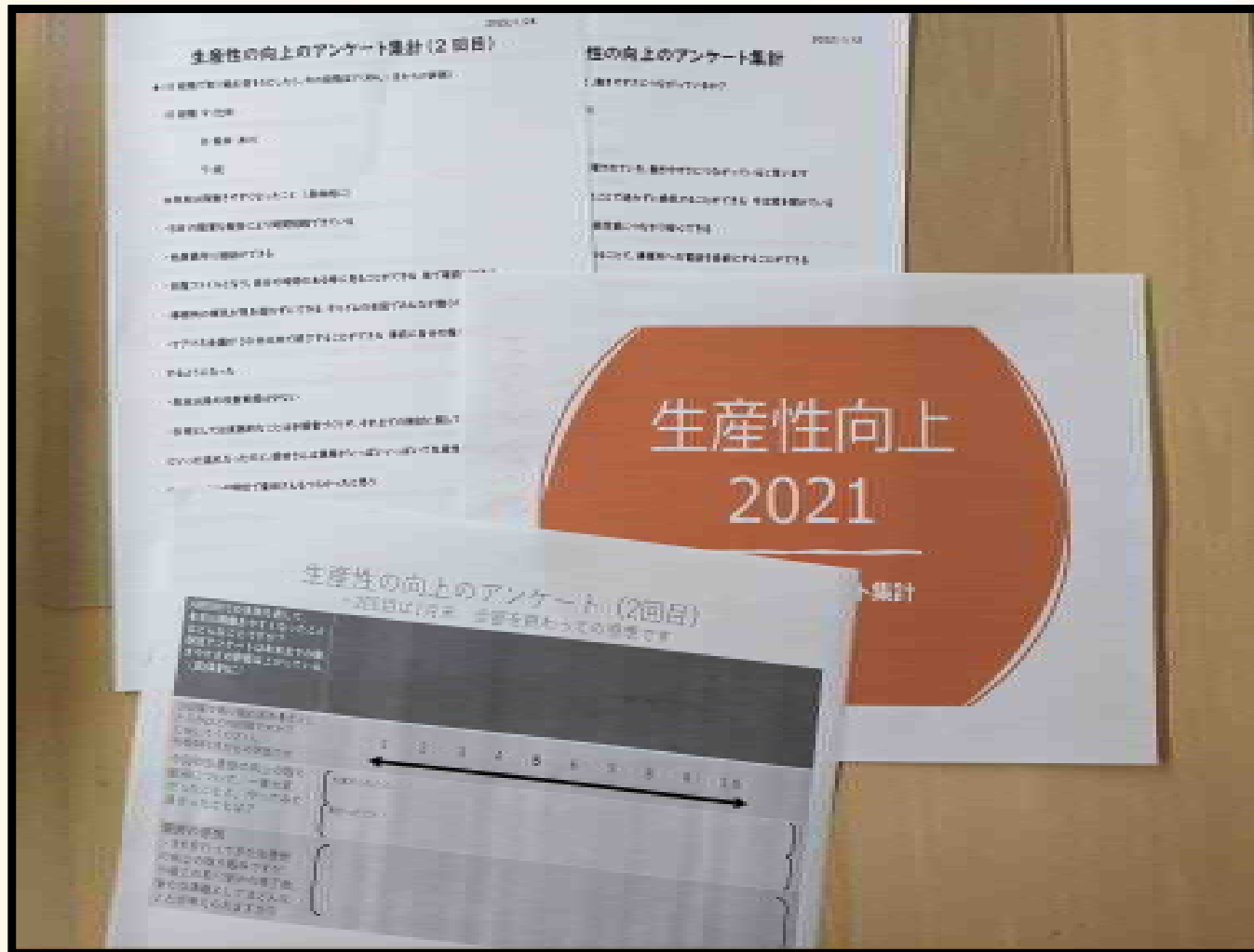
年末以降の改善実感は少ない

報告や整理の時間短縮ができ、ほかの業務時間に余裕ができた

ケアマネ会議が30分以内で終了することができる 事前に自分の報告確認をして参加するようになった

10. 振り返り

■ アンケート



- ・12月末に1回
 - ・1月末に1回
- 2回のアンケートを行う

10. 振り返り

■ 振り返りからの所感

◆生産性の向上を行う上で注意すべきポイント

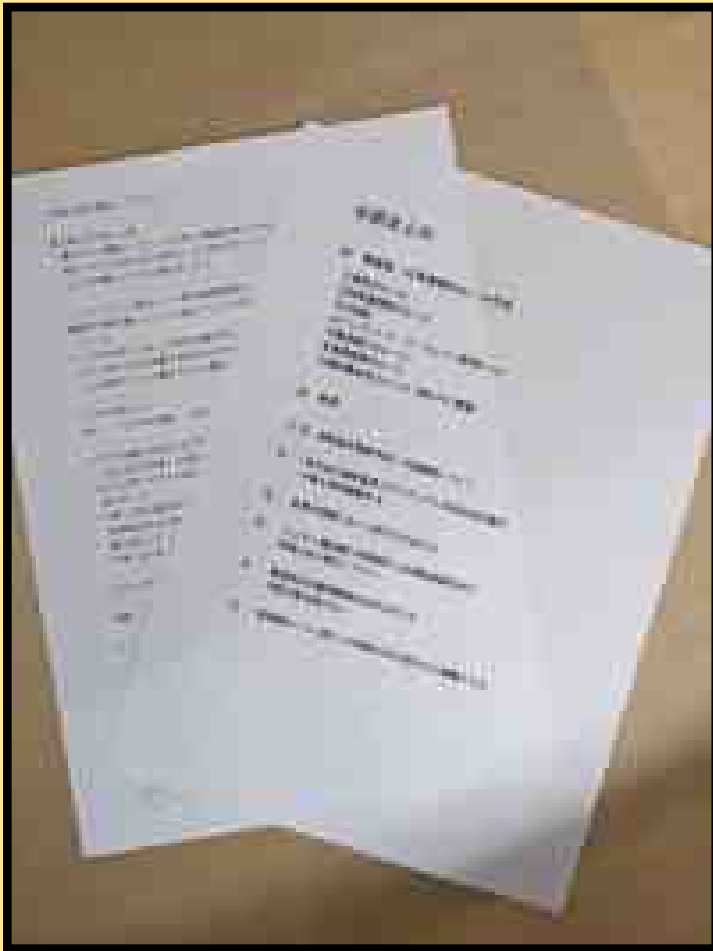
※すべての職員が同じ方向性に向かうとは限らない

※全体の事を考えつつも、個人の気持ちにも配慮する

※プロセス重視型の取り組みを行う事で、実感がわき、お互いが今しないといけないことに気づける

10. 振り返り

- 事業所内での活動内容の振り返り（A班・B班からの報告会を開催）



11. 練り直し

■ 練り直し案

- ▶ 今回の取り組みでは、練り直しを行うような余裕がなく、
実際に実施していきながら取り組む内容を考え、実行していった

😊これから実践をしようとしている方へ😊

- 取り組んだことをどう活かしていくのか？
- ◆ 事業所内で継続した業務改善が出来る取り組み方法の検討
 - 今回改善されていない悪循環の確認と、取り組み
 - 情報共有の方法のブラッシュアップ
- ◆ 生産性向上を地域の他の事業所でも取り組める、その方法の検討
 - 連絡会などを活用した、活動報告
 - この取り組みに興味がある事業所に対して、経験のある事業所がコーディネート出来る仕組みを作っていく

😊これから実践をしようとしている方へ😊

● 地域での取り組み（理想図）

