

# 令和3年度 業務改善活動報告書

法人名：医療法人 敬英会  
事業所名：介護老人保健施設つるまち

## 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】医療法人 敬英会

【事業所名】介護老人保健施設 つるまち

|        |   |
|--------|---|
| サービス種別 | 介護保険施設サービス  |
| 所在地    | 〒551-0023 大阪府大阪市大正区鶴町2丁目15-18   |
| 定員     | 定員 入所100名 通所30名   |
| 特徴     | 当初は、超強化型の老健として支援を行っており「在宅」への想いを利用者様・家族様とともに実現できるように日々取り組んでおります。利用者様の目標に対して共に喜ぶ事が出来るように部署間で連携しチームとしてアプローチしています。今後も利用者様の笑顔が見えるようにサービスの向上に努め介護老人保健施設としての役割を果たしていきたいと思っております。 |



# 1. 伝達者による研修会の開催の概要

1.開催日：令和 3年 10月 20日

2.開催方法：対面

3.参加者：

4.研修で学んだテーマ

生産性向上に取り組む意義、なかでも主体的に取り組む事を一人ひとりが出来るようにする事を目指したい。また、そうする事で職員にとって活気に溢れやりがいのある職場になるように、その先がご利用者の満足へと繋がるように取り組んでいく。

1人ひとりが主体的に取り組める環境作り

チームとして連携が出来るように活気のある職場

日々の気づきを積み重ねサービスの改善へ繋げる

## 2. 改善活動の準備

### 1. 取り組みメンバーの選出

各部署から1名ずつ選定し、チームとして1つの事に取り組めるようにした。

### 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。

限られた人材の負荷に偏りがないように取り組む。

一人ひとりが主となって業務に取り組むことで利用者様へのサービス向上につなげる。

目標へチームとして取り組めるように連携強化を図る。

### 3. グループワーク

各部署より1名選出、委員会を発足し、定期開催する。

### 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？

毎週木曜日に会議を行う

### 3. 現場の気づき・困りごと

#### ■ 気づきシート（グルーピング）

色々な意見があがったが、人手不足により職員への指導が行き届いていないという声が多くあり、その中で下記に関することが集中した。

- 急な休みや人手不足により業務に支障があると感じている。
- 各職種間での連携不足の為、効率よく仕事が出来ていない。  
また、どこにいるか分からず探す事で時間が掛かり負担と感じている。
- 整理整頓が出来ていない為、物がどこにあるか分かりにくい。
- 物が足りないと感じ、購入してほしいと思うものが多々あり、仕事がしにくいと感じている事がある。

推進役として、  
気にかけて事・難しかった事

ネガティブな  
事項にならない  
ように配慮

人材不足の  
為、偏った職員  
に負担が  
集中

業務負担の  
為、指導が  
出来ない  
現実

## 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)

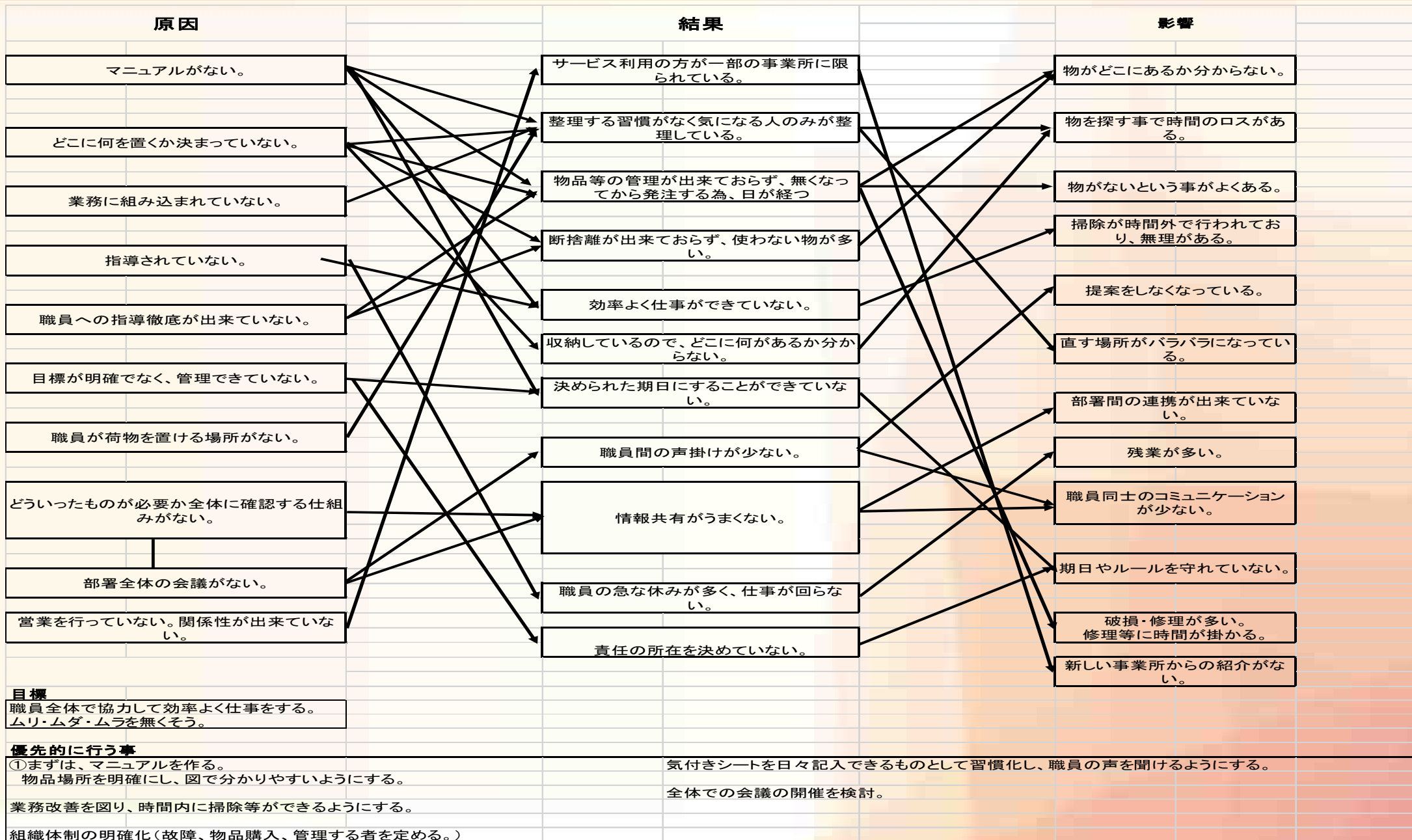
- マンパワー不足により業務に支障が出ていると意見が多かった。
- 全体の意見をまとめ、一つ一つどうすれば改善し、どういった影響があるかを全体で確認し、共有した。
- 部署ごとに優先事項や意見が違い、施設全体のものごととしてとらえてもらう事が難しかった。

推進役として、  
気にかけて事・難しかった事

部署ごとの  
想いや負担を  
共有

全体の意見  
を整理・まと  
める事の難し  
さ

一人ひとりが  
主となって  
発言できる  
環境作り





## 5. 課題の明確化

### ■ 課題の明確化

- ポストイットとホワイトボードを活用し、課題が浮き彫りとなるように取り組む。
- 今までの経験で改善は難しいのではないかと否定的な意見が多く出た。業務を優先したい気持ちが強くと、会議等に参加する事へ積極的ではなかった。
- 優先的にした方が良い事を箇条書きしていき、業務の負担となっている課題から進めていく事に決め、優先順位を立てていった。

## 6. 改善方針

### 1. 業務の効率化

整理整頓（5S）の取組を行い、  
作業を行いやすい体制を構築する

この結果を生かして

### 2. ケアやサービスの質の向上

- ① 物を探す時間や欠品により利用者様を待たせないようにする
- ② それによって生まれた時間を利用者様とのコミュニケーションやサービス向上に役立てる

## 6. 改善方針

|              | 課題 1)  | 課題 2) | 課題 3) |
|--------------|--|-------|-------|
| 改善する課題       | 整理整頓   |       |       |
| 改善活動案        | 収納場所の確保・見える化   |       |       |
| 実施する改善活動     | 物品購入・大掃除・断捨離・<br>分野ごとに分ける  |       |       |
| 課題解決の取り組み優先度 | ①  |       |       |
| 担当者          |  |       |       |

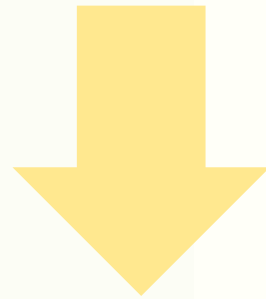
## 7. 課題を解決するための計画

- 課題を解決するために、だれが、いつ、何をするか

どのような取り組みをするかを考え、話し合いをする。

具体的な成果のイメージをもつため、何故、この取組が必要なのかを一緒に考える取組を行った。

(ただ、現実には初めての取組なので、メンバーの理解を得ることがとても難しかった。)



新抄管理シートを作成し整理する

# 7. 課題を解決するための計画

| ■改善方針                |   |                       |                        |                          |                          |      |     |     |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------------|---|-----------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------|------|-----|-----|----|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 活動のゴール               | 職員全体で協力して効率よく仕事する。ムリ、ムダ、ムラを無くす  |                       |                        |                          |                          |      |     |     |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 振り返り<br>(改善活動実施後に記入) | 1日の流れや職員の動きを把握する事が出来、生産性向上に繋がった。活動が遅れてしまい、物品管理に関してはどこまで効果があったか分かりにくかった。 |                       |                        |                          |                          |      |     |     |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ■進捗管理表               |   |                       |                        |                          |                          |      |     |     |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                      | 改善プロセス  | 担当者                   | 期限<br>(いつまで終えたいか目標を記載) | 所要日数<br>(各プロセスに必要な日数を記載) | 実施事項                     | 実施有無 | 年   |     |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                      |   |                       |                        |                          |                          |      | 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<br>(改善活動のステップを書いてみよう)                                      | [Redacted]            | 11月30日                 | 30                       | 職員のアンケート実施、結果をまとめる       | 実施済  | ■   | ■   | ■  |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                      | 改善活動の推進体制を構築しよう   |                       | 12月15日                 | 30                       | 各担当者を決める。どういった事に取り組むか決定  | 実施済  |     |     |    | ■ |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                      | 事業所内で活動内容を周知しよう   |                       | 12月20日                 | 30                       | 因果関係図を基に改善方針シートを作成し、掲示する | 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   |                       | 12月20日                 | 30                       | 毎週木曜日に会議を行う              | 実施済  |     |     |    |   |   | ■ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 改善活動に取り組もう           | 改善活動を実施しよう  |                       | 1月31日                  | 60                       | 会議にて全体へ周知し、活動内容を理解してもらう  | 実施済  |     |     |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                      | ステップ①   |                       | 12月31日                 | 30                       | 物品を購入し、毎日のスケジュールを更新する    | 実施済  |     |     |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                      | ステップ②   |                       | 12月31日                 | 30                       | 物品の購入、整理、大掃除の日程決定        | 実施済  |     |     |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                      | ステップ③   |                       | 1月10日                  | 40                       | 在庫管理表の作成、把握、毎週の在庫量を確認    | 実施済  |     |     |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                      | ステップ④   | 1月31日                 | 60                     | 各取り組みの実施状況確認、改善          | 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     | 1月31日                  | 60                       | 毎週金曜日に現状確認、職員の動き確認       | 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 | 1月31日                  | 60                       | アンケート実施、職員への聞き取り         | 実施済  |     |     |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                      |   | ケアの質に変化があったか確認しよう     | 1月31日                  | 60                       | アンケート実施、職員への聞き取り         | 実施済  |     |     |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

## 8. 取り組みの内容

### ■ どのような取組をしたか

- ① 必要書類の整理：様々な場所に分散していた書類の収納場所を決める。
- ② 物品の管理：一か所に山積みにしてた物品を分野ごとにわけて整理する。すべて（事務用品、トイレtpーパー、ペーパーナプキンなど）の在庫管理表を作り、管理する。
- ③ 引き出しやかごなど、収納する場所にシールを貼って、一目で収納場所がわかるようにする。

### ■ 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！

- 物品の購入や整理をしていった事により、他の職員から分かりやすくなったと言われた。
- 進めていくことにより意見をすれば改善していけると前向きな職員が増えた。
- 活動していく事により、メンバー以外の職員が困っている事など提案してくれるようになった。
- 全体で取り組む事により、部署ごとに様々な事情で、業務負担となっている所が異なることがわかった。
- それぞれが工夫していることなどが、共有できて良かった。

## 9. 取り組んだ結果

### 5Sの取組前

#### 【物品の整理状況】

- 必要な備品や書類が煩雑に置かれており、どこに何があるのか、わからない事がしばしばあった
- トイレトペーパー、事務用品などが、雑に積まれていて、管理をしていないので、いつどのくらい使ったかも把握できていなかった。
- 備品が切れてから発注するので、2・3日ないこともあった。

#### 【各フロアの人配置状況】

- フロア毎にスタッフの配置や利用者の連絡事項など、情報が分散していたため、いちいち確認に行く必要があった

(写真を撮っていなかったため、文章にて記載)

### 5Sの取組後

#### 【改善された状況】

- ① 必要書類の整理：引き出しにラベルを貼り、一目でどこに何があるかわかるようにした (次のページ写真)
- ② 物品の整理：キャビネットのどの棚に何を入れるのかを決め、ラベルを付けて、使ったら戻す場所を明確にした (次のページ写真)

職員が効率よく仕事ができる

整理整頓した事により収納スペースが増えた

職員が整理整頓を意識するようになった

## 9. 取り組んだ結果

### ①必要書類の整理



### ②物品の整理





## 10. 振り返り

### ■ 振り返りで出た意見（整理整頓が終わった時点）

- 物を整理はできたので、スッキリした。
- 何がどこにあるのか、分かり易くなったので、いちいち探す時間が短縮でき、利用者様を待たせなくて済むようになった。
- ただ、物の管理だけではなく、人の管理（誰が休みなのか、など）は各フロアでばらばらにされているので、電話で問い合わせが入ると、いちいち他のフロアに確認をしに行く必要がある。
- 業務をしながら週 1 日の会議や作業をするのが大変だった。

# 11. 練り直し

## ■ 練り直し案（取組事項）



- 各フロアに分散している情報を一か所で見やすくする
- ホワイトボードを購入して、貼り出すようにする
- その日の利用者の情報、会議などの一日の流れがわかるようにする
- スタッフの出勤者、休日者が一目でわかるようにする
- 利用者の連絡事項も一緒に張り出す



## ■ 追加で実施した成果

- 前日に次の日の予定を書き込むことにした。
- **15人の部署の人の所在が共有できるようになった。**
- **部署ごとの連携やシフトの確認がしやすくなった**
- 内線PHSの電話番号表を整理し、一覧表にして貼りだしたことにより、誰がどの番号（場所）にいるかが明確になった。
- いちいち、違うフロアに探しにいたり、問い合わせをする必要がなくなった。

# 11. 練り直し(追加の取組)

|              | 課題 1)   | 課題 2)   | 課題 3) |
|--------------|---|---|-------|
| 改善する課題       | 整理整頓  | 共有・周知方法   |       |
| 改善活動案        | 収納場所の確保・見える化  | 誰が休んでいるかホワイトボードに記入<br>職員の動きが分かるように共有<br>朝礼や引継ぎ等で報告                                    |       |
| 実施する改善活動     | 物品購入・大掃除・断捨離・<br>分野ごとに分ける   | 毎日の予定が分かるようにホワイトボードの活用・朝礼や引継ぎ等で各職員の動きを報告  |       |
| 課題解決の取り組み優先度 | ①   | ②   |       |
| 担当者          |  |  |       |

# 11. 練り直し(追加の取組の結果)

## スタッフ情報の一元管理



## 😊これから実践をしようとしている方へ😊

- 忙しい日常業務のなかで、初めて業務改善の取組を進める場合、「なぜ、この取組が必要なのか?」、「取組ができると、どんな成果や効果が期待できるのか?」という事を、メンバーが理解して進める必要がある。この点が初めてで、メンバーに理解してもらう事が難しい。
- まずは意見を集める事。集まって今感じていることや気になる点などを話し合う。  
(その時、ルールを決めネガティブな感情での話し合いにならないよう談笑するくらいの気持ちで始める。)
- どんな意見も一緒に考える事ができるように、上がった声を一通り書き出す。  
その際は、ホワイトボードを活用した事がわかりやすく、意見等も出やすくやりやすかった。
- どうしたらよいか迷った時は第三者を入れて話し合いを行うと違う見方ができ、進める事ができた事があった。
- アンケートを積極的に行う事は、思いもよらない意見を集める事や楽しく進める事ができます。
- 行動していくことによって結果が少しずつ出てくるので、職員のモチベーションアップにつながります。
- 取組が一巡できた頃から、メンバーが取組に積極的に、意見を出してくれるようになった。ここまでたどり着くのが、しんどかったが、一度、皆のやる気がでてくると、取組は継続する流れになりやすいと思います。