

# 令和3年度 業務改善活動報告書

法人名：公益財団法人 慈愛会  
事業所名：介護老人保健施設 愛と結の街

## 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】公益財団法人 慈愛会

【事業所名】介護老人保健施設 愛と結の街

サービス種別	介護老人保健施設
所在地	鹿児島県鹿児島市小原町8-3
定員	定員 入所100名 (一般病棟 50名 認知症専門棟 50名) 通所40名 (短時間 AM20名 PM20名)
特徴	鹿児島市の南部地区に位置し、周囲は閑静な住宅街である。平成8年に開設し、老健施設周辺にはデイサービス、グループホーム、訪問看護、訪問介護 有料老人ホームなどがあり、一つの街（愛と結の街グループ）となっている。グループの理念である「心豊かな生活を目指し、共に育むふれあいの街」の下、地域で暮らす高齢者を、グループ一体となって最期まで支えぬことを念頭に置いて支援している



# 1. 伝達者による研修会の開催の概要

1.開催日：11月3日

2.開催方法： 対面

3.参加者：看護部長（伝達者）  
看護師長（推進者）  
介護福祉士長（推進者）  
介護主任（推進者）

4.研修で学んだテーマ

- ① 介護現場における生産性向上の意義・目的について
- ② 推進者の役割と推進スキルについて
- ③ 7つの取り組みについて

## 2. 改善活動の準備

### 1. 取り組みメンバーの選出

今後、期待している人材と夕方の会議に参加しやすい人材を選出。（一般療養棟から 看護師2名 介護職員5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、メンバー全員が理解する。

①人材育成 ②ケアの質向上 ③情報共有の効率化

### 3. グループワーク

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？

- ① 一人でも多く参加できるように勤務を作成（夜勤、遅出の調整）
- ② 参加しやすい時間帯（18時以降）に話し合いを開催
- ③ 超過勤務扱い



### 3. 現場の気づき・困りごと

#### ■ 気づきシート（グルーピング）

事前準備として

・「困っていること」「気づいたこと」「感じていること」など自由に記載してもらった。

・グループメンバーだけでなく、3階療養棟に関わるスタッフ（リハビリ、栄養科にも）自由記載を依頼した。約130枚の気づきシートが集まった。

➤ 気づきシートを使って、何を話しましたか？

・メンバーとの話し合いの前に、リーダーと推進役でシミュレーションを実施後メンバーとの話し合いに望んだ。

どのような気づきがありましたか？

・リーダーとのシミュレーションは実施したものの、リーダーの理解度の薄さがあり、事前の密な打ち合わせが必要であった。

・考え込んでいるスタッフの思いを引き出せなかった。



## 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)

- ・人材不足という結果のプロセスにならないよう、あくまでも「ケアの質の向上」に着眼できるように話し合いを進めた。
- ・その結果、「ナースコールの多さ」が浮き彫りになった。
- ・「原因」→「結果」→「悪影響」に一方向につないでいくことにメンバーも理解できていた。
- ・が、気づきシートのすべてを、どの項目に当てはめてよいのか、わからず、約30枚の「気づきシート」が余ることになった。



## 5. 課題の明確化

### ■ 課題の明確化

#### ➤ 付箋をつかいましたか？

・気づきシートを言語化し、付箋を活用した。

#### ➤ どうやって課題を明確にしましたか？

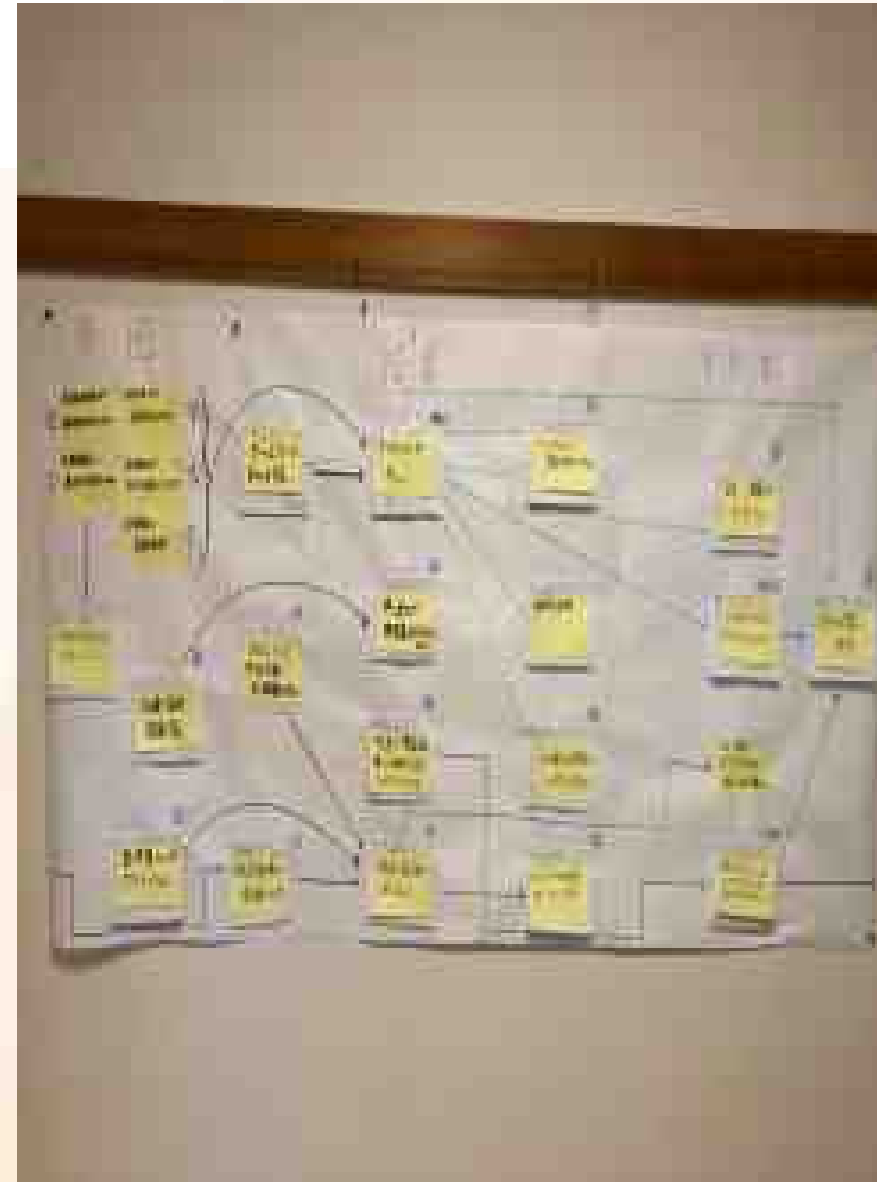
・メンバーやスタッフの困りごとの重要課題を明確にした。

#### ➤ どんな意見が出ましたか？

・人材育成、ケアの質の向上、スタッフ間の連携・声かけ不足

#### ➤ どこから取り組むか、どうやって決めましたか？

・重要課題の「ナースコールの多さ」に取り組むことが先決だと考えていたが、「小さな成功体験」の積み重ねを優先として「5 S 活動」に取り組むこととした。





## 6. 改善方針

### 1. 業務の効率化

物品を整理することでムダを省き、働きやすい環境を整える

この結果を生かして

### 2. ケアやサービスの質の向上

心にゆとりが生まれ、ケアの質の向上に繋がる

## 6. 改善方針

	課題 1)	課題 2)	課題 3)
改善する課題	ナースコールが多い	物品管理が悪い	業務が煩雑化している
改善活動案	<ul style="list-style-type: none"> <li>・朝の時間帯にテレビで歌謡曲を流したり、レクリエーションを実施する。</li> <li>・利用者のしたいことなどアンケートをとる。</li> <li>・曜日毎に違う活動を提供する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収納棚を見直す。サロンの整理整頓</li> <li>・ナースコールは断線を防ぐためマジックテープにて固定する。</li> <li>・ステーション内の物の位置を変えた際には他スタッフに伝達していく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・換気の放送の必要性 (放送機械が3階には無いため、わざわざ2階へ降りる必要がある。)</li> <li>・放送がなくても換気が出来るよう、換気のチェック表を作る。</li> <li>・情報共有にインカム（ネックスピーカーの導入）</li> </ul>
実施する改善活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・余暇時間を確保する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収納棚を見直す。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務マニュアルの見直し</li> </ul>
課題解決の取り組み優先度	②	①	③
担当者	■■■■■	■■■■■	■■■■■

## 7. 課題を解決するための計画

### 推進役の方へ

- どんな事を心掛けましたか？
  - ・チームリーダー・メンバーが自ら考える場面を持てるように待ちの時間と見守ることを意識した。
  - ・みんなが発言できるような雰囲気作り
- どんな事に困りましたか？
  - ・進捗管理シートの中で、意味のわかりにくい言葉があったが、ガイドラインや手引きを参考にした。
- どんな気づきがありましたか？
  - ・必要以上に発言を控えることで、メンバーに考える姿勢がうかがえた。
  - ・お互いに意見を出しやすい雰囲気作り、お互いに力を発揮できるように介入する。



# 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	物品を整理する事でムダを省き、働きやすい環境を整える
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	年															
							月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	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)	■■■■■■	本日	本日																		
	改善活動の推進体制を構築しよう	■■■■■■	12月序旬まで	1日	担当を中心に改善点を見つけしていく																	
	事業所内で活動内容を周知しよう	■■■■■■	11月末まで	1日	マターモストを活用し周囲への周知をしていく																	
	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月末まで	週1回	マターモストを活用し周囲に整理整頓の発信をしていく																	
改善活動に取り組もう	改善活動を実施しよう																					
	ステップ①	■■■■■■	12月末まで	2週間	カルテ庫の整理をする																	
	ステップ②	■■■■■■	12月末まで	2週間	レターケース、サロン庫の整理をする																	
	ステップ③	■■■■■■	12月末まで	2週間	休憩室の整理をする																	
	ステップ④	■■■■■■	12月末まで	2週間	テプラで目印を付ける																	
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	■■■■■■	11月末まで	1日	実施前と後での写真を取る																
	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	■■■■■■	11月末まで	1週間	自由に意見や案を書いてもらうようにボックスを用意する																
		ケアの質に変化があったか確認しよう	生産性委員 皆		12月末まで	週1回	全スタッフの意見を聞いて、生産性向上の集まりの場で話し合う															

## 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！

- ・情報共有アプリ：マターモストを活用し周囲に整理整頓の発信をしていく
- ・カルテ庫の整理をする、テプラでア行～ワ行で目印を付ける
- ・レターケース、サロン庫の整理をする
- ・休憩室の整理をする
- ・実施前と後での写真を取る
- ・自由に意見や案を書いてもらうようにボックスを用意する
- ・全スタッフの意見を聞いて、生産性向上の集まりの場で話し合う

### ■ 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

- ・物品の収納がしやすくなった
- ・書類を探す時間が短くなった
- ・ホワイトボードに記載している入退所情報・受診などの情報閲覧ができるようになった
- ・休憩室が広くなり収納できるようになった
- ・カルテ庫が整然とし、スタッフも整理に注意を傾けるようになった

## 9. 取り組んだ結果

- 行別に整頓し、スタッフも整頓に意識してる😊



## 9. 取り組んだ結果

- 利用者関連書類・スタッフ関連書類に分けてます



## 9. 取り組んだ結果

- サロン。1人1枚のハンガー掛けのルール。保管は2枚まで。





## 9. 取り組んだ結果

- 収納棚に靴入れてる。 課題 ; スタッフのレターケースの未整理が目立つ。



# 10. 振り返り

## ■ アンケートからの意見

- ・記録に時間を充てられるようになった。
- ・利用者と接する時間が持てるようになった。
- ・時間にゆとりがもてるようになった。
- ・すぐに物が取り出せるため、ケアに入る時間が早くなる。
- ・サロンが取りやすくなった。
- ・時間があるとより丁寧にケアが行える気持ちになる。
- ・きれいに直せる仕掛けができていて面白い。
- ・物を移動したことが多く、毎回探している状況。片づけたのではなく捨てただけ。

## 推進役として

- ・整理整頓の継続には、見える化とルール化が必要
- ・整理整頓の場所に気づけること、 unnecessaryな物を置かない
- ・ペーパーレスの推奨

# 11. 練り直し

## ■ 練り直し案

- 5 S 活動の継続は働きやすい環境には不可欠
- まずは、自分たちが気づけているところから実践していきたい

# 練り直した 改善方針シートを張り付ける

	課題 1)	課題 2)	課題 3)
改善する課題	ナースコールが多い	物品管理が悪い	業務が煩雑化している
改善活動案	<ul style="list-style-type: none"> <li>・朝の時間帯にテレビで歌謡曲を流したり、レクリエーションを実施する。</li> <li>・利用者のしたいことなどアンケートをとる。</li> <li>・曜日毎に違う活動を提供する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・整理整頓の継続には、見える化とルール化が必要</li> <li>・整理整頓の場所に気づけること、 unnecessary な物を置かない</li> <li>・ペーパーレスの推奨</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・換気の放送の必要性（放送機械が3階には無いいため、わざわざ2階へ降りる必要がある。）</li> <li>・放送がなくても換気出来るよう、換気のチェック表を作る。</li> <li>・情報共有にインカム（ネックスピーカーの導入）</li> </ul>
実施する改善活動	・余暇時間を確保する	・5S活動	業務マニュアルの見直し
課題解決の取り組み優先度	②	①	③
担当者	■■■■■■■■■■	■■■■■■■■■■	■■■■■■■■■■



## 😊これから実践をしようとしている方へ😊

- ① 変に力まず、「とりあえず、やってみよう」と気楽な気持ちで
- ② 言葉の意味を理解する
- ③ スタッフの些細な発言を大事にする
- ④ 推進役の前準備・タイムスケジュール（どの段階で、どこまで実践するか？）
- ⑤ 小さな成功体験を積み重ねる
- ⑥ 結果が見えやすいものから取り組む
- ⑦ メンバー以外のスタッフも巻き込んでいく
- ⑧ むやみに発言するのではなく、スタッフの発言を待つ 勇気
- ⑨ 推進役とリーダーとの綿密な打ち合わせ
- ⑩ チームリーダーのタイムスケジュールと情報共有のあり方
- ⑪ 経験値と経験知をいかに理解しているか