

# 令和3年度 業務改善活動報告書

- 法人名：社会福祉法人ジー・ケー社会貢献会
- 事業所名：グルメ杵屋社会貢献の家

# 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 ジー・ケー社会貢献会

【事業所名】グルメ杵屋社会貢献の家

サービス種別	特別養護老人ホーム
所在地	大阪府・大阪市
定員	定員 入所84名 短期入所16名
特徴	<p>1996年、株式会社グルメ杵屋が東証・大証一部上場をした際に、創業の地である住之江、住吉という地域へ感謝をしたいという創業者の思いのもと、特別養護老人ホームを設立。</p> <p>近隣には住吉大社や大きな公園もあり、また電車や車でのアクセスも良く、環境に恵まれている。</p>



# 1. 伝達者による研修会の開催の概要

1.開催日：11月2日

2.開催方法：オンライン

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

## 2. 改善活動の準備

### 1. 取り組みメンバーの選出

対象フロアの介護職員6名全員。

### 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。

生産性向上は実施当初は負担が大きいですが、定着すれば  
様々な無駄が無くなる

### 3. グループワーク

業務が円滑に進むようにする為に必要  
⇒利用者へのケアの質向上につながる

### 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？

- SNSでのグループ機能を活用し、タイムリーに情報共有ができるようにしていた

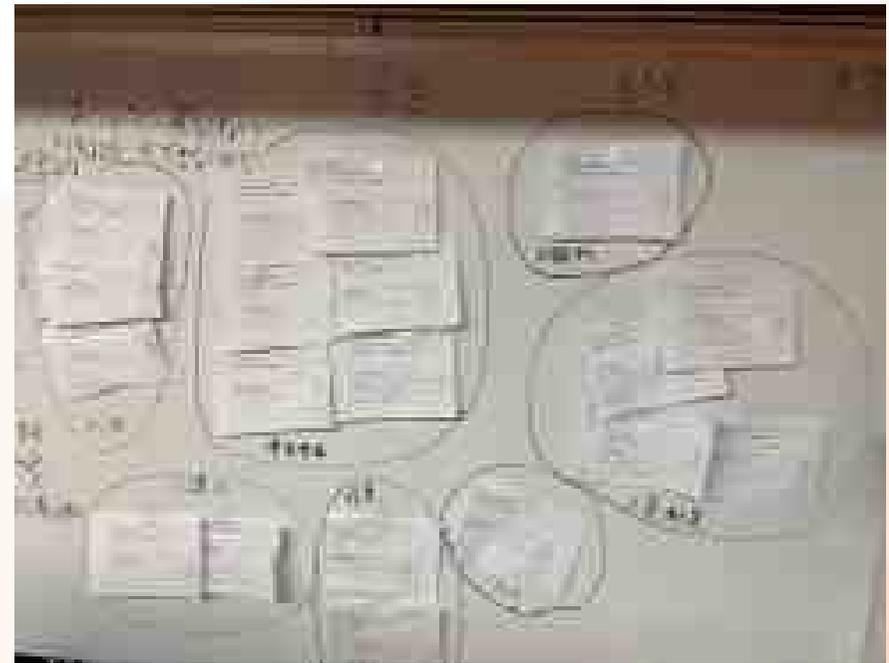
### 3. 現場の気づき・困りごと

#### ■気づきシート（グルーピング）

- 業務を行う上で「出来ていないと思っていること」「不安や不満に思っていること」を小さなことでも書いてもらった
- カテゴリ別にグルーピングした

#### 《推進役》

グルーピングを行う前に全員が発言しやすいように、アイスブレイクを行い雰囲気作りを行った



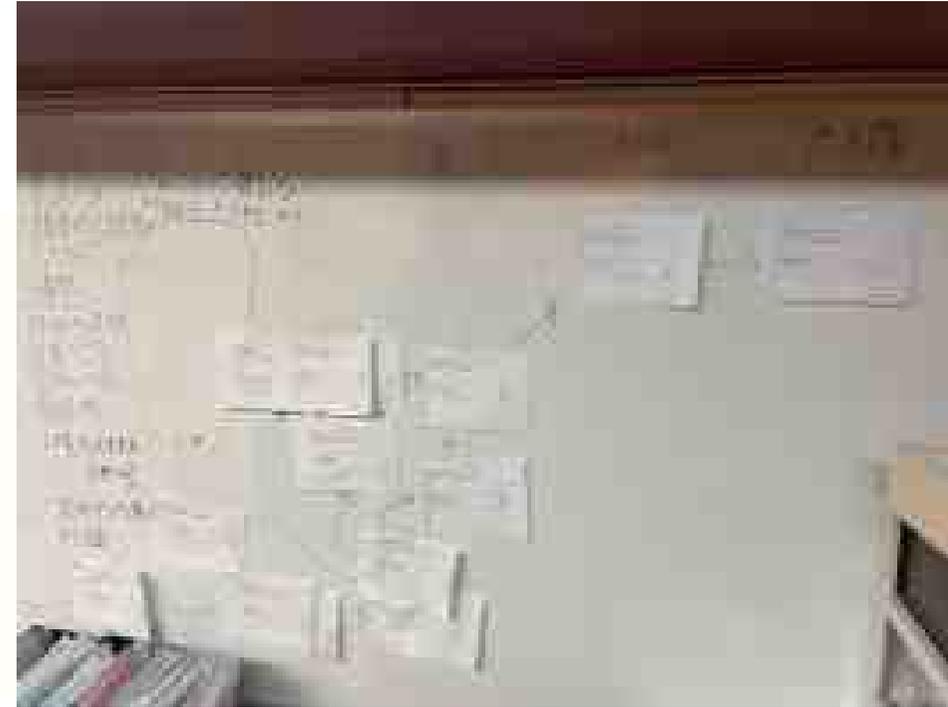
## 4. 課題の全体把握

### ■ゆるやかな因果関係づくり (原因・結果・悪影響)

- 環境整備に関する項目が多く出た
- 気づきシートのつながりを考えるのが難しかったので、つながりを考えるうえで足りない気づきシートを増やしながらか進めた

### 《推進役》

他者が書いた意見に対し「否定しない」「受け止める」「特定の人を標的にしない」などのルールを設けたうえで、スタートした



## 5. 課題の明確化

### ■ 課題の明確化

- ▶ グルーピングの結果をもとに参加者で意見を出し合い、課題を明確にした
- ▶ 付箋は使わず、気づきシートを活用した
- ▶ 因果関係図を作成し、原因を探り、その起源をスタートとした

## 6. 改善方針

### 1. 業務の効率化

情報の見落としを無くし  
必要な情報に手間なくアクセスできる

この結果を生かして

### 2. ケアやサービスの質の向上

時間のゆとりが生まれることでケアの質が向上する



## 7. 課題を解決するための計画

- 課題を解決するために
  - 実施する内容をステップに分け、ステップごとに期限を決めて行った
  - チームリーダーを決め、他メンバーへの促しや意見の収集を行った

### «推進役»

他メンバーと一緒に働いているという環境の為、推進役という立場に徹することが難しく、チームリーダーと同様の事をしてしまうことがあったことが課題



## 8. 取り組みの内容

### ■ 取り組み内容

- ・まずはスタッフに今の仕事環境についての困りごとの聞き取りから始め、そこから生産性向上の活動につなげて話した
- ・会議を始める際は否定をしないや威圧的な発言をしない等あらかじめルールを決めて会議を行った
- ・自分事としてとらえ取り組むことが生産性向上の成功につながることを伝え、取り組みに意識を持ってもらった
- ・実行計画に新しい意見が出なかった際、まず出来ることから実践することで新しい案が見つかることがある事を伝えた

### ■ 成功体験

- ・今の仕事に困りごとや悩みを抱えているスタッフが多いと考え、そこから話を広げることで皆が同じ方向に向くことができた
  - ・事前に会議でのルールを決める事で、悪い雰囲気になることなく進めることができた
  - ・皆で行う必要性を説明したことで、指示を出さなくても、自ら行うスタッフがでてきた
  - ・リーダーと話し合う機会が少なかったが、推進役から今後の流れなどを書面で伝えることによりリーダーから推進役に積極的に相談するなど、モチベーションの向上が見られた

## 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？

- ・以前は情報共有する書類に対し、自発的な確認は全スタッフ6人中30%程度であったが、取組後は1週間以内に90%以上の確認が行われ、スムーズに書類の整理が行われるようになった

#### 《推進役》

- 生産性の意識を常に持ってもらうように、相手への問いかけをいつも以上に行った



# 10. 振り返り

## ■ 振り返りで出た意見

- 他の場所の環境整備を行っていきたいと思った
- 以前は物が多すぎて見る物もみれなかったが、目を通さないといけない物をちゃんと見るようになった
- 掲示物を必ず見てサインする習慣ができた
- 情報の見落としが減り、提出物の期限が守られるようになった
- 情報を探す時間が減り、入居者の時間に費やすことができた
- 掲示板のファイリングルールを決めたが、ルールを理解できていないスタッフがいた
- 情報をスタッフ皆で正しく共有し連携する事で、ご利用者さんへのケアの質が上がり生活の質が高くなった

例：利用者さんの受診日をスタッフが把握し、受診日の朝に利用者さんに伝える  
事前に伝える事で、利用者さんが外出する為の準備、整容を行って落ち着いて身だしなみを整える事ができた

### 《推進役》

- 振り返る内容を絞り、アンケートを使用して意見を募った

# 11. 練り直し

## ■ 練り直し案

- ・掲示板の書類のルールを決めたが、数名だけが理解できていないスタッフもいたルールが実践できていないと悪循環になっていく為、'ムリ・ムダ・ムラ'を意識してルールを考えていく
- ・ルール決めを行ったが、定期的にルールの見直しを行い、ルールが今のスタッフに合っているか、覚えにくい所がないかを評価していく
- ・情報共有を行い、スタッフの連携に無駄がないか確認し、必要であればマスターラインの見直しにも繋げていく

## 😊これから実践をしようとしている方へ😊

生産性向上に取り組みましょう！と聞くだけで、「業務が忙しいのに...」「大変そう」と感じてしまうと思います。

生産性向上の推進役の研修があると他スタッフに話した時は、「大変ですね」と他人行儀に言われたり、「業務が忙しいのにスタッフの人数が増えてからじゃダメなんですか？」と言われることもありました。

しかし、生産性向上は業務（利用者へのケア）に繋がっているので、生産性向上を行うことで、業務が円滑に進むようになったり、利用者へのケアの質の向上に繋がっていると感じています。

実施後のアンケートからは他の場所も環境整備を行いたいとの意見もでてきました。

初めから全員に生産性向上に対して意識を高く持ってもらうことはとても難しいと思います。

まずは、興味がある事や改善したいと思っている場所から始め、生産性向上に対して興味を持ってもらったり、実践したときのモチベーションにつなげてみてはいかがでしょうか。