

# 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 大領の家 住宅課

# 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】ゲルメ杵屋社会貢献 大領の家

サービス種別	特定施設入居者生活介護
所在地	大阪府大阪市大領2丁目8-20
定員	定員 入所31名
特徴	<p>私たちは丁寧な気配りの心を持って、ご入居者、ご利用者に向き合います。家のように落ち着けて、暖かく、この空間を作っていきたい。どの人にも同じではなく、どうしたらその方に満足していただけるかを考える。</p> <p>ただ、サービスを提供するだけではなく、自立する支援ができるよう、目配りがかかしません。大事な人生の最期に寄り添います。</p>



# 1. 伝達者による研修会の開催の概要

1.開催日：10月21日

2.開催方法：対面

3.参加者：3名 ■■■■■(指導・教育役)  
■■■■■(推進役)  
■■■■■(リーダー役)

4.研修で学んだテーマ

- ・研修会の概要
- ・生産性向上の取り組みについて
- ・生産性向上の流れ・方法（5S・3M・因果関係図など）
- ・生産性向上に取り組むにあたり注意点やアドバイスなど

## 2. 改善活動の準備

### 1. 取り組みメンバーの選出

- ・ 常勤職員+非常勤職員3名を選出

### 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。

- ・ 生産性向上についての内容を共有
- ・ 軸の共有：『入居者の望む生活を支援する（自立支援）』
- ・ 介護サービスの質の向上
- ・ 業務改善（否定から入らない・楽しむ・取り組んでみる）⇒気づき（ムリ・ムダなど）

### 3. グループワーク

- ・ 困りごとの抽出
- ・ 進捗毎に状況の共有を行う。

### 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？

- ・ リーダーが伝達・情報発信を行い、推進役が活動の中心となり活動を行う中で、進捗や困りごとなどを把握し、リーダーと推進役が連携を行い計画を進めていく。またフロア会議にて取り組みメンバー以外にも今回の取り組みの進捗状況などを共有。  
また、出勤しているスタッフ内で取り組みについてのコミュニケーションを行う。

### 3. 現場の気づき・困りごと

#### ■ 気づきシート（グルーピング）

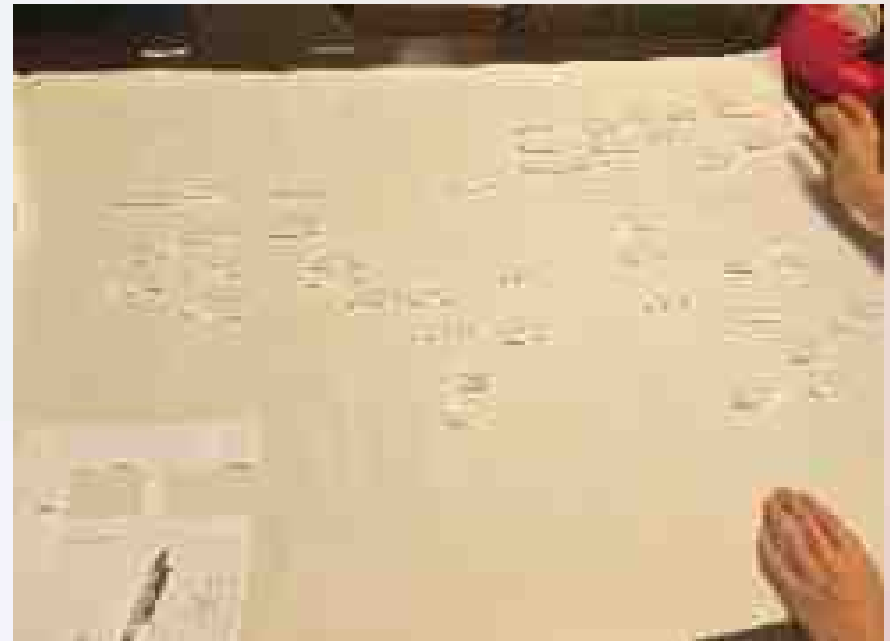
##### ➤ 気づきシートを使って、何を話しましたか？

・気づきシートを纏め一覧にし、カテゴリー分けをおこなう。

また、その中で困っている内容を抽出し『困りごと』について話しを行い共有を行った。

##### ➤ どのような気づきがありましたか？

- 1) 業務（介助・1日の流れなど）
- 2) 共有（記録物・申し送りなど）
- 3) 教育（指導・教育など）
- 4) 調整（イベントなど）



### 3. 現場の気づき・困りごと

- 推進役の思い 自分も含め気持ちをぶつける場を持てたらいいなと思った
- どんな事を心掛けたか  
困っていること、ストレスに感じていることをなるべくぶつけてもらえるよう聞き役に徹しようと思った
- どんな事に困ったか  
家に事情で業務時間外を作るのは避けたかったので業務時間内での取り組める時間を見つけるが大変だった
- どんな事に気づきがあったか  
そんな中でも声掛けすると拒否なく協力的に参加してくれた

## 4. 課題の全体把握

### ■ ゆるやかな因果関係づくり

#### ➤ グループの多い所、良く出た項目

- ・業務（介助・1日の流れなど）： 20個
- ・共有（記録物・申し送りなど）： 7 個

#### ➤ 「原因」⇒「結果」⇒「悪影響」

「原因」：業務内容が多い（記録物の書く時間がない・連携が取れていない等）

「結果」：業務時間外で業務を行わないといけない

「悪影響」：入居者の対応に余裕がもてなかったり、  
私生活に影響する（子供の迎えに余裕をもって迎えに行けないなど）

※時間外手当が発生する

#### ➤ 何が難しくてどう考え進めたか

- ・既存の業務に慣れてしまっている職員への現状（課題）の共有、その後の改善へのアプローチ（意識・行動改革）の仕方が難しいと感じた。  
再度、業務の洗いだし・業務の見える化など、共有を行ない進めていく。



## 4. 課題の全体把握

- 推進役の思い 関係図作りがうまくいくのか
- どんな事を心掛けたか  
「困りごと」を少しでも多く聞き出したかったので追加はないか聞き取りし付箋を増やすようにした
- どんな事に困ったか  
因果関係図を見て何から取り組んだらいいのか困惑した、不安がいっぱい
- どんな事に気づきがあったか  
聞き取りしたスタッフが入居者や業務の事を思っている以上に考えてくれているなど思った

## 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？

- ・気づきシートを職員に書いてもらい、気づきを纏め一覧にする。

#### ➤ 付箋をつかいましたか？

- ・一覧にした気づきを付箋へ書き写し、画用紙を使い、因果関係作りを行なう

#### ➤ どんな意見が出ましたか？

- ・各職員の気づきの視点が様々であった。
- ・思っていた事が同じであった。
- ・課題が多いと感じた。

#### ➤ どこから取り組むか、どうやって決めましたか？

- ・意見が多かった「業務」から取り組みを行なう

## 5. 課題の明確化

- 推進役の思い すぐに取り掛かれる課題探し
- どんな事を心掛けたか  
身近ですぐ取り組める課題を選出
- どんな事に困ったか  
因果関係図の結果（最優先課題）を導くのが難しかった
- どんな事に気づきがあったか  
因果関係図を作成する中で、スタッフの思いを多く聞いた

## 6. 改善方針

### 1：業務の効率化：業務の見える化

- ・因果関係づくり（共有）⇒タイムスタディ（共有）⇒業務の5S（共有）  
⇒1日の業務マニュアル作成（共有）



この結果を生かして

### 2：ケアやサービスの質の向上：入居者の望む生活を支援

- ・入居者に余裕を持った支援
- ・どの職員が勤務に就いても、同じケアのサービス提供。（サービスの質の均一化）
- ・入居者のアセスメント・目配りの向上（迅速な対応・リスクマネジメント）
- ・問題意識・課題解決意識の向上

## 6. 改善方針（改善方針シート）

	課題 1)	課題 2)
改善する課題	時間内に業務が終わらない	記録と他業務が重なる
改善活動案	業務の組み立て変更	夜勤者への申し送り時間を早め記録の記入時間を確保する
実施する改善活動	おやつ時の体操レクを昼食前に検討	看護師と連携し通常より30分早めの時間確保
課題解決の取り組み優先度	1位	2位
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

➤ 推進役： ██████████ ケアワーカー

➤ 課題：時間外（残業）を減らす⇒1日の業務・流れの見直し

➤ だれが⇒2F勤務スタッフ

➤ いつ⇒1月中

※内容については、改善方針シート参照

## 7. 課題を解決するための計画

- 推進役の思い 業務がスムーズにこなせたらいいなと思った
- どんな事を心掛けたか  
体操時間の変更にあたり、入居者に声掛けし続けた  
⇒「昼食前に体操すると脳も活性化されていいよ」等
- どんな事に困ったか  
業務の組み立てが困った
- どんな事に気づきがあったか  
時間変更・業務の組み替えを行い新たな課題が出てきた  
(排泄介助時間など)

## 8. 取り組みの内容

### ■ 取組内容

- ・ 1日の業務の共有（1日の業務マニュアル作成）
- ・ おやつ時に取り組んでいた体操レクを昼食前に実施
- ・ 夜勤者への申し送りを他職種の看護師にも協力してもらい30分早めて実施

### ■ 成功体験

- ・ 昼食前に体操レクを実施することで参加する入居者が増えた
- ・ 午後からの記録に費やす時間を確保できた
- ・ 申し送りを早めたことで残業時間が減った
- ・ 余裕をもって入居者へ対応ができる日が増えた



# 9. 取り組んだ結果

- 1 日の業務の流れをスタッフの意見を取り入れ、更に分かりやすく見やすい物にリニューアル



文字のみの 1 日の流れ

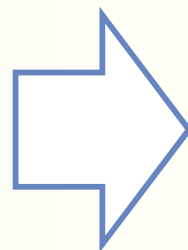


勤務前	申し送りシート・業務ノート・日誌・番札からの申し送り ファイルを確認し必要欄にサインする	「申し送り事項」用紙活用しよう
1000	申し送りを受ける	
1010	フロア・手洗い等消毒	消毒にはオスバン使用
1020	塗布薬・巡回	
1030	奥田さん下層→トイレ誘導→私床	
1040	小川さんホーダーがトイレ誘導→フロアへ	竹森さんは尿量多い為 昼食前後でトイレ誘導
1050	昼食準備(お膳・箸・お茶等お持ち上げ)	
1100	声掛け・フロアへ誘導	
1110	竹森さんトイレ誘導後フロアへ	体操の合間に3Fに食事・服薬をとりに行き 昼食準備(配膳)する
1120	中野さんトイレ誘導→フロアへ誘導	
1130	体操	
1140	昼食配膳・昼食前薬	
1150	竹森さん・小川さん食事介助	安田さん 食前薬忘れずに！！
1200	食事介助(お膳・箸・お茶等お持ち上げ)	記録物の抜けがないか確認 下層したろぞの手で記入 (食事摂取量・水分量・服薬サイン)
	中野さん居室誘導→口腔ケア→私床	
	全入居者口腔ケア促し	
1230	竹森さんトイレ誘導→口腔ケア→私床	
1250	折谷さん食事介助	
1320	植田さん水分介助	
1340	記録記入・フロア消毒	
1400	おやつに向けて廊下介助・声掛け	排泄介助・排便確認終了後 日中状況をナースへ報告・指示をもらう (下剤調整等)
1420	奥田さんトイレ誘導→フロアへ→おやつ提供	
1430	中野さんトイレ誘導→フロアへ誘導	
1440	おやつ提供(竹森・小川・折谷・植田おやつ水分介助)	
1500	記録記入	
1520	私床介助	
1530	排便確認	・入居者の様子やまだできていないケア や業務があれば夜勤者に伝える
1545	申し送り・記録(日誌・生活記録・ノート等)	・記録物の抜けがないか確認！！ (特に入居者管理表)
1600	退勤	

注意する点など吹き出しを入れた 1 日の流れ

## 9. 取り組んだ結果

- ビフォーアフター（体を動かし⇒ご飯も美味しく！！）



体操時間をおやつ時間（15時）から昼食前へ変更し、体操に参加しなかった方も参加

## 9. 取り組んだ結果

- 推進役の思い 全スタッフが見やすいマニュアルを作りたい
- どんな事を心掛けたか  
新入職のスタッフがみても動ごけるマニュアルを作る
- どんな事に困ったか  
1日の業務の組み立てが難しかった
- どんな事に気づきがあったか  
改善前後のマニュアルの比較で多くの業務を省いたわけではないが、  
業務の組み替えや連携によって業務時間内に業務が収まるようになった

## 10. 振り返り

### ■ 振り返りで出た意見

- ▶ 業務改善の結果、時間内に業務が終えることができた。
- ▶ 体操時間の変更により、その時間の新たな改善点がみれた。
- ▶ 体操に参加しなかった入居者も食事前であれば、しっかり体を動かしている姿にびっくりした。
- ▶ 取り組みを通じて、業務の組み替えや、意識や共有することで余裕をもって業務ができるようになった。
- ▶ 生産性向上の取り組みにより、記録や入居者に関わる時間が確保できて良かった部分と逆に入居者の相談や訴えが増え、時間内に業務が終えれない日もあった。（良い意味です）

## 10. 振り返り

- 推進役の思い スタッフと協力し前進していきたい

- どんな事を心掛けたか

私 1 人では解決できないと思っていたので、みんなの力を合わせて課題解決に向けて

推進していこうと思った。

- どんな事に困ったか

自分で抱え込んでしまう事があった。

- どんな事に気づきがあったか

改めて、各スタッフが入居者や仕事に対して熱い思いがあると思った。

各スタッフが前向きに協力してくれた。

# 11. 練り直し

## ■ 練り直し案

共有(記録物・申し送り) の仕組み作り再構築

## • 11. 練り直し:改善方針

	課題 1)	課題 2)	課題 3)
改善する課題	記録（記入）物が重複している	共有する物が多い	
改善活動案	記録物の整理整頓	課題1を基に共有のスリム化	
実施する改善活動	記録物の洗いだし（必要・不必要）	共有の仕組み作り	
課題解決の取り組み優先度	1位	2位	
担当者	■	■	

# ● 練り直し：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	共有（記録物・申し送り）の仕組み作り再構築
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）		2月初旬	3日間
	改善活動の推進体制を構築しよう		2月初旬	3日間
	事業所内で活動内容を周知しよう		2月中旬	7日間
	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		2月下旬	7日間
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		3月初旬（3/1～3/6）	6日間
	ステップ②		3月初旬（3/7～3/13）	7日間
	ステップ③		3月中旬（3/14～3/21）	8日間
	ステップ④		3月下旬（3/22～3/31）	10日間
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		



## 😊これから実践をしようとしている方へ😊

- グループ内での横展開などを目指している方や、これから業務改善への取組をしようとしている方へ、メッセージを記載下さい！！！！
- 今回、生産性向上に取り組み、生産性向上の理解や、取り組みについて職員に、まだまだ共有できていない状況でした、今後は、生産性向上を進める中で、実践しながら伝えていく、話し合いながら理解を深めていく必要があると感じました。
- 自分で抱え込まず、相談したり協力してもらおう事が大事と思います。