

／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 グリーンガーデン橋本

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 グリーンガーデン橋本

サービス種別	介護老人保健施設
所在地	和歌山県橋本市隅田町山内1919
定員	定員 入所・短期入所100名 通所40名
特徴	看護や介護、リハビリテーションをはじめ、行事やレクリエーションの中から、ご利用者の生きがいを見つけ自立を支援し在宅復帰を目指し、現在は超強化型の介護老人保健施設として支援を行っています。



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なる事を目指したい。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。

目指す姿！

一人ひとりが主体的に取り組める環境作り

やりがいのある職場

ご利用者に満足して頂けるケアを提供する

2. 改善活動の準備

1. 取り組みメンバーの選出

次長、療養長と話しをしメンバーの選出を行った。

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。

紙で記録していたものを、電子化する事により、情報の共有がしやすくなり、利用者により良いケアを提供出来る事を目指す。

3. 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？

週1回会議の日（毎週火曜日）を決め会議を行い、情報を共有し、同じ意識を持ち業務改善に取り組みました。



3. 現場の気づき・困りごと

自分が感じていた課題①

- 現場の仕事をしながら入力する時間の確保ができるのか。

自分が感じていた課題②

- 「ほのぼの」を使用した記録の仕方についての知識が乏しい。

【心掛けたこと】

- これまで自分が感じていた課題を書き出した
- メンバーとの議論の中から、更に、何が課題か意見交換を行った
- 意見が出しやすくなるよう、何故、そうになっているのか、お互いに聞きあうようにした

メンバーが感じていた課題

①

- 職員によりPCスキルの差があると思うが大丈夫か。

メンバーが感じていた課題

②

- 入力する職員に偏りがおこらないか。

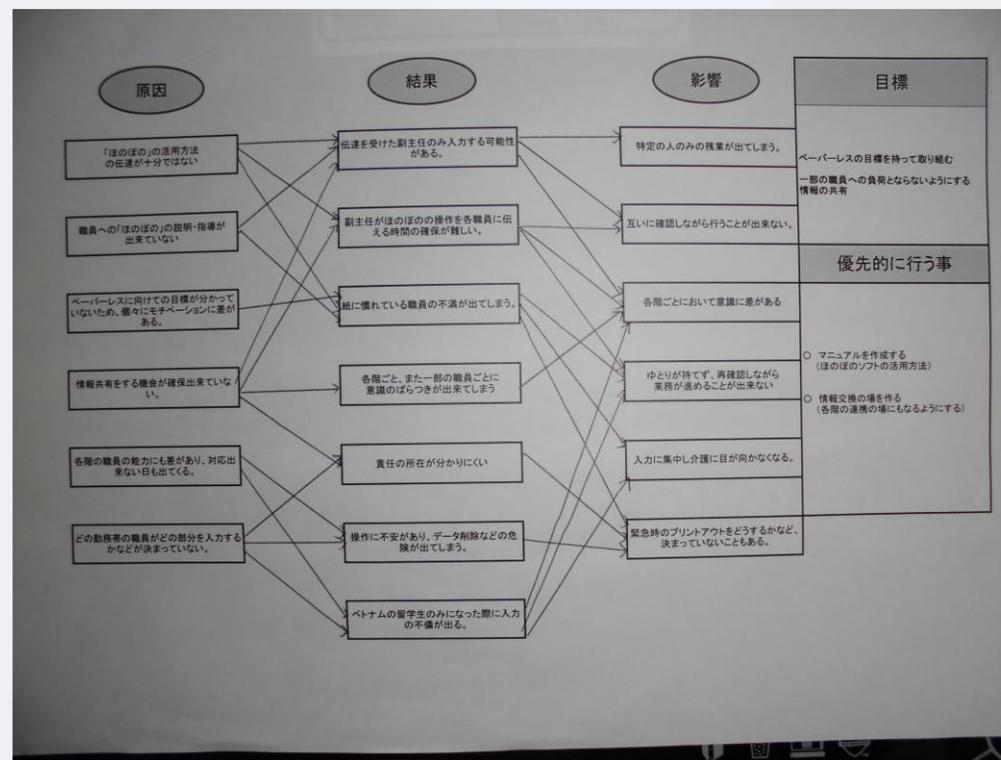
メンバーが感じていた課題

③

- 操作が不慣れでデータ削除などのリスクが伴うのではないか。

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)



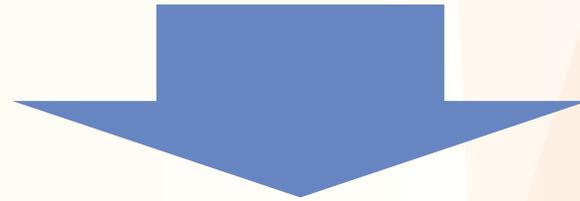
【心掛けたこと】

- 何が原因なのか、どんな事が難しく感じているのか、など、皆が把握できるように、丁寧に聞きながら進めた

5. 課題の明確化

■ 課題の明確化

- アンケートを実施し、何が難しく感じるのか、課題を整理した
- マンツーマンで教えるにも、参考になる資料が文字だけなので、教え方もバラバラだった事がわかった。



**誰にでもわかりやすい、
統一したマニュアルが必要である**

6. 改善方針

1. 業務の効率化

PCに入力する事により、情報管理と共有がしやすくなる
誰でも見れば分かるように、マニュアルの作成をする

この結果を生かして

2. ケアやサービスの質の向上

- 利用者さんの状況が細部まで把握しやすくなる
- 情報の一元化により、スピーディーな利用者さんの状況把握ができ、適切なケアができる

6. 改善方針

	課題 1)	課題 2)	課題 3)
改善する課題	電子化（情報共有）	知識習得	伝達
改善活動案	紙に記入からデータ入力に変更して行く	業者からの説明	職員に伝える為のマニュアル作成
実施する改善活動	プロジェクトチームの会議を週1回行う	プロジェクトチーム、ケアマネが説明を受け、知識習得する	説明用のマニュアル作成し、プロジェクトチーム・ケアマネで操作説明を行う
課題解決の取り組み優先度	③	①	②
担当者	プロジェクトチーム	プロジェクトチーム・ケアマネ	プロジェクトチーム・ケアマネ

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

ステップ① リーダー・推進役は、機器の専門家を呼び講習会を企画する

ステップ② ケアマネ・メンバーは、講習会に参加して、まず理解を深める

ステップ③ リーダー・推進役は、簡易的なマニュアルを作成

ステップ④ ケアマネは、実際に簡易マニュアルを使って、他の人も入力できるように操作説明を行う

ステップ⑤ アンケートを実施して、現場職員にわかりづらい所、不安な点を明確化する

ステップ⑥ リーダー・推進役は、改良点を把握する

【心掛けたこと】

- 意見がでず、会議の雰囲気が固まってしまったときは、自分からたわいのない話で、場を和ませる
- タイミングを見計らい、リーダーに話をふる

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	電子化を行う事により、情報の共有がしやすくなる事を目指す
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)		11月初旬	2日間
	改善活動の推進体制を構築しよう		11月初旬	2日間
	事業所内で活動内容を周知しよう		11月初旬	3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		11月中旬	1日間
改善活動に取り組もう	改善活動を実施しよう		1月中旬	65日間
	ステップ①		11月末	15日間
	ステップ②		12月中頃	15日間
	ステップ③		12月末	15日間
	ステップ④		1月末	20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	1月末	1週間程度
	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月末	1週間程度
		ケアの質に変化があったか確認しよう	1月末	1週間程度

8. 取り組みの内容

■ 行った取組の内容

- チームメンバーがタブレットを使用してから、機器を扱う専門家からの説明を受け、使用方法の理解を深めた。
- 簡単なマニュアルを作成し、フロア毎の担当ケアマネがその階の職員に使用方法の説明を行った。
- アンケート調査を行い、疑問や不安に思っている事、要望について調査を行った。
- マニュアルの改良を行った。

■ 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！

- 先ずチームメンバーがタブレットに事前に触れて、予習をしていた事により、機器を扱う専門家からの説明の際には、質問等がスムーズに行えた。
- 改良版のマニュアルを作成した事により、職員への説明がスムーズに行えた。
- アンケート調査を行った事で、職員が思っている不安要素を聞き出す事が出来た。

【心掛けたこと】

- 何がわからないのか、意見を言いやすいよう、丁寧な説明を心掛けた

9. 取り組んだ結果（1）

【取組前】 文字だけのマニュアル

ほのぼの タブレット 操作方法

○記録の入力方法は2種類あります。

① 個別入力

白い四角をダブルタップ→項目を選択→入力→保存

② 一括入力

時間をタップ（全選択される）→新規登録→項目を選択→チェック確認画面
→一括登録→入力→確定→保存（一括登録するときは各階のみ表示にする）

○ケース記録

すべての記録の入力画面の右端に「ケース」があるのでタップ→ケース欄の入力欄をタップ→文字を入力できる（キーボード、音声、例文選択）

○ホーム画面について

左下の「家」のマークを押すとホーム画面に移動

「最新記録」その日の入力データ一覧が確認可能（データ入力漏れ等に活用）

「申し送り」（紫）ケース記録の申し送りにチェックが入っているものを表示
確認欄あり、誰が確認しているかチェックできる。

「指示」（指のマーク）服薬や処置等、指示を表示

「メモ」（青）ケース記録が残っていく 件数が増えてくると重要な記録を探す
事が難しくなる為、申し送り欄にチェックを入れるか、種別から項目を選択
することで上位に表示される。

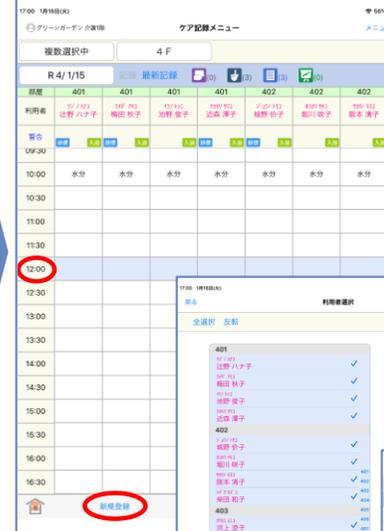
「事務連絡」（緑）職員同士の業務連絡等に利用できる

- ・日付の変更（日付をタップ→カレンダーから日付を選択）
- ・入力画面の白い四角の中に表示があれば記録の入力あり、入力時の時間は水色で表示
- ・タブレットで入力した記録は送受信を行わなければ転送されません。送受信はログイン時、ログアウト時、手動（メニュー→送受信）の三種類方法がある。
- ・事業所切替えのチェックが入っている事業所のみ（複数選択中をタップ後選択→確定）
- ・フロア洗濯（4Fをタップ→選択後→確定）
- ・表示順切替え（メニュー→各種設定 氏名順か部屋順を選択）
- ・入力方法切替え（キーボード画面で地球マークを長押し→選択）
※「日本語かな」を選択後二本の指で縮めればスマホ入力可能、広げれば元に戻る
- ・ホーム画面→統計（下部）各項目データのグラフや表を見る事が出来る

【取組後】

実際の入力画面の写真と
操作方法が対応した、
分かり易いマニュアルが完成

ほのぼの タブレット 操作説明 一括入力



①赤の○をタップ

※入力したい時刻を選択します。

④チェックを確認後
一括登録をタップ



⑤内容を确认后保存をタップ

この時点で記録内容の変更もできます。

9. 取り組んだ結果（2）

ケースごとに入力の例文集も作成して、記入しやすいようにした

介護記録例文
 介護記録の書き方は各職員に配布されている冊子（記録について）を良く読み、確認して下さい
 （・記録とは ・看護、介護記録 ・記録の方法及び注意点 ・記録の例）

食事	
確認項目	介助、声掛けの有無/食器や箸などの使い方/食べている時の姿勢/食べ方/食べている時の表情/食べた量・残した量/入れ歯の使用状況/発熱や脱水などの体調/便秘やお腹の張り/かみ合わせや入れ歯があっているかどうか/心配事がないか/食事への不満

排泄	
確認項目	トイレ内の立ち座りや歩行の状態/便座に正しく座って排泄できるかどうか/服や下着の上げ下ろしの様子/自分で陰部やお尻をきちんと拭けるかどうか/水を流すことができるか/便の形状/表情/失禁の有無/

例文
初級

食事の声かけをすると笑顔で応じ、食堂まで杖（歩行器）を利用しながら「今日のおかずは大好物！」と言われ、食事の声かけをすると、くつろいりテーブルまで移動される。箸やスプーンの使用、飲み込みも時間がかかるがなんとか自力で摂食に座っている〇〇さんと楽しそうに食べこぼしが多く、以前に比べて食べ物を詰まらせて咳き込むことが食事摂って貰った。あまり嘔まずに飲み込んでいるよと声掛けを行った。口の中に食べ物をため込み、なかろうよう促した。目の前の物しか食べられないのでご自分の好きなものしか食べず、守りをして全量摂取してもらった。食事動作は自立しているもの、行っている。半分ぐらいの量は自力で食べることに介助した。食事用エプロンを着用し、スプーンで、途中で職員が一部介助を実施。食事は自力摂取できなかったため職員がスプーンを持ってもらって食べてもらった。食事中、椅子から滑り落ちそうに口の中に食べ物が残っていないか

例文
初級

トイレには自分で行かれたがしながら見守りを行った。便意をもよおして、トイレへ声かけ、誘導する。職員が介助でズボンを引き上げた。排泄はなんとか一人で行うことができた。排泄はなんとか一人で行うことがふき取りを行った。排泄後の後始末が十分にできなかった。確認をし、忘れていたときにポータブルトイレでなんとか行った。尿意便意はあり自分でトイレへ介助している。排泄動作は自分でできるが、尿意、便意はなく、自力で排泄を行っている。尿意便意はなく、排泄はオムツ

入浴・更衣	
確認項目	皮膚の状態/やせ・肥満度/感染症の有無/手足の動き/歩行状態/浴槽に入っている時の呼吸や疲労度/痛みや苦痛の有無/姿勢の維持/衣服の着脱/自分でどこまで洗えるか/浴槽に自分で出たり入ったりできるか/体（外見）に異常がないか など
例文 初級	シャワーチェアに座ったまま、ご自分で体を洗身される。背部と臀部は職員が介助した。時間はかかるも、見守りの中ゆっくりと自分のペースで体を洗身される。洗髪及び背中中は職員が行った。肩関節の可動域に制限があって、背中半分しか洗えないので、職員が洗えない部分を洗身した。洗身はタオルを渡し、ご自分で洗身してもらおう。浴槽への移乗は転倒の危険性があるため、職員が移乗の一部介助を行った。タオルを渡したが、洗身の理解ができず、同じ箇所を何度もなでる程度であるため、職員が全て洗い直した。麻痺・拘縮が激しい為、骨折しないように注意しながら職員が全介助で洗身を行った。認知症があり、ご本人は洗い方がわからないので、職員が全身を洗った。腰痛や膝痛が続いており、歩行状態が不安定なため、職員が介助をしながら入浴を行った。湯加減を訪ねると「ちょうどいい」と返答され満足そうな表情を浮かべた。「そろそろ上がりましょうか?」と声をかけるも「もう少し入りたい」と言われるため、少し長めに湯船につかっておられた。入浴の声かけをするも「今日は入りたくない」と拒否される。その後、何度か声をかけるも同様の返事をされるため、今日は入浴を中止した。検温すると37.6あり、看護師に報告し本日の入浴は中止した。「入りたくない!」と入浴を拒否されたが、職員が上手に声掛け誘導して、なんとか入浴してもらった。

10. 振り返り

■ 振り返りで出た意見

- ほぼの使用時のマニュアルを、文章のみのマニュアルから、実際の画面付きのマニュアルに改良した事により、誰が見ても分かりやすいマニュアルが出来た。
- 個別に使用方法を教える時間や、日々の業務の中で入力にかかる時間が減り、利用者さんと接する時間が増えるようになった。
- ただ、一方で、入力ミスに対する不安もまだある。

【心掛けたこと】

- 意見がでやすいように、会話のタイミングを増やす
- 話しかけやすい雰囲気づくりをするため、自分はこうだったけど、〇〇さんはどうだった？と意見が出やすいように心がけた。

11. 練り直し

■ 練り直し案

- ほのぼのでの記録の入力が正しかったか、漏れがないかのチェック体制の構築。
- 完全に電子化に移行するまでの期間、紙と併用になっているため、より時間が掛かっている。そこで、併用期間を少しでも短くできるように項目ごとに期間を定め、完全移行を目指している。

【食事】→夜勤者、【バイタル】→看護師、【入浴】【排泄】→各担当副主任



- 電子化への完全移行により、各利用者の情報を他職種と共有することができるようになり、適切な対応ができる体制を目指す。又、作業時間の短縮で生まれた時間をレクリエーション等に有効利用する。

11. 練り直し：改善方針シート（練り直し後）

	課題 1)	課題 2)	課題 3)
改善する課題	入力ミスの防止		
改善活動案	チェック体制の構築		
実施する改善活動	担当を決めたチェックの実施		
課題解決の取り組み優先度	①		
担当者	各担当		

11. 練り直し：進捗管理シート（練り直し後）

■改善方針

活動のゴール	電子化への移行が完了。作業時間の短縮で生まれた時間をレクリエーション等に有効利用する。
振り返り (改善活動実施後に記入)	マニュアルを作ったが、入力ミスの可能性があるので、チェック体制を構築する。

■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	年										
						実施有無	2月	3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)	夜勤者→【食事】チェック 看護師→【バイタル】チェック 各担当副主任→【入浴】【排泄】 チェック	1月末～3月末	2カ月間												
	改善活動の推進体制を構築しよう															
	事業所内で活動内容を周知しよう															
	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															

😊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！！！！
- メンバー全員が参加し会議をおこなう事が一番ですが、日々の業務や、出勤時間帯の相違から難しい事も多々ある。集まらないから会議を開催しないのでは無く、先ずは出席出来るメンバーで会議をおこなう事が大切。
- 担当者を決め、職員に現状等の聞き取りを行う方法と、アンケートで回答を求める方法の2つを行いました。直接話しをし聞き取りをするよりも、アンケートで回答を求めるほうが、職員も自分の意見を述べやすく、より多く思っている事を聞き出す事が出来て良かった。
- 課題解決を進める事により、少しでも成果があれば、チームメンバーの自信に繋がり、モチベーションアップに繋がる。「小さな成功体験」を繰り返す事が重要。
- 職場には課題がいっぱい存在する。ここで立ち止まるのではなくて、今回の研修で学んだ事を活用し、一つひとつ課題を解決し、働きやすい職場を目指したい。