

生産性向上の取組

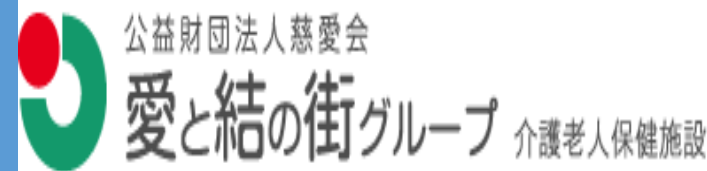
～フロア業務・送迎を検討して～

生産性向上の取組に
関する介護事業所向け
ビギナーセミナー
第5回 九州・沖縄
2023.8.10



公益財団法人 慈愛会 介護老人保健施設 愛と結の街
通所リハビリテーション
村井 真由美 原口 悦江

事業所プロフィール



公益財団法人慈愛会介護老人保健施設愛と結の街に属する**通所リハビリテーション部門**

定員50名(2時間15分コースと6時間30分コースの混合)

職員:**リハビリテーション専門職**(以下、リハ専門職:専任専従理学療法士・作業療法士各2名、入所兼務の言語聴覚士2名)、**介護福祉士**4名

リハ専門職による**個別リハビリテーション**(以下、個リハ)と介護福祉士によるパワーリハビリテーション、物理療法、集団体操、脳活性トレーニング、自主練習支援(以下、**フロア業務**)でプログラム構成。**送迎業務**は全員と事務部、派遣スタッフの応援で実施

取組を行った背景

- 2時間15分の短時間サービスに加え、令和4年4月から食事、入浴サービス付きの6時間30分のサービスを開始
- フロア業務をしていた介護福祉士1名が入浴業務に従事することになった
- お互いバタバタしているが何をしているかわからない
- 業務改善しなければ、と思うが何から手を付けて良いのかわからない

手順
1

改善活動の
準備をしよう

- 改善活動をするプロジェクトチームを立ち上げ、プロジェクトリーダーを決める
- 経営層から施設全体への取組開始のキックオフ宣言をする
- 外部の研修会を活用する

☆プロジェクトリーダー1名とプロジェクトメンバー3名でチームを立ち上げる。

☆月1回の「デイケア会議」で取組開始を宣言。

☆オンライン研修、動画視聴、マニュアルを読んで改善活動の準備を行う。



手順
2

現場の課題を
見える化しよう

- 「課題把握シート」「気づきシート」から課題を抽出する
- 「因果関係図」「課題分析シート」により課題を構造化する
- 「業務時間見える化ツール」により業務を定量的に把握する

課題把握シート
気づきシート
課題分析シート
業務時間見える化ツール



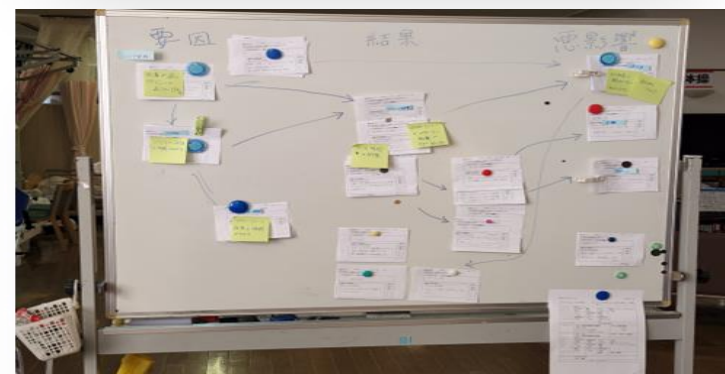
☆「気づきシート」に各自記入。

98枚のシートが得られる。

☆ゆるやかな「因果関係図」を作成。

☆「機器設定」、「フロア業務」、「送迎」、

「月末業務」に絞られ、話し合いで前者3つに絞られる。



*「課題把握シート」は実施せず。 「業務時間見える化ツール」は実施。

明らかにになった課題

- 片麻痺利用者の訓練機器への手と足の固定に時間がかかる。
- 機器を設定している時に他の利用者やスタッフに手や体が当たる。設定しにくい。
- 訓練機器、物理療法にそれぞれタイマーが設置されており、タイマーをオフにすることに追われる。
- 送迎に関して朝の到着時刻が遅れ、その後のスケジュールに影響する。
- 帰りの乗車に時間がかかる。
- 福祉用具を使用している利用者宅の送迎にできるスタッフしか行けない。

手順 3

実行計画を立てよう

- 考えられる取組を出し合い課題解決までの道筋を描き、「改善方針シート」で整理する
- 「進捗管理シート」において成果を測定する指標を定める

改善方針シート
進捗管理シート

改善方針シート

☆プロジェクトメンバー各自が課題に対し、改善計画を立てる。

☆課題に対し、目標と実施する改善活動を計画した。

	課題 1)	課題 2)	課題 3)
改善する課題	パワーリハビリや物理療法の設定に時間がかかる。	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス内容にばらつきがあり、時間内に済ませることが困難な日がある。 ・訓練機器設定時に自主練習の方と衝突することがある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・朝のバイタルチェックに時間がかかり、プログラム開始が遅れる。 ・午前の送りで車両に乗せる順番が曖昧で発車が遅れる。 ・自宅玄関の昇降機の扱いができないスタッフがいます。
目標	設定方法を見直し、効率を改善する。	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供時間内にパワーリハ等のプログラム提供が円滑にできる。 ・訓練機器の設定（手足の固定以外）がしやすくなる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・午前の到着時、送り出しが円滑にできる。その分、時間を有効に使う（個別リハビリの開始、休憩時間が定時にとれる）。 ・A様の送迎に行けるスタッフが増える。
実施する改善活動	<ul style="list-style-type: none"> ・プリーやローイングの手の固定方法の見直し ・エルゴとスポットバイクの足の固定方法の見直し ・ホットバックの装着方法の見直し。 	<ul style="list-style-type: none"> ・パワーリハ等が逼迫する原因となる利用者を抽出する。 ・抽出した利用者の負荷を調整し、時間を短縮する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・あいゆいの家へ送迎に行くスタッフが9時5分までに送迎に行く。 ・午前の送りの送迎表に運転手が車に乗せる順番を記入し、その順に乗せる。 ・玄関の昇降機を全スタッフができるようにする。
取り組み優先度	① <ul style="list-style-type: none"> ・手の固定方法の見直し・検討 ・足の固定方法の見直し・検討 ・ホットバックの装着方法の検討 	①	①

つまずき、失敗、工夫したこと

☆「送迎」に関して最初改善計画が広くなりすぎた

⇒当初の計画 「**運転スキルの向上による送迎時間の短縮**」

「**運転スキルの向上による送迎範囲の拡大**」

・・・短期間には困難な課題となった。

⇒(工夫)課題を見直し、短期間で遂行可能なことに変更した。

☆各期限に間に合わせなければ、各課題をしなければ、という焦りが先に立った

⇒最終的に期限を設けることや形から入ることは、生産性向上に関する理解を深め、改善計画を具体化するのに有効であることがわかった。

取組1:レイアウト変更

取組前
スポット
バイクの
設定スペース
が狭い



取組後
設定スペース
が広がった



1. 職場環境の整備

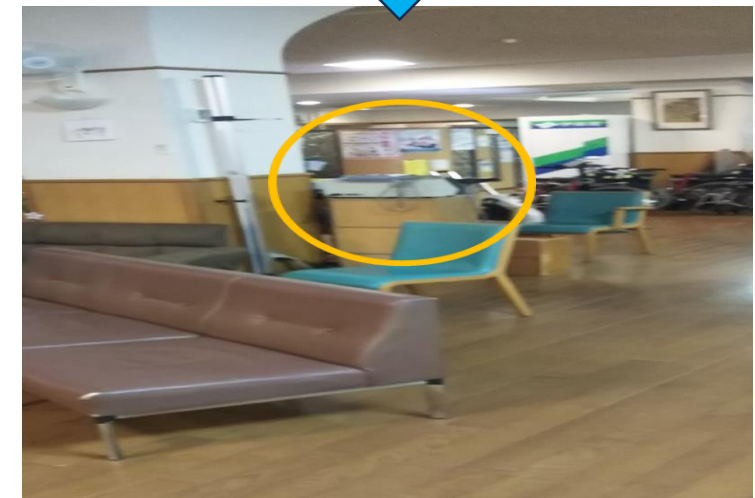
取組前
ホットパックの
場所が2つ
あった



離れたところ
にもあった



取組後
ホットパックが
一ヶ所に集約
された



取組2: 片麻痺利用者の麻痺手の固定

1. 職場環境の整備

取組前

ひもで固定し
ており、時間
を要した



取組後①

手袋型
市販品
約30秒で
装着可



取組後②

ネオプレンゴム
OT作成
約15秒で
装着可



取組3: 送迎の工夫

送迎表の工夫

取組前

乗車順番は
運転手しか
わからない

AM (帰り)

1	2	3
1号車	2号車	3号車
愛上	岡菊	家戸
ホ・弁	WC	ホ
A	F	H
ホ	弁	
B	G	I
C		J
弁		WC
D		K
E		L
		M

取組後

降車順に
番号を打つ
ことで円滑に
乗車

AM (帰り)

1	2	3
1号車	2号車	3号車
愛上	岡菊	家戸
ホ・弁	WC	ホ
A①	F②	H③
ホ	弁	
B②	G①	I①
C③		J④
弁		WC
D④		K②
E⑤		L⑥
		M⑤

2. 業務の明確化と役割分担～業務全体の流れを再構築～
7. OJTの仕組み作り

昇降座椅子使用方法の習得

取組前

理学療法士
2名のみ
送迎可



取組後

全職員が取り
扱い、送迎可



<https://catalog.seiko-aruko.jp/products/detail/309>より引用

効果判定ツール①

～業務効率指標～

■ 選択した取組に該当する業務効率の指標

例) 入浴準備1回分の入浴時間(例)10分
分子には「分」、分母には「回」を設定する

取組	No.	指標名	評価	選択	分子	分母
①職場環境の整備	1	入浴準備・後片付け時間	定量			
	2	利用者・家族とのコミュニケーション時間	定量			
	3	時間に追われる焦り感(心理的な負担)	定性	✓		
(任意の指標)	1	スポットバイクの設定のしやすさ	定性	✓		
	2	片麻痺利用者のブリー、ローイングの手の固定時間	定量	✓	分	回
	3	片麻痺利用者のスポットバイク、エルゴメーターの足の固定時間	定量	✓	分	回
	4					

取組	No.	指標名	評価	選択	分子	分母
②業務の明確化と役割分担	1	活用可能な時間	定量			
	2	残業時間	定量			
	3	訪問移動時間	定量			
	4	報告業務に要する時間	定量			
	5	当日行う業務の把握状況	定性			
(任意の指標)	1	朝のバイタルチェックでオーバーする時間(9時25分を超える)	定量	✓	分	回
	2	送り時、発車時刻をオーバーする時間(11時30分/15時45分を超える)	定量	✓	分	回
	3					

取組	No.	指標名	評価	選択	分子	分母
⑥OJTの仕組みづくり	1	チームの習熟度	定性			
	2	リーダー業務を教えることのできる人数	定量			
(任意の指標)	1	昇降座椅子の操作ができる人数	定量	✓	人	-
	2					
	3					

効果判定ツール(サンプル)

■ 取組のステップの達成度

取組	No.	取組のステップ	取組前 or 取組後			
			していない	あまりしていない	ややしている	している
①職場環境の整備	1	5Sの考え方・意味を理解しよう	○	○	●	○
	2	要改善項目を洗い出しリスト化しよう	○	○	●	○
	3	"誰が""いつまでに""何を""するの"が決めよう	●	○	○	○
	4	①要らないモノを廃棄 ②機能を考えモノを配置 ③美しく整える	○	○	●	○
②業務の明確化と役割分担	1	業務を見える化しよう	○	●	○	○
	2	業務の必要性の整理、3Mを見つけよう	○	●	○	○
	3	役割のマッチング、マスターラインを引き直そう	○	●	○	○
	4	手順と役割の整理をしよう	○	●	○	○
⑥OJTの仕組みづくり	1	目標、教えるべき内容、手順を明確にしよう	○	●	○	○
	2	職員を評価しよう	○	●	○	○
	3	教える技術を学び身につけよう	○	●	○	○

単位の設定例1) 入浴準備は1回あたり30分 → 分/回

単位の設定例2) 訪問距離は1ヶ月あたり200km → km/月

■ 業務効率指標

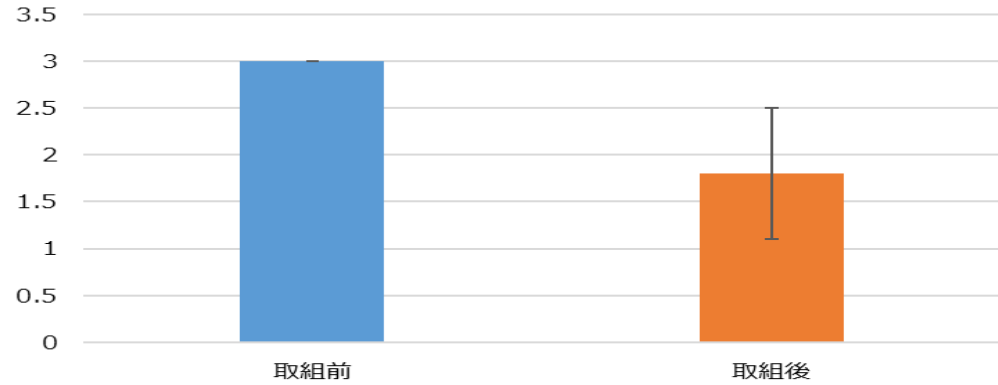
取組名	No.	指標名	評価	単位	入力値	ない	あまりない	ややある	ある
①職場環境の整備	1	時間に追われる焦り感(心理的な負担)	定性	-		○	○	○	●
	2	スポットバイクの設定のしやすさ	定性	-		○	●	○	○
	3	片麻痺利用者のプーリー、ローイングの手	定量	分/回	3				
	4	片麻痺利用者のスポットバイク、エルゴメ	定量	分/回	5				
②業務の明確化と役割分担	1	朝のバイタルチェックでオーバーする時間(9	定量	分/回	10				
	2	送り時、発車時刻をオーバーする時間(1	定量	分/回	5				
⑥OJTの仕組みづくり	1	昇降座椅子の操作ができる人数	定量	人	2				

■ サービスの質指標

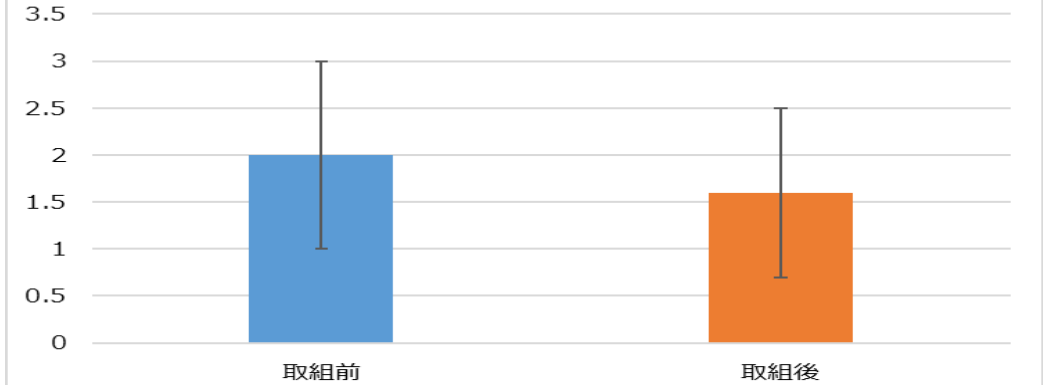
視点	No.	指標名	評価	単位	入力値	ない	あまりない	ややある	ある
視点1: チームケアの質の向上	1	協働のしやすさ	定性	-		○	○	●	○
	2	心理的に安心して発言しえる状況	定性	-		○	○	●	○
視点2: 人材の成長	1	昇降座椅子の使用方法の理解	定性	-		●	○	○	○
視点5: チーム意識	1	チーム意識	定性	-		○	○	●	○
	2	組織の風通しのよさ	定性	-		○	○	●	○

業務効率指標①

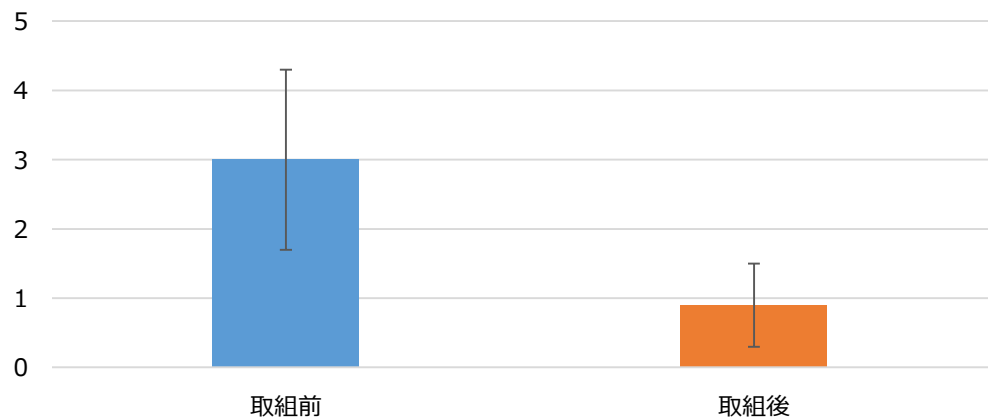
時間に追われる焦り感（心理的な負担）



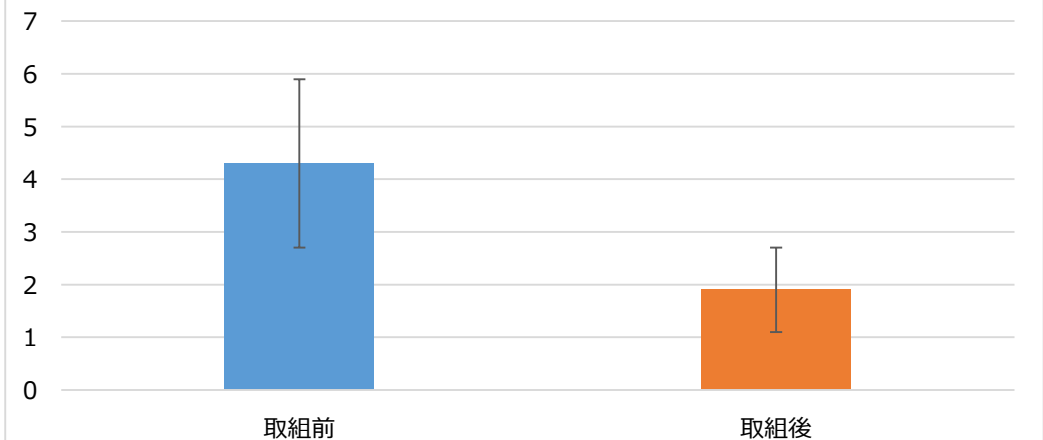
スポットバイクの設定のしやすさ



片麻痺利用者のプーリー、ローイングの手の固定時間

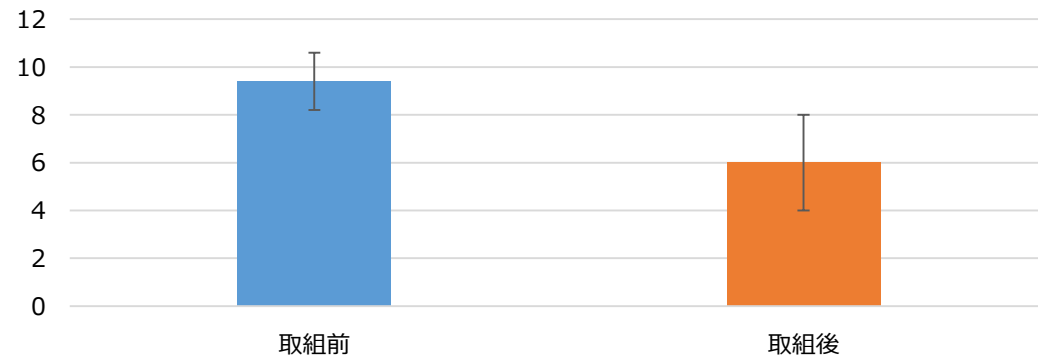


片麻痺利用者のスポットバイク、エルゴメーターの足の固定時間

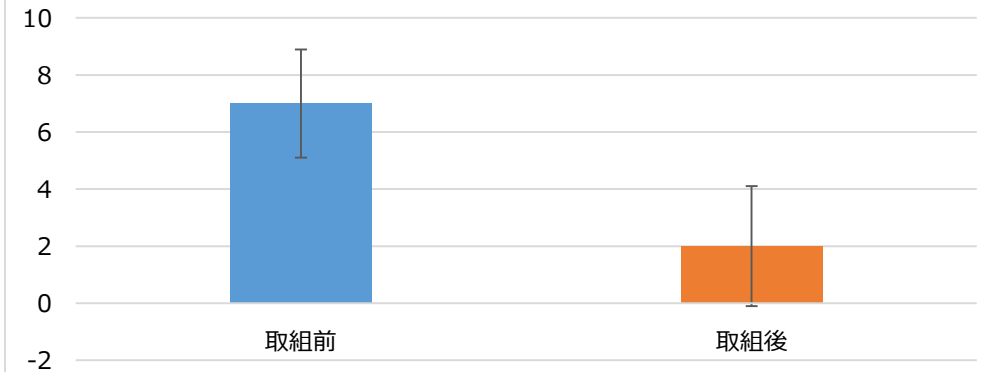


業務効率指標②

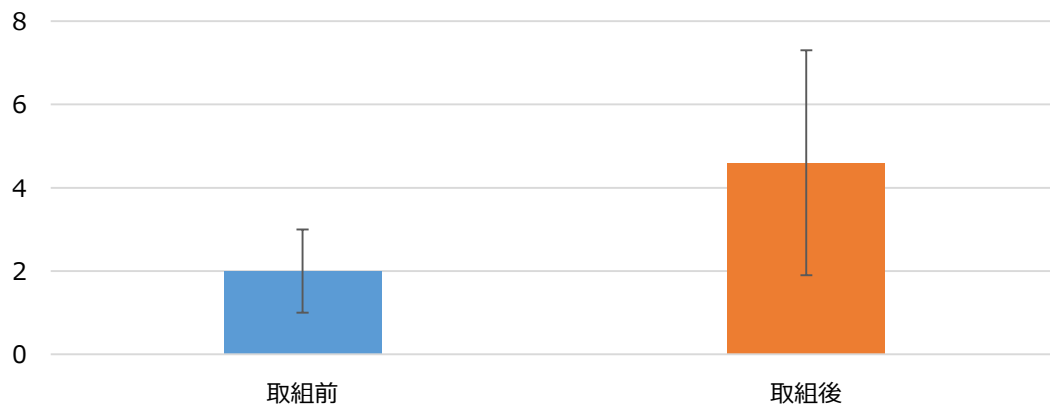
朝のバイタルチェックでオーバーする時間（9時25分を超える）



送り時、発車時刻をオーバーする時間（11時30分/15時45分を超える）



昇降座椅子の操作ができる人数



- * 片麻痺利用者の手の固定、送り時の発車時刻、福祉機器については有意に改善。
- * 今回、改善策が見つからなかった片麻痺利用者の足の固定、朝の到着時刻の超過については有意差見られなかった。

効果判定ツール②

～サービスの質指標～

■介護サービスの質の視点に該当するサービスの質指標

分子には「分」、分母には「回」を設定

視点	No.	指標名	評価	選択	分子	分母
視点1：チームケアの質の向上	1	ニーズ変化への柔軟な対応	定性			
	2	協働のしやすさ	定性	✓		
	3	心理的に安心して発言しあえる状況	定性	✓		
(任意の指標)	1					
	2					
	3					

行追加

視点	No.	指標名	評価	選択	分子	分母
視点2：人材の成長	1	介護に関する知識や方法の理解	定性			
	2	リーダー目線の業務の理解	定性			
	3	管理職目線の業務の理解	定性			
(任意の指標)	1	昇降座椅子の使用方法の理解	定性	✓		
	2					
	3					

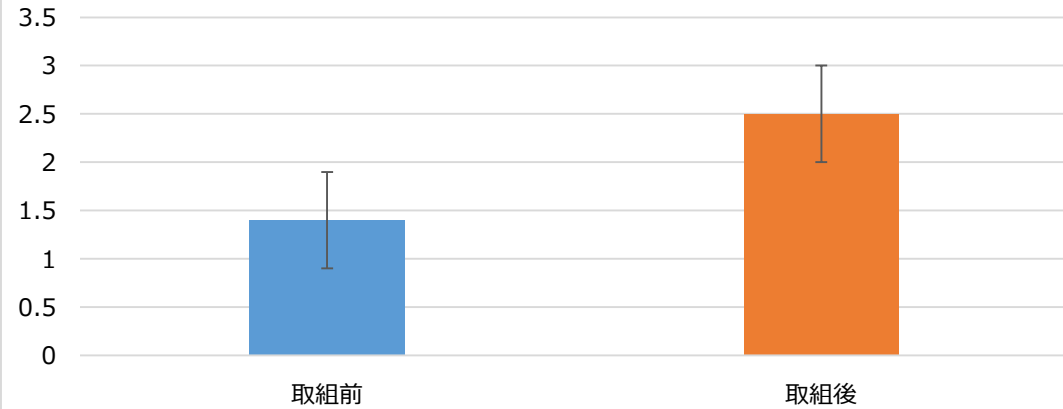
行追加

視点	No.	指標名	評価	選択	分子	分母
視点5：チーム意識	1	チーム意識	定性	✓		
	2	職員と管理者のコミュニケーション時間	定量			
	3	組織の風通しのよさ	定性	✓		
(任意の指標)	1					
	2					
	3					

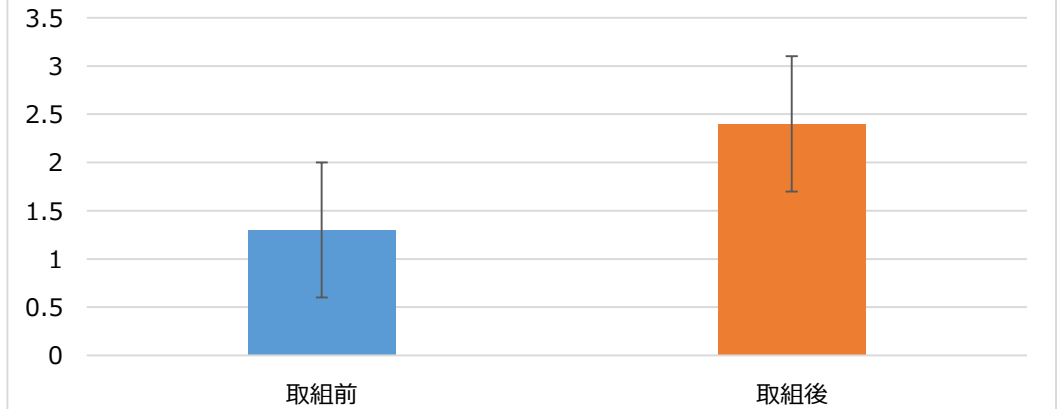
行追加

サービスの質指標①

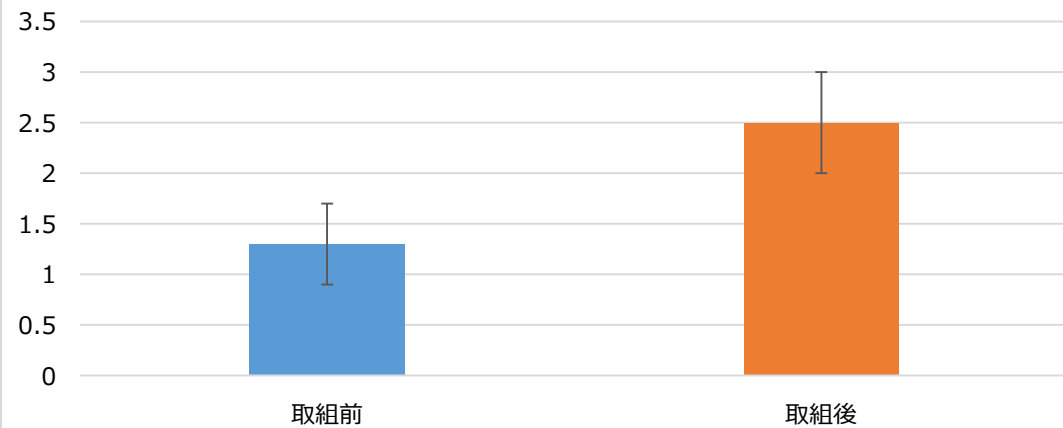
協働のしやすさ



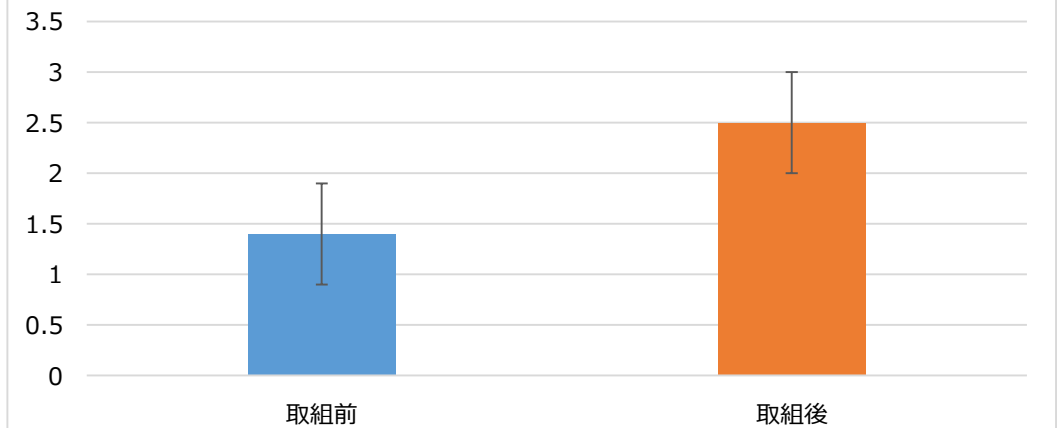
心理的に安心して発言しあえる状況



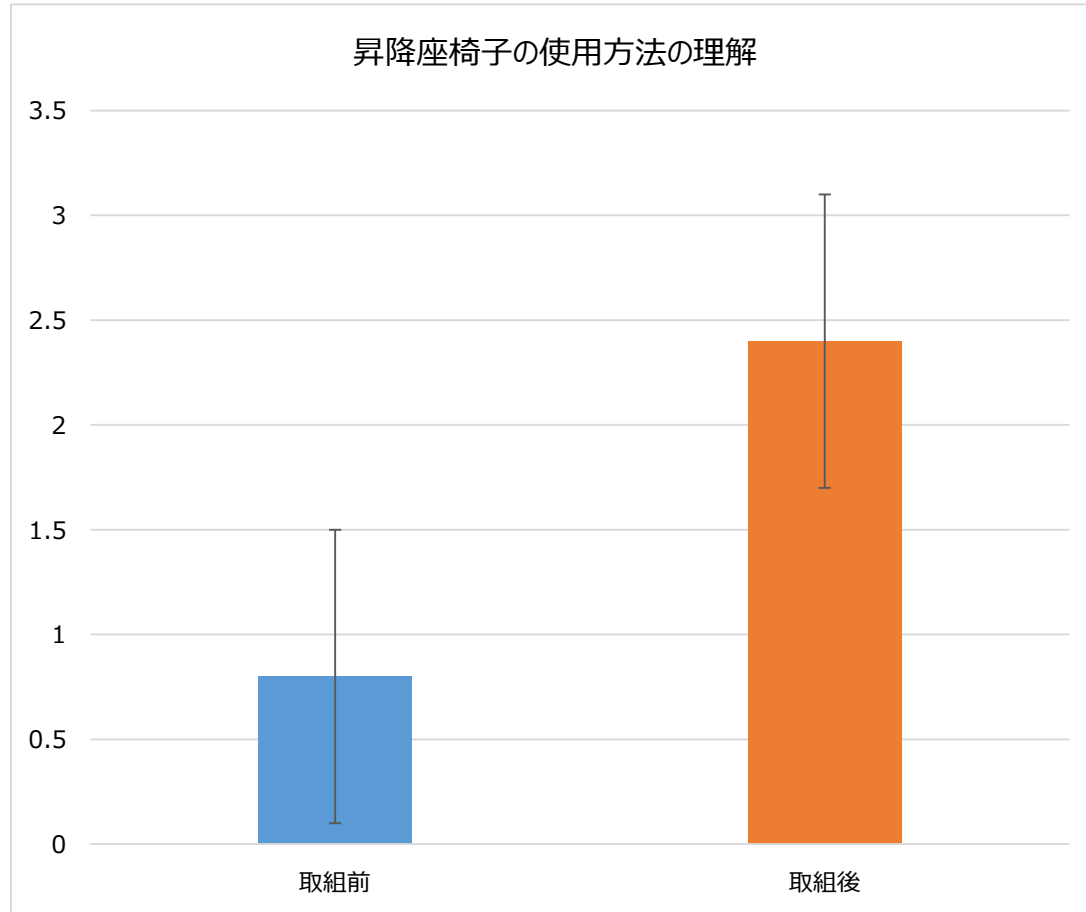
チーム意識



組織の風通しのよさ



サービスの質指標②



* サービスの質指標に関しては全てにおいて有意に効果が見られた。

まとめ

手順
6

実行計画を
練り直そう

- 上手くいった点、いかなかった点について、分析を加える
- 他の取組も含め、実行計画に修正を加える

- どこから手をつけるのかは「**職員の意見**」からということを学んだ。そして「**小さく具体的なこと**」から始めることが効果的であることがわかった
- 多くの職員が持っている**関心事を通して話し合うこと**でコミュニケーションがとりやすくなることがわかった。
- 今回の一連のプロセス（**改善活動の標準的なステップ**）を経ることで次に続く生産性向上、業務改善の手順がわかった。
- **現在も業務改善を継続中**（例：早出制度を作り、朝の到着時刻の遅れがほぼなくなり、スケジュールが円滑に進むようになった）。