

令和5年 厚生労働省 令和5年度 介護現場の生産性向上に関する普及・定着促進事業

## フォローアップセミナー 成果報告

【開催地域】 西日本地域  
【施設名】 姫路医療生活協同組合 北部  
【発表者名】 園部 仁美

# 施設概要 (2023年12月時点)

- 施設名 定期巡回北部 (ヘルパー併設)
- 同敷地内 看多機、訪看
- 所在地 兵庫県姫路市
- 開設日 2018/4/1
- 利用者数 24人



# 法人内 定期巡回 4 事業所



## 取組のきっかけ

---

- 働きやすい職場づくりやサービスの質を上げていくために、法人の方針として、生産性向上の取組を推進していくことを決定した。
- また、事業所ではヘルパーの調整ミス等が課題になっていた。
- 取組にあたっては生産性向上のセミナーへの参加を通じて取組を始めることを決定した。

# 改善活動の取組の概要

## 【目的・目標の策定】

- 目的：誰が見ても分かりやすいサービス提供実施管理票にすることで、訪問抜けや連絡ミスをなくす。その結果、日々の調整業務がしやすくなり業務効率が上がることを目指す。
- 目標：サービス提供実施管理票の記入方法の統一化を行う。

## 【解決方法】

- 事業所内の整理整頓  
⇒利用者ファイルや資料等の保管場所を決める。
- 調整業務の手順を再度見直し統一した記入方法を共有。
- 新規追加、終了者はサービス提供実施管理票の原本を随時更新し
- 調整の変更時は迅速に入力を行う。

## 2. 取り組みの流れ



# 取り組み全体の流れ

(取組手順)

(実施内容)

|   |      |               |   |
|---|------|---------------|---|
| P | 手順 1 | 改善活動の準備をしよう   | <ul style="list-style-type: none"><li>・事業所ミーティングにて趣旨説明とアンケートを基に現状の共有</li><li>・課題について意見交換</li><li>・因果関係図を作成→改善点について話し合い</li><li>・サービス提供実施管理票の記入方法のマニュアル作成とKPIの設定</li></ul> |
|   | 手順 2 | 現場の課題を見える化しよう |   |
|   | 手順 3 | 実行計画を立てよう     |   |
| D | 手順 4 | 改善活動に取り組もう    | <ul style="list-style-type: none"><li>・サービス提供実施管理票のマニュアル作成→原本と介護ソフトの見直しと修正</li><li>・2～3日先まで調整業務→当日にダブルチェック</li></ul>  |
| C | 手順 5 | 改善活動を振り返ろう    | <ul style="list-style-type: none"><li>・効果検証</li><li>・ミーティング実施（良かった点、今後改善する点）</li></ul>  |
| A | 手順 6 | 実行計画を練り直そう    | <ul style="list-style-type: none"><li>・実行計画の見直し</li><li>課題解決と業務効率化の意識付け</li></ul>   |

# 手順 1 : 改善活動の準備

## Ⅰ プロジェクト実行体制

<プロジェクトチームの体制と役割>

| プロジェクトメンバー名 | 役職  | 所属 | プロジェクト上の役割           |
|-------------|-----|----|----------------------|
| 1           | 管理者 | 北部 | 統括責任者                |
| 2           | 副主任 | 北部 | プロジェクトリーダー・原紙担当・調整担当 |
| 3           | 計責  | 北部 | プロジェクトリーダー・原紙担当・調整担当 |
| 4           | 計責  | 北部 | 議事録担当・調整担当・その他       |
| 5           | 計責  | 北部 | 調整担当・その他             |
| 6           |     |    |                      |
| 7           |     |    |                      |
| 8           |     |    |                      |
| 9           |     |    |                      |
| 10          |     |    |                      |

※メンバーには、必ず経営層、マネジメント層、そして現場の担当者を含めてください。  
 ※プロジェクトリーダーは氏名の後に「〇」を付けてください。  
 ※メンバー数は最低4名以上～設定いただき、貴事業所の実情に応じて変更ください。  
 ※チーム上の役割分担が未定の場合、空欄のままで構いません。

<プロジェクトミーティング>

- ◆毎週: 水曜日 14時～ 14時30分
- ◆開催場所: 事業所内相談室

※プロジェクトミーティングの結果は議事メモとして、事務局へご提出ください。

<その他特記事項>

プロジェクトリーダーを2名にすることで管理確認体制を確保  
 サービス提供管理票の様式を検証。

# 手順 1 : 改善活動の準備

○事業所でミーティングを行い、日々の業務の中での課題を話し合った。

## 【課題】

① 調整業務の要であるサービス提供実施管理票と介護ソフトで管理している予定時間に誤差があり、実際のサービス提供時間が把握できない。

➡ 「分からない」発言や対応に時間を要する。

② 計画作成責任者はミスをしないように管理票をメモ代わりに使用し、複数の色を使って自由に記載していた。

➡ サービス提供実施管理票でキャンセルや訪問追加等が分かりにくいため訪問抜けやヘルパーへの連絡ミスが生じていた。また、調整業務を行う計画作成責任者により解釈が違った。

➡ 利用者、利用者家族、ケアマネジャーからのクレームがあり、信頼関係が薄れた。

# 手順 1 : 改善活動の準備

## ■ 気づきシート

- ・ 業務を行っている際に感じた課題や気づきについて、自由に記述してください。 ※1枚につき1つの「課題」や「気づき」を記載してください。
- ・ 課題や気づきの内容は、大きな文字で一言または単語で書いてください（例：人手不足、業務が統一されていない）。

いつ？（例：夜勤、朝礼、送迎・・・）

どこで？（例：利用者の居室、浴室、送迎者・・・）

日勤業務中

事業所内

※いつ・どこで、の記載が難しい場合は、空欄でも構いません。思いついた課題や気づきをどんどん書いていきましょう。

どんな課題や気づき？

キャンセルや調整の表示がまちまちで  
訪問キャンセルかヘルパー調整なのか判断できず、  
訪問抜けやヘルパーは訪問したが利用者は不在ということが起こった。

© 2023 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

## ■ 気づきシート

- ・ 業務を行っている際に感じた課題や気づきについて、自由に記述してください。 ※1枚につき1つの「課題」や「気づき」を記載してください。
- ・ 課題や気づきの内容は、大きな文字で一言または単語で書いてください（例：人手不足、業務が統一されていない）。

いつ？（例：夜勤、朝礼、送迎・・・）

どこで？（例：利用者の居室、浴室、送迎者・・・）

日勤業務中

事業所内

※いつ・どこで、の記載が難しい場合は、空欄でも構いません。思いついた課題や気づきをどんどん書いていきましょう。

どんな課題や気づき？

調整業務に時間がかかる  
利用者の情報共有が出来ていないため  
申し送りがスムーズに出来ず  
訪問抜けやサービス内容にミスが目立った。

© 2023 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

## ■ 気づきシート

- ・ 業務を行っている際に感じた課題や気づきについて、自由に記述してください。 ※1枚につき1つの「課題」や「気づき」を記載してください。
- ・ 課題や気づきの内容は、大きな文字で一言または単語で書いてください（例：人手不足、業務が統一されていない）。

いつ？（例：夜勤、朝礼、送迎・・・）

どこで？（例：利用者の居室、浴室、送迎者・・・）

日勤業務中

事業所内

※いつ・どこで、の記載が難しい場合は、空欄でも構いません。思いついた課題や気づきをどんどん書いていきましょう。

どんな課題や気づき？

入院の連絡に対して記入がなく  
いつ入院なのかどのヘルパーへ連絡済なのかが把握できない。

© 2023 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

## ■ 気づきシート

- ・ 業務を行っている際に感じた課題や気づきについて、自由に記述してください。 ※1枚につき1つの「課題」や「気づき」を記載してください。
- ・ 課題や気づきの内容は、大きな文字で一言または単語で書いてください（例：人手不足、業務が統一されていない）。

いつ？（例：夜勤、朝礼、送迎・・・）

どこで？（例：利用者の居室、浴室、送迎者・・・）

日勤業務中

事業所内

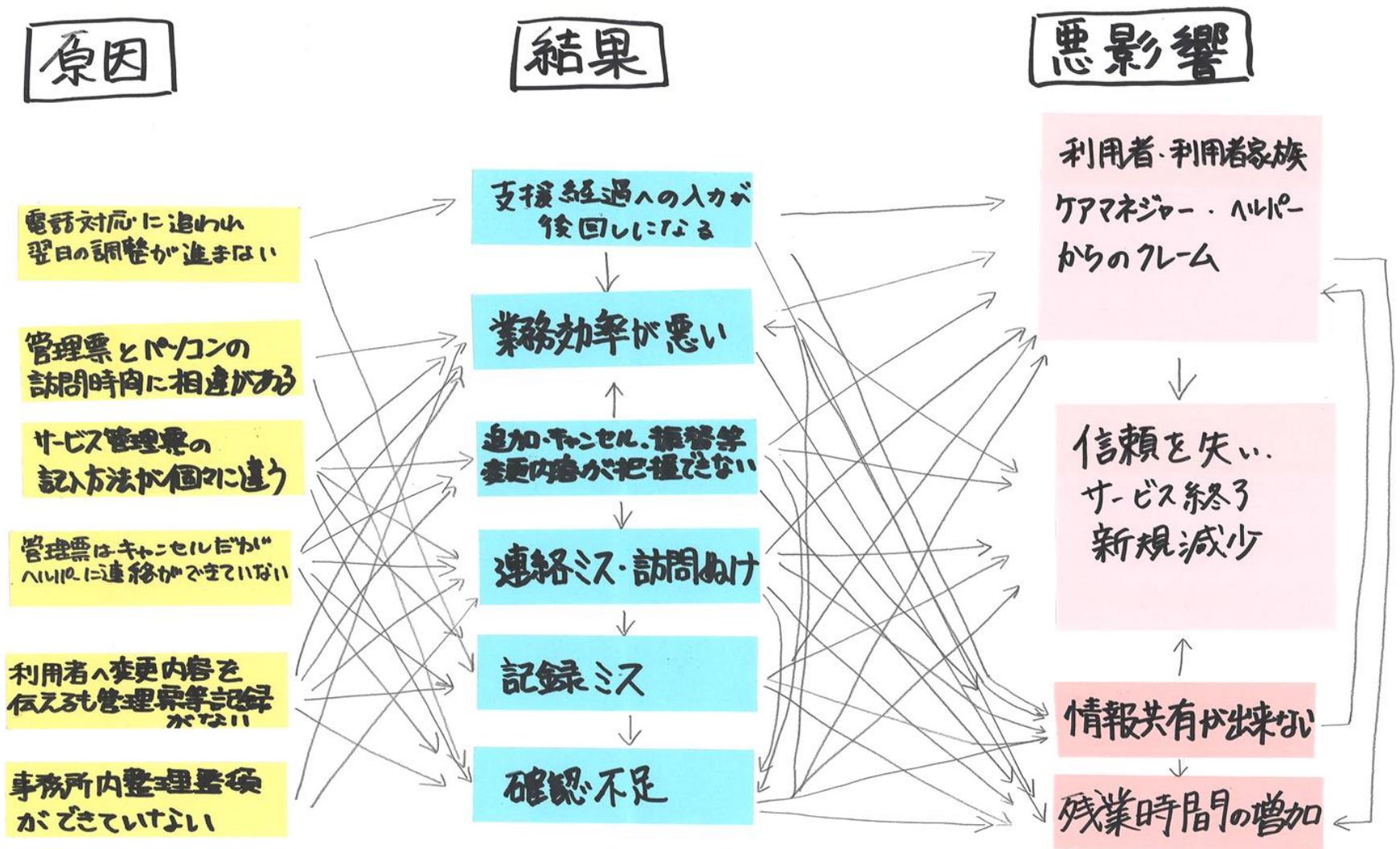
※いつ・どこで、の記載が難しい場合は、空欄でも構いません。思いついた課題や気づきをどんどん書いていきましょう。

どんな課題や気づき？

ヘルパーへ同行訪問を行う際の記入が分かりづらい

© 2023 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

# 手順2：現場の課題の見える化



## 手順3：実行計画の立案

### 【課題解決の道筋】

- 調整時に使用するサービス提供実施管理表にキャンセル、追加訪問、予定変更等の記入漏れがあった。また数日先の調整が出来ていないため、翌日の時間調整に慌てることが多々あった。
- その結果、訪問抜けやサービス内容連絡ミスがおき、利用者や利用者家族からのクレームが発生した。
- この課題に対し、管理表の記入方法の統一のため手引きを作成しそれを実行することで、誰が見てもわかりやすい管理表になり、ミスを防ぐことが期待できる。また、1週間先の調整を行うことを意識することで、余裕を持った調整が期待できる。

### 【取り組む改善活動】

サービス提供実施管理票の記入方法の統一化。

### 【KPIの設定】

1週間先の調整が出来ているか、訪問抜けの件数、調整ミスの件数（目標0件！）

# 手順 1 : 改善活動の準備

## 【苦労した点】

- サービス提供実施管理表のメモ書きをなくすためには、**職員間で申し送り内容を、どのように共有**していくか。

例) 突発訪問時のサービス内容や買い物の内容等を事前に伝えることでヘルパー、計画作成責任者が忘れてしまわないかという不安。

## 【工夫した点】

- **記入方法のマニュアルを作成**し、ミーティングにて伝達と共有。  
→ 管理表の備考欄、介護ソフトの支援経過、チャットラックを活用し申し送り内容を共有。
- プロジェクトリーダーを中心に**分かりづらい点は確認、改善、周知しマニュアルに追加**する。
- **管理者より、調整業務の大切さを説明。**

## 手順4:改善活動の取組

- ① デスク周りの整理整頓、定物定置の実施。
- ② 記入方法のマニュアルを作成し、ミーティングにて伝達と共有
- ③ 役割分担：早出・遅出のみのシフトの日は早出が調整業務を担い、遅出がダブルチェック
- ④ KPIの設定
- ⑤ リスク⇒マニュアルに基づき確実に実践できるか

### 工夫した点

- サービス提供実施管理表の訪問時間と介護ソフトの訪問時間の相違が無いように確認と、入力訂正。
- 「1週間先の調整が出来ているか」のKPIの測定方法をアンケート方式とした。

# 整理整頓



タイトルの  
書式を揃え  
カテゴリー別に

コール機  
ナンバリング

キーBOX  
定位置

## 手順4:改善活動の取組

### マニュアル作成

#### 【サービス提供実施管理票】

##### ○キャンセル

- ① 誰からいつ受けたのかと担当ヘルパーを記入
- ② ヘルパーに電話連絡→伝えた日付を記入
- ③ チャットラックで連絡→ヘルパーから了解の返信があった日を記入
- ④ 管理票＝赤で二重線

##### ○ドタキャン(訪問したがキャンセルとなった・不在)

キャンセル欄の1番下に赤で利用者名とドタキャンと記入

##### ○ヘルパーの欠勤

ヘルパー調整欄のヘルパー名の横に決と記入

→動ける時間帯の有無の確認を行うこと

## 手順4:改善活動の取組

### マニュアル作成

- ・調整→赤で×
- ・キャンセル→赤で二重線
- ・利用者へ時間変更やヘルパー変更の連絡→青○を付、連絡後はスミと記入
- ・同行訪問→主でサービス業務を行う職員:赤字、同行者:黒字

○定期巡回サービスの随時訪問→利用者名は青で記入

【介護ソフト】

○訪問介護、定期巡回サービスともキャンセル→ヘルパー名を選択解除で空白

○入院・ショート利用は、訪問予定を削除

# 手順4:改善活動の取組

## キャンセル

| 利用者   | 理由          | ヘルパー   | 連絡   | 確認 |
|-------|-------------|--------|------|----|
| 園部 仁美 | 長女より 1/20 受 | A ヘルパー | 1/20 | スミ |
| 兵庫 花子 | ドタキャン       |        |      |    |



キャンセル  
~~園部 仁美~~

## ヘルパー調整

| ヘルパー       | 利用者名  | 時間          | 代行者    | 連絡   | 確認 |
|------------|-------|-------------|--------|------|----|
| A ヘルパー (欠) | 園部 仁美 | 10:00~10:30 | B ヘルパー | 1/20 | OK |
|            |       |             |        |      |    |



## A ヘルパー

訪問調整  
~~園部 仁美~~

## B ヘルパー

利用者へ連絡  
園部 仁美  
スミ

## 備考

|                             |
|-----------------------------|
| 定期巡回新規 姫路 太郎様 10:00 自宅にて契約  |
| 兵庫 花子様 1/20 薬カレンダーの写真をアップする |
|                             |
|                             |

## 小さな改善事例の共有

---

- 記入の仕方に迷った時、手引きを活用することで迷わず調整業務が行えた。
- 連絡済の記載がない場合は、利用者に連絡が出来ているのかの意識付けが出来た →利用者やヘルパーの安心感につながった。
- 些細なことでも必要なことは、「支援経過に入力」と繰り返し事務所内で声をかけ合うことで、支援経過への入力抜けが減少した。
- 改善活動に取り組む中で、困り事や相談事が声に出して話しやすくなり、一人で抱え込むことが無くなった。笑顔も多くなった。
- サービス提供実施管理票の原本を適宜変更することが出来るようになり、ヘルパーの訪問可能な空き時間を把握できた。  
→訪問依頼がスムーズに出来るようになった。

## 手順5:改善活動の振り返り

---

- アンケートや現場の声を収集し、取組の振り返りを行った。

➡ 詳細は取組の成果にてご説明

## 手順6:実行計画を練り直そう

- 長年のメモ書きの癖が取りきれていない状況。
  - ➔ **計画作成責任者がお互いに声を掛け合い、その場で修正。**
- 数日先の調整がなかなか追いつかない。
  - ➔ **慣れるまでは時間がかかるが、計画作成責任者間で効率よく業務ができるように午前中は訪問、午後は調整業務と、お互いに協力し取り組み中。**
- 定期巡回サービスは新規、終了、入院が目まぐるしく変化する。また、訪問回数やケア内容の変更、随時訪問と柔軟な対応が求められるため、より迅速なサービス提供実施管理票の変更、追加、情報共有が大切。
  - ➔ **支援経過、サービス提供実施管理票の備考欄、計画作成責任者間のチャットラックが上手に活用できるよう意識付けに取り組んでいる。**
- マニュアルだけでなく、実際の記入例としてサービス提供実施管理票に書き込んだマニュアルを一緒にファイリングすることで、更に記入方法が見える化出来、統一に繋がった。

## 手順6:実行計画を練り直そう

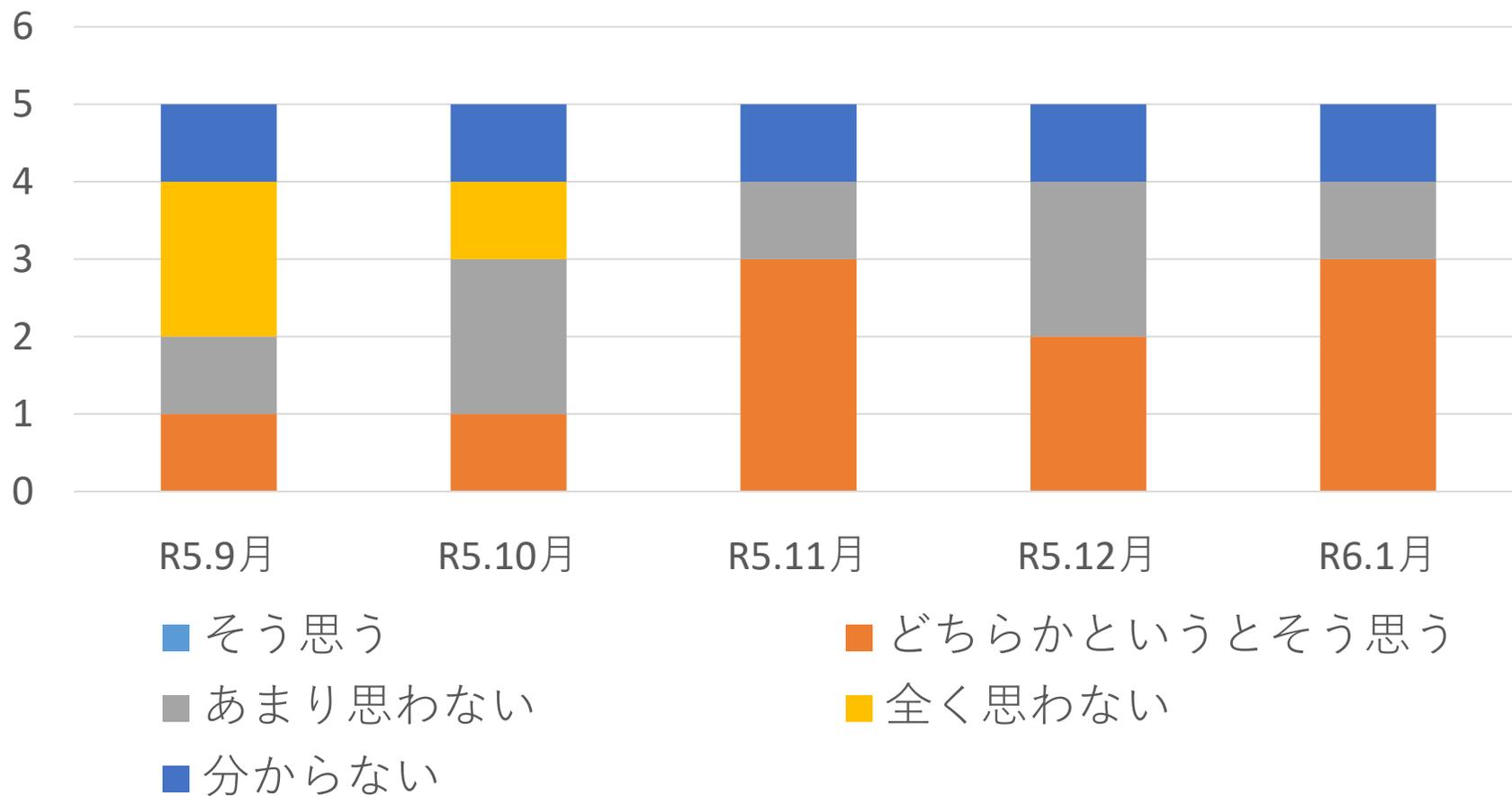
---

- 入院の利用者は、訪問予定に入力してしまう事がないように、支援経過への記録とホワイトボードを新たに活用し共有。入院、再開時はチャットラックを活用して計画作成責任者、担当ヘルパーで共有。
- 統一した調整業務が行える様、毎月のアンケートを基に、事業所内ミーティングで取り組み状況、個人の課題を話し合っている。
- プロジェクトリーダーが中心になり、声掛けを行うことで、各自が先の調整業務を心掛けている。

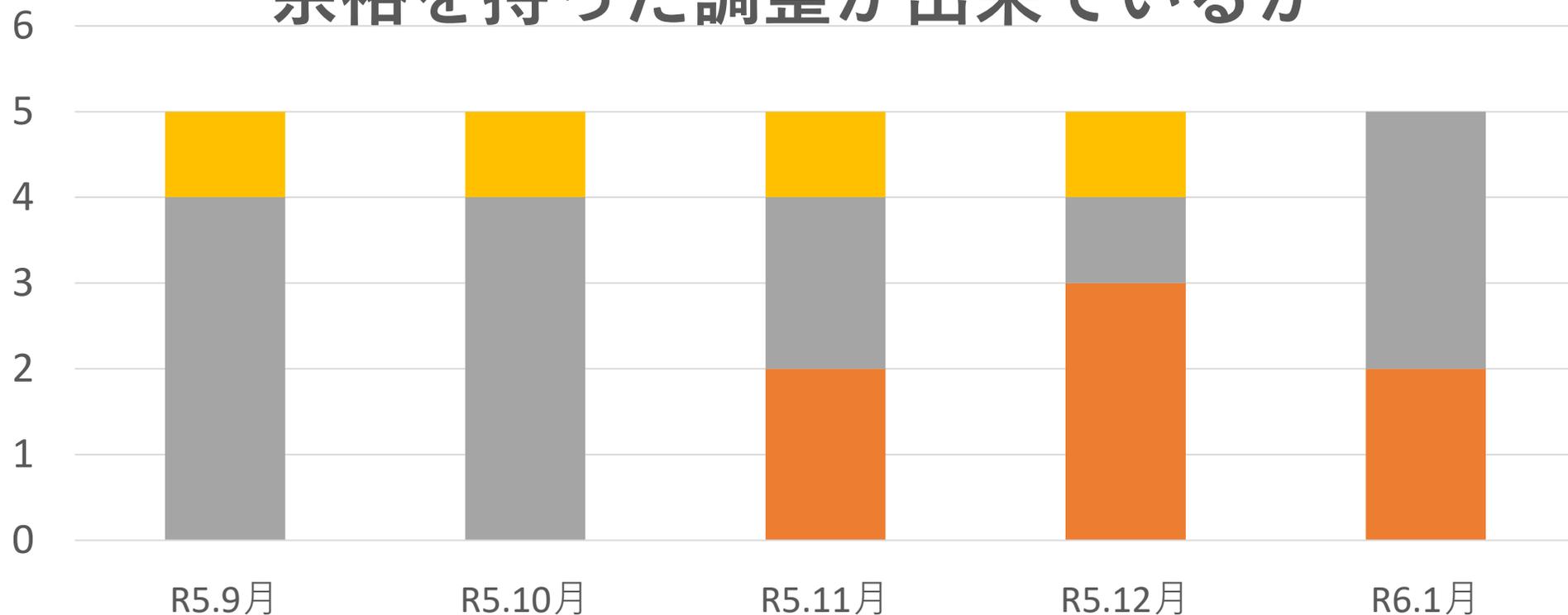
## 取組の成果



## 誰が見ても分かり易い管理票であるか

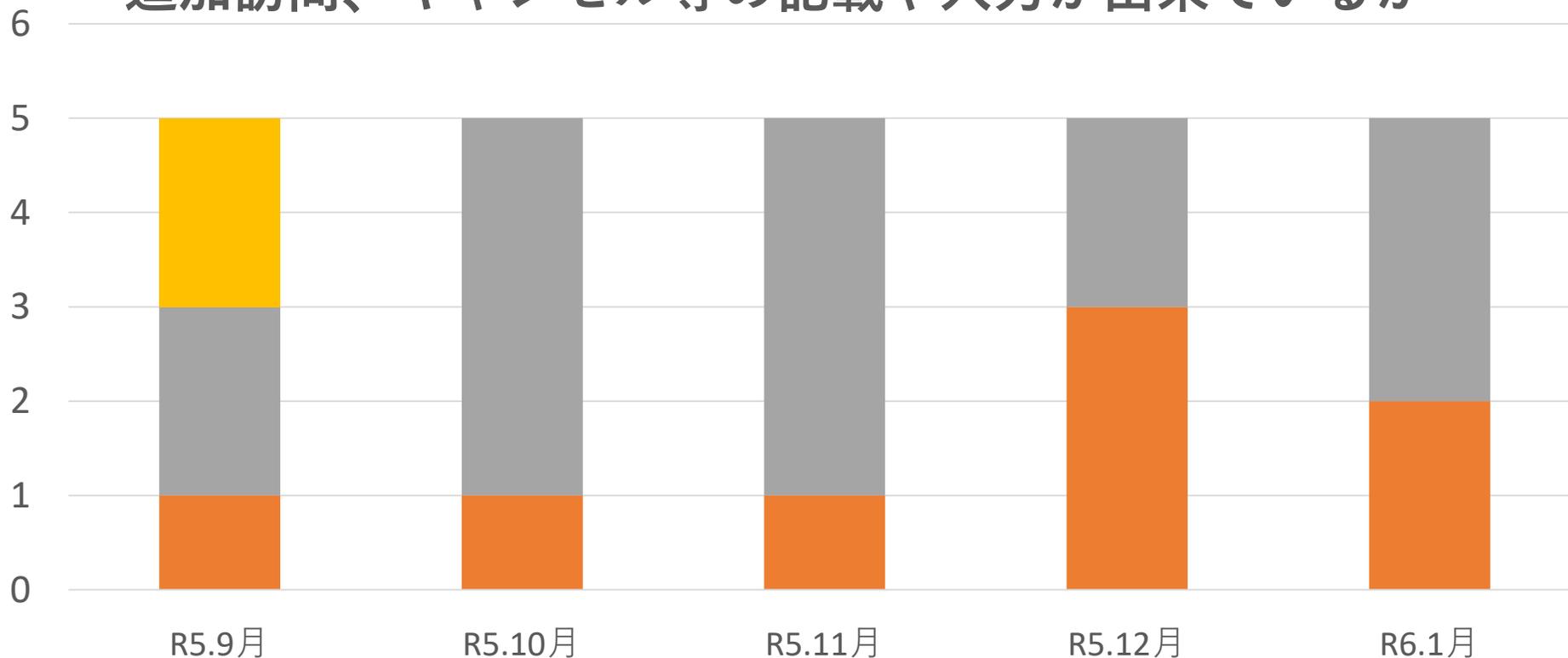


## 余裕を持った調整が出来ているか



- 良く出来ている
- 出来ている
- あまり出来ていない
- 出来ていない
- 分からない

## 追加訪問、キャンセル等の記載や入力が出来ているか



- 確実に出来ている
- 出来ている
- あまり出来ていない
- 出来ていない
- 分からない

# 取組の成果

## 【計画作成責任者の意見】

- 法人内の3事業所と同じ様に調整業務に取り組んでいるのかが知りたい。
- 無意識に以前の調整方法になってしまうため、まだ意識付けが出来ていないと思う。マニュアルを活用し取り組みたい。
- 電話対応、記録に追われてしまい、管理票への確実な落とし込みが出来ていないことがあり、同僚から声をかけてもらい気付くことがある。
- 数日先分までの調整業務は行えておらず、日々の業務効率が上がったとは言えない。
- サービス提供実施管理票へ確実な記入はまだ100%ではないが、全員が意識して確認するようになり、声をかけ合うことで訪問抜けは、防げている。

# 管理者のコメント

---

## 改善前

- サービス提供実施管理票に小さな文字で沢山のメモ書きがあった。
- 管理票と介護ソフト内の訪問時間が不一致。
- ケアマネージャーや看護師からの訪問時間等の問い合わせに迅速に対応することが出来なかった。
- ヘルパー調整時に空き時間の把握が出来ない。→残業の増加。

# 管理者のコメント

---

## 改善後

- 自事業所の現状の課題を受け止め、改善策を話し合った。
- 意識し取り組むことで、業務効率が上がった。
- 残業時間の削減につながった。
- 毎日短時間でもミーティングを行うことで、全員が発言でき話しやすい職場環境をつくることが出来た。
- 分からないことを分からないと聞くことが出来るようになった。
- 改善点は沢山あるが、職場環境を大切に、今後も皆が同じ方向性で計画作成責任者の責務が果たせるよう取り組んでいきたい。

## まとめ



## まとめ

### 【プロジェクトを通じて得た学び、感じたこと】

- 生産性向上にどこまでの成果があるのか、取り組み内容として間違っていないかという思いがあったが、**一つの課題を深掘りして全員で考え取り組めた。**
- 有意義な意見交換が出来、事務所内の**コミュニケーションの大切さ**を学んだ。
- アンケート結果で、現状は全員が抜けの無い調整業務が出来ているとは言えないが、**疑問点、困り事などは抱え込まずに相談することが出来た。**
- 提案力が向上**し、ケアマネージャー、看護師、ヘルパーからの問い合わせに迅速に対応できるようになった。
- 今後も**定期的にミーティングを行う重要性を感じた。**今後も現状把握と課題解決に努める。



# 姫路医療生活協同組合