

医療法人社団健成会  
介護老人保健施設 リバーサイド御薬園

## **PJ-GOKUN -挑戦こそ最大の武器-**

---

活動結果 ご報告





## ■ 熊本県の課題感

- ・ 介護人材不足の深刻化。それを起因とした多くの問題の発生。
  - ① サービスの提供縮小（ショートステイの閉鎖、受け入れ人数の縮小など）
  - ② 基盤整備の先送り（小多機などの公募に手が上がらない）
  - ③ 現場職員の負担感増大、介護サービスの質の低下、次を担う人材育成が困難に
- ・ 今後のマクロ環境をみても人材環境悪化はさらに進むため、地域で必要なサービス供給を確保するためには、人材確保・育成につながる現場改善・生産性向上は焦眉の急である。

## ■ パイロット事業の目的

- ① 現場の負担感の軽減と介護の質の維持・向上の両立を可能とする**介護現場のマネジメントレベル向上**
- ② 実際の業務改善や職場づくりを通じた（マネジメントを実践できる）**現場リーダー・スタッフの育成**
- ③ 事業成果の**県内全域への横展開**による各事業所における継続的・自律的な**人材確保と介護の質向上**
- ④ 業務改善により自信を得た現場リーダー・スタッフを主役とした介護現場からの**魅力発信・将来人材の呼び込み**



# 事業所概要・PJメンバー



法人名 : 医療法人社団健成会  
 事業所名 : 介護老人保健施設 リバーサイド御薬園  
 所在地 : 人吉市七地町495  
 代表者 : 理事長 山田 和彦



プロジェクト名	<b>PJ-GOKUN - 挑戦こそ最大の武器 -</b> (※ GOKUN = 健成会 五訓より)	<b>健成会 五訓</b> 1. いつも明るく、はつらつと頑張ろう 1. 仕事を工夫しよう。工夫なき仕事に向上はない 1. 断じて途中でやめるな。継続は力なり。 <b>1. 失敗を恐れるな。挑戦こそ最大の武器である。</b> 1. 夢を持とう。夢の中に未来がある。
今回の対象 現場・ユニット	① 2Fフロア 介護チーム ② 3Fフロア 介護チーム ③ リハビリチーム	
プロジェクト メンバー	事務局：山田和彦理事長、山田貴子同心会理事長、立津理事、 梅田統括管理部長、三川看護主任、愛甲相談員 ① 2Fチーム：北川リーダー、後藤サブリーダー、野崎サブリーダー ② 3Fチーム：元田リーダー、南野サブリーダー ③ リハビリチーム：吉原リーダー、下御領サブリーダー	

# 活動概要 -現場介入スケジュール-

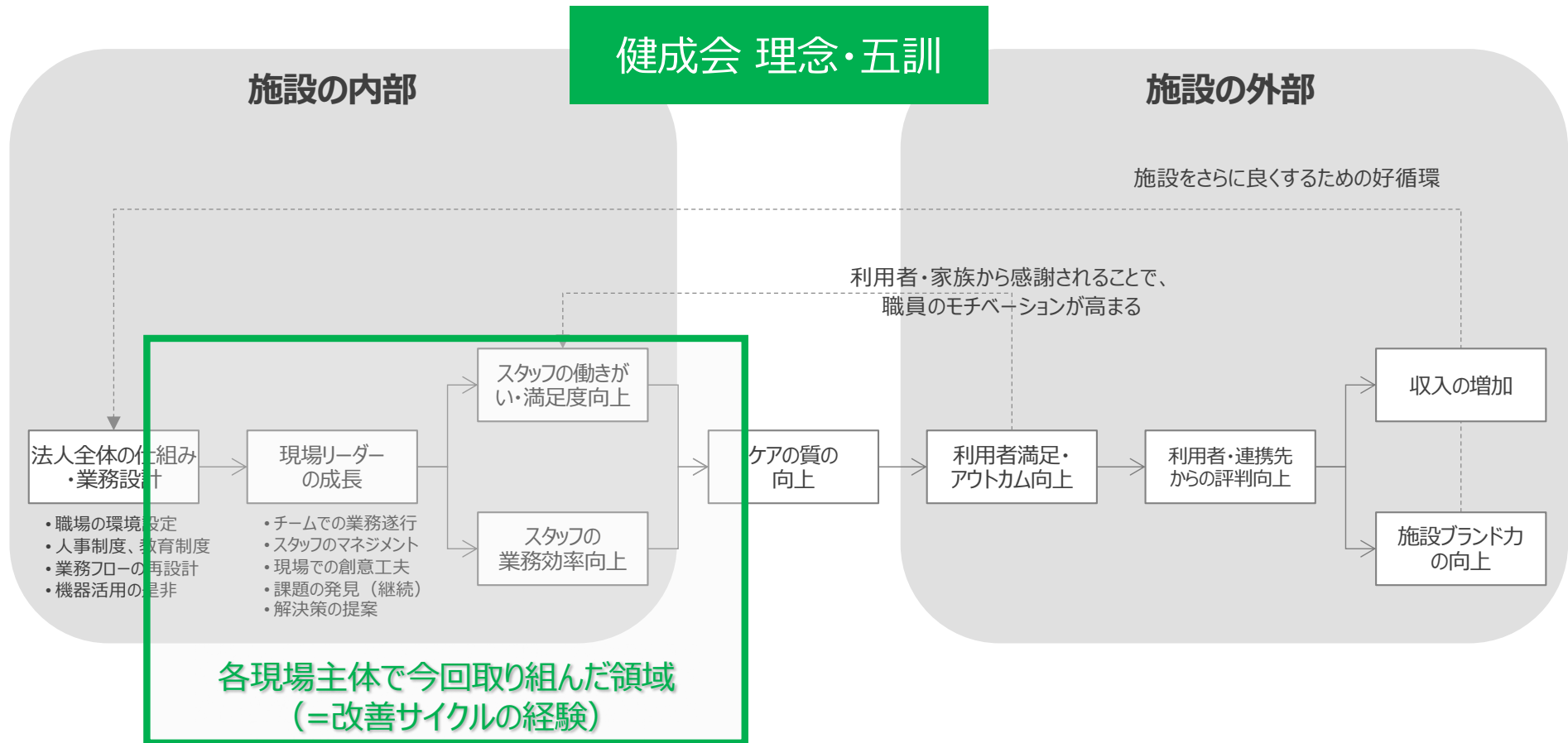


Week		実施内容	プロセス・内容	介入方法 (会場)	御薬園さま
Week0-1	7月下旬	経営者さまとのキックオフ	PJビジョン・内容共有・チーム編成	施設訪問	7月22日(月) 9:30 ~ 12:30
Week0-2	8月1週目	全社キックオフ・現場チーム始動	PJビジョン・内容共有&TOPメッセージ発信、リーダーとのMTG（事前Webアンケート実施）	施設訪問	8月7日(水) 18:00 ~ 21:00
	8月27日	県内横展開 第1回（主に現場リーダー向け）		熊本市 国際交流会館	
Week1	8月最終週	現場からの声（ビジョン・気づき）の深堀り	気付きシート&ビジョンシートのディスカッション、因果関係図試行ワーク	施設訪問	8月29日(木) 16:00 ~ 19:00
Week2	9月1週目	因果関係図 たたき台	現場の声をグルーピング後、因果関係図のたたき台を作成	施設訪問	9月3日(火) 16:00 ~ 19:00
Week3	9月2週目	因果関係図 現場との共有・対話・深堀り	リーダーが作成した因果関係図のたたき台を現場スタッフと共有・対話し、アップデート	web会議	9月9日(月) 16:00 ~ 17:30
Week4	9月3週目	因果関係図 完成	因果関係図の完成（課題のつながりの全体像把握）	施設訪問	9月20日(金) 16:00 ~ 19:00
Week5	9月4週目	目指す状態・課題の絞り込み	因果関係図から自分たちが取り組む課題・実現したい目標を検討、具体化	施設訪問	9月24日(火) 16:00 ~ 19:00
Week6	10月1週目	目指す状態・課題の絞り込み・アクションプラン作成	目標・課題を確定し、そのためのアプローチ・アクションプランを作成	施設訪問&web会議	10月1日(火) 16:00 ~ 19:00
Week7	10月2週目	アクションプラン 完成	アプローチ・アクションプランを精緻化、実施順序・時期まで設定し、現場に共有	施設訪問	10月8日(火) 15:00 ~ 19:00
Week8	10月3週目	アクション スタート	実際に現場アプローチを開始する（日次アンケート・業務振り返りなどの記録も開始）	施設訪問	10月15日(火) 15:00 ~ 17:30
Week9	10月4週目	アクション 取組継続・PDCA	小さくPDCAを回しながら、アプローチ・アクション継続	施設訪問	10月22日(火) 15:00 ~ 19:00
Week10	10月5週目	アクション 取組継続・PDCA	小さくPDCAを回しながら、アプローチ・アクション継続	web会議	10月29日(火) 16:00 ~ 17:30
Week11	11月1週目	アクション 取組継続・PDCA・進捗棚卸し・発表準備	小さくPDCAを回しながら、アプローチ・アクション継続、中間報告の準備・資料作成	施設訪問	11月4日(月) 15:00 ~ 17:30
	11月9日	県内横展開 第2回（主に経営層向け）	介護の日シンポジウム	熊本県 医師会館	11月9日(土) 15:00 ~ 17:30
Week12	11月2週目	アクション 取組継続・PDCA・発展（次の課題）	これまでの取組についてPDCAを継続しつつ、次の取組の開始準備	web会議	11月12日(火) 16:00 ~ 19:00
Week13	11月3週目	アクション 取組継続・PDCA・発展（次の課題）	これまでの取組についてPDCAを継続しつつ、次の取組の開始	施設訪問	11月19日(火) 15:00 ~ 19:00
Week14	11月4週目	アクション 取組継続・発展・成果振り返り	すべての取組についてPDCAを継続しつつ、これまでの成果を振り返る	施設訪問	11月26日(火) 15:00 ~ 19:00
Week15	12月1週目	事後効果測定・取組フォローアップ	すべての取組についてPDCAを継続しつつ、事後測定実施（Webアンケート）	web会議	12月3日(火) 16:00 ~ 19:00
Week16	12月2週目	事後効果測定・取組フォローアップ・発表準備	すべての取組についてPDCAを継続しつつ、横展開事業での発表準備・資料作成	施設訪問	12月10日(火) 15:00 ~ 19:00
	12月16日	県内横展開 第3回（主に現場リーダー向け）		八代市 ハーモニーホール	
	12月17日	県内横展開 第4回（主に現場リーダー向け）		熊本市 国際交流会館	

# 参考：今回の改善スコープのイメージ



## 健成会 理念・五訓



# 参考：今回の現場介入アプローチ（経験学習について）

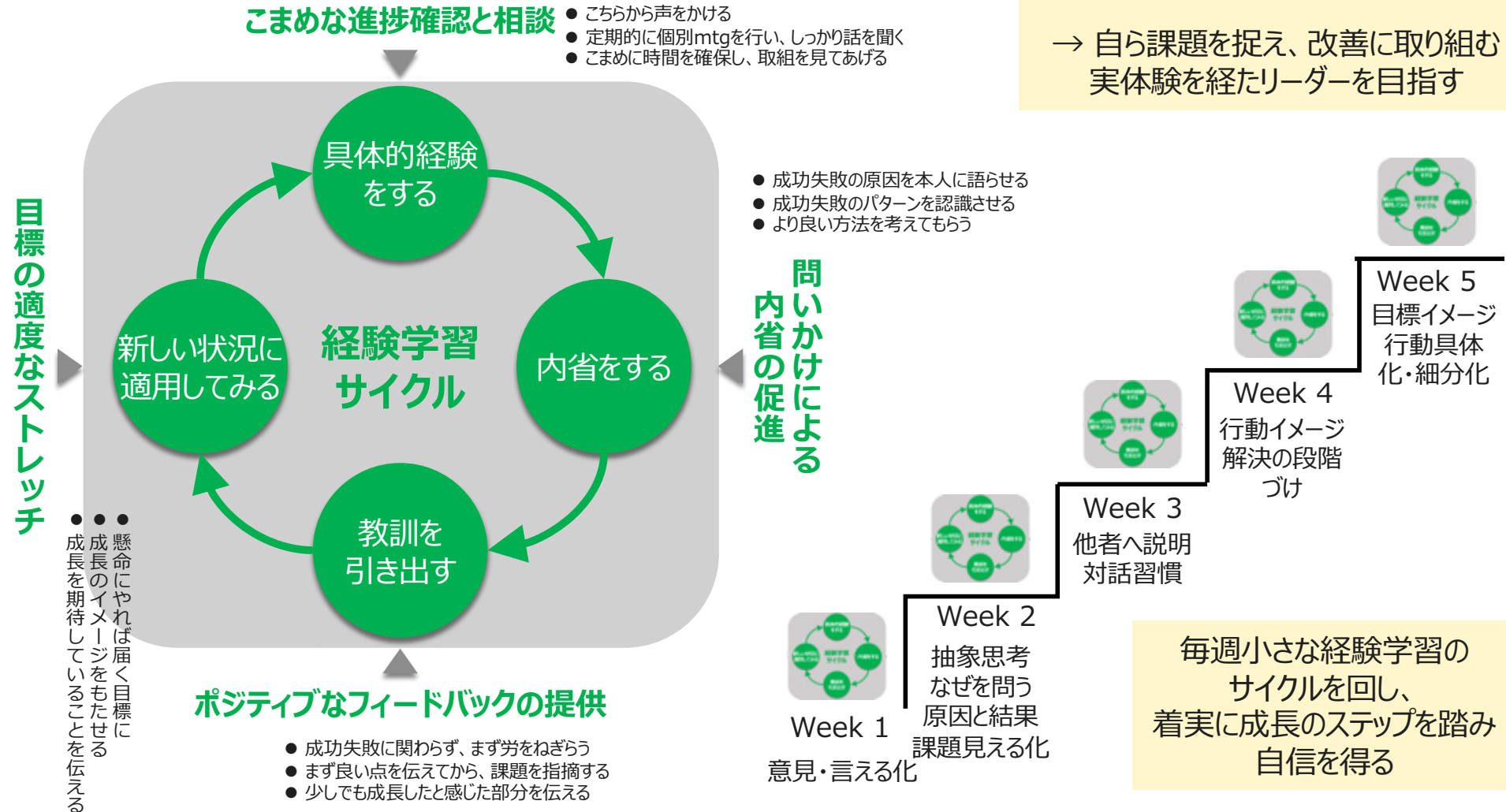


社会人の学びの70%は  
“直接経験”を通じて得られる

\*他者の観察・アドバイスから20%、読書や研修から10%  
といわれている（Lombardo & Eichinger 2010）

より俯瞰的 & より具体的な  
業務改善プロセスへと  
少しずつ成長目標をストレッチ

→ 自ら課題を捉え、改善に取り組む  
実体験を経たリーダーを目指す



# 取組内容・成果サマリー



	取り組んだ課題	アプローチ	アクション	業務改善の量的成果	更なる取組テーマ
2F	<p>① 日によって業務の順序、内容にムラがある。(特に、食事・口腔・トイレ介助の時間帯にバタつき、午後の入浴業務に支障が出る事が多い)</p> <p>② 職員同士が気軽に相談・質問しやすい職場環境ではない</p>	<p>業務の明確化と役割分担</p> <p>ルール・手順書の作成</p> <p>情報共有の工夫</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>シフトごとの役割分担、業務時間が明確になるように業務フローを作成</li> <li>業務振り返りシートでズレを確認</li> <li>入浴業務の仕組み化(入浴前準備、入浴順序の見える化、スタッフ配置など)</li> <li>入浴シートは介助量に応じて色分けし、リハスタッフなどにも仕組みが見えやすいよう工夫</li> </ul>	<p>午後の平均入浴介助時間(152分→136分)</p> <p>午後の入浴業務を時間内に終了できる日が増加(17%→60%)</p> <p>利用者アセスメントの増加(5%→61%)</p>	<p>2F業務に関わりのあるNs、栄養科、事務部門などと協働する仕組みづくり</p> <p>現場リーダー業務の洗い出し、分類定義・共有、実際の運用トライ</p> <p>利用者アセスメント、生活リハのOJTの仕組み</p>
3F	<p>① 日によって業務フロー、業務内容にムラがあり、職員同士で利用者について対話をしたり、皆が同じ視点で情報を共有できておらず、提供するケアにもバラつきが生じている</p> <p>② 利用者の情報共有において、ノートを作成していてもスタッフが確認していないことがあり、ケアが統一されてなかったり、ヒヤリハットが生じたりすることがある</p>	<p>業務の明確化と役割分担</p> <p>記録・報告様式の工夫</p> <p>情報共有の工夫</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>シフトごとの役割分担、業務時間が明確になるように業務フローを作成</li> <li>シフト間の業務負担の平準化のため、他シフトから遅出にPトイレ配布や書類業務のなどの役割を移管</li> <li>新たに生まれたスキマ時間で、散歩、整容、レクなどを実施</li> <li>申し送りノートの既存の記載内容を分類、色分けし、職員が一目でどの情報か判別できるように工夫</li> <li>申し送りノートを開始時に数分間読むことを業務として明確に定義づけ</li> </ul>	<p>他のスタッフをフォローできる余裕時間が取れる日が増加(+7%)</p> <p>利用者向き合う時間が増加(+24%)</p>	<p>3F業務に関わりのあるNs、事務部門などと協働する仕組みづくり</p> <p>申し送りノートのICT化(チャット機能活用など)</p> <p>フロア会議の仕組み見直し</p>
リハ	<p>① 入所リハの仕組みがなく、次に担当する利用者の確認のためにその都度リハ室までシートを見に移動したりと非効率さが目立ち、利用者へのアプローチに集中できていなかった</p> <p>② 利用者について(アプローチ内容・目標など)リハ職同士で対話する時間が殆ど取れておらず、担当制でないメリットを活かせていなかった</p> <p>③ リハ職同士が、コミュニケーションをとりやすい環境でなく、スタッフ教育が殆どできていなかった</p>	<p>業務の明確化と役割分担</p> <p>ルール・手順書の作成</p> <p>OJTの仕組みづくり</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>リハごと(フロアでの個別リハ、リハ室での個別リハ、短期集中)の実施時間帯を分け、曜日別にも利用者のリハ時間も明確にすることで、リハ職員の業務予測を立てやすくした</li> <li>利用者について定例の5分間ミーティングを行うことを仕組み化</li> <li>当日のリハビリにおける利用者情報(自分のアセスメント)を1人1枚以上の付箋で提出し、職員同士で情報共有、対話</li> <li>さらに付箋を利用して自分の質問を出す仕組み(回答は付箋でも対話でもOK)とし、スタッフの負担を増やさず、リハ職としての学びを深め、教育できる環境づくりをはじめた</li> </ul>	<p>一日の業務の流れ・分担に対する意識の浸透(64%→100%)</p> <p>無駄な確認手間はゼロに(1回/日→0回/日)</p> <p>余裕時間の増加(+5分/日)</p>	<p>スタッフ間対話・質問のさらなる充実と、それを通じた利用者アセスメントの充実</p> <p>5分ミーティング内容を相談員、2F3Fフロアスタッフなど他職種と共有するしくみづくり</p> <p>個人のQ&amp;AをICT化し蓄積して後に振り返りができるようにするなど、リハ全体での学びの仕組み化</p>

# Webアンケートの前後比較



- 業務改善の効果測定とは別に、介入前後の8月下旬・12月中旬にWebアンケートにて前後比較
- 多くの項目で改善・上昇が見られた (プレゼンティーズム、ワーク・エンゲージメント指標については、後段にて詳細説明)

## (1) 組織・業務・仕組みについての現状認識

61%→70% (+9%)

理念・ビジョンの浸透  
業務の仕組みの整備・運用  
基本業務・動作の徹底  
風土・コミュニケーション など18項目

## (2) 個人・定性面についての現状認識

62%→69% (+7%)

理念・ビジョン・個人目標  
仕事・プライベート充実度  
対話・コミュニケーション  
スキル・成長意欲 など17項目

## (3) プレゼンティーズム

病気やけががないときに発揮できる  
あなたの仕事の出来を100%としたときの  
過去4週間の自身の仕事を評価してください

68%→71% (+3%)

## (4) ワーク・エンゲージメント

44%→48% (+4%)

活力項目 +1.1%  
熱意項目 +1.9%  
没頭項目 +0.5%

(N=52、各質問共通)

(集計) 組織・業務・仕組み はい・いいえ → 「はい」の%を記載  
個人・定性面 とてもそう思う・ある程度そう思う・あまりそう思わない・全くそう思わない → 「とてもそう思う」「ある程度そう思う」の合計%を比較  
プレゼンティーズム 回答の%を比較  
ワーク・エンゲージメント いつも感じる～全く感じない(7段階) → 各回答ポイントの合計値を比較



# 参考：測定指標について



## プレゼンティーズム指標

(1項目版)

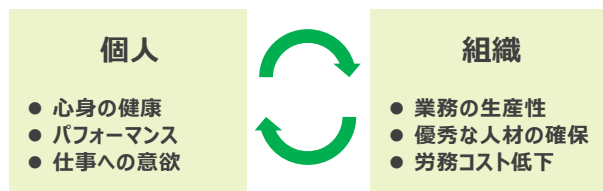
病気やけががないときに発揮できる仕事の出来を100%として  
過去4週間の自身の仕事を評価してください。

[                      ]% (1%から100%)

プレゼンティーズム (presenteeism) とは  
**出勤しているにもかかわらず、心身の状態の悪さから生産性がなかなか上がらない状態**のこと

**従業員の健康と企業の生産性を同時にマネジメントする健康経営**が時代の主流となりつつあるが、アブゼンティーズム (病気や体調不良による欠勤) よりも、**体調不良のまま勤務していたり、仕事に対する熱意が低下しているという、従業員のプレゼンティーズムによる生産性の低下の方が、個人だけの問題にとどまらず周囲への悪影響も懸念されるため、組織にとっての経済的損失は大きいことが判明している。**

健康経営における  
個人・組織の関係性



## ワークエンゲージメント指標

(ユトレヒト・ワーク・エンゲイジメント尺度：UWES)

活力 (3質問) 例：仕事をしていると、活力がみなぎるように感じる  
熱意 (3質問) 例：仕事に熱心である  
没頭 (3質問) 例：仕事をしていると、つい夢中になってしまう

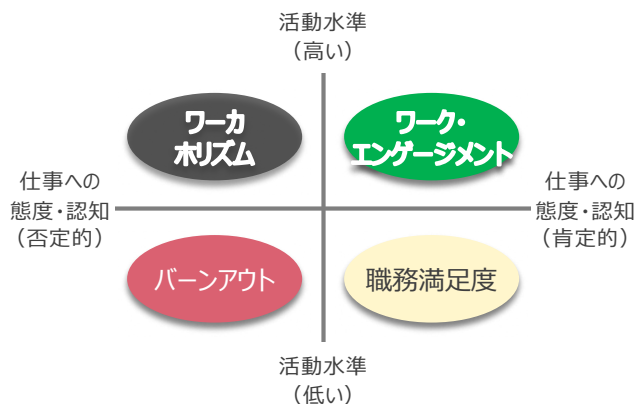
それぞれ「いつも感じる」～「全く感じない」の7段階で回答

ワーク・エンゲイジメントとは、「**仕事に積極的に向かい活力を得ている状態**」を評価するもの

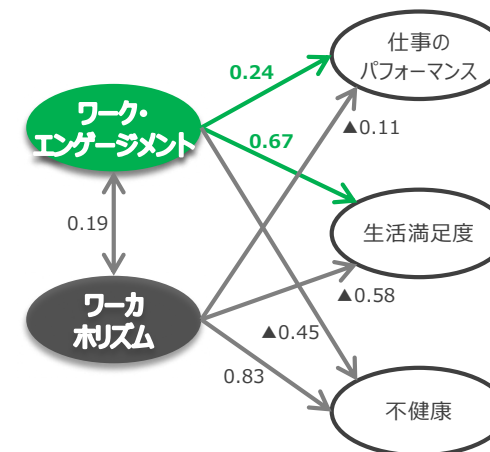
活力・熱意・没頭の度合いから構成され、  
**仕事の資源 (自律性、上司のコーチング、パフォーマンスのフィードバックなど) や個人の資源 (楽観性、自己効力感、自尊心など) を得ることによって向上が可能。**

アウトカムとして**心身の健康、組織行動・パフォーマンスの向上**を期待することができる

ワーク・エンゲージメントと  
関連概念の関係性



ワーク・エンゲージメントと  
アウトカム (健康・仕事) の相関



資料出所 島津明人 (2014) 「ワーク・エンゲイジメントポジティブ・メンタルヘルスで活力ある毎日をー」 (労働調査会)  
(注) 右図数値は、各変数間の相関関係を条件を揃えて比較するために算出した標準化偏回帰係数を指す。



- **短期間ながら、現場業務の棚卸し・分析を起点とした着実な成果**

わずかな期間での取組みであり、これまでと異なる考え方やアプローチであったため、リーダーも活動当初は因果関係の深堀りや、アクションの設定がうまくゆかず、また業務多忙のなかで活動が滞ることもありました。小さなトライを繰り返し行い、リーダー自身が学びながら粘り強く改善に挑戦いただけたことで、それぞれの職場において、テーマや程度は違えど、着実な変化を経験し、特に、いずれのチームにおいても、業務の流れや役割分担の見直し着手できたため、今後の更なる改善へのきっかけ・土台がくれたのではないかと考えております。

- **日々の対話の大切さを体感**

リーダーとスタッフ、リーダー同士、リーダーと事務局、そして、リーダーとTRAPE、と今回は多くの形でリーダーに対話をいただく必要がありました。伝え方を工夫したり、繰り返すことで、自分たちの考え方がはじめて他者に浸透することを感じていただき、物事を変えようとする際の日々の対話がいかに大切かを感じていただけたと考えております。

- **自分ごとの意味を実感**

今回、日々の考えや業務内容を書き出して見える化することの効果や、改善策を考え続けながら仕事をする事の大事さなど、多くの「改善の基本動作」を経験していただいた。常日頃から、現場の不満や非効率を環境や上司のせい（＝他責）にせず、自分たちの職場（＝働きがい）のために、自分たちで考え、伝え、率先して行動し、それを継続することの大切さを体感いただけたと考えております。



## ■ 改善活動の継続・発展、法人内横展開などに向けて

### 1. 今回行った各チームでの工夫、 ノウハウ・成果の 御薬園さま内部での横展開

- ・ 2F、3F、リハ内での更なる取組み
- ・ 看護・栄養までを加えた連携の取組み
- ・ 事務部門での取組み など

### 2. グループ・法人レベルでの活動

- ・ グループ内の他施設、他サービスでの取組み
- ・ チャットワークなど情報共有ツールの導入 など

### 3. 定期的な現状セルフチェック・ 課題の棚卸し

- ・ 気づきシートやwebアンケートなどを用いた定期的な各現場での自己点検、課題の棚卸、方針の見直し
- ・ 自分達で因果関係図を作成するなどした、自律的な課題発見・改善活動

### 4. 定期的な点検、活動アップ デート

- ・ 今回の活動の継続と進化



## ■ 業務分析、課題抽出の不足

- ・ 現場でのシート記入によりスタートする課題把握方法だけでは、網羅的な課題の抽出や、施設全体での課題の構造化・優先順位付けができなかった。
- ・ 本来、課題の全体図を捉え、そこから絞り込んだ一部をパイロット事業で取り組む、という順序にしなければ次につながらないのではないか。
- ・ 各現場の業務分析にしても、網羅的なタイムスタディなどを実施しなければ、それが本当の現場課題なのかどうか、根拠が分からない。

## ■ 前後比較、量的データの客観性

- ・ 今回、パイロット事業の要請として、各取り組みの定量的な効果測定を可能な限り前後比較により行なっているが、回答者のアンケート質問文に対する理解が不足していたり、網羅的なデータ提出ができていなかったり、また集計単位となるチームの人数自体が極めて少数であったりすることなどが考えられるため、結果としての差やパーセンテージに重きをおいて解釈することはミスリーディングとなりうる点に留意が必要である。

## ■ 経営者の主体性と、法人・施設の特長を踏まえた現場介入の必要性

- ・ 今回のパイロット事業の取り組み期間は非常に短く、あっという間に経過してしまったため、法人側と介入支援コンサル側との丁寧な意見交換や、施設側の特長をよく踏まえた進め方・意思決定などが十分にできなかった部分がある。
- ・ 業務改善を進めていくうえで最も大切なことは、施設運営の責任者を含め施設全体でその方向性重要性を共有しながら進めることであり、介入支援コンサルが入れば必ずしも成果が出るというものでもない。

# 各チームごとの取組報告



---

2Fチーム

## 2階の特徴



- ・ベッド数：52床（空床でショートステイ受入）
- ・介護職員：21名
- ・入浴は別棟の温泉棟を使用  
※温泉棟までは、エレベーターと渡り廊下を使用し移動する必要がある（約80m）



温泉棟

渡り廊下

本館

# 取り組み（気づきシート、ビジョンシートの作成）



**気づきシート**

事業所名： \_\_\_\_\_ 部署・担当： \_\_\_\_\_ 氏名： \_\_\_\_\_

仕事をして日ごろ感じる疑問、解決して欲しいことについて、あなたが気づいたことを自由に記述してください  
(※ 事業所の運営、業務の仕方、ルール、介護のやりかた、勤務形態、シフト、人間関係など、どんなことでもOK)

仕事をして日頃感じる疑問、解決してほしい事について気づいた事を記述

上記に関して、解決策はあると思いますか？（いずれかに○）

あると思う	ないと思う
▽ 思いつく解決策 を記入してください	▽ そう思う理由 を記入してください

**ビジョンシート**

事業所名： \_\_\_\_\_ 部署・担当： \_\_\_\_\_ 氏名： \_\_\_\_\_

こんなケアがしたい、こんな職場で働きたい、こういう事業所にしていきたいなど、あなたが日頃思っている「希望・してみたいこと・実現したいこと」などを自由に記述してください

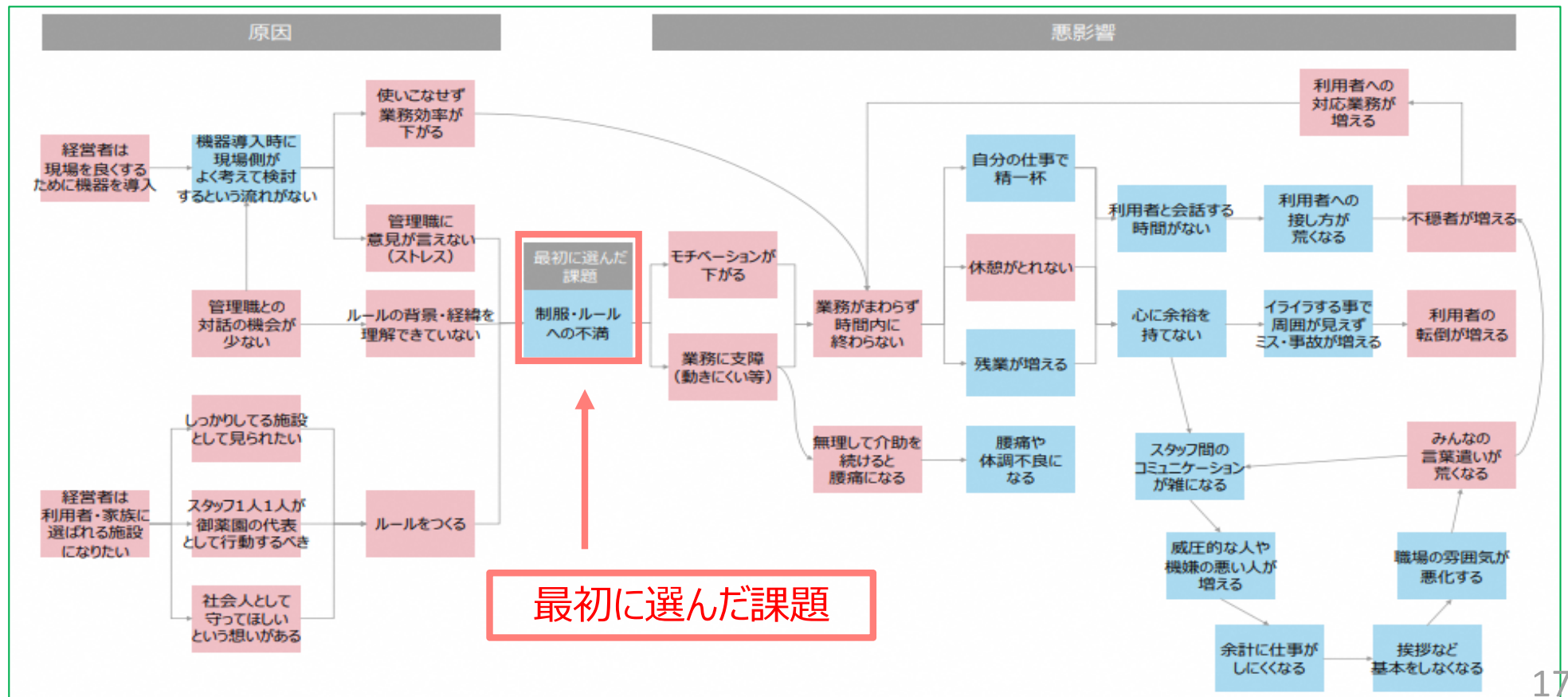
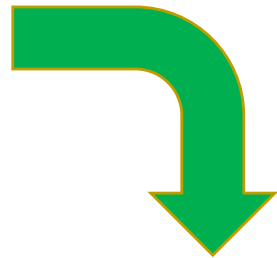
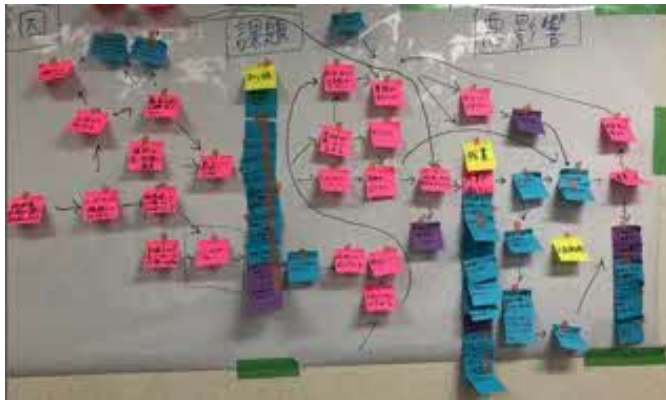
こんなケアがしてみたい、こんな職場で働きたい、こういう事業所にしていきたいなど、「希望・してみたいこと・実現したいこと」を記述

- 現場スタッフが日々感じていることをプロジェクト事業に携わる入所スタッフ70名を対象に「気づきシート」・「ビジョンシート」に記入を依頼
- 記載してもらった「気づきシート」「ビジョンシート」の内容をフセンに記入し整理分類を行った

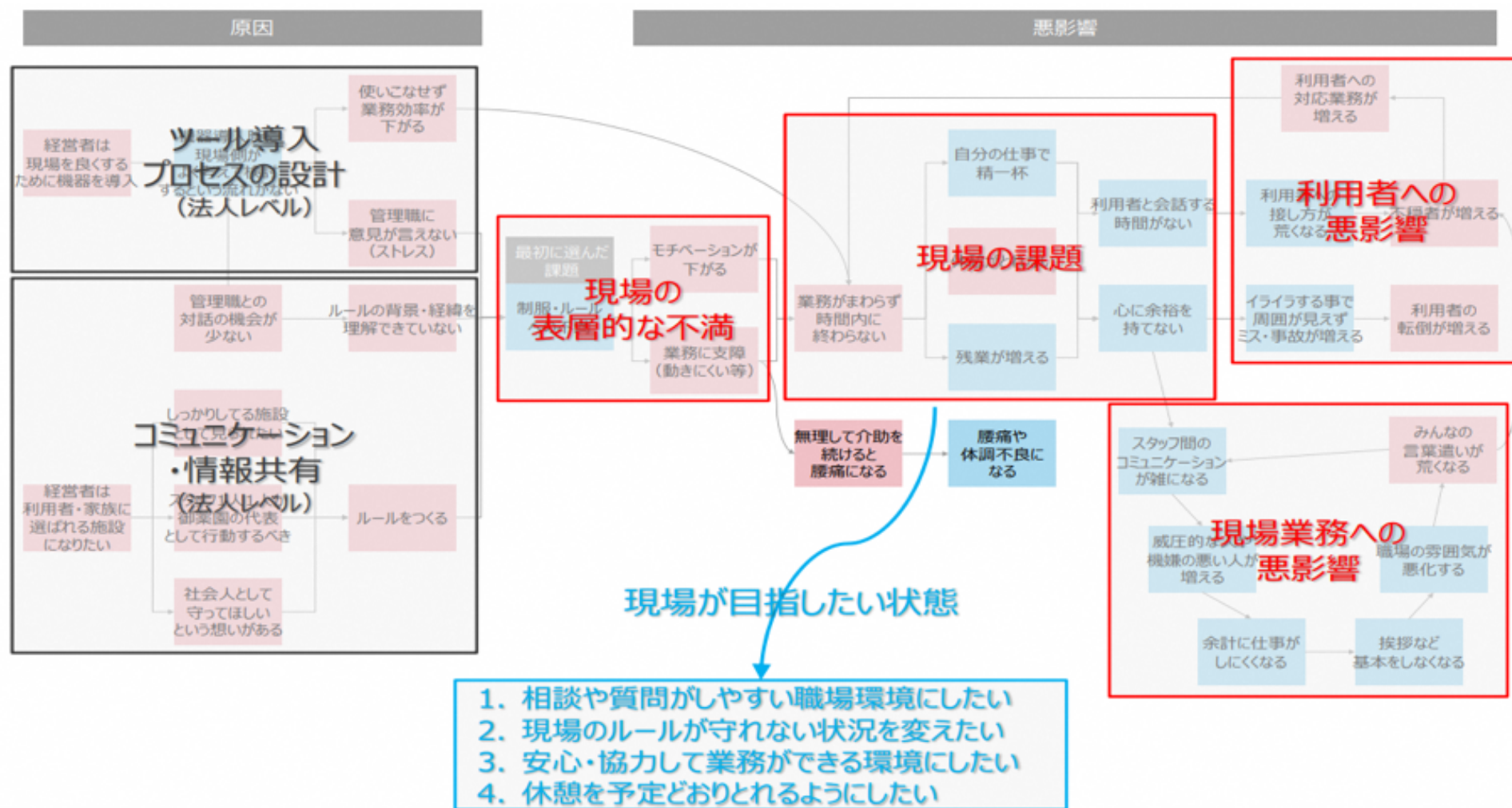




# 取り組み（因果関係図の作成）



# 因果関係図の分析



因果関係図を深めていく事で

**最初にスタッフが選んだ課題は表層的な課題であり、取り組むべき課題は違うところにあった！**

# 取り組むべき課題の絞り込み①



- なぜそのルールがあるのか、どうやって決まっているのか
- 何を守るためにそのルールを決めたのか
- ルールが守れないとどういう悪影響があるか、現場のみんなが理解しているか
- どうすればヒトはルールを守るようになるか → 例：「北風と太陽」
- スタッフの心情に配慮したルールになっているか
- 意見の言いやすい仕組みはあるか
- 日中の勤務において、休憩をタイミングを分散して取る仕組みがあるか
- 業務の流れは、想定どおりになっているか
- 1日のスケジュール(=みんなが守るもの)は全員に正確に共有され、理解にズレはないか
- 1日の業務の流れ、マニュアルの内容は最新か
- 新人とベテランで、見ている流れ・マニュアルが違うかもしれない
- 新人研修で配られる内容を、ベテランや先輩が見ているか
- 職場の連絡や、情報は整理されているか (わかりにくいとイライラの原因に)

課題を絞り込むためのヒント



- 因果関係図から今現場でできる課題を抽出
- その中で達成したい事を目標にアクション策定シートに記入
- 更に目標を細かくしプランを設定した
- 現場スタッフとコミュニケーションをし、その中で今できる事を聞き出した

# 取り組むべき課題の絞り込み②



一日の業務の中で  
忙しい時間は??



アクション策定シート

施設名: \_\_\_\_\_ チーム名: \_\_\_\_\_

長期目標 (=最終的に現場で実現したいこと)

職員同士が気軽に声かけ出来るより良い  
職場環境を作る事が出来る

↑

短期目標 (=取り組む現場課題・達成したいこと) 案

相談や質問がしやすい 職場環境にしたい	現場のルールが守れない 状況を変えたい
個人の機嫌などに左右されず 安心・協力して業務が できる環境にしたい	休憩を予定通りに 取れるようにしたい

アクション策定シートに記入した課題（短期目標）から最終的に現場で達成したい事を立案した

# 改善のためのアクションプラン

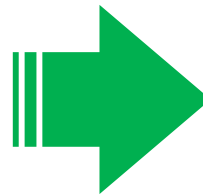


目指す長期目標													
(現場で働くスタッフの働きがい向上する目標)													
業務を効率化することで、スタッフが体力的にも気持ち的にも余裕をもって業務にあたることができ、その分ケアに深く取りめる職場環境をつくる													
目標を達成するための短期課題・アプローチ・アクションプラン													
カテゴリー	No	取り組み現場課題	No	取り組むアプローチ (工程)	担当	No	どのように実施するのか (具体的な行動計画)	必要なモノ・機器など	取り組み期間	実施状況			
方針共有	0	アクション開始に向けての前提	0	現場と方針・内容を共有し、分担を決める	リーダー	0	スタッフに今回のアクションシートについて説明し、役割を振り分ける	・アクションシート	10/10~14				
役割明確化 ルール	1	日によって業務フロー、業務内容にムラがある。 特に、午後一番の「食事介助・口腔ケア・トイレ介助」の時間帯がバタバタし、入浴業務へ支障が出る事が多い。	1	業務フローを現在やっている実際の順序・内容にアップデートする	リーダー	1	リーダーが業務ライン別（早出、日勤など）の業務フローを現在の運用に合った形となるようにシートを作成し、一覧できるようにする	・マスターライン作成シート ・業務区分表	10/10~14				
			2	食事介助・口腔ケア・トイレ介助の前後の業務である休憩・入浴介助の在り方を見直す	リーダー	1	アップデートした業務フローをもとに、より詳細な現状把握を行う。 ※現状の人数配置、役割分担、ルール、手順、情報共有の在り方などについて		10/15~16				
					サブリーダー	2	必要なルール、手順書を作成する		10/17~22				
			3	食事介助・口腔ケア・トイレ介助の在り方を見直す	リーダー	1	アップデートした業務フローをもとに、より詳細な現状把握を行う。 ※現状の人数配置、役割分担、ルール、手順、情報共有の在り方などについて		10/15~16				
					サブリーダー	2	必要なルール、手順書を作成する		10/17~22				
					サブリーダー	3	工夫、カイゼンしていく（1-2-2、1-3-2で決めたことについて）		10/23~				
					現場スタッフ	4	毎日カイゼンの気づきを出す		10/23~				
			現場スタッフ	5	スタッフ全員で手順書のどこをどう改善したほうがよいかを対話する場をもち、手順・フローをより良いものアップデートする		週に一度の日程を決めておく						
			職場環境 情報共有 ルール	2	スタッフが積極的に質問したり悩みや相談しやすい環境ではない	1	リーダー自らがスタッフに1日1回声掛けをしスタッフがちょっとした質問・相談しやすい環境づくりをする	リーダー	1	リーダー・スタッフの業務に余力をつくる ※上記の「取り組み課題1」により実施		10/10~	
								サブリーダー	2	スタッフとの声掛けをしやすくするルール、しきみを決める 例) 対話ノート、ポスト設置、チャットワークなど		11/4~7	
現場スタッフ	3	運用してみたスタッフの反応を記録する							11/12~				
現場スタッフ	4	法人に自分が意識したこと・反応をつたえ、フィードバックをもらう							11/12~				
現場スタッフ	5	意見をもとに時間やルールの変更について、より良い運用を対話のうえで決める。							11/12~15				

# アクション①-1



日勤 (8:30~17:30)	
8:30	朝礼→8:40朝食介助
9:00	トイレ誘導
9:30	(※温泉棟Lは温泉棟入浴へ)
10:00	各業務へ
10:30	
11:00	
11:30	休憩 (早上がり: 温泉棟L、他日勤スタッフ)
12:00	休憩 (中上がり: 特浴スタッフ、リハ、レク担当)
12:30	昼食介助/休憩 (遅上がり: SL)
13:00	トレイ誘導
13:30	各業務へ
14:00	
14:30	
15:00	おやつ介助/トイレ誘導
15:30	
16:00	日勤業務/臥床介助
16:30	16:40利用者を食堂席へ誘導→16:50食堂準備
17:00	食堂見守り、利用者対応 (トイレ誘導、徘徊) 17:15ベッド移動・臥床者起床介助・見守り
17:30	終了



	【特浴L】(8:30~17:30)	【入浴対応】8:30~17:30	【温泉棟L】
8:30	朝礼、特浴準備	朝食配膳・介助	朝食配膳・食事介助
9:00	食事介助・トイレ誘導	トイレ誘導	トイレ誘導
9:30	特浴介助	特浴介助	特浴入浴介助
10:00			
10:30			
11:00			
11:30	休憩	休憩	休憩
12:00			
12:30	休憩	食事配膳・食事介助	昼食配膳・食事介助
13:00			
13:00	トレイ誘導	トイレ誘導	トイレ誘導
13:30	温泉棟入浴介助	温泉棟入浴介助	温泉棟準備・入浴介助
14:00			
14:30			
15:00	トレイ誘導	トイレ誘導	
15:30			
16:00	ホール見守り	ホール見守り	洋服入れ替え
16:30	臥床者ベッド戻し	臥床者起床介助	温泉棟掃除
17:00	食事配膳・終礼	食事配膳・食事介助	電子カルテ入力
17:30	終了	終了	終了

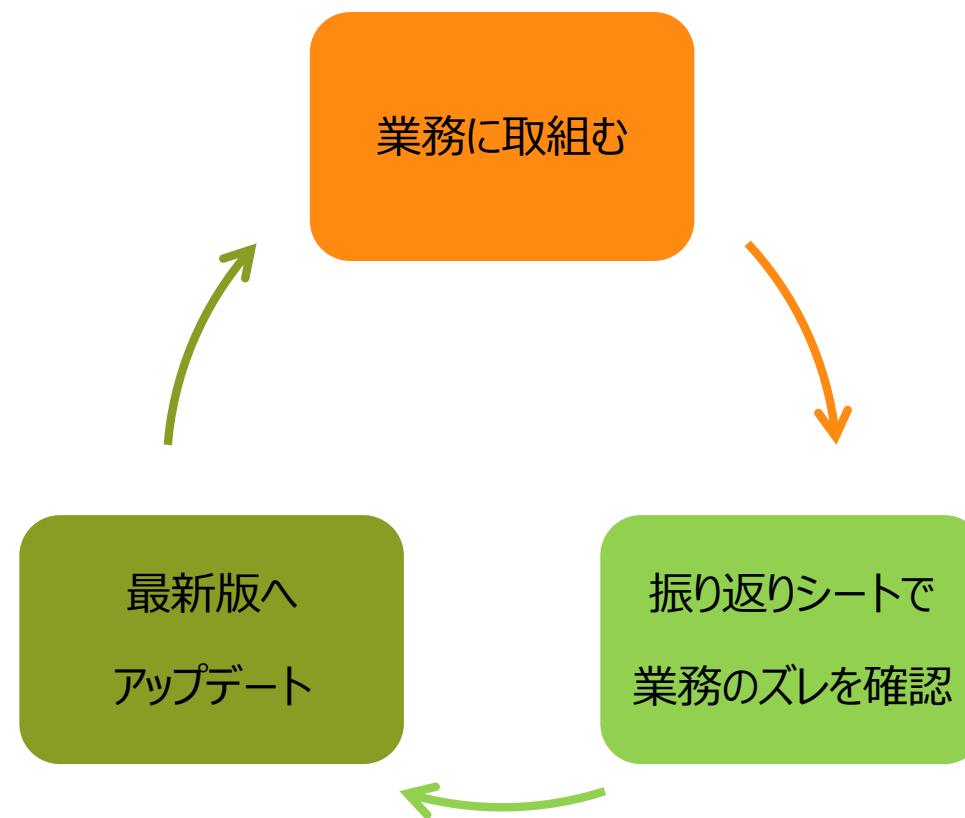
これまでの業務マニュアルでは役割が明確になっていなかった為、  
一日の業務フローを作成した。

# アクション①-2



振り返りシート	
9:00	トイレ誘導
9:30	特浴入浴介助
10:00	
10:30	
11:00	
11:30	休憩
12:00	
12:30	食事配膳・食事介助
13:00	トイレ誘導
13:30	温泉棟入浴介助
14:00	
14:30	
15:00	
15:30	・トイレ誘導
16:00	・ホール見守り
16:30	・臥床者起床介助
17:00	食事配膳・食事介助
17:30	終了

（一日を通して今日の業務の流れはスムーズだったか、役割分担ができていたか、など物に気づいたことを記入しましょう）



- ・決められた時間に休憩に入れず、休憩から戻る時間もバラバラで、スタッフが手薄になる時間があった。
- ・昼食後の業務の役割（見守り、下膳等）が不明確で、業務の進め方がスタッフによって異なっていた。  
→入浴開始時間が統一できず、入浴以降の業務にも支障が出ていた。

# アクション②-1



## フロア【御薬園 2F】

	【早出】(6:30~15:30)	【SL】(8:30~17:30)	【リハレク】(8:30~17:30)	【特L】(8:30~17:30)	【風呂】(8:30~17:30)	【温L】(8:30~17:30)
勤務開始前						
6:30	2F談話室見守り					
7:00						
7:30	7:40利用者誘導(放送)					
8:00	食堂準備(お茶・水配り)					
8:30	朝食運搬・配膳・介助	朝礼・入退所準備	朝礼・入退所準備	朝礼・入退所準備		
9:00	口腔ケア	トイレ誘導指示出し	食事介助			
9:30			トイレ誘導			
10:00	体操・歌	SL業務	ホール見守り			
10:30	お茶配り、トイレ誘導	エプロン乾燥・トイレ誘導指示出し	お茶配り・トイレ誘導			
11:00		臥床介助・オムツ交換	ホール見守り			
11:30	休憩	ホール見守り・臥床者起床介助	臥床者起床介助・お茶準備		休憩	休憩
12:00	放送・カルテ入力	食事(早出し者)介助			食事配膳・食事介助	昼食配膳・食事介助
12:30	昼食介助	休憩	休憩	休憩		
13:00	口腔ケア		トイレ誘導・下膳	トイレ誘導	トイレ誘導	トイレ誘導
13:30		ミーティング			温泉棟入浴介助	温泉棟準備・入浴介助
14:00	温泉棟入浴介助	SL業務又はホール見守り	ホール見守り・トイレ誘導	温泉棟入浴介助		
14:30		エプロン乾燥・おやつ準備				
15:00	15:20おやつ片付け	おやつ配膳・おやつ介助	おやつ配膳・おやつ介助			
15:30	終了	トイレ誘導指示出し・見守り	トイレ誘導	・トイレ誘導	・トイレ誘導	
16:00		臥床介助・オムツ交換	ホール見守り	・ホール見守り	・ホール見守り	・洋服入れ替え
16:30		カルテ入力・臥床者起床介助	P-トイレ配り	・臥床者ベッド戻し	・臥床者起床介助	・温泉棟掃除
17:00		終礼準備・終礼	食事(早出し者)介助・配膳	食事配膳・終礼	食事配膳・食事介助	・電子カルテ入力
17:30		終了	終了	終了	終了	終了

午後昼食後の業務、入浴介助に注目し、改善計画を実施





スタッフの動きの  
無駄

入浴手順の  
バラつき

スタッフ配置の  
ムラ

クリアしていく為の対策として

入浴の仕組みを明確化する事で、  
スムーズな入浴業務の実施を目指す



見直し前

見直し後

早出

口腔ケアに  
遅れる

13時を目安に  
口腔ケア

特浴L

休憩時間と午後  
の業務曖昧

休憩時間と午後  
の業務の明確化

遅出

見守り曖昧

見守りながら  
ホールスタッフ  
へ指示

# アクション③



## 温泉棟入浴名簿

R1. 10.7~10.20

利用者名 (月・水・金)	月 7	火 8	水 9	木 10	金 11	土 12	日 13
軽度	最後						
軽度							
中度							
中度							
重度	毎日声かけ						
軽度							
中度							
軽度							
中度	足白癬						
重度							
重度							
軽度							
中度	携帯器						
軽度							
重度							
重度							

・誘導順が担当者任せ  
・経験年数によって入浴業務の時間にムラがある・・・

利用者名 (月・水・金)	月 22	火 23	水 24	木 25	金 26	土 27	日 27
1 軽度							
2 中重度							
3 軽度							
4 中重度							
5 軽度	毎日声かけ				退		
6 中重度							
7 軽度							
8 中重度	最後						
9 軽度							
10 中重度							
1 軽度							
2 中重度	足白癬						
3 軽度							
4 中重度	携帯器						
5 軽度							
6 中重度							
7 軽度							
8 中重度							
9 軽度							
10 軽度							

・誘導の順番を整理して介助量を均等にする  
・経験年数に関わらず、同じ業務ができる。  
→入浴業務がスムーズに行く。



入浴前業務の効率化  
(食事介助・口腔ケア・トイレ介助)

+

入浴業務の仕組み作り

入浴後の業務に余裕が生まれた

利用者の自立支援のための取り組みや、  
生活リハがこれまで以上に取り組める環境になってきた

取り組みの中で、スタッフ同士が自然にコミュニケーションをしあい、ちょっとした質問や相談をしやすい環境も生まれた

# 取り組みの成果



取組前

取組後

## 入浴業務の効率UP

- ・手順を見直し、業務を標準化
- ・リーダーが改善意識をもって日々マネジメント

午後の平均入浴介助時間（利用者20名）

152分 → 136分

10%削減

（時間内に終えて、時間を他に使えるように）



## 利用者ケア・生活リハの充実

- ・改善した時間を利用者のために
- ・利用者のアセスメント、生活リハ実施

「今日は利用者さんとの対話時間がとれましたか？」

はい 5% → はい 61%  
いいえ 95% → いいえ 39%

50%アップ

（スタッフ1人あたり平均6.4分/日増加）

&

## 現場の働きがい向上

- ・利用者により多く向き合えることでやりがいUP
- ・日々の業務への意欲UP

「仕事への熱意、意欲」に関する前向きなアンケート結果

リーダー 平均45%アップ

スタッフ 平均10%アップ

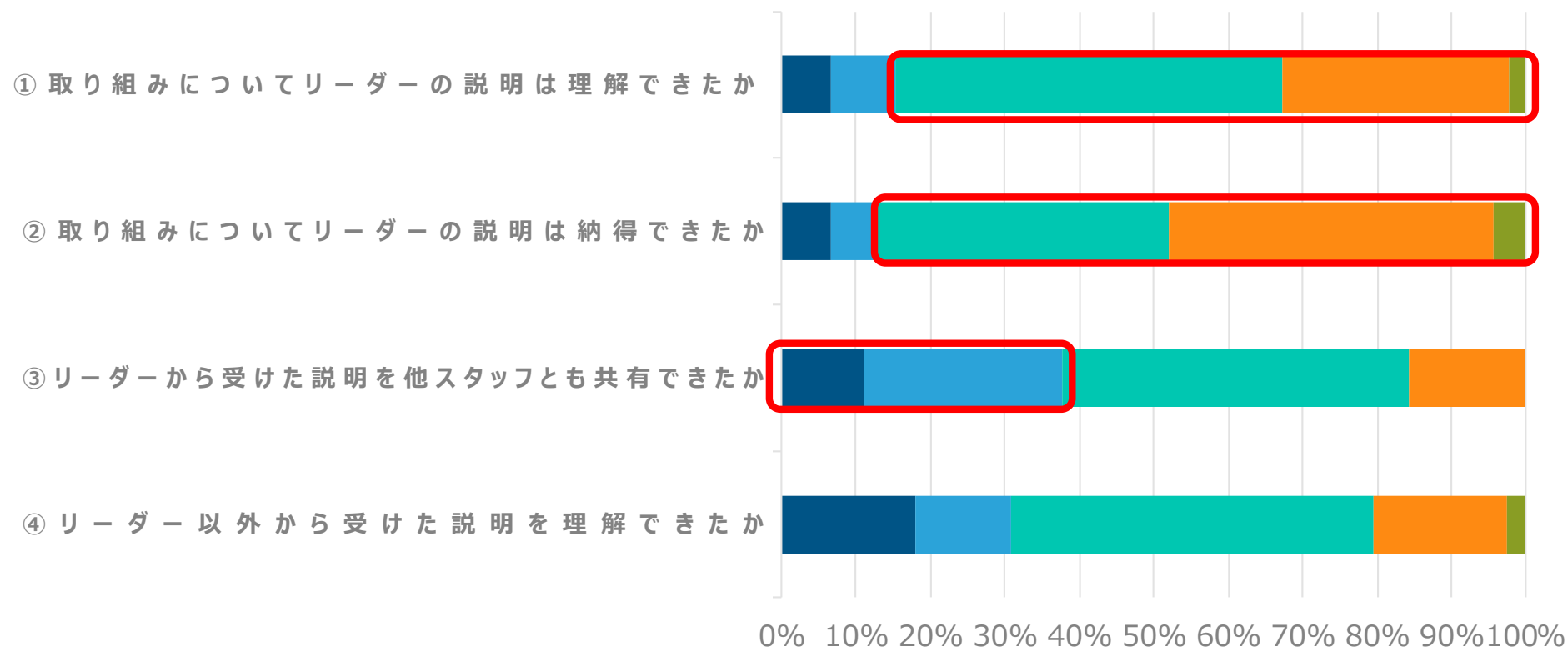
（自分たちの課題に自分たちで取り組んだことで  
仕事の捉え方が前向きに）

※一方で、活動の現場浸透が不足していたという声もあり改善余地あり



## 職員への周知・理解

■ 全くできなかった ■ あまりできなかった ■ まあまあできた ■ ほとんどできた ■ 全てできた

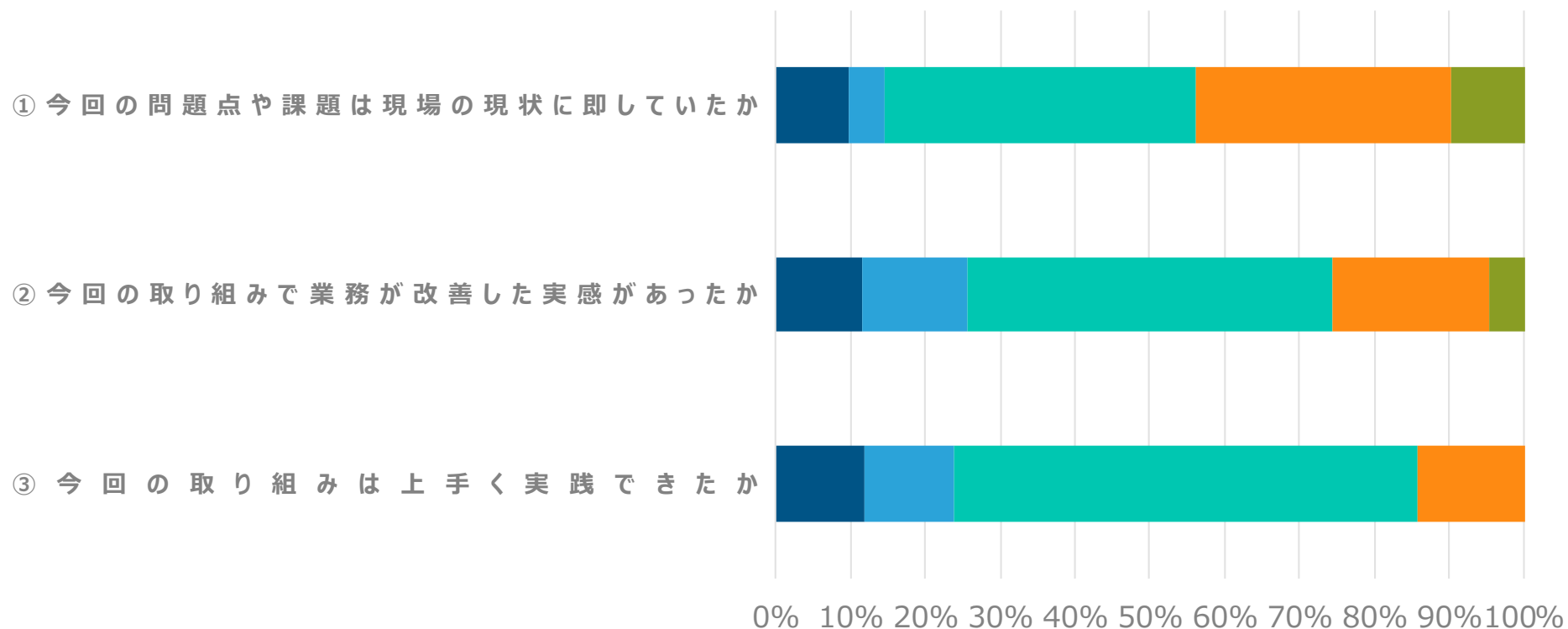


- リーダーの説明に対しては、8割のスタッフから理解と納得が得られた
- 現場スタッフ同士が共有できるような働きかけが必要だと感じた



## 活動の成果

■ 全くできなかった   ■ あまりできなかった   ■ まあまあできた   ■ ほとんどできた   ■ 全てできた

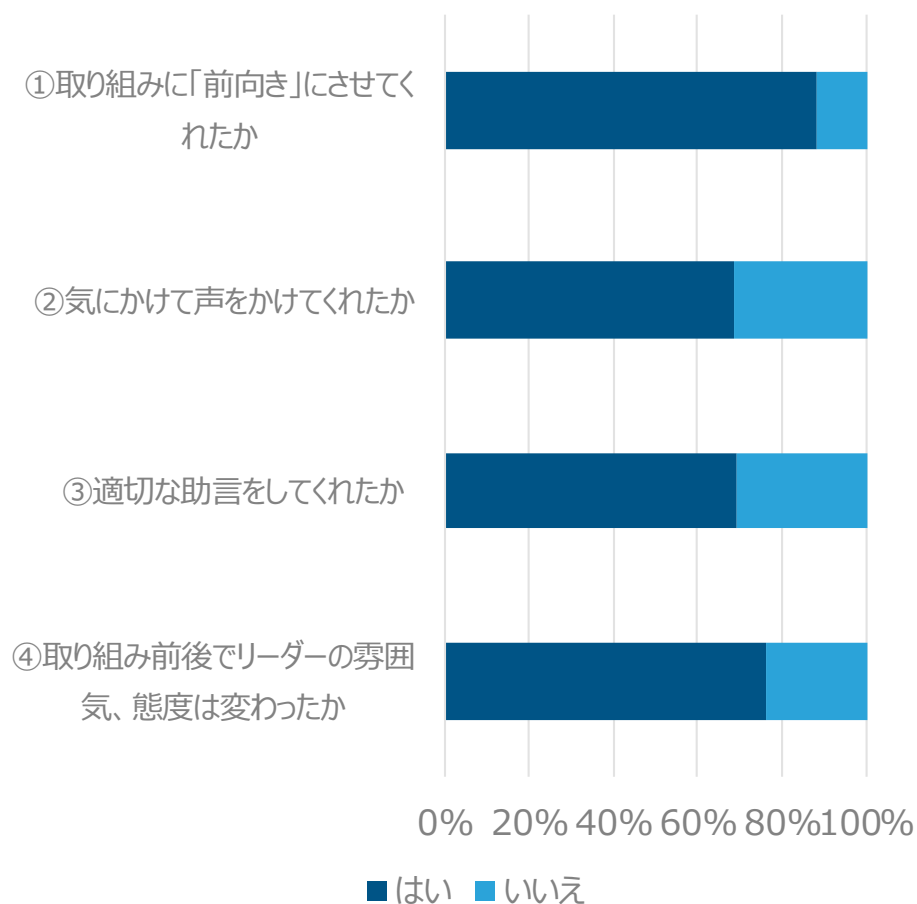


現場スタッフも今回の取り組みが現場課題に即したものだと感じており、取り組みを通じて、業務が改善したと実感を感じている現場スタッフの割合が多い事が分かった

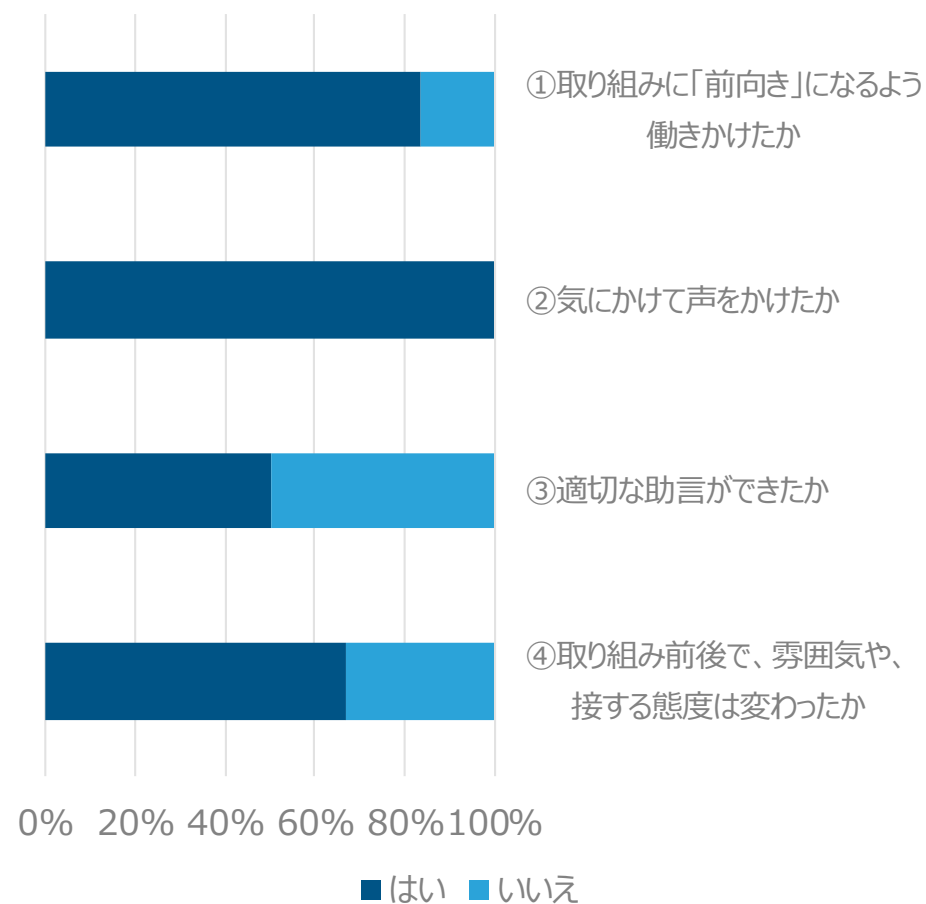


## リーダーの姿勢

### 現場スタッフの評価



### リーダーの自己評価



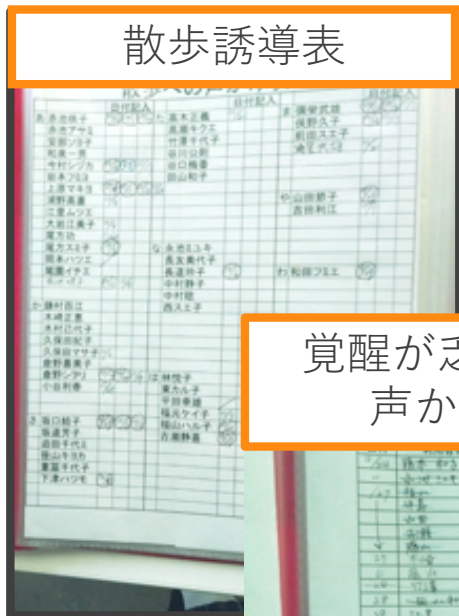
リーダーの自己評価と現場の評価に大きな差はなかった



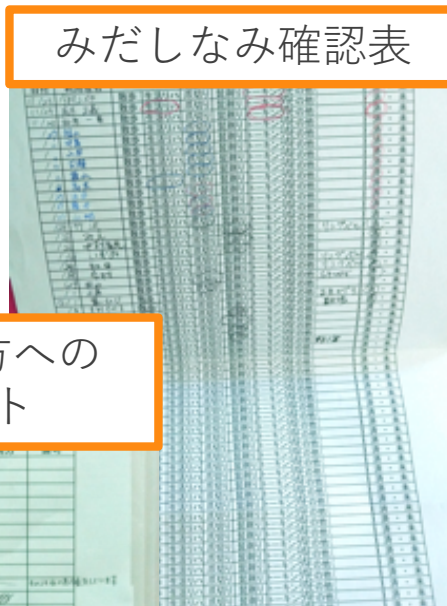
# 新たな課題を設定し、自分たちで改善



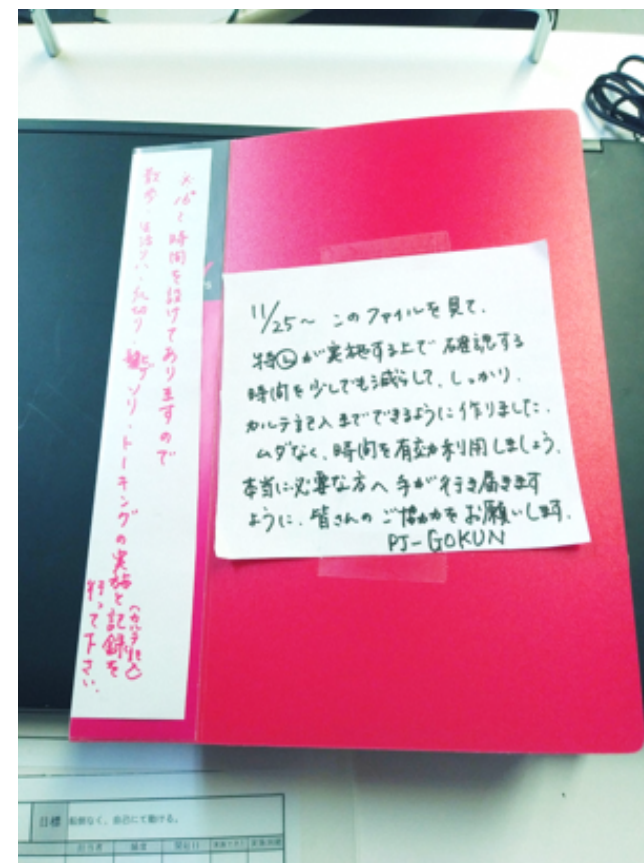
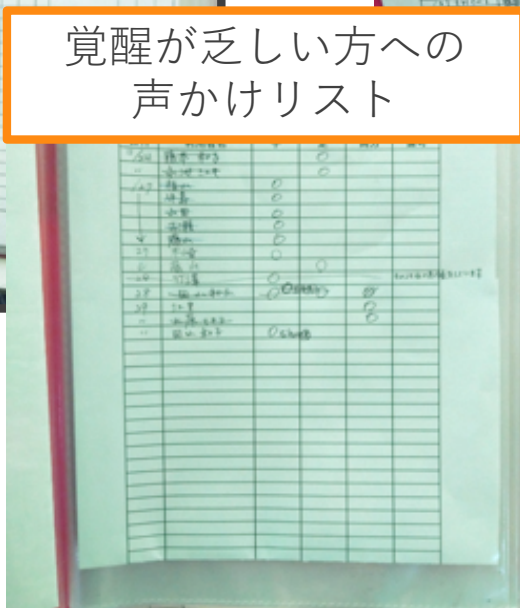
散歩誘導表



みだしなみ確認表



覚醒が乏しい方への  
声かけリスト



## 課題

新たに生み出された時間に「誰にどんな生活リハをするのか」を確認するシートがバラバラで、それを探す時間のロス（＝ムダ）が発生しているとスタッフから声があがり、この課題を解決しようとなった。

## 改善策

バラバラだったシートを、1つのファイルにまとめて整理し、探す手間を無くした。



## 苦勞したこと / 失敗したこと

- リーダーとして、「なぜこうするのか」の背景・目的を、理解することや出てきた課題をさらに「深掘り」するのが難しく、開始当初は全員に意図を浸透させることができていなかった。
- 毎日の振り返り、評価、タイムリーな申し送り等、全体への周知が難しかった
- スタッフとのコミュニケーションの取り方、伝え方、どうすれば動いてもらえるかなどに悩み、苦勞した
- プロジェクトリーダーとしてのプレッシャーや、モチベーションのコントロールの難しさがあった



## うまくいったこと

- スタッフ全体にうまく説明できないことがあったが、相手の反応を一つ一つ確認しながら、個別に伝える事で、スタッフも意見を述べてくれたり、行動してくれるようになったことは、自分たちのやりがいや責任感にも繋がった
- リーダー同士が蜜に連携して、**対話や情報共有**を繰り返すことの大切さを実感できた
- スタッフが動きやすい環境づくりやシステムづくりをリーダーが行い、時間がかかっても**スタッフにまかせる**ことがお互いの成長に繋がることがわかった
- 単に業務の効率化を図るだけでなく、**失敗したら再度振り返って、微調整することを繰り返す**事でその間のプロセスや手順に取り組むことがリーダーとしての成長に重要だったと感じた



課題を深掘り、根拠を持った行動をする

「考える事」を常に意識し、日々の気付きを大事にしながら考える介護を行う

「意図的な会話」が無意識にできる職場環境を目指していく

組織が目指している事、理念をスタッフが共通認識として持つ



利用者本位のケアが提供できる





- 今回、新たに生活リハを行う時間が生まれた事で、いつ生活リハを行うかについて悩む、という問題が解消された。今後、生活リハをさらに強化して行っていきたいと思っており、更に難しい問題・課題にもチャレンジしていけると思った
- 今回のPJを通して取り組んできたことを振り返り、日頃の業務の中で必要なことや不必要なこと、工夫したほうが良いことなどを常に意識しながら業務にあたり、さらによりよい改善活動を継続していきたい
- 利用者の小さな気づきを、これまで以上に多職種でタイムリーに共有しながらケアを提供していくことで、老健の大きな役割である、個人の意思尊重、自立支援、楽しみ支援、在宅復帰・在宅生活継続支援に繋げていきたい



# 追加) 日次アンケートからみた現場の変化



- 業務フローの共有と役割明確化により、予定通りの休憩取得、余裕時間創出など着実な変化あり
- 利用者との対話の機会・時間は顕著に増加しており、スタッフ間の情報共有や、自分の仕事への納得感なども連動して増加している

	日付	氏名	勤務シフト	業務開始時間	業務終了時間	取組スタート前		取組後		前後比較			前 : 10/16~10/23 後 : 11/21~12/4
						はい	いいえ	はい	いいえ	はい	差分	改善・悪化	
1	今日は「一日の業務の流れ」を頭に入れて仕事をスタートしましたか？	はい・いいえ	100%	0%	98%	2%	-2%	---	増減なし				
2	今日は予定していない(突発的な)業務が発生しましたか？	はい・いいえ	26%	74%	37%	63%	11%	↓	突発業務が増加				
3	今日は予定通りの時間に休憩をスタートできましたか？	はい・いいえ	86%	14%	94%	6%	9%	↑	スケジュール通り休憩に入る日が増加				
4	今日の休憩はちゃんと60分とれましたか？	はい・いいえ ●分くらい	83%	17%	91%	9%	7%	↑	休憩時間を予定通りとれる日が増加				
5	今日は残業(早出や休日出勤を含む)をしましたか？	はい・いいえ ●分くらい	10%	90%	17%	83%	7%	↓	残業した日が若干増加	2.2分	---	残業時間は僅少	
6	今日は時間をかけて他のスタッフを探すことができましたか？	はい・いいえ ●回くらい	19%	81%	13%	87%	-6%	↑	スタッフを無駄に探す回数が減少	-0.2回	---		
7	今日は記録・入力・書類作成にどれくらい時間がかかりましたか？	●分くらい	平均	20.7分	平均	20.6分	-0.1分	---	増減なし				
8	今日は他のスタッフを手伝ったりする余裕時間はありましたか？	はい・いいえ ●分くらい	26%	74%	44%	56%	18%	↑	スタッフ同士でサポートする回数の増加	2.5分	↑	スタッフ同士でサポートする時間の増加	
9	今日は業務(介護、リハなど)について上司や同僚から何か学びましたか？	はい・いいえ 記述	5%	95%	7%	93%	3%	---	増減なし				
10	今日は利用者さんとの対話時間がとれましたか？	はい・いいえ ●分くらい	5%	95%	61%	39%	56%	↑↑↑	利用者との対話・アセスメント機会が顕著に増加	6.4分	↑↑	利用者との対話・アセスメント時間が増加	
11	今日は利用者さんの状態やケアの情報をスタッフ同士でいくつくらい共有しましたか？	●個くらい	平均	2.0個	平均	2.6個	0.6個	↑	3.5				
12	今日は自分のしたいケアを利用者に提供できたと思いますか？	はい・いいえ	40%	60%	46%	54%	6%	↑	自分の仕事に納得できる日が増加				

# 追加) 入浴業務を時間内に終わられる日が着実に増加



## システム変更前 (～10/31)

	所要時間に対する超過時間 計	午前		午後	
		午前	午後	午前	午後
1日目	10月24日	木曜日	0:50	1:40	
2日目	10月25日	金曜日	-0:35	1:10	
3日目	10月26日	土曜日	0:05	1:05	
4日目	10月29日	火曜日	0:40	1:35	
5日目	10月30日	水曜日	-0:25	0:55	
6日目	10月31日	木曜日	0:08	0:00	
7日目					
8日目					
9日目					
10日目					
11日目					
12日目					
13日目					
14日目					
15日目					
16日目					
17日目					
18日目					
19日目					
20日目					
21日目					
22日目					
23日目					

月・水・金	赤 (超過)	0日	2日
	青 (時間内)	2日	0日
火・木・土	赤 (超過)	4日	3日
	青 (時間内)	0日	1日
合計	赤 (超過)	4日	5日
	青 (時間内)	2日	1日

合計内訳	赤 (超過)	67%	83%
	青 (時間内)	33%	17%

6日間合計	超過時間	0:43	6:25
1日あたり	超過時間	0:07	1:04

## システム変更後 (11/1～)

	所要時間に対する超過時間 計	午前		午後	
		午前	午後	午前	午後
11月1日	金曜日	0:35	-0:30		
11月2日	土曜日	1:00	1:30		
11月5日	火曜日	0:30	0:10		
11月6日	水曜日	0:10	1:30		
11月8日	金曜日	-0:50	-0:05		
11月9日	土曜日	-0:10	0:40		
11月11日	月曜日	-0:10	0:25		
11月12日	火曜日	-0:20	0:30		
11月13日	水曜日	-0:43	0:59		※入退所、欠勤あり
11月14日	木曜日	0:20	1:35		※スタッフ面談日のため遅延
11月15日	金曜日	-0:20	-0:50		
11月16日	土曜日	1:35	-0:05		※午前は退所者入浴により遅延
11月18日	月曜日	-0:10	-0:35		
11月19日	火曜日	0:30	-0:30		
11月20日	水曜日	-0:10	0:30		
11月21日	木曜日	-0:20	-0:15		
11月22日	金曜日	-1:15	0:00		
11月23日	土曜日	-0:50	0:20		
11月25日	月曜日	-0:10	0:50		
11月26日	火曜日	0:05	1:20		
11月29日	金曜日	0:35	-0:55		
11月30日	土曜日	0:00	0:50		火木土のシステム変更↓
12月2日	月曜日	0:30	0:40		

月・水・金	赤 (超過)	4日	6日
	青 (時間内)	8日	6日
火・木・土	赤 (超過)	6日	8日
	青 (時間内)	5日	3日
合計	赤 (超過)	10日	14日
	青 (時間内)	13日	9日

合計内訳	赤 (超過)	43%	61%
	青 (時間内)	57%	39%
改善割合		+23%	+22%

23日間合計	超過時間	5:50	11:49
1日あたり	超過時間	0:15	0:30
1日あたり時間削減率		-	52%

## 火・木・土システム変更後 (12/3～)

	所要時間に対する超過時間 計	午前		午後	
		午前	午後	午前	午後
12月3日	火曜日	-0:20	0:30		
12月4日	水曜日	-0:40	-0:20		
12月5日	木曜日	0:00	0:00		
12月10日	火曜日	0:50	1:10		
12月14日	土曜日	-0:15	-0:50		
12月16日	月曜日	0:00	-0:15		
12月17日	火曜日	0:55	0:05		
12月18日	水曜日	0:10	0:20		
12月19日	木曜日	-0:50	-0:15		
12月20日	金曜日	0:00	-0:05		

月水金に比べて、火木土の方がスムーズにいかないことが分かったため、さらに、月水金と同じシステムで業務を回すことに挑戦してみた

月・水・金	赤 (超過)	1日	1日
	青 (時間内)	3日	3日
火・木・土	赤 (超過)	2日	3日
	青 (時間内)	4日	3日
合計	赤 (超過)	3日	4日
	青 (時間内)	7日	6日

合計内訳	赤 (超過)	30%	40%
	青 (時間内)	70%	60%
改善割合		+37%	+43%

10日間合計	超過時間	1:55	2:05
1日あたり	超過時間	0:11	0:12
1日あたり時間削減率		24%	59%



---

3Fチーム



# 1. 最初に「現場が何を感じているか」に向き合った



### 気づきシート

仕事をしながら感じる疑問、解決してほしいことについて、あなたが気づいたことを自由に記述してください  
(※ 事業所の運営、業務の仕方、ルール、作業のやりかた、業務時間、シフト、人間関係など、どんなことでも可)

※ 実際の状況がわかるように書いてください。記入例：●●●の場合、●●●したいと思うが、●●●のせいでできない

▽

上記に関して、解決策はあると思うですか？ (いずれか○)

あると思う  
思ったことを記入してください

ないと思う  
そう思う理由を記入してください

### ビジョンシート

こんなケアがしたい、こんな職場で働きたい、こういう事業所にしてほしい、など、あなたが日頃思っている「希望、してみたいこと・実現したいこと」などを自由に記述してください

▽

あなたの事業所・職場で、どうすれば上記の状況で実現できると思いますか？

## 苦勞したこと / 失敗したこと

- スタッフに説明する事になれていなかったため、気づきシートとビジョンシートについてわかりやすく説明し、スムーズに記入してもらう事が難しかった

## 工夫したこと

- 気づきシートとビジョンシートの記載については、スタッフに説明しながら記載してもらうようにした

事業所名	部署・担当	氏名	仕事をしながら感じる疑問、解決してほしいことについて、あなたが気づいたことを自由に記述してください	気づき	解決策はありますか？ 記載あり/なし(要 注)	上記に関して、解決策はあると思いますか？ (内申あり)
〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇
〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇
〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇
〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇
〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇
〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇
〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇
〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇
〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇
〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇
〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇
〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇
〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇
〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇
〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇
〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇
〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇
〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇

## 生の声

## よかったこと

- スタッフのいろいろな考えを知る事ができた
- 予想もしないような、意外な考えを持っている事を知る事ができた

1. 現場スタッフが日々感じていることをすべて「気づきシート」「ビジョンシート」に記載してもらった
2. その声の1つ1つをプロジェクトリーダーがイメージし、対話をして内容の深掘りを行った
3. ここで行った対話をもとに、因果関係図を作成していった

## 2. 因果関係図を作成



### 苦労したこと / 失敗したこと

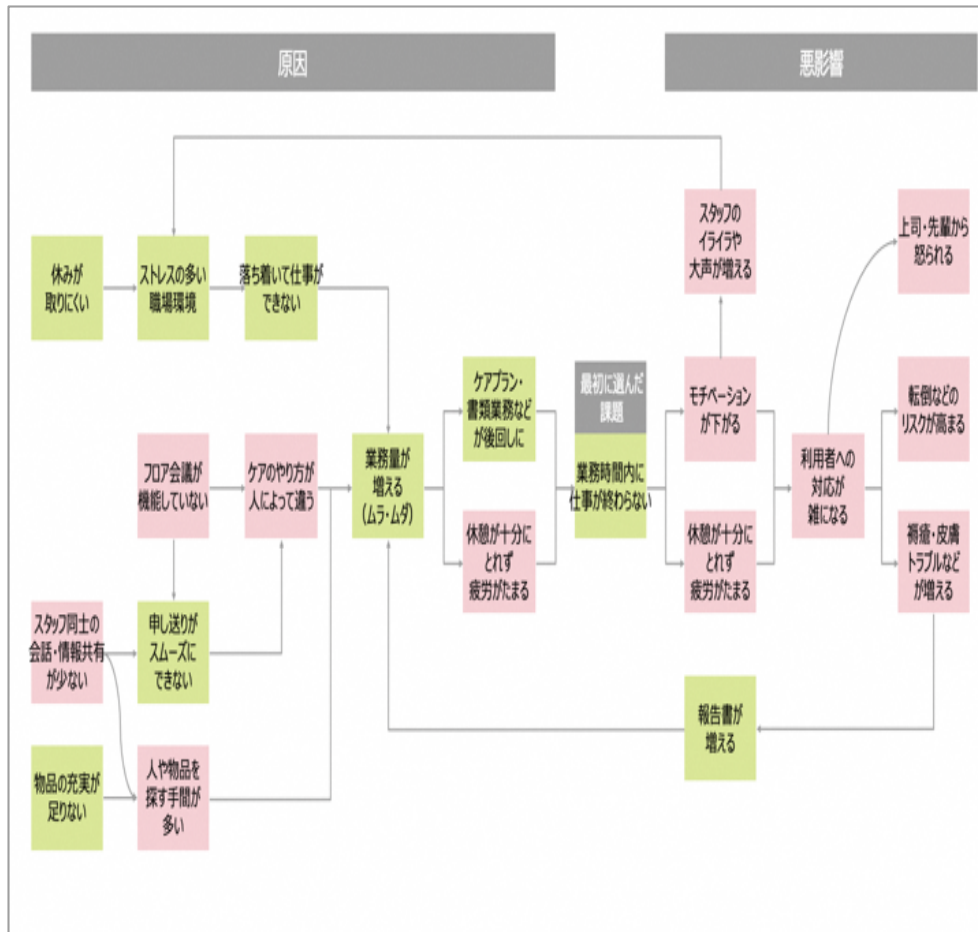
- 当初理解するのに時間がかかった
- 説明したスタッフがきちんと理解してくれているかが不安だった
- 因果関係図という耳慣れない言葉を理解し、原因・悪影響の発想に結び付けるのが難しかった

### 工夫したこと

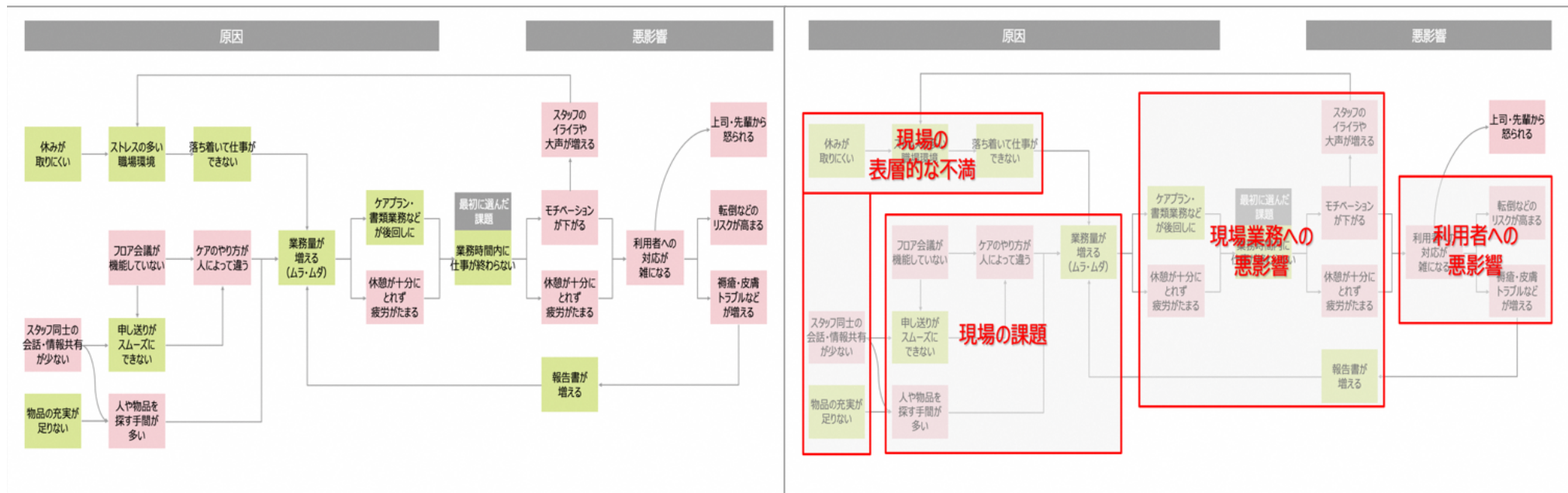
- 原因・悪影響の考え方や、つなげ方が難しく一緒に考えた

### よかったこと

- 因果関係図をもとに説明する事で、取り組むための根拠がわかりやすく、理解や説明が行いやすかった
- 1つの課題（原因）から沢山の悪影響が発生し、それぞれは繋がっていることに気づくことができ、因果関係の大事さを知った



# 3. 取り組み課題を決定



## 苦労したこと / 失敗したこと

- プロジェクトリーダーが導き出した課題をスタッフに伝えた際、共感してくれるかが不安だった

## 工夫したこと

- 自分たちのフロアで取り組みが可能かどうかを取り組み課題を決めていくプロセスで大切にしたい

因果関係図の中から自分たちが取り組む優先順位の高いものを選んだ

## 取り組む課題

- ① 日により業務フロー、業務内容にムラがあり、スタッフ同士が利用者さんについて対話したり、みんなが同じ視点で情報を共有できていなかったりして、ケア提供のばらつきが生じている
- ② 利用者の情報共有においてスタッフが確認していないことがあり、ケア方法の統一がはかられておらず独自の方法で展開されていることがある

# 4. アクションシートを作成



## PJ GOKUN アクションシート

施設名 : 介護老人保健施設 リバーサイド御薬園
チーム : 3F

Ver	6
作成・更新日	10月10日

### 目指す長期目標

(現場で働くスタッフの働きがい向上を目指す目標)

業務時間にこころの余裕が生まれ、ストレスなく利用者さんについての対話が積極的にしたくなる職場環境をつくる

### 目標を達成するための短期課題

#### 長期目標

業務時間に心の余裕が生まれ、  
ストレスなく利用者さんについての対話を  
積極的にしたくなる職場環境をつくる

業務負担の偏りを  
なくし、余裕をもって  
業務にあたる

スタッフ間での情報の  
共有が行える

必要なモノ・機器など	取り組み	備考	検証期間	実施状況
・アクションシート				
・マスターライン				
・業務区分				
	1 日により業務フロー、業務内容にムラがあり、職員同士が利用者さんについて対話したり、みんなが同じ視点で情報を共有できていなかったりして、ケア提供のばらつきが生まれることもある	3 「遅出」の役割を明確にすることで、その他勤務ラインの業務偏りをカイゼンし、少し余裕を持って業務に当たれる状態にする		
		1 日々の業務をこなすだけでなく、リスト化した業務をどのように遅出が実施できそうか、具体的方法・しくみについて検討し、ルールを設定し、手順書を作成する		
		2 リスト化した業務をどのように遅出が実施できそうか、具体的方法・しくみについて検討し、ルールを設定し、手順書を作成する		
		3 遅出の業務として実際に入れてみて、業務をまわしてみる		
		4 毎日カイゼンの気づきを出す		
		5 みんなで遅出の業務ライン・手順書のどこをどのように改善させるかを対話する場をもち、アップデートする		
		1 現在使用中の申し送り表について、記載項目・内容をスタッフと整理する	11/1~4	
		2 申し送りをするうえで必須の項目はどれか、案出しをしてさらに、それはなぜか(理由・意味)までを現場で対話する		
		3 申し送り必須の項目を決定して、全員でその項目を漏れなく共有するための方法・ツールを考える・対話する		
		4 上記で考えた方法・ツールを運用するためのルール、手順、継続方法などを考える・対話する		
		5 実際行ってみての感想を毎日ふせん出する		
		6 みんなでどこをどのようにルール、手順書を改善させるかを対話する場をもち、アップデートする		
		7 フロア会議にスタッフが参加しない/できない理由を明確にする		
		8 フロア会議にスタッフが参加する意味、価値についてスタッフ目線で重要な要素を伝える		
		9 フロア会議で共有する項目を見える化しておく	11/4~	
		# どうしても参加できなかったスタッフも情報を共有し、参加意識が高まるように一言コメントなどをもらうなどのデザインをいれる	11/4~	

## 4. アクションシートを作成



### 苦労したこと/失敗したこと

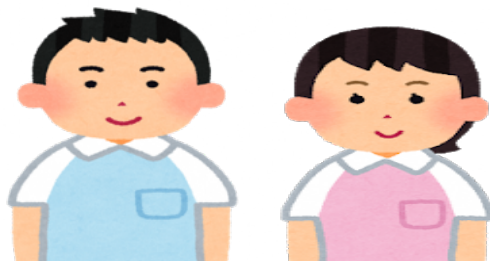
- 目標設定をすることが難しく、なかなか決めることができなかった

### 工夫したこと

- 目標設定、その詳細部分の作成が難しかったので、介護主任、スタッフ、TRAPEに相談した

### よかったこと

- 作成プロセスは難しかったが、取り組む順番を設定する事が大切であることを学べた
- 最終的に実際に取り組む上で、具体的に内容をイメージしやすいものが作成できた



# 5. 取り組み①

「遅出」の役割を明確にし、その他勤務ラインとの業務負荷の平準化を図る



	【早出】(6:30~15:30)	【早出】(7:00~16:00)	【日勤】(8:30~17:30)	【遅出】(11:00~20:00)
6:30	談話室見守り、水分促し、整容介助、目薬・内服介助			
7:00		食器準備、整容介助、PTイレ回収		
7:30	食堂へ誘導、お茶・水・おしぼり準備、見守り、トイレコール対応	食堂へ誘導、お茶・水・おしぼり準備、見守り、トイレコール対応		
8:00				
8:30	朝食（配膳・介助）、食事チェック	朝食（配膳・介助）	朝礼、湯温測定、食堂見守り	
9:00	口腔ケア・トイレ誘導	★下膳・台拭き	口腔ケア・トイレ誘導	
9:30	入浴介助	食堂見守り、コール対応	9:45～体操・歌	
10:00		入浴介助	10:15～水分補給、介助	
10:30			昼食聞き取り	
11:00			オムツ交換・体交・トイレ誘導	食器準備、オムツ交換、トイレ誘導
11:30	入浴バック入れ替え			
12:00		休憩	昼食（配膳）、入退所準備	昼食（配膳・介助）、食事チェック
12:30	休憩	昼食（配膳・下膳）		口腔ケア・トイレ誘導、食堂見守り、コール対応、夜間ベットボトル準備
13:00	口腔ケア・トイレ誘導	★下膳	休憩	
13:30		食堂見守り、コール対応	ミーティング、PTイレ配り	
14:00	入浴（清拭）、入浴バック入れ替え	入浴介助（3F終わってる場合は、2F手伝いへ）	食堂見守り、カルテ記入、入退所準備	レクレーション対応
14:30	バット・オムツ補充、ゴミ捨て			14:50おやつ準備
15:00	おやつ介助、下膳、カルテ入力	おやつ介助、トイレ誘導、ゴミ集め（土・日・祝日）	おやつ介助、トイレ誘導、臥床者対応	
15:30				休憩
16:00			オムツ交換・トイレコール対応、臥床者対応	オムツ交換、トイレコール対応、臥床者対応、食堂見守り、お茶・水・おしぼり準備
16:30			食堂見守り、コール対応、カルテ記入	17:15夕食（配膳・介助）
17:00			17:15夕食（配膳・介助）	
			口腔ケア・トイレ誘導	口腔ケア・トイレ誘導
18:00			談話室へ誘導・見守り	談話室へ誘導・見守り
18:30			談話室見守り	談話室見守り、カルテ記入
19:00				
19:30				
20:00				

改善前



	【早出】(6:30~15:30)	【早出】(7:00~16:00)	【日勤】(8:30~17:30)	【遅出】(11:00~20:00)	【夜勤】( : ~ : )
6:30	談話室見守り、水分促し、整容介助、目薬・内服介助				
7:00		食器準備、整容介助、PTイレ回収			
7:30	食堂へ誘導、お茶・水・おしぼり準備、見守り、トイレコール対応	食堂へ誘導、お茶・水・おしぼり準備、見守り、トイレコール対応			
8:00					
8:30	朝食（配膳・介助）、食事チェック	朝食（配膳・介助）	朝礼、湯温測定、食堂見守り		
9:00	口腔ケア・トイレ誘導	★下膳・台拭き	口腔ケア・トイレ誘導		
9:30	入浴介助	食堂見守り、コール対応	9:45～体操・歌		
10:00		入浴介助	10:15～水分補給、介助		
10:30			昼食聞き取り		
11:00			オムツ交換・体交・トイレ誘導	食器準備、オムツ交換、トイレ誘導	
11:30	入浴バック入れ替え				
12:00		休憩	昼食（配膳）、入退所準備	昼食（配膳・介助）、食事チェック	
12:30	休憩	昼食（配膳・下膳）		口腔ケア・トイレ誘導、食堂見守り、コール対応、夜間ベットボトル準備	
13:00	口腔ケア・トイレ誘導	★下膳	休憩		
13:30		食堂見守り、コール対応	ミーティング		
14:00	入浴（清拭）、入浴バック入れ替え	入浴介助（3F終わってる場合は、2F手伝いへ）	食堂見守り、カルテ記入、入退所準備	レクレーション対応	
14:30	バット・オムツ補充、ゴミ捨て			14:50おやつ準備	
15:00	おやつ介助、下膳、カルテ入力	おやつ介助、トイレ誘導、ゴミ集め（土・日・祝日）	おやつ介助、トイレ誘導、臥床者対応		
15:30		★PTイレ配り（日勤から役割変更）		休憩	
16:00			オムツ交換・トイレコール対応、臥床者対応	オムツ交換、トイレコール対応、臥床者対応、食堂見守り、お茶・水・おしぼり準備	
16:30			食堂見守り、コール対応、カルテ記入	17:15夕食（配膳・介助）	
17:00			17:15夕食（配膳・介助）		
			口腔ケア・トイレ誘導	口腔ケア・トイレ誘導	
18:00			談話室へ誘導・見守り	談話室へ誘導・見守り	
18:30			談話室見守り	談話室見守り、カルテ記入	
19:00					
19:30					
20:00					

改善後

## 5. 取り組み① 「遅出」の役割を明確にし、その他勤務ラインとの業務負荷の平準化を図る



### 苦労したこと/失敗したこと

- 「PTイレ配り」を「早出」が行う事になっていたが、その時たまたま手が少しあいた「日勤」「遅出」が行なってしまう、「早出」に自分の業務という感覚をもってもらうことに苦労した

### 工夫したこと

- 「一度みんなでやってみよう」と全員が同じ目的方向を向き、なんとか工夫して実行していくことを全スタッフに対話するようにした
- なぜ「日勤」業務の一部を「遅出」にふるのか、目的を繰り返し説明し、スタッフが業務を実施する際にイメージがわくように働きかけた
- プロジェクトリーダー不在時でも、スタッフ同士声をかけあって実施するように繰り返し声掛けをした

### よかったこと

- スタッフが自分以外のひとの業務もイメージして働くようになってきた
- 今までには行うべき業務についてAMに無理に実施してみたらそれが午後の業務にも響いてくるということが発生していたが、現在はいつ業務を実施するかについて明確となり迷う必要がなくなったので効率的に業務をこなせるようになった
- スタッフへの説明の仕方や説明後プロジェクトリーダーが理解・納得しているかの確認をする作業が重要だと思った

## 5. 取り組み②

新たに生まれ余裕時間で、利用者に散歩、整容、レクなどを提供・充実する



業務の偏りを改善することにより生まれた時間で、屋外・屋内散策(散歩)、整容のケア、テーブルレク、回想法的対話など今までスタッフが計画にはあげていたが、忙しくなかなか実践できていなかったケアを2日に1回は実施できるようになった



整容のケアをしている様子



屋外散策&回想法的対話をしている様子

### 利用者さんからの「声」

- ✓ 気分転換になっていい
- ✓ 花・草をみて季節を感じてうれしい
- ✓ 散歩はやっぱいい
- ✓ 1Fにいけるだけでうれしい
- ✓ いつもと違う景色がみれるのがうれしい
- ✓ マンツーマンでスタッフと話せて嬉しい

### スタッフからの「声」

- ✓ マンツーマンで利用者とゆっくり話せることで、利用者が安心感を感じている
- ✓ 今まで寝てばかりの利用者や普段話さない利用者が、散歩にいき景色をみて、目に入ってくる花・車などに対して自発的に話す場面が多々みられた
- ✓ 今まで業務優先で散歩は後回しだったが、今回利用者にとって外に出ていくことの大切さを再確認し、利用者の立場になって考えることの重要性を改めて考えた
- ✓ 利用者の今まで知らなかった一面をみることができた



## 5. 取り組み②

新たに生まれ余裕時間で、利用者に散歩、整容、レクなどを提供・充実する



### 苦労したこと/失敗したこと

- 当初、プロジェクトリーダーとスタッフには意識の差があり、プロジェクトリーダーが不在の時に、声かけをしてくれる職員が少なかった

### 工夫したこと

- 余剰時間を入居者さんとの時間にあてる目的を再度スタッフに伝えた  
※自分たちのしたいケアの追求、御薬園の理念の追求、老健の役割の追求をしていこうという事

### よかったこと

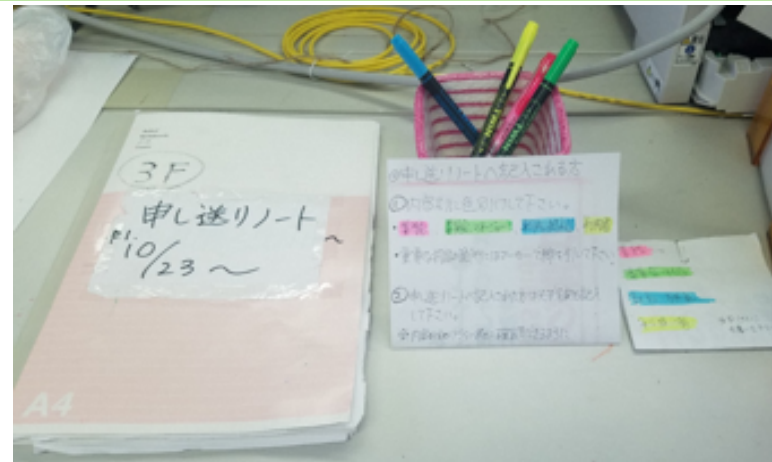
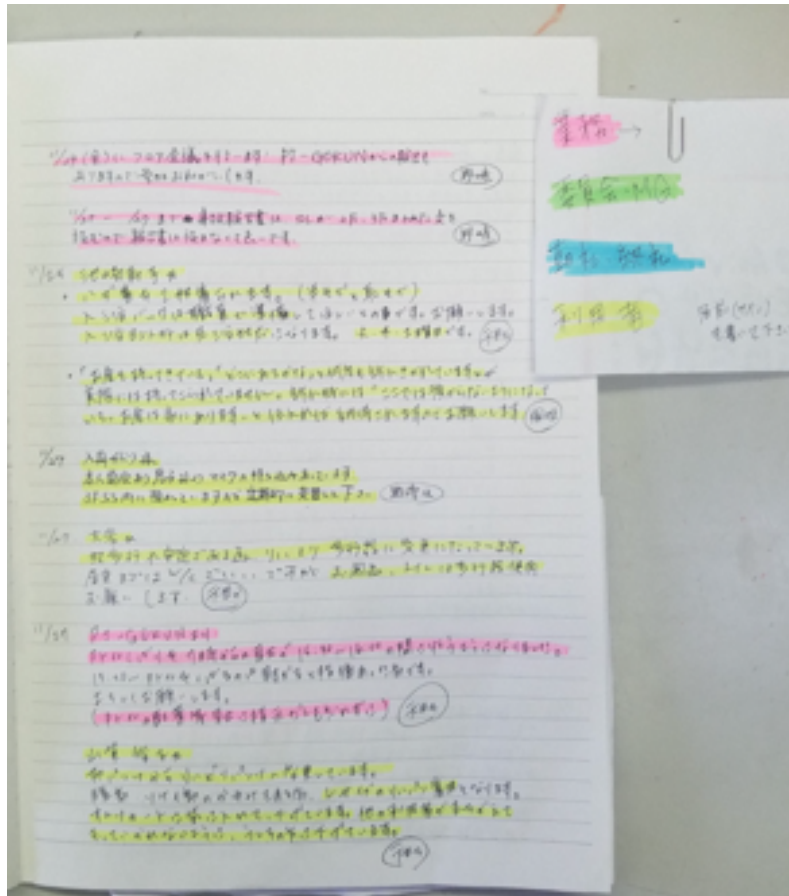
- 余剰時間が生まれ目的を共有し取り組みをすすめていく事で、スタッフからレクを充実させたいとの声も聞かれるようになった
- 利用者さんから多くのポジティブな声が聞かれた
- スタッフから多くのポジティブな声が聞かれた

# 5. 取り組み③

確認しやすい申し送りノートにして、大切な情報を円滑に共有する



申し送りノート (新たな運用)



申し送りノート周辺環境

## 課題

- ① 様々な情報が1つのノートに記載があり読みにくい
- ② 要点がどこにあるのかわかりにくい
- ③ 情報について深く聞きたい時、誰に聞けばいいかわかりにくい
- ④ 読む時間がない

## 工夫した事



- 「利用者」「業務」「委員会・MG」「朝礼・終礼」というカテゴリー別に色分けをした
- 申し送り内容の要点をマーカーで色分けし、記入者は名前を記載する
- 業務開始5分間は申し送りノートを読む時間と位置付けた

## 5. 取り組み③

確認しやすい申し送りノートにして、大切な情報を円滑に共有する



### 苦労したこと/失敗したこと

- 当初、行うスタッフ、行わないスタッフがいた
- 多職種(Nsなど)にはしっかりと周知できておらず、色分けの運用ができていない

### 工夫したこと

- 習慣化するまでは繰り返し声掛けしたり、他スタッフが理解しているか確認を行った
- ケアの統一を図る為に申し送りノートの記載方法を整理する必要性があることを伝えた

### よかったこと

- 色分けしてる事で、どの項目について書いてあるのかがすぐわかりやすく、見返す事が楽になった
- 情報共有により気づきが増え、その気づきに対してみんなで考える事が増えてきた
- プロジェクトリーダーが言わなくても習慣化した
- 申し送りの運用を変更してから、スタッフが利用者の事についてアセスメントする時間が増えた
- 以前よりも利用者の少しの変化でも報告し合う様になった



# 6. 日次アンケートからみた現場の変化



- 業務フローと役割の明確化により、予定通りの休憩取得、書類時間削減、余裕時間創出など着実な変化がみられた。また、実感として申し送りノートの改善後、ケア情報の共有漏れによるヒヤリハットは減少。
- 特に、利用者に関わる時間を多くとれるようになった（対話、散歩、整容活動、アクティビティなど）

3F		日付				前後比較				
		氏名	はい	いいえ	取組後	はい	増減	改善・悪化	前	後
		勤務シフト								
		業務開始時間								
		業務終了時間								
1	今日は「一日の業務の流れ」を頭に入れて仕事をスタートしましたか？	はい-いいえ	100%	0%	97%	3%	-3%	---	増減なし	
2	今日は予定していない（突発的な）業務が発生しましたか？	はい-いいえ	33%	67%	45%	55%	11%	↓	悪化	突発業務が増加
3	今日は予定通りの時間に休憩をスタートできましたか？	はい-いいえ	78%	22%	97%	3%	20%	↑	改善	休憩に予定通り入れる日が増加
4	今日の休憩はちゃんと60分とれましたか？	はい-いいえ	78%	22%	100%	0%	22%	↑	改善	休憩時間を予定通りとれる日が増加
		●分くらい								
5	今日は残業（早出や休日出勤を含む）をしましたか？	はい-いいえ	0%	100%	8%	92%	8%	↓	悪化	残業した日が増加（下記要因あり*）
		●分くらい	平均	0.0分	平均	1.3分	1.3分	---	増減なし	
6	今日は時間をかけて他のスタッフを探すことができましたか？	はい-いいえ	11%	89%	11%	89%	-1%	---	増減なし	
		●回くらい	平均	0.2回	平均	0.1回	-0.1回	---	増減なし	
7	今日は書類業務にどれくらい時間がかかりましたか？	●分くらい	平均	9.1分	平均	7.6分	-1.5分	↑	改善	書類業務時間が減少
8	今日は他のスタッフを手伝ったりする余裕時間はありましたか？	はい-いいえ	11%	89%	18%	82%	7%	↑	改善	お互いにフォローする余裕時間が増加
		●分くらい	平均	0.6分	平均	2.3分	1.7分	↑	改善	お互いにフォローする余裕時間が増加
9	今日は業務（介護、リハなど）について上司や同僚から何か学びましたか？	はい-いいえ	0%	100%	3%	97%	3%	---	増減なし	
		記述								
10	今日は利用者さんとの対話時間がとれましたか？	はい-いいえ	0%	100%	24%	76%	24%	↑↑	改善	利用者さんとの対話・アセスメント機会が増加
		●分くらい	平均	0.0分	平均	3.4分	3.4分	↑	改善	利用者さんとの対話・アセスメント時間が増加
11	今日は利用者さんの状態やケアの情報をスタッフ同士でいくつくらい共有しましたか？	●個くらい	平均	3.4個	平均	1.8個	-1.7個	↓	悪化	情報共有が若干減少
12	今日は自分のしたいケアを利用者さんに提供できたと思いますか？	はい-いいえ	44%	56%	39%	61%	-5%	↓	悪化	自分のケアに納得できる日が減少

\*【当該期間の現場状況】

11月下旬以降、南野さんのケガにより現場スタッフ不足となったため、通常時に比べ現場状況は悪化

# 7. プロジェクトを通しての気づき・学び

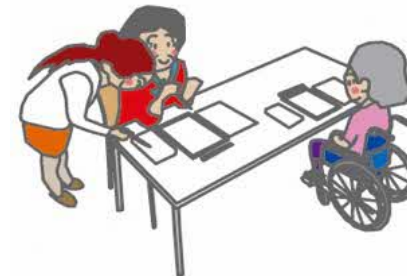


- スタッフ全体にうまく説明できないことがあったが、相手の反応を一つ一つ確認しながら、個別に伝える事で、スタッフも意見を述べてくれたり、行動してくれるようになったことは、自分たちのやりがいや責任感にも繋がった
- 以前は自信がなく、迷っていることが多かったが、仕組み・役割を明確化したことでスタッフに適切な指示出しをすることができるようになった。また、迷いがなくなり、決断までの時間が減った
- これまでは業務をまわすので精一杯だったが他の業務も意識しながら進めたり、他のスタッフのフォローや職員間の対話を行ってきた事で「日々、ここはこうした方がいいのかな？」「空いた時間に何かできないかな？」など考えるようになった
- 以前はケアの中心となって動く事に抵抗があったが、思い切って伝えた事でスタッフがついてきてくれる事が分かった
- 単に業務の効率化を図るだけでなく、失敗したら再度振り返って、微調整することやスタッフとの対話を繰り返す事でその間のプロセスや手順に取り組むことがリーダーとしての成長に重要だったと感じた
- 活動や散歩の時間を増やすことで、利用者の笑顔を感じることができ、「もっと喜ばせたい」や「もっと笑顔でいて欲しい」と思えるきっかけになり、介護をする上でのやりがいにも繋がった
- その日の自分の目標・業務の計画をたてて、1つ1つ実行していき、自分がしたいケアをコツコツ行えば職場の雰囲気も良くなると感じた
- 密な時間はとれなかったが、細めに声をかけたりと、利用者に関わる時間が増えた事で、今までよりも利用者の表情や訴え、ADLなど観察でき、信頼関係の構築に繋がった
- 日々の業務の中で学びがたくさんあるが、それを学びと感じていない事が多く、学びの意識を変える事で、自分達をもっと成長できるんだと気付いた
- 失敗と挑戦を繰り返しながら、自分たちの能力に気付き、まだ気付いていない自分たちの中にある介護力を発揮した時に、やりがいにつながるのではないかと考えた

## 8. これからに向けて



- 今後、今回経験したように業務について、利用者さんについて広い視野をもって日々取り組んでいきたい
- 今回改善されたのは現場での課題の一部であり、違う課題についても今回の学んだことをいかして継続的に改善活動を継続していきたい
- 気づいた事を言い合える環境づくりを継続していく為に、スタッフ一人一人の気付き、考えを朝礼や会議、研修の中で発信していく雰囲気作りを行いたい
- レクリエーションや生活リハビリの充実を図り、少人数だからこそ出来るという特性を活かして、アイデアを出し合っていきたい





---

# リハチーム

# 1. 最初に「現場が何を感じているか」に向き合った



**気づきシート**

事業所名: \_\_\_\_\_ 部署・担当: \_\_\_\_\_ 氏名: \_\_\_\_\_

仕事をして日ごろ感じる疑問、解決して欲しいことについて、あなたが気づいたことを自由に記述してください  
(※ 事業所の運営、業務の仕方、ルール、介護のやりかた、勤務形態、シフト、人間関係など、どんなことでもOK)

※ 実際の状況が分かるように書いてください。記入例: ●●のときに、●●したいと思うが、●●のせいではない

上記に関して、解決策はあると思いますか? (いずれかに○)

あると思う       ないと思う

思いつく解決策を記入してください       そう思う理由を記入してください

**ビジョンシート**

事業所名: \_\_\_\_\_ 部署・担当: \_\_\_\_\_ 氏名: \_\_\_\_\_

こんなケアがしたい、こんな職場で働きたい、こういう事業所にしていきたい、など、あなたが日頃思っている「希望・してみたいこと・実現したいこと」などを自由に記述してください

あなたの事業所・職場で、どうすれば上記が実現できると思いますか?

現場スタッフが日々感じていることについてプロジェクトリーダー同士で話し合い、中身の深堀りを行った

## 苦勞したこと / 失敗したこと

- 普段文字にして考えることがなく、自分たちもどう書けばいいのかイメージできていなかったため、どのようにスタッフにわかりやすく伝えることができるか悩んだ

## 工夫したこと

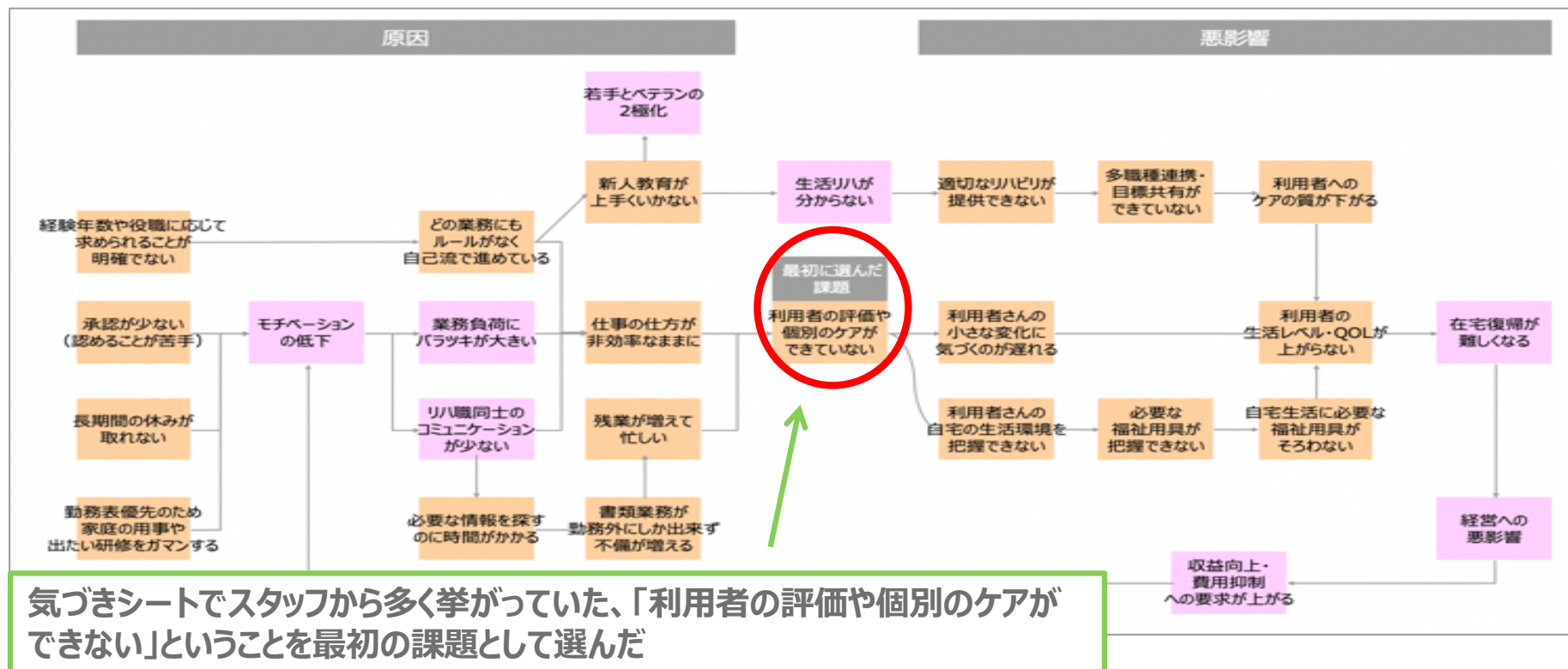
- 自分たちの言葉で伝えるようにした。
- 現場スタッフへ個別に声をかけて分からない所はその都度説明した

## うまくいったこと

- 経験年数によって気づき、ビジョンが違うことを改めて認識できた
- 普段なかなか話す機会のない、各スタッフの思いを知ることができた



## 2. 因果関係図を作成



### 苦勞したこと / 失敗したこと

- 様々な課題をどのようにつなげていくのかイメージする事が難しかった

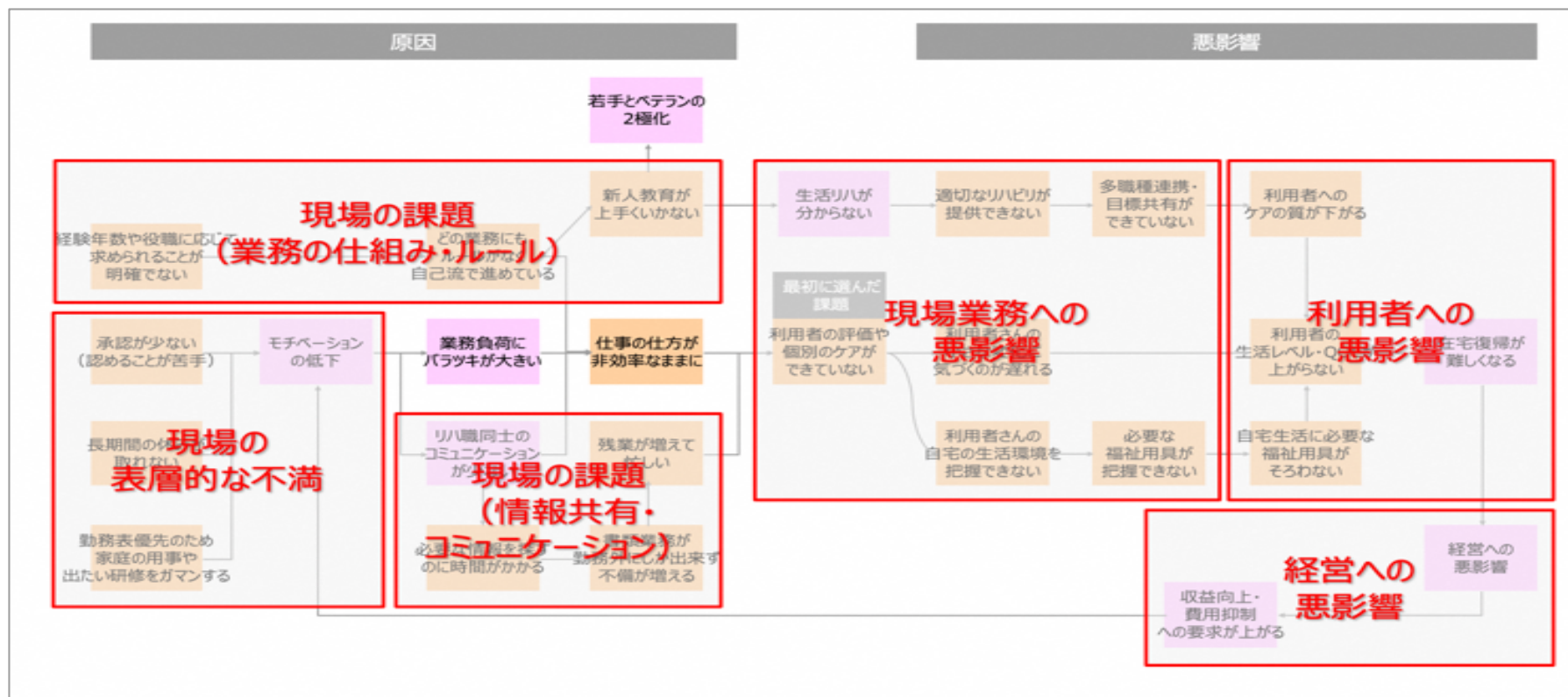
### 工夫したこと

- アセスメントの考え方を意識しながら深堀りをおこなった

### うまくいったこと

- 表層的な不満よりも、利用者様への関わり、リハビリ提供などを課題として挙げている人が多いことが分かった
- 一見関係ないようなことでも、繋がっているかもしれないということがわかった
- スタッフからも意見をもらうことで、プロジェクトリーダーだけでは見えなかった課題を知ることができた。

### 3. 取り組み課題を決定



因果関係図の中から自分たちが取り組む優先順位の高いものを選ぶ

取り組み課題

- ①現状の入所リハのやり方では、次の利用者の確認をその都度リハ室までできて行わなければならない、非効率さが目立ち、利用者へのアプローチに集中できていない → **現場の課題 (業務の仕組み・ルール)**
- ②利用者について (アプローチ内容・目標など)、リハ職同士で対話する時間があまりないことで、担当制でないメリットを活かせていない → **現場の課題 (情報共有・コミュニケーション)**
- ③リハ職同士が、コミュニケーションをとりやすい環境にしてスタッフ教育を行いやすくしたい → **現場の課題 (業務の仕組み・ルール 情報共有・コミュニケーション)**

# 4. アクションシートを作成



## 【目標】

リハスタッフが安心してアプローチについて悩み・考え・相談し、また後輩への教育も行いながら、みんなで一丸となって質の高いリハビリを利用者に提供することができる環境を作りたい

カテゴリー	No.	取り組む現場課題	No.	取り組むアプローチ（工程）	主要担当者	No.	どのように実施するのか（具体的な行動計画）	必要なモノ・機器など	取り組む期間	実施状況
方針共有	0	アクション開始に向けての前倒	0	現場と方針・内容を共有し、分型を決める		0	スタッフに今回のアクションシートについて説明し、役割を分ける	-アクションシート	10/10~14	
2週間強化 ルール 情報共有	1	リハ職の間で利用者についての情報共有を、担当制でない状況でもからよりいっしょにしたい	1	業務フロー、業務内容を整理し・工夫・明文化する	リーダー	1	リーダーが業務フローのマスターライン・タイムテーブルの理想形(ver1.0)を作成する	-タイムテーブル表	10/9~10	
					リーダー	2	リハビリ部長とリハビリ主任にアプローチについて説明と了承を得る。		10/10	
					リーダー	3	入所リハスタッフに説明し、マスターライン・タイムテーブルを共有する。		10/11	
					現場スタッフ	4	毎朝の会合でマスターライン・タイムテーブルを確認する。		10/10~14	
					現場スタッフ	5	リーダーがマスターライン・タイムテーブルを共有する。		10/20~	
					リーダー	6	リーダーは、マスターライン・タイムテーブルを確認する。		10/20~	
			リーダー	7	週に1回、マスターライン・タイムテーブルを確認する。		10/16~19			
			現場スタッフ	8	現在のリハビリ状況を確認する。		10/16~19			
			リーダー	9	リハビリ内容を確認する。		10/16~19			
			現場スタッフ	10	マスターライン・タイムテーブルを確認する。		10/20~			
			現場スタッフ	11	マスターライン・タイムテーブルを確認する。		10/20~			
	2	2F、3Fと共通のリハビリルールを作成し、日常的に情報共有を促し、共有する（どの時間に誰を誘導してよいかなど）	リーダー	1	2F、3Fと共通のリハビリルールを作成する。		10/16~19			
			リーダー	2	2F、3Fの共通ルールを作成する。		10/16~19			
			リーダー	3	2F、3Fの共通ルールを確認する。		10/16~19			
			現場スタッフ	4	アプローチを実施する。		10/20~			
情報共有 ルール 教育 方針共有	2	利用者について（アプローチ内容・目標など）、リハ職同士で対話する時間がほとんどなく、担当制でない強みを活かしていない	1	利用者についてMTGを行う仕組みを作る	リーダー	1	リハビリ部長とリハビリ主任にアプローチについて説明と了承を得る。		10/9~10	
					リーダー	2	スタッフにアプローチについて説明する。		11/1~4	
					リーダー	3	MTGの開催日時・場所を確認する。		11/1~4	
					現場スタッフ	4	リハスタッフにアプローチについて説明する。		10/10~	
					リーダー	5	MTGを開催する。		11/5~	
					リーダー	6	MTGを開催する。		11/5~	
情報共有 ルール 教育 方針共有	3	リハ職同士が、コミュニケーションをとりやすい相手が見つかる環境を作る	1	質問したい事をフセンに書いて掲示板に貼るようして、メモを介したやり取りを行うようにする。（簡易版交換ノート）	リーダー	1	リハビリ部長とリハビリ主任にアプローチについて説明と了承を得る。		10/9~10	
					リーダー	2	スタッフにアプローチについて説明する。		11/1~4	
					リーダー	3	アプローチについて説明する。		11/1~4	
					リーダー	4	アプローチについて説明する。		11/1~4	
					現場スタッフ	5	アプローチについて説明する。		11/5~	
					リーダー	6	実施している状況を確認する。		11/5~	
					リーダー	7	そのほかにも、方法や実施のPTGを1週間、1回実施する。		11/5~	

### アクション①

リハビリのタイムテーブルを作り、この時間に誰がどの利用者のリハビリを行っているか分かるようにする  
→時間的な余裕を作る

### アクション②

利用者についてスタッフ同士で話し合う時間を作る

### アクション③

職員同士でコミュニケーションが取りやすい方法を模索する

# 5. 取り組み

①入所リハの業務フロー、業務内容を見直し、タイムテーブルに沿って運用する



タイムテーブル												利用者の予定
利用者予定	対応スタッフ	実施できたか	利用者予定	対応スタッフ	実施できたか	利用者予定	対応スタッフ	実施できたか	利用者予定	対応スタッフ	実施できたか	
840												朝服、口拭き、トイレ誘導
900												
920												
940												
1000												
1020												
1040												
1100												
1120												
1140												
1200												昼食、口拭き、トイレ誘導
1220												
1240												
1300												
1320												
1340												
1400												
1420												
1440												
1500												おやつ
1520												
1540												
1600												
1620												
1640												
1700												

個別リハ（フロアで対応）

個別リハ（リハ室で対応）

短期集中リハ

## 苦勞したこと / 失敗したこと

- 今までのやり方が当たり前になっていて、改善方法がなかなか浮かばなかった
- 取り組みを行なっていく中で、当初想定していなかった意見や課題が現場スタッフから出てきた

## 工夫したこと

- 短期集中リハ該当者のリハ時間を入所スタッフが多くなる15時以降に行うようにし、しっかりと関わられるようにした
- 疑問が起こるたびに、元々の取り組みの目的を考えながら改善策をスタッフと検討した
- 2,3階の入浴名簿を確認して、重ならない時間にリハビリを組み込んだ

## うまくいったこと

- リハビリ時間を決める事で時間の調整を行いやすくなった
- 利用者からもリハビリ時間が分かる事で、スケジュールを立てやすくなったとの声があった
- これまで行ってきたことを当たり前だと思わず発想の転換を行うことが大事だと分かった

### 【改善したこと】

1. 個別リハ（実施場所で分ける）、短期集中リハの利用者を時間帯で振り分けた
2. 各リハスタッフがどの利用者のリハビリを行うか（その時間に誰がなにを行なっているか）がすぐに分かるようにした
3. 枠は20分を基本とし、内容に応じて調整した

# 5. 取り組み

## ②利用者のことを話し合うミーティングを行う仕組みをつくる



### 5分ミーティング

・実施時間(5分)  
16:55-17:00

・当日のリハビリにおける利用者情報(自分のアセスメント)を1人1枚以上のフセンで提出

・参加者みんなでフセンの情報を共有し、対話する



5分ミーティングの様子

### 苦労したこと/失敗したこと

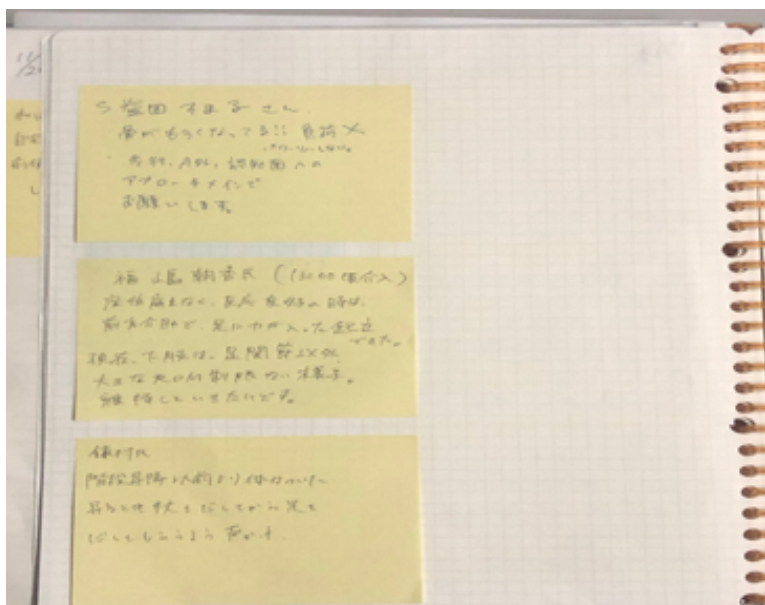
- はじめは利用者のおやつ時間に計画したが、リハ時間がずれこみ、予定通りにミーティングを行えなかった

### 工夫したこと

- スタッフと検討し、開始時間を変更し16:55からとした
- 少なくとも各自一つは利用者の情報を挙げるようにした

### うまくいったこと

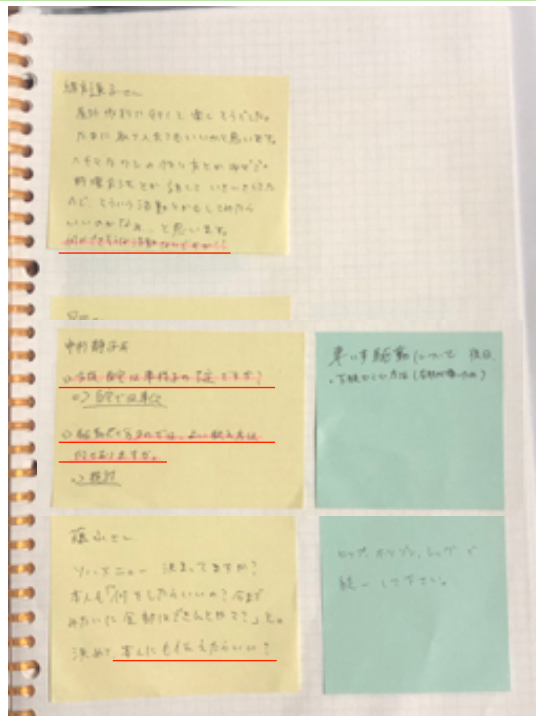
- 現場の状況に合わせて柔軟に対応ができた
- 意図的に時間を作る事で、利用者情報のやり取りがおこないやすくなった
- ミーティングで話したことを翌日のリハビリ内容に活かせるようになった



スタッフからあがってきた利用者情報

# 5. 取り組み

③リハ職同士が、利用者について質問をしあい学び合う環境をつくる



## 5分ミーティングを活用した質問しあう環境づくり

- ・5分ミーティングを活用してリハ職としての学びのアップデートを行い、いいリハに繋げていくことを目指した
- ・当日のリハビリで利用者についてもった疑問点を1人1枚以上のフセンで提出
- ・フセンで返答しにくいものは、直接対話をする

黄フセン) スタッフからの質問  
青フセン) 先輩からの回答



5分ミーティング後 互いに質問し対話している様子

## 苦労したこと / 失敗したこと

- 付箋を用いて日々の気づきをあげてもらおうようにしたが、リハの内容に対する気づきがなかなか出にくいようだった
- 付箋に気づきを日常的に書いてもらうことの周知と実施が難しかった

## 工夫したこと

- 繰り返し説明を行って理解を求めた

## うまくいったこと

- 徐々にスタッフから気づきが挙がるようになってきた
- 5分ミーティング後にもスタッフ同士でその日の申し送りや疑問点を共有する環境になった
- 評価会議の申し送りも同時に行う場にもなった

# 6. 日次アンケートからみた現場の変化



	リハ	日付
		氏名
		勤務シフト
		業務開始時間
		業務終了時間
1	今日は「一日の業務の流れ（タイムテーブル）」を頭に入れて仕事をスタートしましたか？	はい・いいえ
2	今日は予定していない（突発的な）業務が発生しましたか？	はい・いいえ
3	今日は予定通りの時間に休憩をスタートできましたか？	はい・いいえ
4	今日の休憩はちゃんと60分とれましたか？	はい・いいえ ●分くらい
5	今日は残業（早出や休日出勤を含む）をしましたか？	はい・いいえ ●分くらい
6	今日はわざわざリハ予定表を確認していくことがありましたか？	はい・いいえ ●回くらい
7	今日は記録・入力・書類作成にどれくらい時間がかかりましたか？	●分くらい
8	今日は他のスタッフを手伝ったりする余裕時間はありましたか？	はい・いいえ ●分くらい
9	今日は業務（介護、リハなど）について上司や同僚から何か学びましたか？	はい・いいえ 記述
10	今日は利用者さんとの対話時間がとれましたか？	はい・いいえ ●分くらい
11	今日は利用者さんの状態やリハ情報をスタッフ同士でいくつくらい共有しましたか？	●個くらい
12	今日は自分のしたいリハを利用者さんに提供できたと思いますか？	はい・いいえ
13	今日は利用者さんのリハ内容について、自分が疑問に思ったことをいくつ質問しましたか？	(該当なし)

--- ↑ ↓  
増減なし 改善 悪化

(上下3%以内)

前 : 10/17 ~10/30  
中間 : 10/31~11/20  
後 : 11/21~12/9

前後比較						
前	中間	後	前後	改善・悪化		
64%	100%	100%	36%	↑↑	タイムテーブル・自分の役割・担当を頭に入れて業務できるようになった	
21%	25%	18%	-4%	↑	突発業務減少	
100%	93%	98%	-2%	---	増減なし	
100%	89%	96%	-4%	↓	休憩時間が若干減少	
79%	93%	88%	9%	↓	残業した日が増加	
46.6分	46.2分	41.3分	-5.3分	↑	残業した場合の平均時間は減少	
45%	9%	2%	-43%	↑↑	タイムテーブル・自分の担当が明確となり、無駄な上下階移動などがゼロに	
1.0回	0.1回	0.0回	-1.0回	↑	タイムテーブル・自分の担当が明確となり、無駄な上下階移動などがゼロに	
39.0分	32.7分	39.1分	0.2分		増減なし	
15%	38%	45%	30%	↑	他のスタッフを手伝う余裕時間が増加	
2.4分	4.6分	7.4分	5.0分	↑	他のスタッフを手伝う余裕時間が増加	
58%	29%	31%	-26%	↓↓	日々の学びが減少??	
82%	96%	98%	16%	↑	利用者との対話・アセスメント機会が増加	
11.0分	8.5分	7.3分	-3.8分	↓	利用者との対話・アセスメント時間にかける平均時間は減少	
4.1個	3.5個	4.0個	-0.1個	---	増減なし	
48%	75%	75%	26%	↑↑	利用者との対話・アセスメント機会が増加	
0.0個	0.0個	1.3個	1.3個	↑	利用者のアセスメントにおける質問を徐々に共有できるようになってきた	

## 7. 取り組みの成果



取組前

取組後

「わざわざリハビリ予定表を確認しに行くことがありましたか？」

はい 45% → はい 2%

**リハビリ業務の効率UP**

リハ室とフロアのムダな移動時間がほぼ0に  
(1日の平均移動回数 1.0回 → 0.0回)



「他スタッフを手伝ったりする余裕時間はありましたか？」

はい 15% → はい 45%

**余裕時間の発生**

**30%アップ**  
(スタッフ1人あたり平均5.0分/日増加)

- タイムテーブルや担当が明確になった事で、ムダな移動が解消し、余裕時間も発生した
- 生まれた余裕時間で、利用者との対話時間も以前より持てるようになってきた



## 8. プロジェクトを通しての気づき・学び



### 【プロジェクト全体について】

- 日々の考えや取り組みを「見える化」することは、業務をイメージしやすく行動に移しやすいことが分かった
- チームで共通認識を持つと取り組みやすいことを改めて感じた
- 常に考え続けながら仕事を行っていくことの大事さ、またそれを伝えていくことの難しさを学んだ

### 【リハチームの取り組みについて】（※現場からの意見も含めて）

#### ①タイムテーブルについて

- 午前中のリハ室に、通所と入所の利用者が混在しなくなったことで午後からもリハ室が早く落ちつくようになり、余裕を持って入所のリハビリに取り組めるようになってきた
- リハビリ時間の見通しがつくようになった
- 利用者に対して、リハビリをするスタッフに偏らないようにするなど、改善すべき課題もみつかった

#### ②ミーティングについて

- リスクの見方やリハビリのアプローチなど、他リハスタッフの考えを共有しやすくなった
- 以前のミーティング記録を見返したり、疑問をそのままにしないなど、取り組みがより効果的になるような仕組みづくりが今後も必要

## 9. これからに向けて



### リハビリ部の展開

- 取り組みで改善できた部分と、新たに見えてきた課題がある  
改善する所については、取り組みを継続させながら、新たな「課題」に対して、「なぜ？」を繰り返してその原因を探り、解決の手段や取り組みの再検討をおこないたい
- 今回取り組んだ入所リハビリの仕組み化のノウハウと体験を、  
今後は通所リハビリの業務の効率化を図る仕組みづくりに活かしていきたい
- 入所リハの仕組みをつくることによって、2階、3階のケアスタッフと共に生活リハを行う時間が増えた。今後は、その他の部署も巻き込んだ生活リハをおこなえる仕組みを作ることができれば、施設全体での取り組みになっていくと思うので、チャレンジしていきたい



# PJ-GOKUN - 挑戦こそ最大の武器

