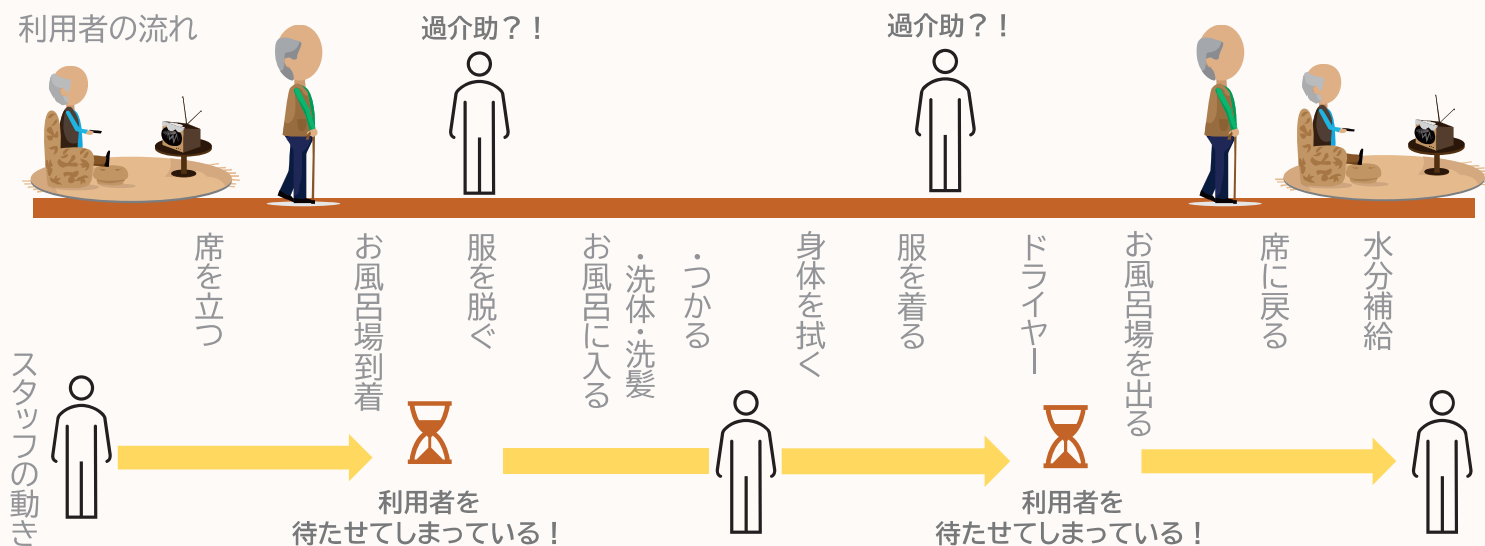


Point2.

プロセス改善

(例)お風呂の流れ

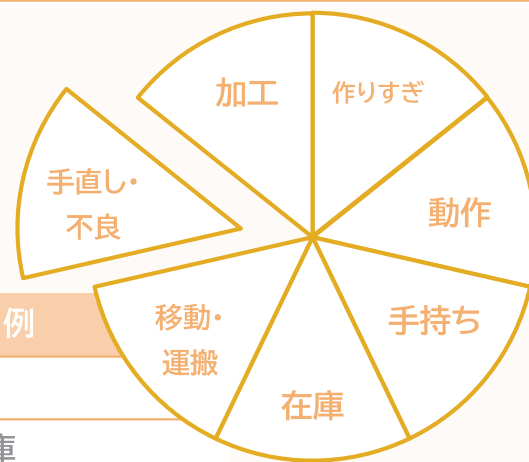
- ▶利用者の待ち時間が発生しているところが改善ポイント
- ▶価値のある時間、つまりその人にとって必要な介助量を適切に受けていることがポイント
(お世話型介護になっているケース、スタッフ主導になりすぎている場合は再検討です)
- ▶間接業務は、ムダのない動きができるような動線、環境になっているかがポイント



Point3.

ムダの減らし方

▶「7+1」のムダを取り除く



ムダの種類		例
加工のムダ	不必要な作業・工程	記録の転記
在庫のムダ	持ちすぎ(管理)	おむつの在庫
作りすぎのムダ	仕掛りを溜めすぎ(管理)	公告のごみ箱 使わないレク用品
手持ちのムダ	作業待ち・隙間時間	脱衣所での待ち時間 上司の承認待ち
動作のムダ	移動・探しもの・重複	忘れ物
運搬のムダ	持ち歩き・あちこち動かす	物品の仮置き、倉庫移動
不良のムダ	やり直し・確認作業	洗濯物の名前仕分けミス
能力のムダ	能力を使いきれていない	海外人材

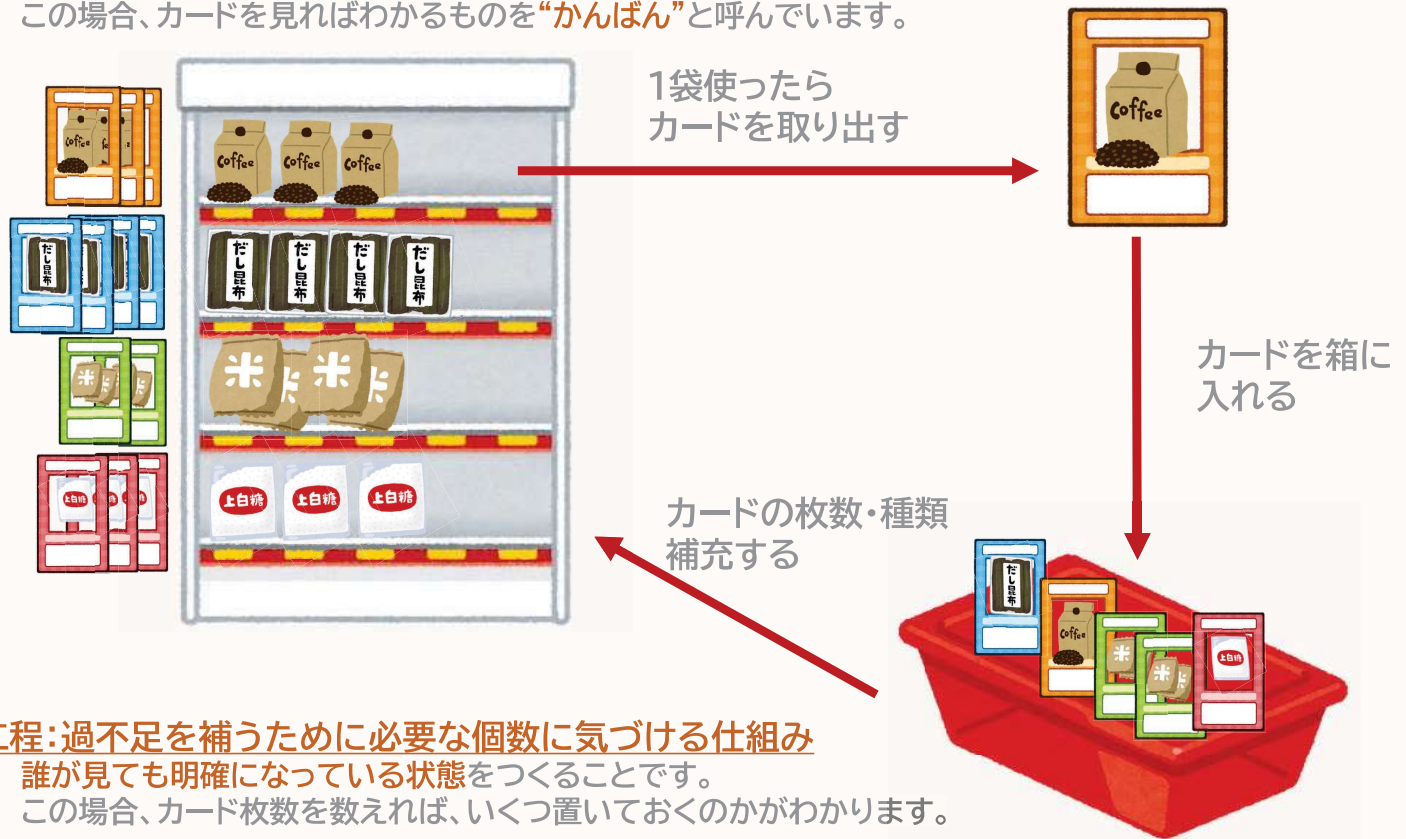
Point4.

物品管理・補充の例「かんばん」

後工程:不足していることに気づける仕組み

誰が見ても対応が可能な状態にすることです。

この場合、カードを見ればわかるものを“かんばん”と呼んでいます。



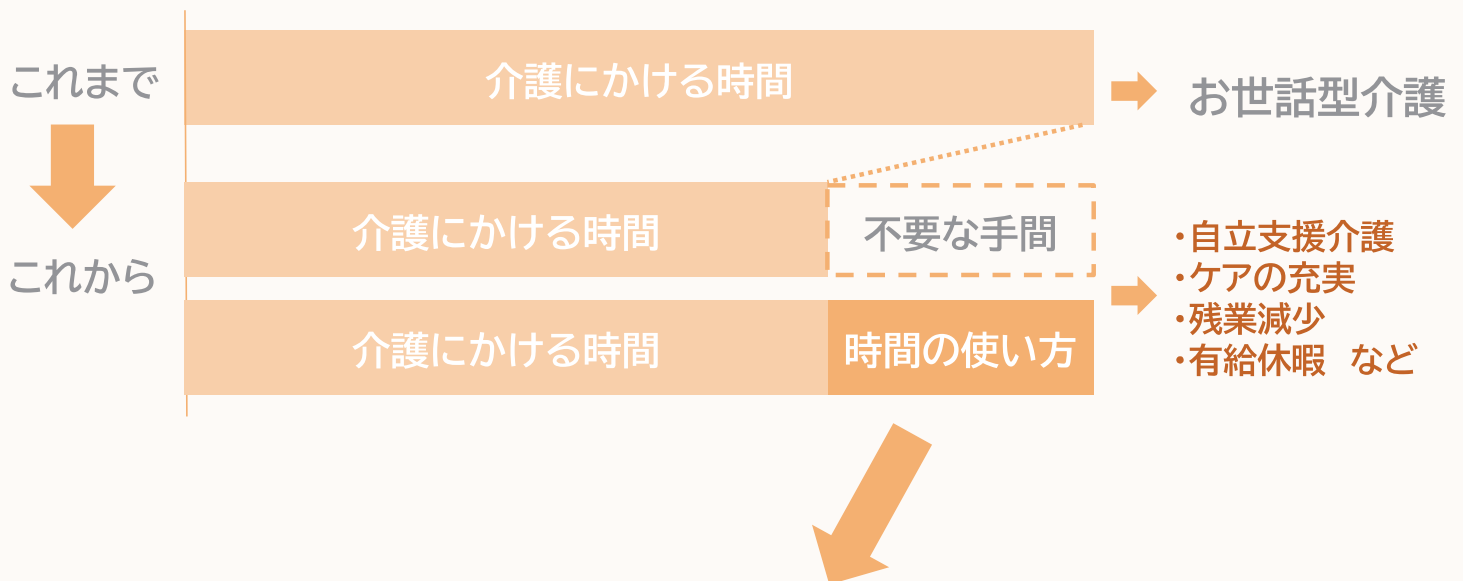
前工程:過不足を補うために必要な個数に気づける仕組み

誰が見ても明確になっている状態をつくることです。

この場合、カード枚数を数えれば、いくつ置いておくのかがわかります。

Point5.

時間の使い方



何に時間を使うのか？を整理することが必要！

「利用者のために時間を使う」では動けないことが多いので、
具体的に何をするかあらかじめ検討して実践したほうが、より効果的に時間を使うことができます。

Point6.

記録整備のポイント

1

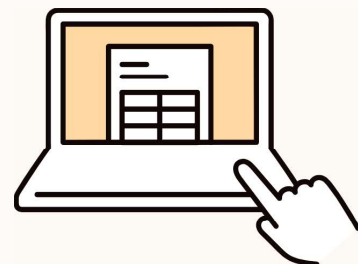
書類の目的を確認

運営的(監査など)に必要な書類かどうか？
業務的に必要な書類かどうか？(なくても問題ない)

2

記録の手間が発生している点の確認

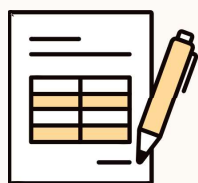
手書きで行っている書類
書き写しのある書類(手書き→入力)
その都度、記載できているか



3

記載する人によって内容が異なるもの

必要な内容は何か？
記録の結果が活用できているか？
文章で記載する必要があるのか？
チェックリストや定型文で対応できるものはないか？



4

システムを活用する方法を検討

Point7.

会議効率化のポイント

1

開催の必要性

目的(意思決定／アイデア出し／課題の深堀や理解促進／報告・連絡・相談)
会議以外の方法はないか(会議はしなければならないと思い込んでいない？？)

2

参加者の構成

参加しなくても、報告や連絡、後日共有でいい人も参加していることはないか
(〇〇さんは、とりあえず、呼んでおこう)

3

会議の議題

優先順位を決めて話し合いを行っているか
議題やレジュメを事前共有しているか
事前に意見を集めたり、事前に解決できることは議題にあげない整理をしているか

4

タイムマネジメント

白熱しても、時間内で終わらせる会議の進行を行っているか
終了5分や10分前にアラートを鳴らすといった意識づけを行っているか
会議の最後に、決定事項、継続課題の確認、誰が何をいつまでにするかを決めているか

5

会議内容の共有

会議での決定事項や共有事項は、会議終了後、早く共有できる工夫をしているか

申し送り(対面)

- ・伝わりやすい
- ・自分でメモを取らないと、記憶に頼ることになる

電話

- ・比較的伝わりやすい
- ・電話を受けられないことがある
- ・自分でメモを取らないと、記憶に頼ることになる

申し送りノート

- ・情報が視覚的に残る
- ・すぐには伝わりにくい
- ・解釈によって、伝わり方が変わることがある
- ・記入しなければいけない
- ・場合によっては、カルテや元の情報を再度確認しなければいけない

アプリ(ICTツール)活用
▶LINEなど

- ・各個人の手元に文字や写真などで残る
- ・システムの利用が必要(コストがかかる)
- ・情報管理、セキュリティに特に配慮が必要

メリット

- ・情報共有が即座にできる
- ・返事が早い
- ・素早く合意が得られる

デメリット

- ・お互いの時間が拘束される
- ・各自でメモを取らなければ、記録に残らない

メリット

- ・それぞれのタイミングで確認できる
- ・時間のコントロールが行いやすい
- ・即返答はできなくても、返信前に考える時間ができる
- ・やり取りの記録が残るため、言った言わないがなくなる

デメリット

- ・結論が出るまで時間がかかる
- ・文章作成に時間がかかる
- ・文字のため、ニュアンスが伝わりにくいことがある





参加者の声

- 今後の課題として、介護ソフト・タブレットの導入の検討している。しかし、導入時の計画や導入体制を再度検討することが必要だと考えている。
今後、より柔軟な対応が介護現場には求められているのではないかと感じた。
- 委員会メンバーを中心に取り組み内容や目的を伝え、改善点の提案・進行を行ったため、現場スタッフの当事者意識が薄く、理解・協力が得られにくかった。
周知方法や巻き込み方が大事だと感じた。
- 今後の課題として、活動前に全体発信をして現場に周知することである。途中経過を提示・回覧することで、委員会メンバー以外も進捗度合いを確認できるようにしたい。
また、今後は現場職員も委員会メンバーに加入することで、全体の当事者意識を高めていきたい。
- 時間の使い方のポイント：人に仕事をつけるのではなく、仕事に人をつける。
＜業務改善のポイント＞
 - ①業務改善は人のせいにしない！仕組みを検討すること。
 - ②業務改善は「顧客価値」を考え、働きやすさを追求すること。業務改善のポイントを意識し、今回学んだことを今後の業務改善で活かしていきたい。
- 業務改善コミュニティに参加するまでは、業務改善をしないといけなかったと思っていただけで、具体的な取り組みを行っていなかった。
今回参加させていただいたことで、法人の現状や問題を整理することができ、具体的な取り組みを実施することができた。
また、他法人様の問題や取り組みを共有いただいたことで学びも多くあった。
今後は、現在行っている業務改善だけでなく、常に現状分析を行い問題解決していこうと思います。
- 他施設の取り組みも聞くことができ、自施設でも課題であった内容が多くあり参考になった。
- 分析による課題抽出や、提案に対しリスク側の観点に立ち意見をするなど、起案のクオリティを上げるためのディスカッションに対しても批判を持ち出すなど、非生産的な考え方がまだまだあると感じている。
- 今回の取り組みで、時間の短縮や連携の効率化を図る事ができた。今回の取り組みでできなかった業務については、3Mの視点から業務を見直し、更なる効率化からサービスの質の向上に取り組んでいく。



あ と が き

今回の事業は、奈良県の認証事業所向けに、ステップアップ企画として実施しました。働きやすい職場環境の整備と人材の採用・定着を目指す認証事業の一環として、生産性向上を目的とした業務改善コミュニティを開催しました。参加いただいた事業所は非常に積極的に取り組んでくださり、最初は不安を感じていた事業所も、実際に課題を一つ一つ確認し、PDCAサイクルを回しながら進められていました。そして、どの事業所も素晴らしい成果を上げられていました。

業務改善の道のりには様々な課題があり、例えば現場スタッフを巻き込むのが難しかったり、どこから手をつければよいのか迷ったりすることがありました。しかし、計画を立てて実践することで、少しずつ前進できていたと感じています。特に、利用者へのケアの質を向上させるため、スタッフの負担を軽減し、経営的な視点を持ちつつ現場をリードするリーダーの役割の大切さを痛感しました。

もし進行中に迷ったり、行き詰まったりすることがあれば、「何のために業務改善に取り組むのか」を初心に立ち返り、再度仕切り直すことも大切です。この事業が、奈良県の皆様が働きやすい、魅力ある職場づくりを進める一助となれば幸いです。

コミュニティに参加してくださった事業所の皆様、誠にありがとうございました。

