

A-5					
主題	養護老人ホームにおける3Mを無くす取り組み				
副題	業務見直しによって利用者様へのサービス向上を目指す取り組み				
キーワード 1	養護老人ホーム	キーワード 2	業務改善・生産性 向上	研究(実践)期間	12ヶ月
法人名・事業所名	社福) 同胞互助会 養護老人ホーム偕生園				
発表者(職種)	山岸由理(生活支援員)、平岡素(生活支援員)				
共同研究(実践)者	なし				
電話	042-541-1236	FAX	042-545-5301		
事業所紹介	<p>昭和34年開設140床の施設です。敷地内には公園や畑などがあり季節を感じられる桜や梅東野みどりもあり、地域の方々との交流も盛んです。</p> <p>また、法人内に特養や在宅サービス事業や、診療所を併設しており、内外の各事業所と連携を図りながら、安心して生活をして頂けるように取り組んでいます。</p>				
<p>《1. 研究(実践)前の状況と課題》</p> <p>2019年6月より業務改善の一環として、気づきシートを活用した「ムリ」「ムラ」「ムダ」を無くす取り組みを行っていたが、気づきシート記入した職員が改善策まで提案して職員会議で話し合いを行う事で、提案した職員の負担が大きく改善策を実施するまでにもかなりの時間を要してしまい、圧倒的にシート記入が少なかった。</p> <p>《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》</p> <p>気づきシート活用が不十分な要因としては、改善策までを求めている事が大きいと考えて書式を新しいものに変更、簡潔に気づきが記入できるシートへ変更する。</p> <p>2020年にヒヤリハットの用紙を簡素化した事により、1か月平均10件程の報告件数が変更後に1か月平均50件の報告件数へと増加した事から記入しやすい書式は職員の記入ハードルを低くする事が実証されている為、気づきシートにも応用する。</p> <p>気づきシートの件数が増える事により質の高い内容が増えるのではないかと考えた。</p> <p>《3. 具体的な取り組みの内容》</p> <p>気づきシートのカテゴリー欄を「ムリ」「ムダ」「ムラ」だけに絞るのではなく、それ以外でも利用者様の対応に対してや業務改善につながる気づきを記入してもらう。</p> <p>改善策は課長・主任・副主任が中心となり決定、必要に応じて各モニターや担当部署の職員と話し合いながらスピーディーに対応する。</p>					

業務改善ミーティングを月1回開催し、普段職員会議に出席しない施設環境整備スタッフや支援員補助スタッフが参加する。施設環境整備スタッフや支援員補助スタッフの立場から業務の問題点や改善点・利用者様についての気づきを話す場を設けて多角的に問題点や改善点の気づきにつなげた。

#### 《4. 取り組みの結果》

支援員だけでなく、業務にかかわる職員全体に気づきシートを使用する事により、今までは発言の場が少なかった職員からも改善策や改善して欲しい内容を多く聞ける機会が増えるようになった。又、複数の職員からも業務に携わっている全ての職員の気づきや意見を聞く事により、職場環境の改善・業務の効率化ができて利用者様へのサービス還元につながっているとの意見聞かれた。

#### 《5. 考察、まとめ》

養護老人ホームの利用者様は、多様な生活課題を抱えており、職員は「生活支援」に加え「介護支援」「疾病病・障害」に対応しながら利用者様の「自立支援」に取り組むことが求められています。

「気づきシート」の活用を通して職員一人一人の「気づき」を職員全員の「気づき」に引き上げ、利用者様の生活環境の改善に着実に繋げることは、利用者様の生きる意欲の向上のみならず、職員のやりがい・生き甲斐に繋がる活動であると考えています。

#### 《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究(実践)発表を行うにあたり、ご本人(ご家族)に口頭にて確認をし、本発表以外では使用しないこと、それにより不利益を被ることはないことを説明し、回答をもって同意を得たこととした。

#### 《7. 参考文献》

より良い職場・サービスのために今日からできること(厚生労働省老健局)  
業務改善の手引き事例集(厚生労働省老健局)

#### 《8. 提案と発信》

「ムリ」「ムラ」「ムダ」を無くす取り組みは、イコール利用者様へのサービス向上に繋がると考えています。コロナ禍でボランティアの方々や外部の方に委託していた部分を職員がする事により以前より業務が増加している中で、日々見直しを行い限られた時間と人材で最高のサービスに繋がる一助になればと願っています。