

**事前報告会**  
**介護サービス事業の生産性向上に向けた調査事業**

2017年6月21日

発表者: ウェル・ナビ株式会社 代表取締役 阿部信子

受託者: 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所

1. 道具を工夫して安全確保
2. 役割・手順を「見える化」し効率的な業務ラインを構築
3. 情報のマネジメントで介護品質向上

# 【事例1】 道具を工夫して安全確保

ジャルックス

【事業所】 JALUXトラスト（株） サービス付き高齢者住宅 ソルシアス佐倉

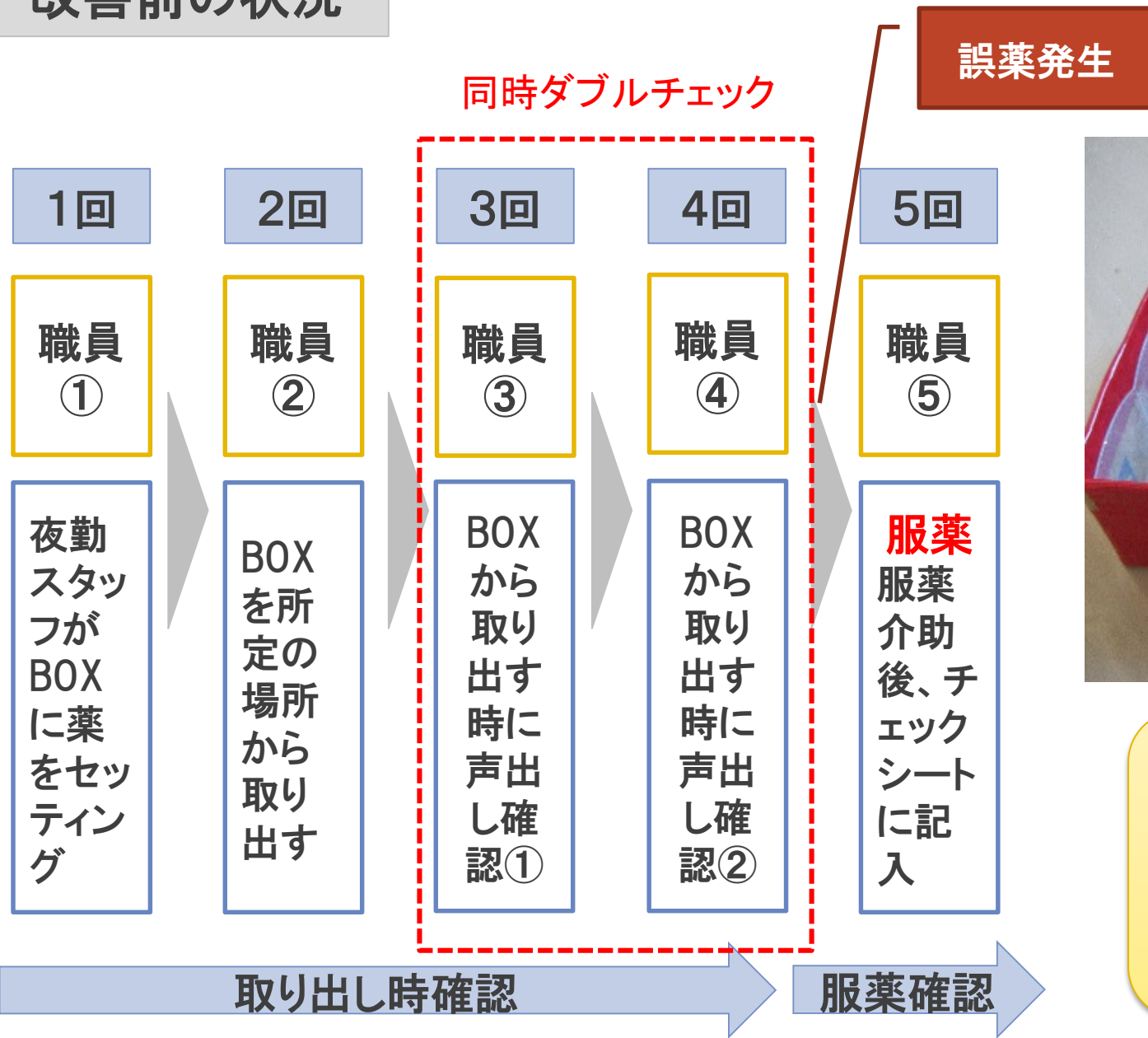
【課題】 入居者の服薬介助について、5重チェック体制でも取り違いミス発生

JALUXトラスト(株) (本社:東京都大田区)  
サービス付き高齢者住宅(1箇所)、通所介護事業所(2箇所)を運営

事業所名	ソルシアス佐倉
事業内容	サービス付き高齢者住宅
所在地	千葉県佐倉市
居室・入居者数	77室(7階建)・83名
訪問介護者数	40名
特徴	7階建て、自立と要介護(支援)の混合型の入居。 訪問介護事業所を併設。



# 改善前の状況



誤って隣のボックスから取り出し、取り違いが発生。

# 服薬ボックスと手順を改善

- 利用者ごとに持ち運べる容器
- 顔写真と処方薬の写真を容器に貼り、視覚的にわかりやすく



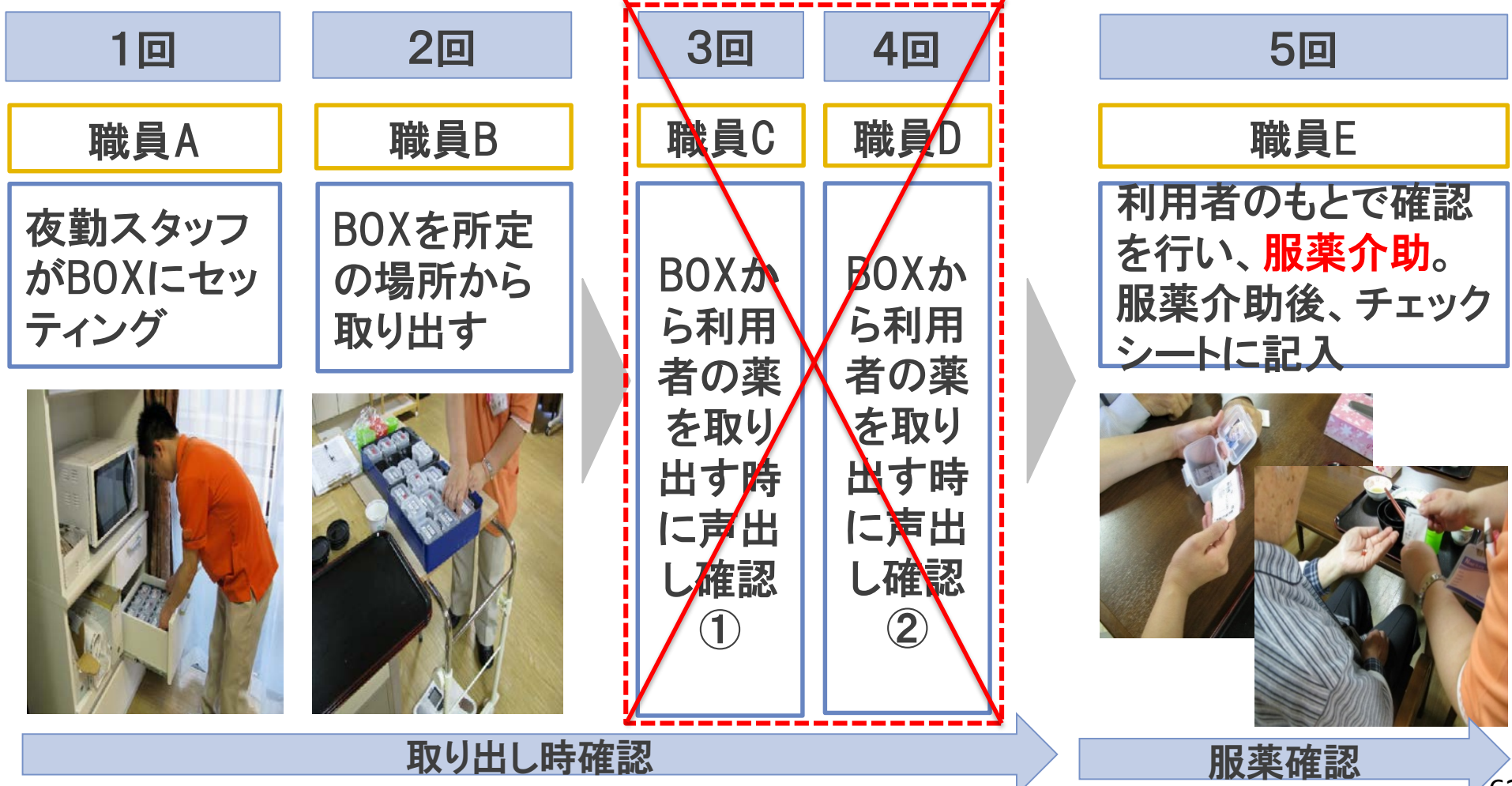
顔写真と処方薬  
の確認が可能



# 【事例1】 道具を工夫して安全な服薬介助の実現(Safetyの向上)

- 服薬介助における確認回数(・対応職員)を40%削減(5回→3回)。
- ボックス変更後の誤薬事故はゼロ

プロセス



## 【事例2】 役割・手順を「見える化」し効率的な業務ラインを構築

【事業所】 JALUXトラスト（株） 通所介護事業所 ソルシアス上用賀

【課題】 利用者数と職員数が倍増し、業務の流れが円滑でない

事業所名	ソルシアス上用賀
事業内容	通所介護事業所
所在地	東京都世田谷区
定員数	55名/日（平成28年12月時点）
平均利用者数	約40名
特徴	一般的な通所に比べ敷地面積が 広く2階建てになっており、フロアが 3カ所に分割。



# <取組①> 業務時間調査により業務を可視化

➤ 全職員に対し、10分間毎の業務調査を実施。職員の動きを可視化することで、どの業務にムダ・ムリが生じているかを把握。

業務時間調査票				
※1 自身の業務を10分単位で記入してください。				
※2 書き方に困ったときは、別紙の表の「業務区分」を参考にしてください。				
※3 一覧にない業務の場合は、自由に記載してください。枠内で業務内容が変わる場合は、より長く実施した項目を記載してください。				
記入日	月	日	※開始時点	
所属	職員番号	氏名		
<年齢>	才	<性別>	a 男性	b 女性
<配偶者>		a 有	b 無	
<職位>	a 施設長・部長・課長以上	b 主任・リーダー・サービス提供者責任者クラス		c 一般職・その他
<職種>	a 医療・看護職	b 介護職	c 技師等専門職	d 事務職
時間			時間	
(例)	起床介助		(例)	
0:00			12:00	
0:10			12:10	
0:20			12:20	
0:30			12:30	
0:40			12:40	
0:50			12:50	
1:00			13:00	
1:10			13:10	
1:20			13:20	
1:30			13:30	
1:40			13:40	
1:50			13:50	
2:00			14:00	
2:10			14:10	
2:20			14:20	
2:30			14:30	
2:40			14:40	
2:50			14:50	
3:00			15:00	
3:10			15:10	
3:20			15:20	
3:30			15:30	
3:40			15:40	
3:50			15:50	
4:00			16:00	
4:10			16:10	
4:20			16:20	
4:30			16:30	
4:40			16:40	
4:50			16:50	
5:00			17:00	
5:10			17:10	
5:20			17:20	
5:30			17:30	
5:40			17:40	
5:50			17:50	
6:00			18:00	
6:10			18:10	
6:20			18:20	
6:30			18:30	
6:40			18:40	
6:50			18:50	
7:00			19:00	
7:10			19:10	
7:20			19:20	
7:30			19:30	
7:40			19:40	
7:50			19:50	
8:00			20:00	
8:10			20:10	
8:20			20:20	
8:30			20:30	
8:40			20:40	
8:50			20:50	
9:00			21:00	
9:10			21:10	
9:20			21:20	
9:30			21:30	
9:40			21:40	
9:50			21:50	
10:00			22:00	
10:10			22:10	
10:20			22:20	
10:30			22:30	
10:40			22:40	
10:50			22:50	
11:00			23:00	
11:10			23:10	
11:20			23:20	
11:30			23:30	
11:40			23:40	
11:50			23:50	

※コードの欄はメモ用です。



# <取組①> 業務時間調査により業務を可視化

- 介護職が、専門業務以外の業務(送迎、清掃等)に時間を割かれていることが判明。

## <業務時間調査の結果>

介護職が行っている  
専門業務以外の業務

茶色:送迎、緑色:清掃、紫色:配膳



派遣職員であり、基本的業務実施

残業時間(一人当たり平均計122分)

# <取組①> 業務体制(基本ライン、役割、手順)を整備

職員の業務分担を整理。

- 専門職(介護職、看護師等)は、**専門業務(入浴介助や機能訓練)に集中。**
- 身体介護以外の業務(送迎や配膳)を、**ケアアシスタント職と送迎専従者(運転手)へ重点分配。**

## <整理後の業務分担表(基本ライン)>

役割	7時	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時	20時	21時	22時
介護1																
看護師																
介護2																
介護3																
介護4																
介護5																
聴覚診断士																
介護6																
ケアアシスタント																
ケアアシスタント																
ケアアシスタント																
ケアアシスタント																
運転手																
運転手																
運転手																

# 【事例2】 可視化によって効率的な業務体制の実現（Efficiencyの向上）

## ＜取組②＞

- 各種業務の**手順書**を作成。

アシスタント職マニュアル			
一日の流れ(午前)	業務内容		
	アシスタントA	アシスタントB	アシスタントC
9:00-9:30 着席	【1Fフロア見守り】 ・席ご案内 ・お茶出し ・会話	【誘導役1】 ・送迎車から玄関口までお迎え、誘導 ・靴出し、靴整理 ・杖、車椅子拭き	【誘導役2】 ・玄関口からフロアまで誘導 ・荷物預かり、整理 ・洗面介助 ・洗面掃除

## ＜取組③＞

- 業務分担表に基づき、リーダーがインカムで各業務(入浴、送迎等)の円滑な開始や、突発事故への対応を指示。



送迎第一陣です。誘導担当スタッフは、A様、B様の誘導をお願いします。

結果

1日の職員(15名)の一人当たり労働時間を8.9時間から6.7時間に削減し、事業所全体の労働生産性が**33%改善**した。