

演題名	しおさい通所リハビリテーションにおける 配車業務時間の短縮		
施設名	介護老人保健施設しおさい	発表者(職種)	いしい たけみ 石井 武美 (介護福祉士)
チーム名	タイムバスターズ		
取り組種別	問題解決型		
分類	④無駄の削減や能率向上、業務環境の改善をめざすもの		
改善しようとした問題課題	毎日繰り返している配車業務は、ご利用者、職員及び車両と様々な条件を組み合わせる煩雑な作業となっている。 配車担当者は、ご利用者と向き合う事よりも、利用者の名札と向き合う時間が長く、ご利用者の自主訓練や個別プログラムに付き添う時間が短い(利用者満足に繋がっていない・職員がいるのに机にばかり向かっているという印象)。		
改善の指標とその目標値	(指標) 配車作業 (目標値) 作業時間を20分間短縮する		
実施した対策	職員の記憶で処理していた情報(ご利用者個別の条件など)を、配車作業に使用のご利用者の札へ、個々の条件を反映する 配車確定ルールを決める		
改善指標の対策実施前後の変化	(実施前) ご利用者の個々の条件を記憶だけで想像しながら、配車の組み合わせを行っていた配車を作成しても正しく出来ているか不安で他者を巻き込み組み合わせを考えていた (実施後) 個々の情報を色・シール・ナンバリングすることで、記憶を見える化した配車確定の指標を確定したことで、一人で短時間で確定できる		
歯止めと標準化	誰もが、問題なく配車業務が出来るように、マニュアルを作成した 新規利用者や利用者の条件が変更され場合、名札更新担当者を決め、確実に更新できる環境とした		
活動の種類 ※複数選択可	①職場単位の活動	チーム メンバー (職種)	1 石井 武美 介護福祉士 2 土田 洋輔 介護福祉士 3 田井中 真樹 ケアワーカー
活動の場 ※複数選択可	②支援部門		
活動期間	平成 29 年 5 月 ~ 12 月		
リーダー名 (職種)	石井 武美 (介護福祉士)		
活動回数	12 回		

【現状把握】

● **はじめに**
 西伊豆地域で唯一通所リハビリ
 テーションを提供

↓

デイサービスとの違いをアピールし、
 更なる集客増につなげたい！

↓

しかし実際は理念実現時の姿には程遠い

↓

理念実現を目指し、ご利用者と直接関わ
 れる時間を今までよりも多く捻出するた
 め、業務改善をおこなう！

● **テーマ選定**
 ◎5点 ○3点 △1点

方針	ご利用者満足	買の高い介護	要求度				評価点
			重要性	緊急性	実現性	取り組みやすさ	
◎ ◎	送迎業務における 配車時間の短縮	◎	○	◎	◎	◎	33
○ △	連絡帳業務における ファイル記入時間の短縮	◎	○	△	△	◎	19

● **テーマ選定**

送迎業務における
 配車時間の短縮

● **現状把握**

ご利用者の荷物の量は？
 ご利用者のADLは？
 時間指定の方は？
 居住地域は？
 送迎順は？
 適切な車は？
 車椅子？
 独歩？
 当日運転可能な出勤者は？

● **現状把握**
 各職員による配車業務時間比較

職員	時間(分)
職員A	15
職員B	40
職員C	45
職員D	40
職員E	35
職員F	40
職員G	45
職員H	45

● **現状把握**
 配車業務フローチャート比較

職員A: 翌日利用者の名札をピックアップ → 地域ごとにまとめる → 各送迎車に割り当てる → ドライバーを割り当てる

他職員: 翌日利用者の名札をピックアップ → 地域ごとにまとめる → 各送迎車に割り当てる → ドライバーを割り当てる

● **現状把握**
 職員Aによる配車業務の作業工程を確認

↓

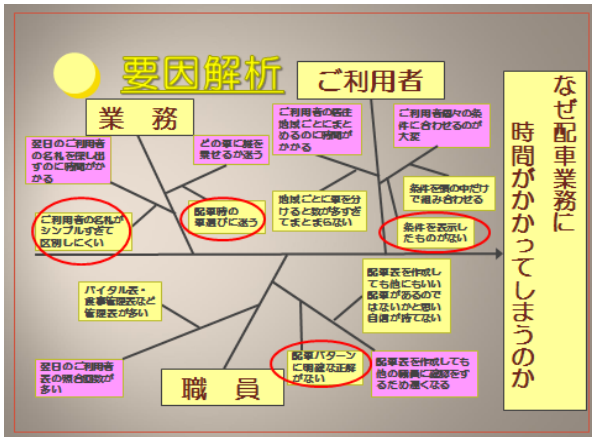
- ご利用者個々の条件を反映させる組み合わせを経験値による慣れで効率よく作業
- 最終確認を他職員に相談せず一人で確定

【目標設定】

● **目標設定**

平成29年12月までに
 配車業務時間を
 20分削減する

【要因解析】



重要要因の検証

重要要因	検証方法	結果	考察	判定
①ご利用者の名札がシンプルすぎる	職員に聞き取り調査	8人全員が「送日のご利用者の名札を探すのが効率よくできない」と答えた	ご利用者の名札を見やすく整理する必要がある	○
②複数あるご利用者個々の条件の表示がない	職員に聞き取り調査	8人中7人が「ご利用者ごとの条件に合わせてまとめるのに苦む」と答えた	ご利用者個々の条件が誰にでもわかるようになる必要がある	○
③配達パターンに明確な正解がない	職員に聞き取り調査	8人中7人が「配達表を作成してもそれでいいの自信が持てない」と答えた	配達表の要点を統一し、誰でも読めない配達業務ができるようになる必要がある	○
④配達時の車選びに迷う	職員に聞き取り調査	8人中5人が「車を迷い先に手配取る」と答えた	ご利用者のADLに合わせた車を選びやすくする必要がある	○

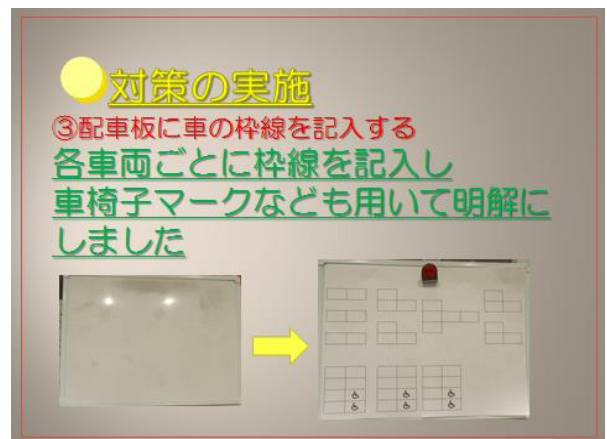
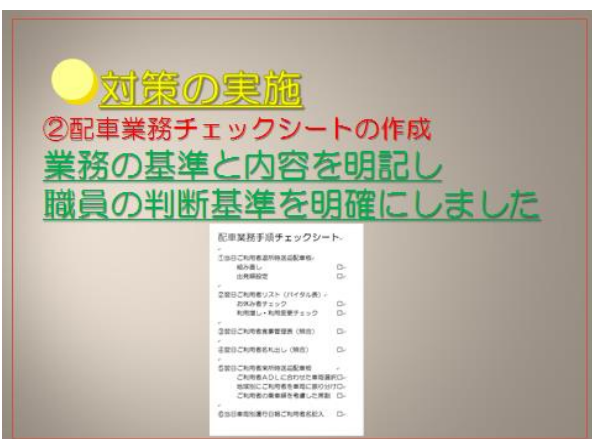
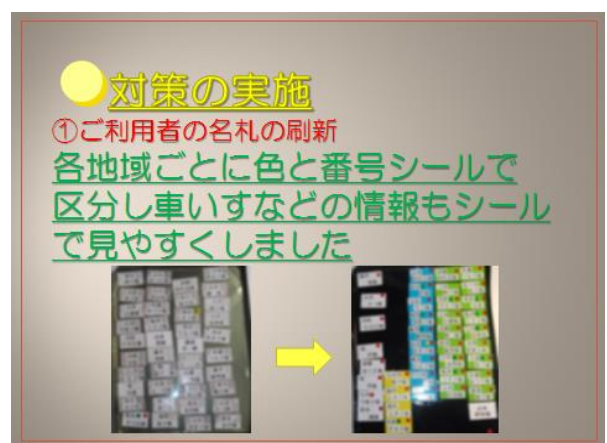
【対策の立案と実施】



- ・ご利用者の名札(マグネット)の刷新
- ・配車業務チェックシートを作成
- ・見やすい配車板の作成

役割分担

対策	Who	When	Where	What	How
①ご利用者の名札の刷新	鈴木 田井中	10月	通所フロア	マグネット	作成
②配車業務チェックシートの作成	石井 山本	10月	通所フロア	パソコン	入力
③配車板に車の枠線を記入する	内山 土田	10月	通所フロア	配車板	実施



【効果の確認】

● **効果の確認【有形】**

■ **配車業務時間の平均値**
 44分 ➡ 19分

25分短縮

目標達成!

● **効果の確認【無形】**

無形効果

- ・ 職員が効率を考えて業務に取り組めるようになった
- ・ ご利用者に携わる時間が増えたことでより細やかなケアが提供できるようになった
- ・ ご利用者の自主訓練や個別プログラムに職員が付き添えるようになった
- ・ ご利用者の笑顔が増えた

【標準化と管理の定着】

● **標準化と管理の定着**

	なにを	なぜ	いつ	誰が	どのように
標準化	配車業務マニュアルを	ルールを守るように	1/20	山本	作成した
管理	ご利用者の条件を	最新条件にするために	新規入所者利用時または条件変更時	土田	更新を行う
教育	配車業務マニュアルを	正しく理解してもらう為に	新人職員入職時	石井	説明を行う

- ・ 誰もが、問題なく配車業務が出来るように、マニュアルを作成
- ・ 新規利用者や利用者の条件が変更され場合の名札更新担当者を決め、確実に更新できる環境にした
- ・ 新人職員へマニュアルの説明

【反省と今後の進め方】

● **反省**

問題解決型	良かった点	悪かった点
テーマ選定	ご利用者のためにもなるテーマ選定が行えた	決定するまでに時間がかった
現状把握	今まで察知と感じていた問題を表出できた	日によって状況が変わるため平均値と現実の乖離もあった
目標設定	数値を決める際、職員全員が目標を強く意識できた	
要因分析	明確な正解がない事が分かり迷いがなくなった	重要要因のしぼりこみに時間がかった
対策の検討・実施	職員の記憶に頼っていた情報を見える化できた	ネット等でも多くの情報を参考にしたかった
効果の確認	目標も達成でき職員の意識向上にもつながった	
標準化と管理の定着	定着や実施評価を定期的にチェックできる	

- 良かった点
- 明確な正解のない配車業務に、正解を求めて無駄な時間を費やしていたことに気づけたこと。
 - 単に作業時間を短縮することだけでなく、自分たちが理想とする通所リハビリを実現したいとの思いを持って活動できたこと。

- 悪かった点
- テーマ選定までに時間がかかってしまったこと。

● **今後の課題**

★ テーマ選定時に選択肢として残っている記録業務の見直しを行っていく

↓

職員が心を一つにして者健しおさいとしてのサービスをアピールできる通所リハを目指す

テーマ選定の選択肢として残っている記録業務の見直しを行っていく