

健育会グループ 第9回TQM活動発表セミナー【演題③】

演題名	入れ替え業務の効率化		
施設名	ケアセンターけやき	発表者(職種)	吉田 卓 (作業療法士)
活動の種類	質・安全・ 能率 ・CS・モラル・コスト	取り組み種別	問題解決型 ・課題達成型
改善しようとした問題 課題	ご利用者の入れ替えに時間が掛かり利用者の送迎、リハビリの介入に遅れが生じた。		
改善の指標とその目標値	(指標)リハビリの介入時間を定刻に行なえるようにする (目標値)リハビリ介入時間に間に合うよう入れ替え業務を4分以上短縮		
実施した対策	ネームプレート、お茶、連絡帳回収、連絡帳配布用にカゴの設置を行なった。		
改善指標の対策実施前後の変化	(実施前)入れ替え業務時間が7分48秒であった。 (実施後)入れ替え業務時間が1分39秒になった。		
チームの名称	駕籠屋(かごや)	リーダー名(職種)	吉田 卓 (作業療法士)
		チームの人数	3 名
活動状況	平成 26 年 4月～ 11月	平均会合時間	60 分
	会合回数	5～6 回	平均会合出席率

【現状把握】

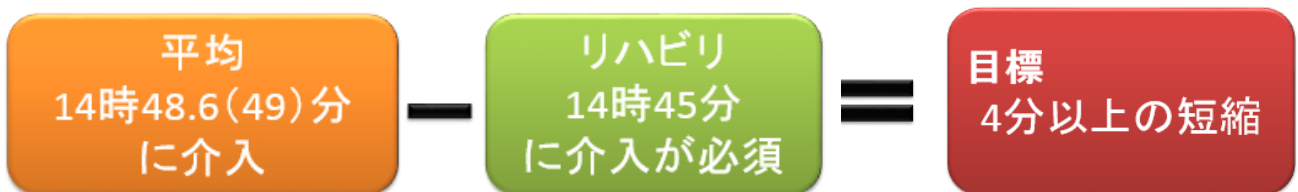
当施設は利用時間帯が3部構成となっておりご利用者の入れ替え業務がある。現状では前時間に利用されていた方のお茶や物品が散在しており、それらの回収、ネームプレートの入れ替え、連絡帖の配布等行なわなくてはならない事が多く送迎時間に間に合わなかったり、リハビリ介入時間が平均4分程度遅れてしまうことがあった。その入れ替え業務にかかる時間を計測してみると平均して7分48秒であった。



上記4つの業務は7分48秒かかる

【目標設定】

リハビリ介入時間に間に合うよう入れ替え業務を4分以上短縮することを目標とした。



【要因解析】

フィッシュボーンより問題点を抽出してみると入れ替え業務が多く、散在しているため時間が掛かってしまうということが挙げられた。

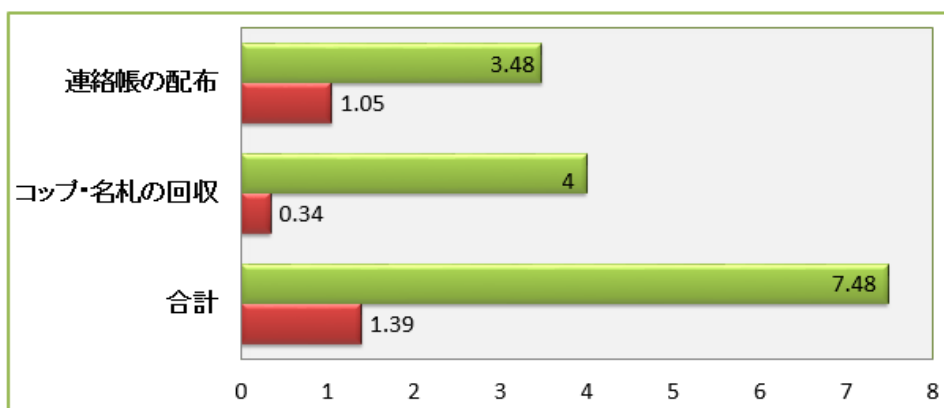
【対策の立案と実施】

多く散在している業務をまとめ、簡易的に実施でき、かつ利用者にも理解してもらいやすいという理由で回収、配布用にカゴの設置を行なった。



【効果の確認】

作業量が減少したことにより実施前7分48秒かかっていた業務を1分39秒まで短縮することに成功した。それにより送迎、リハビリ介入時間に支障が出る事が減り、ご利用者を待たせることが少なくなった。また、以前は散らかっていたテーブルもご利用者自身が積極的に片付けてくれるようになり、実施前の状態よりテーブル上が綺麗になった。そのため、次に来所されたご利用者の誘導もスムーズに行えるようになった。



【標準化と管理の定着】

標準化を行なうため、まずはスタッフへの周知、声掛けを行ない、ご利用者への説明を行なった。セッティングは定刻に行なうようにして定着を図った。また、定期的にスタッフ全員で話し合う機会を設け、改善・反省点等があれば意見を出し合った。

【反省と今後の進め方】

反省点としては当初はスタッフが声掛けをするのを忘れてしまうことがあり、定着までに時間が掛かってしまった。今後の進め方としては継続して行ない、カゴのセッティングから行って頂いたり、テーブルの掃除など自主性を伸ばしていきたい。