

演題名	インシデント0の分析から業務改善への取り組み		
施設名	ひまわり在宅サポートグループ 中央介護支援センター	ふりがな 発表者(職種)	あずみ とおる 安住 亨（ケアマネジャー）
ふりがな チーム名	しーけーせぶん CK7		
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		
取り組み種別	問題解決型		
改善しようとした 問題課題	居宅介護支援事業における、ヒヤリハット報告が多かった提供票関連の業務改善への取り組み。		
改善の指標と その目標値	（指 標） 提供票関連のヒヤリハットミスの件数 （目標値） 令和7年2月～4月の実証期間中にミスをゼロにする		
実施した対策	・提供票作成時の作業工程の簡略化、見直し。 ・職員のコンディションに配慮した声がけサポートの実施。		
改善指標の 対策実施 前後の変化	（実施前） 提供票関連のミスが1か月平均4～5件あった。 （実施後） 実証期間の2月～4月まで3か月継続して0件となった。		
歯止めと 標準化	・作業工程でのミスを無くす為に全員で検討会を開催。 ・ヒヤリハット報告の原因分析を行う為に検討会を開催。 ・職員同士で良いコンディションを維持する為の声掛け。		
活動の種類 ※複数選択可	①職場単位の活動 ②複数の職場が連携した活動 ③テーマに合わせて形成したチーム活動	チーム メンバー （職種）	1 安住 亨 ケアマネジャー
活動の場 ※複数選択可	②支援部門 ④その他		2 木原 千恵 ケアマネジャー
			3 村田 志保子 ケアマネジャー
			4 山田 麻美 ケアマネジャー
			5 後藤 聖子 ケアマネジャー
活動期間	令和6年12月 ～ 令和7年5月	6 齋藤 千恵美 ケアマネジャー	7 高橋 みさ子 ケアマネジャー
			8 佐藤 恵美 看護師
リーダー名 （職種）	安住 亨（ケアマネジャー）	9 佐藤 俊之 介護福祉士	
活動回数	11 回		

「ヒヤリハット分析から 業務改善への取り組み」



チーム名
「CK7」
中央介護支援センター
◎安住 亨 水原千恵
村田未保子 山田麻美
佐藤聖子 高橋みさ子
齊藤千京美
佐藤悠美（看護師）
佐藤俊之（介護福祉士）

テーマ
「ヒヤリハット分析から
業務改善への取り組み」

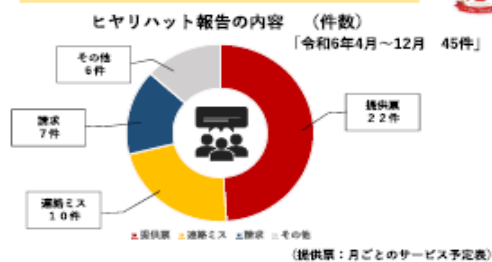
テーマ選定の理由

	重要性	緊急性	現実性	方針	合計
ヒヤリハット	3点	3点	2点	3点	11点
事故防止	3点	3点	2点	2点	10点
残業時間の削減	2点	2点	2点	2点	8点

活動計画の作成



現状の把握

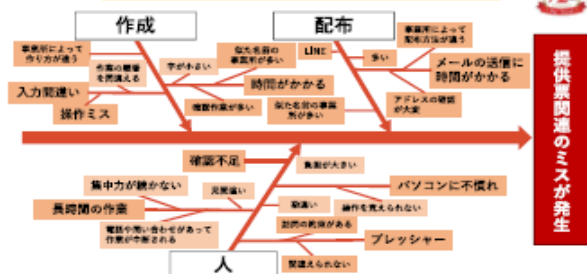


目標の設定

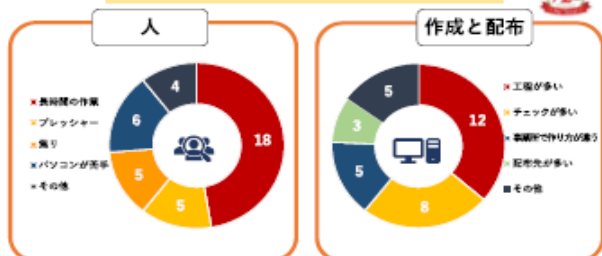
令和7年5月までに

『提供票関連のヒヤリハット報告を
ゼロにする』

要因の解析



要因解析



対策の検討		
	人	作成と配布
作業工程が多い	◎	◎
パソコンの操作	○	△
長時間の作業	◎	○

対策の検討

ケアマネジャーとの連携に顔の見える関係が重要

職員のコンディションも大切

毎月、顔を合わせるケアマネジャーの方が印象に残り、頼みやすい

対策の検討

タイムリーな空き状況が確認できる

利用者の状況を確認できる

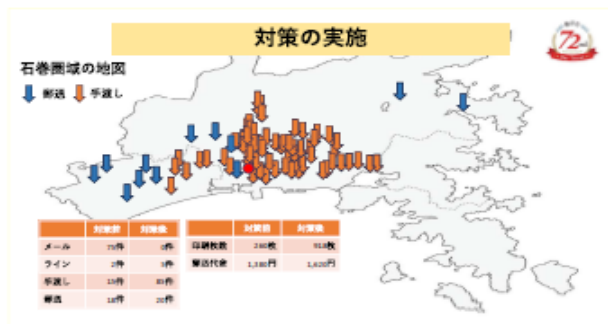
紙代が

マーケティングができる

普段の訪問のついでに渡す

対策の実施	
作成	配布
PDFで提供表を作る PDFを作成する事業所をチェック PDF作成 フォルダに仕分け バスカードをつける事業所 掲載の提供表を送る事業所 ラインワークスで送る事業所	メールを送る 内容を確認 文章を確認 宛先を確認 ファイルを添付 添付したファイルを確認 ラインワークスで提供表を送る 添付するファイルを確認
印刷で提供表を作る 印刷 印刷で提供表を送る事業所をチェック 印刷 宛の印鑑が入っていないか 事業所と利用者に間違いないかチェック 事業所にクリアファイルに仕分け	郵送 宛先、費用月で分ける 宛先と提供表が揃っているかチェック 手渡し 地区別で提供表を分ける 渡波、藤井、中道、山下、河津、矢本 事業所を訪問

作業時間が 平均3時間半 → 1時間半



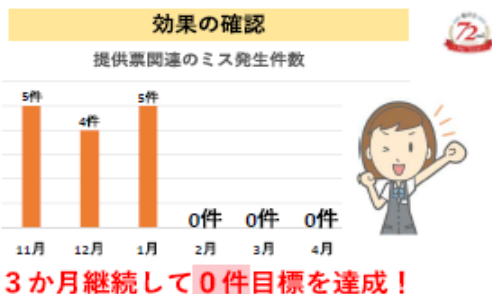
対策の実施

コンディションの管理

休憩しよう

集中して！

電話は私が出るわ



効果の確認

手渡しの際にマーケティングや情報共有を行ったことで新規の相談元が増えた！

病院
包括支援センター

病院
包括支援センター
有料老人ホーム
福祉用具事業所
訪問介護事業所

標準化と管理の定着



	何を	なぜ	誰が	いつ	どこで	どうする
標準化	提供票作成の	ミスをなくす 為に	全員	3ヶ月 毎	事務所で	検討会を 開催
教育	ヒヤリ ハット 報告の	原因分析をす る為に	全員	毎月	事務所で	検討会を 開催
管理	職員の コンディ ションを	維持する為に	全員	適宜	事務所で	声掛けを する

反省と今後の課題



ステップ	良かった点	悪かった点
テーマの選定	着眼点良かった	テーマ選定まで時間を要した
活動計画の作成	活動計画に沿って行えた	なし
現状の把握	ミスの傾向に気が付けた	区分の分類に時間を要した
目標設定	職員全員で共有できた	なし
要因の解析	要因を職員で共有できた	データグラフ作成に時間を要した
対策の検討と実施	多職種と連携できた	なし
効果の確認	計画通り実施できた	なし
標準化と管理の定着	標準化に繋がる活動になった	数値化できない

反省と今後の課題



「良かった点」

- ・作業時間が減り時間に余裕ができた
- ・提供票を手渡しにすることでマーケティングも行え3か月連続で新規の紹介があった



- ・声掛けされることで自分の状態を客観的に見られた



反省と今後の課題



「今後の課題」

- ・より効率的な作業工程を検討していく
- ・お互いのコンディションに気を配ることを習慣化していく



ご清聴ありがとうございました