

演題名	舟渡おとしより相談センターにおける書類仕分けの作業時間短縮		
施設名	ケアポート板橋 舟渡おとしより相談センター	ふりがな 発表者(職種)	くさの たえ 草野 多恵 (保健師)
ふりがな チーム名	ひっさつ しわけにん 必殺！仕分け人！！		
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	給付管理の時期にはサービス利用実績の書類が大量に届き、仕分け作業に職員全員負担を感じていた。年々業務が増えるなか、いかに事務作業を効率化し、生産性を向上させることで、時間を有効活用できないか業務改善に取り組んだ。		
改善の指標と その目標値	(指 標) 給付管理時期の書類の仕分けまでの作業時間 (目標値) 5時間54分かかっていたものを2時間削減する		
実施した対策	①担当者名の修正を行い、正しい担当者名を表記 ②事業所別利用者リストを作成し、検索時間を削減 ③仕分け場を設置し、仕分け工数を削減 ④回覧用フォルダの作成による、印刷物の削減 ⑤サービス種別毎のフォルダの作成による、ファイル名変更の時間削減 ⑥プレビュー表示設定による、ファイル確認時間の削減		
改善指標の 対策実施 前後の変化	(実施前) 作業時間: 5時間54分 (実施後) 作業時間: 3時間27分 削減時間: 2時間27分(41%減) 目標達成率: 122%		
歯止めと 標準化	①提供票作成時に事業所別利用者リストを作成 ②日直が給付管理時期は作業場を準備 ③FAX確認者がデータを振分ける ④ミーティング時に研修などの回覧情報を確認処理 ⑤ミーティング時に作業手順に不都合がないか確認		
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 鈴木 穂 主任介護支援専門員
活動の場 ※複数選択可	②支援部門		2 佐藤 弘美 主任介護支援専門員
活動期間	2024年4月 ~ 11月		3 草野 多恵 保健師
リーダー名 (職種)	石黒 大輔 (社会福祉士)		4 高本 守 社会福祉士
活動回数	18 回		5 荒川 理紗 社会福祉士
			6 石黒 大輔 社会福祉士
			7 関沢 久美子 介護支援専門員
			8 中村 啓子 介護支援専門員

現状把握

22日間の作業時間結果

合計：8時間50分02秒

データ作業①：26分18秒

データ作業②：2時間24分47秒

印刷作業：1時間22分13秒

仕分け作業：4時間39分24秒



現状把握

週別の作業時間数比較結果

W1 (5/15-5/20)：52分16秒

W2 (5/29-6/6)：5時間54分20秒

W3 (6/12-6/17)：1時間11分24秒

W4 (6/19-6/24)：54分12秒

パラッキに注目



データ取りの目的：各工程の作業時間の把握  
データ取りの方法：ストップウォッチ計測

①4工程の内、仕分け工程が全体の約52%を占めている。

データ取りの目的：作業時期による変化の確認  
データ取りの方法：ストップウォッチにて集計

②給付管理週(月末月初)に全体の約70%が集中している。

目標設定



何を：給付管理週の仕分けまでの作業時間を  
いつまで：10月上旬  
どうする：5時間54分かかっていたものを  
2時間削減させる

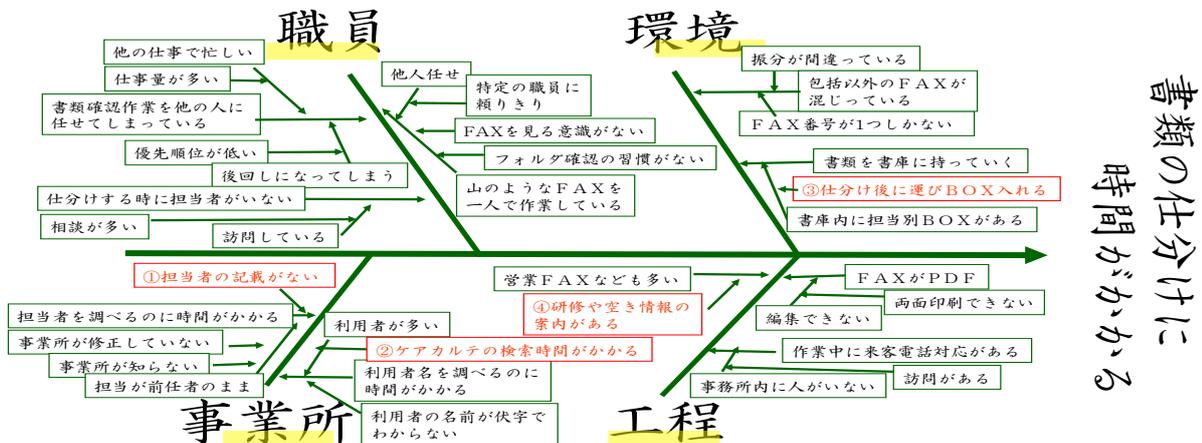


【根拠】

GOAL

作業時間が突出している給付管理週をターゲットとする。  
比較可能な客観的指標がないため、  
TQM手法から1/3減を目指すこととする。

【要因解析】



【重要要因】①担当者名の記載がない ②ケアカルテの検索に時間がかかる  
③仕分け後BOXに入れるまでが手間 ④研修やサービス情報のFAXも多い

## 対策立案

重要要因	一次対策	二次対策	三次対策	効果	実現性	時間	採用
書類に担当者名の記載がない(退職者名のまま含)	書類に担当者名が記載されている	事業所に担当者名の記載をお願いする	記載のない事業所をどこか確認する	○	△	○	採用
ケアカルテの全登録者から担当者を探さなくてはならない	ケアカルテから検索しなくても担当者わかる	事業所別に当月のサービス利用者がわかる	事業所別に利用者リストを作る	○	○	○	採用
仕分けからボックスに入れるまで手間がかかる	仕分けからボックスに入れるまで工数が減る	仕分け作業を2回から1回になるように作業方法を改善する	工程が削減できる手順を考える	○	○	○	採用
サービス事業所の空き状況や研修案内、チラシなども多い	チラシなどの書類にかかる時間や枚数が減る	チラシなどの書類の扱いについてルールを決める	ルールに必要な事項を職員内で話合う	○	○	○	採用

○5点 △3点 ×1点



4つの対策を考え、採用することとした。

- ①担当者名の記載ない事業所の確認
- ②事業所別利用者リスト
- ③仕分け工程の見直し
- ④回覧のルール話し合い

### 対策の実施①



- ・担当者の記載がない事業所は委託先居宅であった。
- ・誤った担当者名のところへは修正の連絡を行う

- ・委託先居宅の利用者リスト作成
- ・担当者名の修正



### 対策の実施②

事業所別に当月利用者がわかるようにリストを作成

ケアカルテ以外で担当者を確認することで時間を短縮



### 対策の実施③【対策後】



作業場



対策②  
一覧リスト

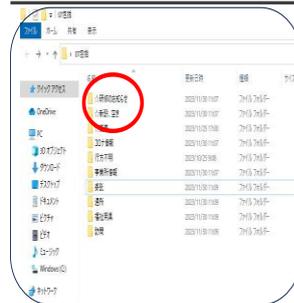
- ・仕分場を決める
- ・BOX位置変更

- ・書庫への往復なし
- ・仕分け作業も1回に削減



対策前：印刷→仕分け→移動→仕分け  
対策後：印刷→仕分け

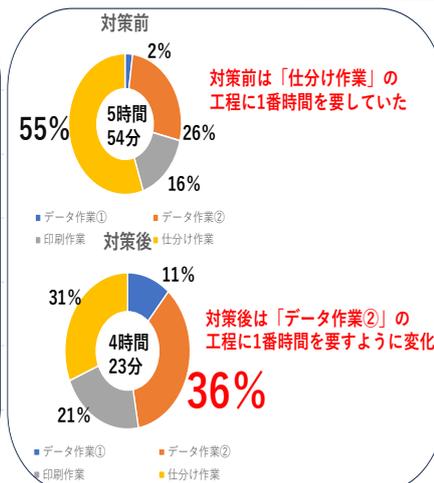
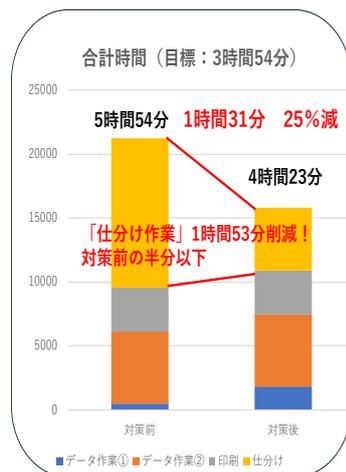
### 対策の実施④



「研修フォルダ」  
「サービス情報フォルダ」  
作成し不要な印刷物を削減



## 効果の確認

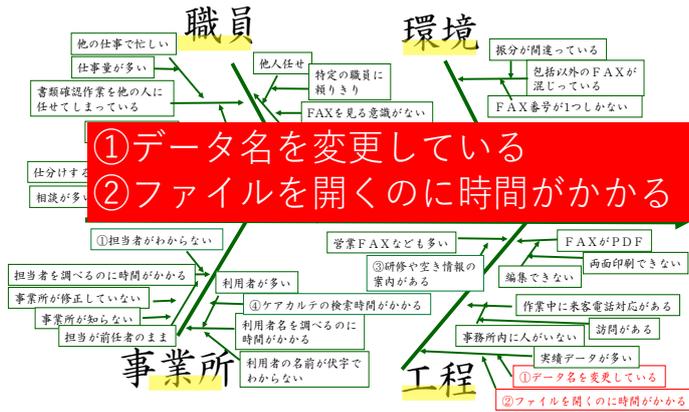


対策した仕分け工程は1時間53分削減の効果。

しかし合計は1時間31分減で目標未達。

時間を1番要する工程が仕分け工程からデータ作業②工程に変化

ターゲットをデータ作業②とし、2次対策へ取りかかる



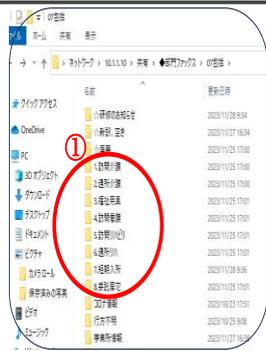
書類の仕分けに時間がかかる

再度、要因解析を実施。重要要因の判定をする。

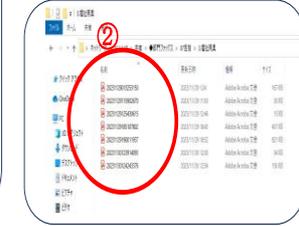
追加対策を立案し、実施する。

- ①データ名を変更しない
- ②プレビュー表示の設定

追加対策の実施①



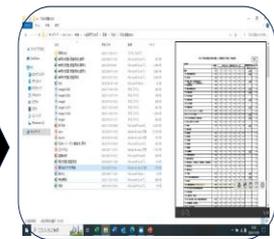
- ①サービス毎にフォルダ作成
- ②ファイル名は変更しない



追加対策の実施②

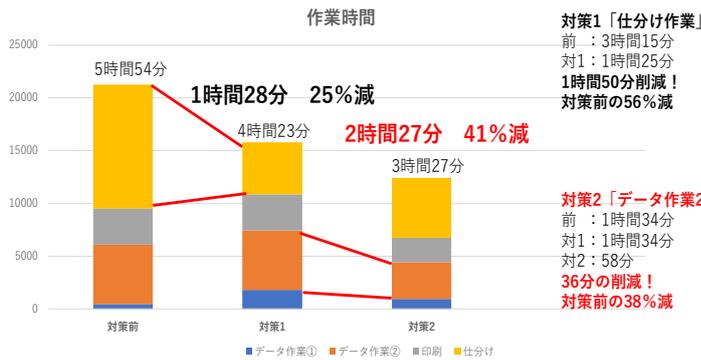


プレビュー表示の設定を共有



全員プレビュー表示されるようになりファイルの確認時間短縮

効果の確認



追加対策効果  
データ作業②  
36分の削減

作業時間は3時間27分となり  
2時間27分の削減

2時間削減の目標を達成！！

標準化と管理の定着効果

	何を	なぜ	誰が	いつ	どこで	どうする
標準化	実績書類を	短時間で仕分けできるよう	提供票作成者が	提供票発送時に	ケアルテのデータから	事業所別利用者リストを作成する
			日直が	実績時期の始業時に	仕分け作業場に	担当別BOXをセットする
			FAX確認者が	FAX確認時に	サービス別フォルダに	実績データを振り分ける
教育	実績書類を	仕分け時間を短縮できるように	センター長が	新人入職時	所内で	仕分け作業を指導する
			センター長が	毎週	ミーティングで	研修情報を共有する
管理	実績書類を	短時間で仕分けできるよう	センター長が	年1回	ミーティングで	作業手順に不都合がないか確認する

職員全員何とかしたいと思っていた事務作業を、TQM活動を通し改善することができた。

工程別や週別の現状分析から重点指向でターゲットを狙い対策を考えられたことが効果につながった。

業務改善につながったことで次回のTQM活動へのモチベーションにもつながっている。