

# 第23回東日本事例研究オンライン研修会 発表概要シート

法人名	株式会社マザアス	施設名	マザアス南柏
発表タイトル	・ ご入居者との関わりの時間を増やす業務改善活動		
研究の目的	日々の業務に追われ、ご入居者との関わりの時間がなかなか持てていないと職員が感じている。今回、トヨタ自動車の方と一緒に業務改善に取り組む機会をいただき、介護職員の業務改善を行い、ご入居者との関わりの時間を増やすことを目指す。		
発表の概要	ご入居者との関わりの時間がなかなか持てない状況にあり、日々の業務の中で無駄な時間がないか業務を見直した。その中でも起床時から朝食終了までに時間がかかってしまうと、1日の流れに影響がでてしまうため、朝食配膳作業の改善・職員の意識変革を行い業務時間の短縮を図った。		
研究方法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 現状の職員の動きデータ取り（動画で職員の動きを撮影、時間計測）</li> <li>2) 現状配膳車内の置き方確認</li> <li>3) 現状配膳のやり方</li> <li>4) 問題点洗い出し</li> <li>5) 配膳時の動線確認</li> <li>6) 目指す姿の確認</li> <li>7) 配膳車内の置き方変更→厨房へ協力依頼</li> <li>8) 職員の動き変更</li> <li>9) ルール決め（配膳開始時間、配膳担当職員決め、配膳場所確認）</li> <li>10) トライ→配膳開始から終了までの時間を計測</li> <li>11) 効果確認</li> <li>12) 標準化</li> </ol>		
成果・結果	<p>職員の動きを見直し、配膳開始時間を決めることで、配膳をする職員が揃った状態でスタートでき、ご入居者をお待たせすることなく配膳が開始できた。担当する配膳場所を決め、配膳車から遠い席には台車を使用することで職員の動きの無駄を省き効率的に配膳することが出来るようになった。配膳車にはご入居者の席や食事形態を考慮したセッティングを厨房に依頼し、配膳時の動線を短くした。また食事席や食事形態の変更が発生した場合には厨房と情報共有し、協力をしていた。</p> <p>起床介助から朝食配膳への職員の動きを見直したことで朝食配膳に掛かる時間が平均約35分短縮できた。捻出した時間で、ご入居者と散歩をしたり、カフェでお茶をする時間に当てることが出来た。ただ目標の時間数の捻出は出来ておらず、今後も業務改善を繰り返し、ご入居者と関わる時間を増やすことを目指していく。</p>		
考察	<p>今回の取り組みで、ご入居者にお待ち頂く時間が短くなり、慌ただしく動く職員をお見せしてしまうことが少なくなった。また職員も起床介助や朝食配膳に時間がかかってしまうことで、一日の業務に影響してしまうことを意識するようになった。</p> <p>その日の状況により、起床介助に時間がかかってしまい、配膳開始時間に3人揃わないこともあるが、継続して実施し、更なる改善を重ねていくことが必要である。</p> <p>また朝食配膳業務だけでなく、他の業務にも応用していくことで、業務改善を進化させ、ご入居者・職員の満足度向上に繋げていけるようにしたい。</p> <p>今回は「ご入居者との関わりの時間を増やす」という目標の基、業務改善を行ったが、何が目的で業務改善をするのかを明確にし、職員で共有していくことが重要である。</p>		

アピールポイント 伝えたいこと	<p>ご入居者と関わる時間を捻出するためには、日常的に行っている業務で無駄な時間を作っていないか、効率的に動いていくにはどのようにしたら良いのか、職員で考えていくことが必要と考えます。</p> <p>今回は朝食配膳の見直しを発表しましたが、職員が今回の取り組みを自らの業務の見直しに応用し、今後の業務改善に繋げていきたいと思えます。また他フロアへも展開している改善内容もあり、自部署だけではなく、今後も他部署の業務改善にも繋げていきたいと考えています。</p> <p>また、一部署だけの取り組みでは叶えられるものではなく、他部署との相談・協力があって継続して実施できるものと考えます。</p> <p>今回は介護業界とは別の業界の方と一緒に業務改善を行いました。介護とは異なる視点でのアドバイスを受け、新鮮な学びとなりました。ただ無駄な時間を省く、効率的に動くだけではなく、職員全員が分かりやすく、目的を理解することが業務改善を継続させていく重要なポイントになると考えます。</p>
--------------------	--