

スムーズな入居者対応を実現したい！

～効率向上のための申し込み改善策～

伊豆高原〈ゆうゆうの里〉ケアサービス課

○ 鈴木里実



【目的】

申し送りで入居者や業務に関する情報を共有



日勤帯
申し送り

1便…8時30分～8時45分

2便…8時45分～9時

夜勤者
と
交代

予定時間に終わらない！



まだ帰れないの？



ご入居者をお待たせしてしまう



【目的】

入居者対応が速やかにできる



**情報が
漏れなく
伝わる**

**時間内に
申し送り
が終わる**



【方法】

対象：ケアセンター本館介護職員

期間：2023年5月～9月

(1)申し送り終了時間を測定

(2)リーダーを担当する職員8名にやりにくいと感じることを聞き取り

(3)申し送り方法の見直しと変更

(4)再度申し送り時間を測定。申し送りを受ける職員への聞き取り



【倫理的配慮】

**本研究における聞き取り調査から
個人が特定できないように配慮しました。**



【結果】

日勤帯 申し送り

1便…8時30分～8時45分

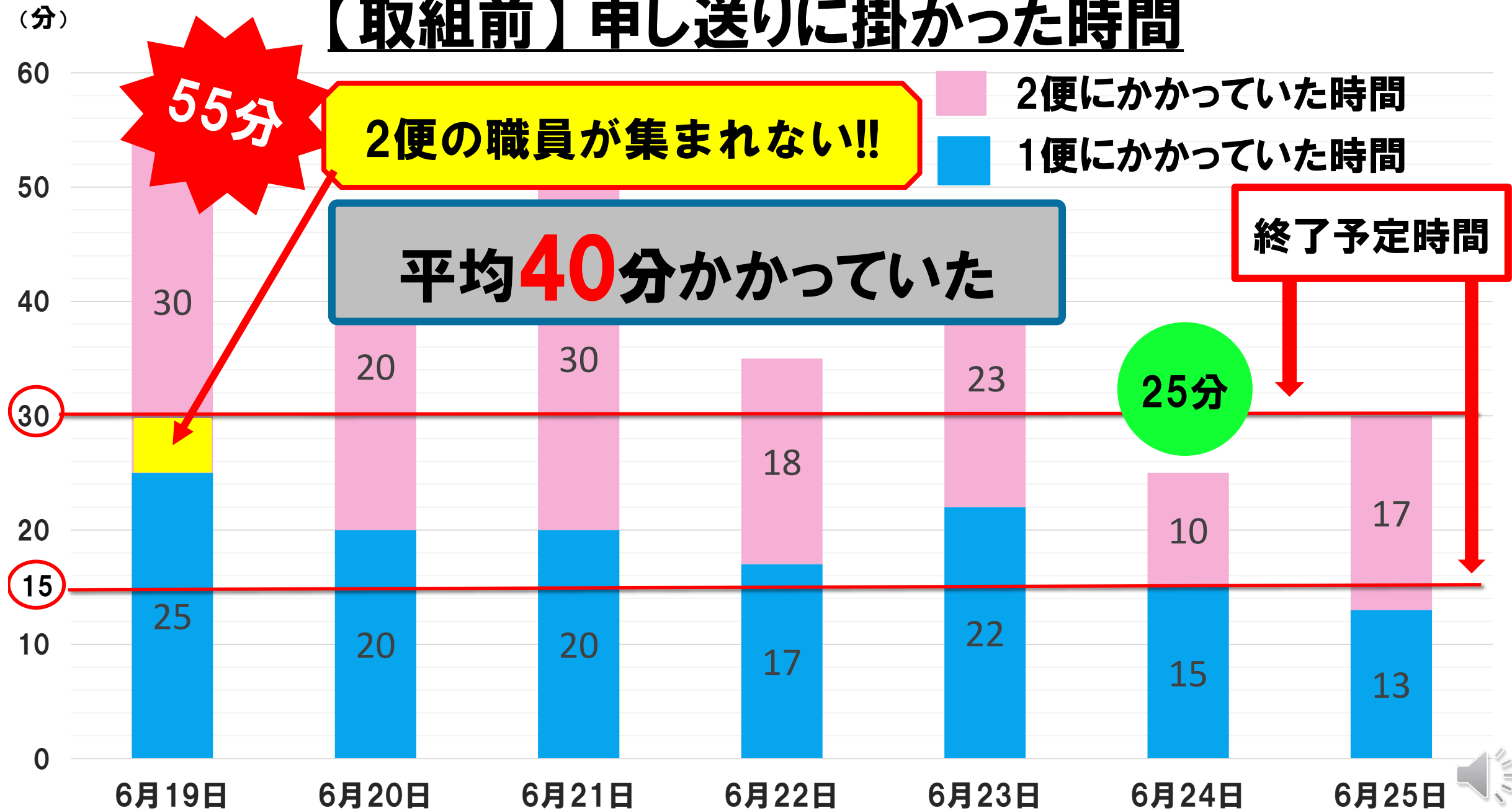
2便…8時45分～9時



合計で30分間で終了し、夜勤者と交代



【取組前】申し送りに掛かった時間



【結果】

リーダーに聞き取り



情報量が多く、全ての記録が必要と感じてしまう

**時間がかかっている
原因**

『暮らしぶり』の記録が長文の場合
どこを抜粋して良いのか判断に迷う



【結果】

改善策① 日勤帯 申し送りのポイントを整理

【1】特記事項

- ・体調の変化(いつから、どのような状態なのか)
- ・食事や排泄など対応が変わったこと

【2】ご入居者の発言や行動、表情〔暮らしぶり〕

- ・いつもと違った様子、何が影響しているのか

【3】夜間帯の定時のバイタルサインは変化があった時

【4】夜間帯、あまり眠れていない時



【結果】

改善策② 読み上げてほしい箇所にマーカーを引く

5w1Hを活用

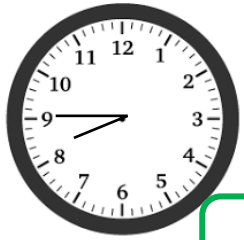
「When:いつ」「Where:どこで」「Who:だれが」
「What:何を」「Why:なぜ」「How:どのように」

申し送り内容が明確になる

各リーダーがマーカーを引いた箇所がほぼ同じ！



【結果】



1便の申し送り

介護職員

介護保険
看護職員

機能訓練
指導員

介護職員

計画作成
担当者

介護保険
看護職員

日勤リーダー

記録

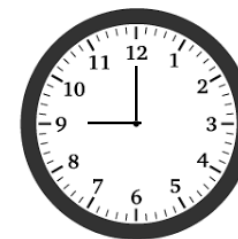
業務
内容

ご入居者
対応

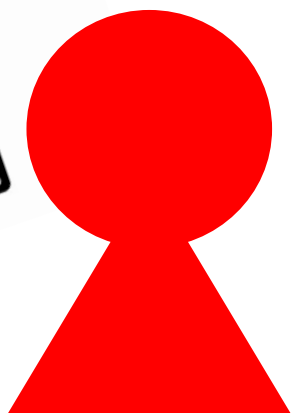


【結果】

2便の申し送り



日勤リーダー



今日の重要事項



早番



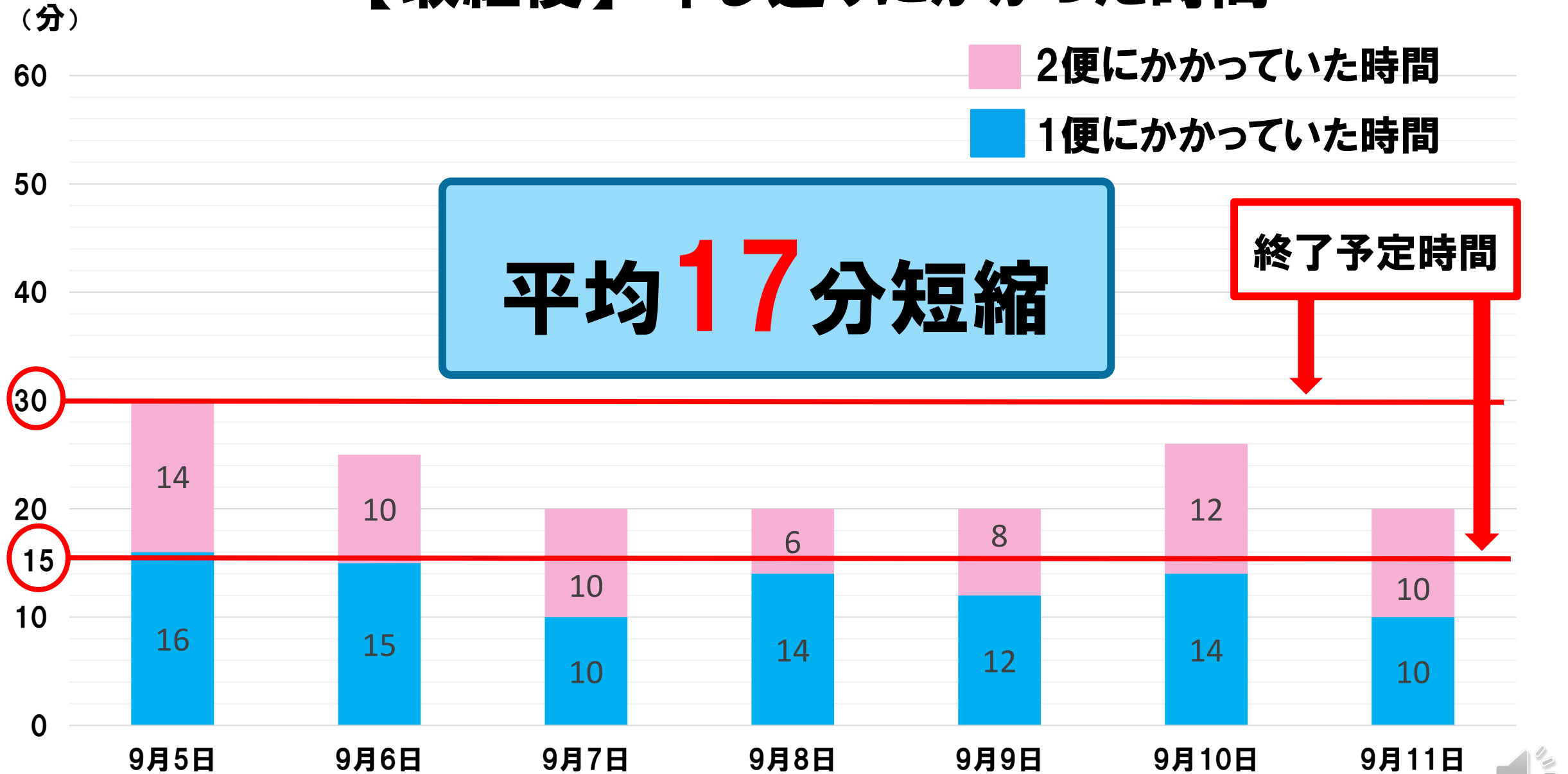
早番



デイルーム担当



【取組後】 申し送りにかかった時間



【結果】



**記録の抜粋に迷わなくなり
時間を意識するようになった**

**2便に参加する職員を探す手間や
待ち時間が無くなった**



【結果】

夜勤帯 申し送り

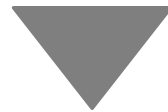
17時～17時15分



その日の全ての記録を読み上げていた

原因

予定時間に終わらない！

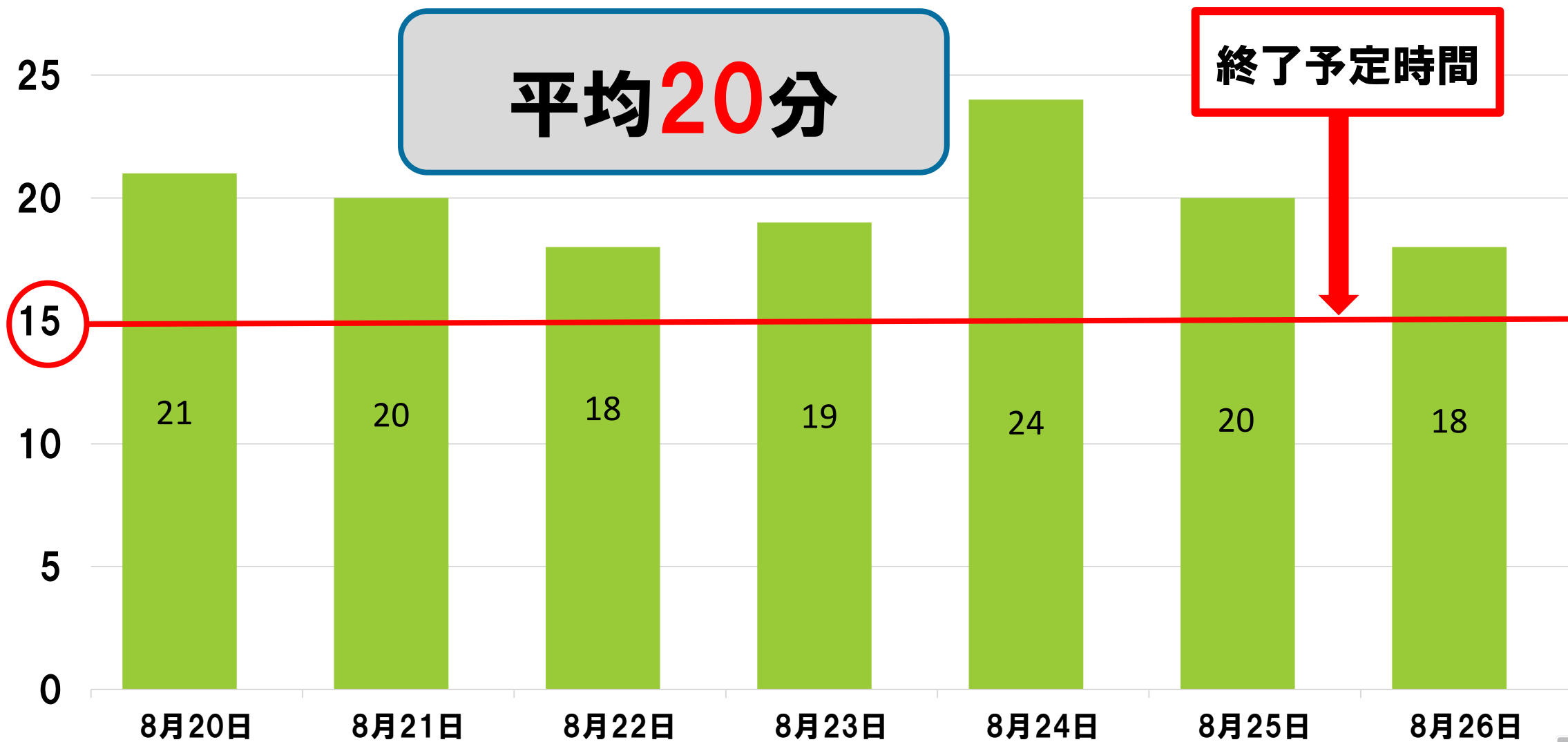


ご入居者をお待たせしてしまう



(分)

【取組前】夜勤帯の申し送りにかかった時間



夜勤帯 申し送り

改善策③

夜勤帯に必要な情報のみ口頭で伝える

- ・ ご入居者の体調の変化
- ・ 排泄状況（下剤の服用など）



残りの記録は各自確認



(分)

30

25

20

15

10

5

0

【取組後】夜勤帯の申し送りにかかった時間

平均8分短縮

終了予定時間

9月2日

9月3日

9月4日

9月5日

9月6日

9月7日

9月8日

11

12

12

10

11

12

10



【結果】



自分の知らない記録を
細かく確認することができる



ご入居者対応が早くできるようになった

「聞いていなかった」「知らなかった」
ヒヤリハットや事故の報告は**ゼロ**

「まだ部屋に帰れないの？」との声が
減ったように感じる



【結果】

ご入居者約20名の対応を終了した時間

取組前

日勤帯・・・9時40分

夜勤帯・・・19時10分

取組後

日勤帯・・・9時00分

夜勤帯・・・18時40分



【考察】

申し送り内容を統一



情報共有の効率化

ご入居者対応を早めることができました！

自発的に記録を確認する意識

