

「プチいら」解消

本気になればすぐ出来る
業務の改善



特別養護老人ホームハートピア堺について

所在地 堺市堺区海山町

平成8年 開設

従来型特養 84床 短期入所生活介護16床

併設事業所

通所介護事業所 定員65名

訪問介護事業所

居宅介護支援事業所

在宅介護支援センター

「プチいら」プロローグ



- 業務改善を考えるために、私たちは、業務分析を行いました。方法は、1人のスタッフの1日の動きを観察し、書き留めるというものです。
- そのスタッフは、浴室のカギを開けるときに、なかなか上手くいかず、イライラしていました。他にも、小さなイライラが観察されました。
- そして、イライラしている時は、ご利用者のことが気にならないようでした。

「プチいら」とは



- 日常のすぐに忘れてしまいそうな、ちょっとイラッとすることを指す、ハートピア堺での造語。
- 実は小さなイライラの積み重ねが時間の無駄を生み、スタッフの大きな不満へとつながることに注目。
- 「プチいら」の解消が仕事をスムーズにし、気持ちよくご利用者と接する事ができるのではないかと考えました。

「プチいら」の決まりごと



- 人の悪口は除く。
- 目的は業務改善であり、仕事の場面で「プチいら」を感じることは悪い事ではなく、良い気付きである。
- 「プチいら」は、すぐに解決できるのに、当たり前になってしまって、わざわざ言うほどでもないと思う事である。
- 小さなことであればある程良い。
- イラッとする人が多いほど解決すると効果が大きいので、できるだけ多くの人から事案を集める。

「プチいら」の例



- 浴室のカギが開けにくい
- 車椅子が汚れていて、すぐに使用できない
- モップを洗う暇がないので、すぐに使えない
- ボールペンが足りないのですぐにメモを取ることができない
- 内線電話をかけても使用中が多く、何度もかけ直す必要がある
- 2人介助で移乗介助を行うときに、スタッフが揃わず、時間がかかる

「プチいら」の収集



初回…スタッフには、「プチいら」がたくさんあると思われるので、1人1枚ずつ用紙を配り、プチイラを複数個記入してもらい提出。

現在…白い紙をスタッフルームに貼り、思いついたときに記入。

ブレインストーミング法を参考に

批判禁止・便乗歓迎・出来るだけ数多く

「プチいら」の分析



	←	多い				少ない	→
↑							
すぐに対応できる							
対応が難しい							
↓							

クロス法にて分類

集まった意見を付箋紙に書き写し、表に分類。

よこ軸は数の多い順に

たて軸はすぐに解決できるものから

実際の収集例



		1 物品	2 補充	3 汚れ	4 ケアの統一	5 忙しい	6 スタッフ間の関係	7 認知症	8 その他		
↑すぐに対応できる	1	プチいら	車椅子のブレーキ歩行器が開きにくい	とろみバット トイレトペーパー	寮母室がぐちゃぐちゃ	食事量の記載 衣類の準備(入浴) チェック表の更新	NCが何度も鳴る	スタッフ間の関係 出勤ボードに 自分の名前がない	食べ物をこぼす(ひっくり返す) 粗末にする	配膳車に食器がない 小スプーンが半年で50個ほど紛失している	
		スタッフか	該当の備品を確認し、必要に応じて業者に依頼する	夜勤業務チェック表へチェック欄を設ける	勤務終了後に整理整頓の徹底	担当者が決まっているのでチェックを徹底する	入所者が自分のできるような環境を作る・NCを分析し、ケアを見直す。	自分で記入する・シフト変更はシフト表に訂正を加える	こぼしても、大丈夫な環境を整える	配膳方法を検討・スプーンにアラで階を示し、それ以外のものは使用しない。	
		構造に注目	備品管理票の作成	1週間の必要個数を把握し、定期的に担当が配布する(機械的に行う)	不必要な物の整理						
	2	プチいら	布オムツがなくなって尿もれがする	白タオル・タオル・下用タオル	フロアがべたべた	衣替え 換尿 モニタリング	食事と入浴の時間	同じフロアなのに出勤曜日を覚えてもらっていない	仕方がないと思わないで、食欲が出るように量の調整・運動量の検討、形態の検討を行う。カンファレンスの開催	何回も同じ訴えをする トイレを何回も訴える	常に余裕を持たせる 各階用のスプーンと厨房管理のスプーンを種類を分ける 各階にも十分にスプーンの数を書く
		スタッフか	大きいバットを使用するか、排泄時間を検討する	枚数を増やす・便がつくと汚れを取るのに時間がかかるので方法の検討・タイムテーブルに補充を組み込む	食べこぼしを見つけたらすぐ拭けるように、使用道具と方法の検討	全員でやっていない人に声をかけ、チェックリストの作成・スタッフ間での確認	食事が遅くなっても食べられる環境づくり	パートの出勤業務表をばり出す	スタッフに、本人の訴えの本質を理解させる	別のお茶のサンプルをとりよせ、検討する	
		構造に注目	紙オムツの方が種類が豊富なので、適切なものを選択する。 尿漏れの原因を把握し、きちんと検討する	枚数を増やす(在庫管理をし、補充の時期・補充の枚数を計画的に行う)日々の補充は、時間と枚数を決め、洗濯室にて機械的に補充する	雑巾を増やす。使用後の雑巾・モップの洗浄がネックなので、専用の洗濯機の設置。	チェックリストは目立つところに。	全員そろって食事することをやめる。		訴えとケアの内容が一致しているかこまめに検討。訴えの続くケースは仕方がないとあきらめず、困難ケースとして検討。カンファレンス	厨房でまとめて作るのをやめて、飲みたいときに急須で用意する。	
	3	プチいら	口腔ケアのコップをよくこぼす カーテンレールの動きが悪い	書類のコピー	布団、 汚れたシーツ、 ラバーの交換	チェック表のチェック チェック表の仕事 をきちんとしない	SSの荷物チェックがたいへん	スタッフが「しんどいわ」と言う	利用者に叩かれる	坐薬を入れるからと急にNSから臥床を言われる	
		スタッフか	すぐにふけるように雑巾を多量に準備し、至るところに配置する。 コップの置き方の工夫 カーテンレールの補修	早めにコピー・コピーする！メモを貼る、一度に多くコピーして置く	シーツ交換のしやすいものに変更	掃る前に必ず確認し、スタッフ同士声を掛け合う・きちんとしないスタッフに上司から指導する・チェック表を大きく分かりやすいものにする	ご家族に協力を求める(名前の記入・日数に応じた衣類の持参)、 チェック不要・洗濯不要の方を増やす	ちょっと休憩してもらい、何がしんどいのか聞き、解決する	スタッフ間でのフォロワー・暴力の原因を考える・利用者の趣味・嗜好に配慮しケアする	NSから早めに言ってもらうようにする・座薬挿入の時間を決める	
		構造に注目	口腔ケアのコップを倒れにくいものにする。 カートの変更または、倒れてもこぼれないようにトレーにタオルを引いておくなどする。	1か月の必要枚数を把握し、機械的に配布する。各階に簡易コピー機の設置。	汚れたシーツはとりあえずはがす。はがしておけば、パートでもどれにシーツをはるかわかる。	チェック表も増やし続けると意味がないので、会議で定期的に見直し。	洗濯の必要性について施設で検討。他施設の方法を参考にする。	「しんどい」と言われたらどうか、ロールプレイを行う。	会話で解決しない時に暴力が起こることが多い。スキルの充実と、暴力への対応を話し合う中で、認知症ケアへの理解が深まる。放置せず、困難ケースとして対応する。カンファレンス		

対応が難しい↓



実際の収集例(拡大)



	1	2	3	4	5	6	7	8
	物品	補充	汚れ	ケアの統一	忙しい	スタッフ間の関係	認知症	その他
プチいら	車椅子のブレーキ歩行器が開きにくい	とろみパット トイレトーパー	寮母室がぐちゃぐちゃ	食事量の記載衣類の準備(入浴)チェック表の更新	NCが何度も鳴る	出勤ボードに自分の名前がない	食べ物をこぼす(ひっくり返す)粗末にする	配膳車に食器がない 小スプーンが半年で50個ほど紛失している

実際の収集例と解消策



	1	2	3
	物品	補充	汚れ
プ チ い ら	車椅子のブレーキが固 い 歩行器が開きにくい	とろみ剤 パット トイレトペーパー	寮母室がぐちゃぐちゃ
ス タ ツ フ か ら の 案	該当の備品を確認 し、必要に応じて業 者に依頼する	夜勤業務チェック表へ チェック欄を設ける	勤務終了後に整理整頓の 徹底
構 造 に 注 目	備品管理票の作成	1週間の必要個数を把握し 定期的に担当が配布する (機械的に行う)	不必要な物の整理

「プチいら」解決の効果＝サービスの質向上!!



- ストレスが減少し、気持ちにゆとりができることで、ご利用者への接し方が穏やかになる
- 改善が目に見えるので、スタッフのやる気につながる。
- 素早い対応は上司の評価も高まる。

まとめ1



- サービスの質の評価

医療では質の評価は、**構造**（人的・物理的・財政的な資源）→**過程**（スタッフの行動・行為）→**結果**の3要素が良いときに「質が高い」と言われます。

業務改善は、ご利用者の満足、質の高い生活という「結果」をもたらします。介護という「過程」をスムーズに行うためには、人員・専門性・設備等の「構造」の改善が必要です。

「プチいら」をスタッフから収集しても、スタッフ自身で解決させるような方法は「過程」の中での解決方法となってしまう、業務改善にはつながりにくいと思います。

トップ自らが、「過程」で起こっている「プチいら」を「構造」の段階で改善することが重要で、本質的な業務改善ではないでしょうか。

構造→過程→結果



- 浴室のカギが開けにくい **すぐに修理**
- 車椅子が汚れていて、すぐに使用できない モップを洗う暇がないので、すぐに使えない **すぐに掃除ができるよう雑巾を増やし、専用洗濯機でまとめ洗い**
- ボールペンが足りないのですぐにメモを取ることができない **事務より機械的に配布**
- 内線電話をかけても使用中が多く、何度もかけ直す必要がある **PHSに変更**
- 2人介助で移乗介助を行うときに、スタッフが揃わず、時間がかかる **アシストポール・回転盤・リフトの導入**

まとめ2



- 業務改善の評価と課題

業務改善の評価は、「結果」であるご利用者からの評価でなければなりません。

しかし、私どもの「プチいら」による業務改善の評価は、スタッフからの「働きやすくなった」という声や、外部研修時や実習生の声などからによる他施設との比較という、スタッフからの目線でしか行えていないのです。

今後の課題は、ご利用者からの評価をどのように構造化し、質の高さを客観的に示せるかということです。