

リスクアセスメント結果に基づく 返却ミスの低減策について

介護事業部
永井試行

TQMの取り組み

- 介護事業部内の業務改善に関する課題を検討



- 職員やりがいアンケート結果から課題点を抽出
デイセンターの休憩時間・休憩場所の確保

事業所の整理 (13事業所) 帳票・カルテ等の整理
レクリエーション作品の処分

業務改善のテーマにした理由

小規模多機能サービス

- 現状把握（令和2年度）

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
事故報告 件数	転倒・受傷	7	7	5	7	11	6	10	7	8	3	5	6	82
	服薬(忘れ)	5	1	1	1	5	2	1	0	1	2	1	2	22
	服薬(確認)	1	1	1	1	3	0	0	3	1	0	1	4	16
	服薬(他)	1	0	2	1	1	0	1	0	0	0	1	0	7
	返却ミス	4	11	4	3	8	6	10	11	5	9	7	14	92
	その他	14	9	8	12	15	16	7	10	10	14	6	10	131
	合計	32	29	21	25	43	30	29	31	25	28	21	36	350

全体発生件数に対し **26.3%**

業務改善のテーマにした理由

小規模多機能サービス

- 現状把握（令和3年度 8月末時点）

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
事故報告 件数	転倒・受傷	6	9	9	10	4								38
	服薬(忘れ)	0	5	4	3	2								14
	服薬(確認)	0	1	0	3	1								5
	服薬(他)	0	1	0	1	1								3
	返却ミス	12	8	12	10	8								50
	その他	8	17	12	13	6								56
	合計	26	41	37	40	22								166

全体発生件数に対し **30.1%**

業務改善のテーマにした理由

- 問題点

- 返却忘れによるイレギュラーな対応
- 利用者さん等との信頼関係悪化
- 荷物チェックに要する労力

本来業務である直接支援に影響

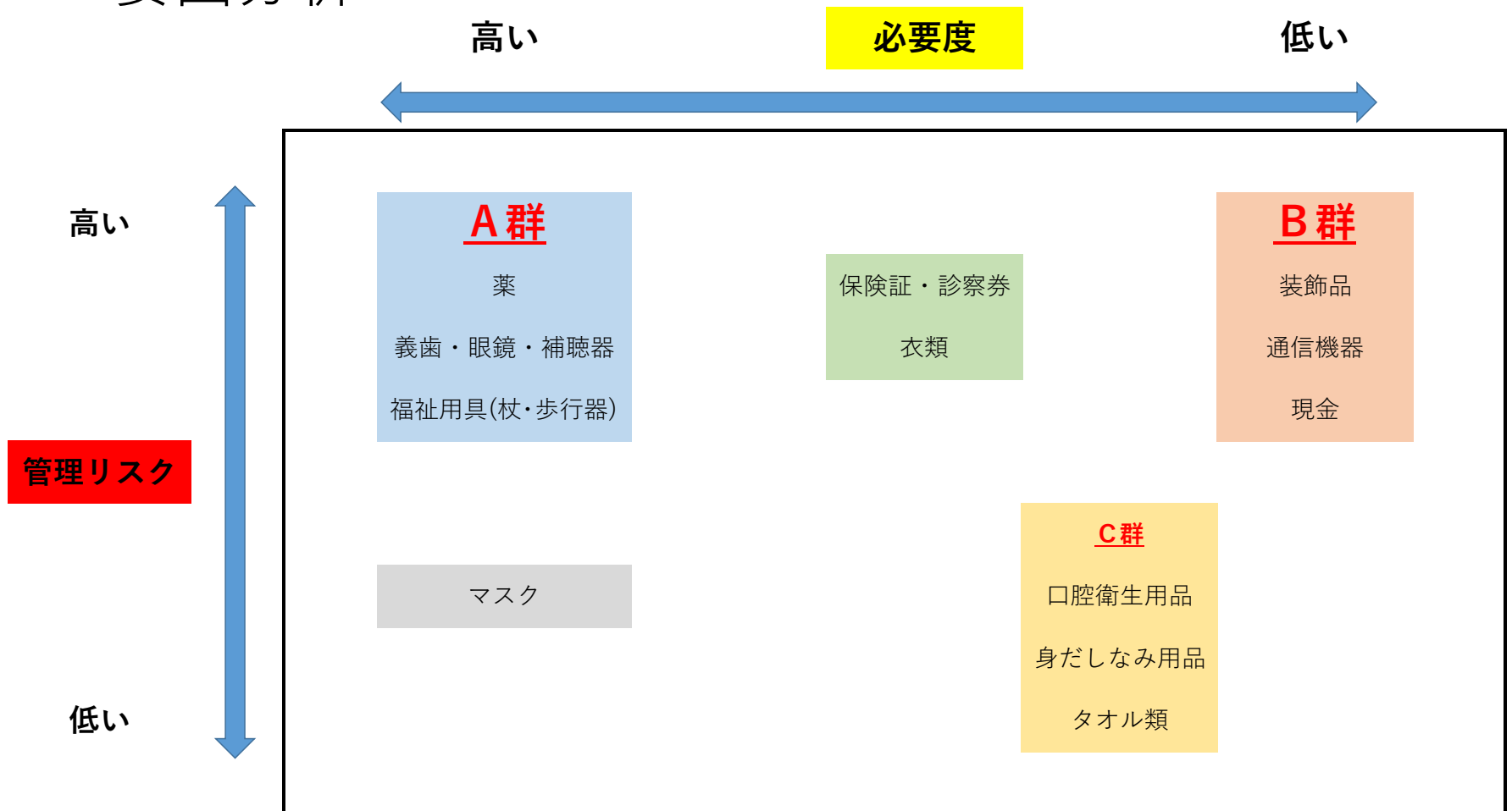
業務改善のテーマにした理由

【1事業所あたりのチェック件数】

チェック内容	1日あたりのチェック件数
利用時、返却時の荷物チェック	12.7件×2回（朝夕）
入浴時のチェック	7.8件
洗濯・乾燥業務とチェック	2~3件
合計	35.2~36.2件

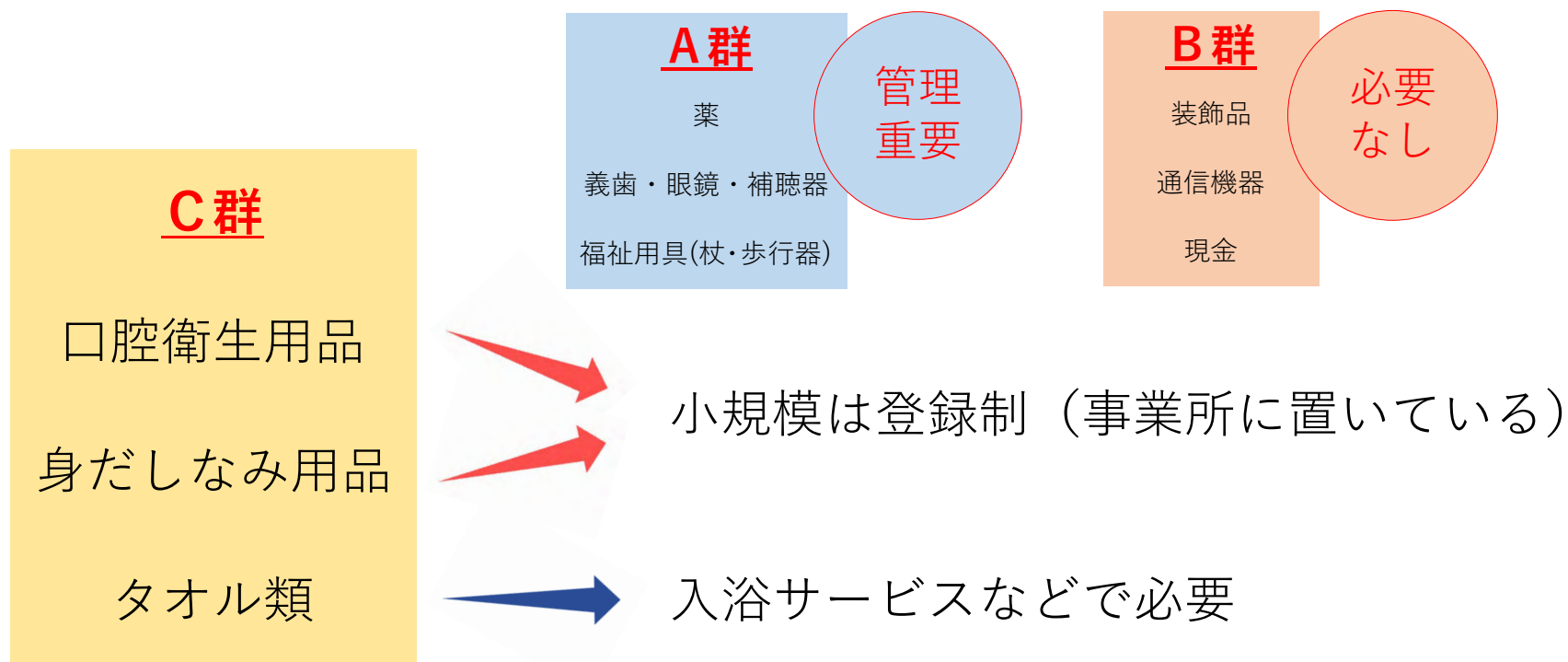
取り組みのプロセス_減らす

- 要因分析



取り組みのプロセス_減らす

- 実施した取り組み内容、改善策



タオルを事業所で準備しては？

取り組みのプロセス_減らす

- 実施した取り組み内容、改善策

- 業者とリネンサプライ契約（9月）

- ✓ バスタオル

- ✓ フェイスタオル



- 保管場所の確保

- 利用者さんへのアナウンス



取り組みのプロセス_まとめる

- 要因分析

- 荷物が分散...例えば小物やカバンを複数持参

- 送り（帰宅）時に荷物あり

- ➔ 他の持参品に気づかず

荷物が複数あることによるリスク

複数管理 抜け落ち可能性が否定できない

1つにまとめてしまえ！

取り組みのプロセス_まとめる

- 実施した取り組み内容、改善策
1 事業所からお試しで開始（8月）



特大

大

ブラインド

メッシュ

小規模

小規模



期待する効果、達成目標

1. 荷物チェック簡略化による業務の効率化
時間外勤務**30分/日**の短縮
2. 返却忘れの低減
返却忘れ前年比**30%**減
3. 準備や持参の手間をなくし魅力のアップ
利用者満足度アップ

まとめ・今後の展望

➤無料タオル貸出

職員負担軽減と業務効率の効果確認
利用者さんからの満足度変化

➤特大袋購入

試験的に1事業所実施（返却ミス発生なし）
⇒他の事業所へも展開

課題：秋冬は上着など衣類の持ち物増

⇒上着も袋にまとめる⇒置き場所の確保

まとめ・今後の展望

介護サービスの性質上業務量が増えがち
再発防止策（ダブル・トリプルチェック）

- ✓ 人・時間・量が増える
- ✓ 責任の所在があいまい



効果
半減

現状を把握し、問題点を明らかにする
要・不要を精査

“減らしてみる” “まとめてみる”

ご清聴いただきまして
ありがとうございました！

