

# 記録の達人を目指して！！ ～正しい情報伝達のために～

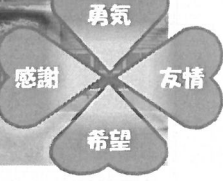
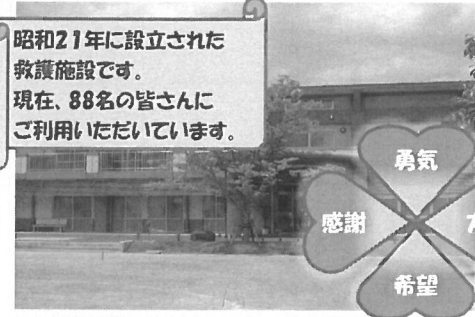


福島県  
 社会福祉法人 郡山清和介護園  
 介護施設 郡山せいわ園  
 サークル名 せいわガンパローズ  
 発表者 和田依久未  
 橋本彩香  
 アシスタント 清田博美

※写真の掲載は利用者の方の許可を得て掲載させていただいております

## 1. 施設紹介

昭和21年に設立された  
 介護施設です。  
 現在、88名の皆さんに  
 ご利用いただいています。



## 2. サークル紹介

構成人員	7名	施設のQC活動年数	37年
現メンバーでの活動歴	1年	構成メンバーの職種	相談員
平均年齢	30歳	主な活動時間	勤務時間内外
月あたりの会合回数	5回	本テーマの活動期間	5ヶ月(4月～8月)
本テーマの会合回数	30回	本テーマの会合時間	1回 平均90分

1年目	橋本	下重	清田	渡邊	和田	菅野	7年目	8年目	9年目	10年目	11年目	リーダー	園分	12年目
-----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	------	------	------	----	------

作成日:平成31年4月15日 作成者:園分

## 3. テーマ選定

評価項目	施設方針	重要度	可能性	期待効果	活動計画	緊急度	総合点	順位
記録が不得意	○	○	○	○	○	○	486	1
車椅子点検ができていない	○	○	○	○	○	○	216	2
レクリエーションが充実していない	○	○	○	○	○	○	144	3

△=1点、○=2点、○=3点

作成日:平成31年4月15日 作成者:園分

## 《テーマ選定理由》

【職員の声】

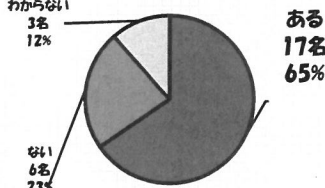


わたしの記録、上手く書けているのかな…

相手にきちんと伝わっていない？書き方はどうすればいいのかな？…



職員アンケートより 対象:職員26名  
 記録をするときに困ったことはありませんか？(N=26)



作成日:平成31年4月15日 作成者:園分

## 4. 施設長コメント

### 1. 活動が与えた施設への効果

今回の活動は、職員個人の記録力の向上や職員間のコミュニケーション力の向上に繋がる活動となりました。その結果、ご利用者の皆さんへの支援もより安全で安心できる大変効果のある活動となりました。ご苦労様でした。

### 2. 実践者(サークル)に一言

“継続は力なり”です。今回の活動で得られた改善効果を維持していきと共に、利用者の皆さんの満足を更に高めていけるように支援をお願いします。

## 5. 活動計画

何を	誰が	いつまでに(上段 → 計画、下段 → 実績)
実施項目	推進リーダー	4月 5月 6月 7月 8月
1. テーマ選定	園分	→ 15日 → 15日
2. 現状把握	菅野	→ 31日
3. 要因解析	和田	→ 10日 → 14日 → 17日
4. 対策の立案	渡邊	→ 30日 → 30日
5. 対策の実施	清田	→ 31日 → 31日
6. 効果の確認	下重	→ 8日 → 9日
7. 標準化	橋本	→ 19日 → 19日
8. 締め	園分	→ 30日 → 30日

作成日:平成31年4月15日 作成者:園分

## 6. 現状把握

現状把握1「記録」「情報伝達」「タイムリー」という言葉について整理しました。

### <現状把握1-1>「記録」とは？

- ・物事を書き記すこと
- ・安定した形で保存された情報等

と決めました



私たち(せいわ園)が目指す記録のあるべき姿！

- ①タイムリーに記される
- ②正しい言葉の表現で
- ③事実に基づいて
- ④相手にきちんと伝わる
- ⑤分かりやすいこと

作成日:令和元年4月25日 作成者:菅野

<現状把握1-2>「情報伝達」とは？

・情報など口頭または書類等で相手に伝えること



私たち(せいわ園)が目指す情報伝達のあるべき姿！



的確な内容で

タイムリーに

相手に伝わったことを確認する  
(2way)

作成日:令和元年4月25日 作成者:菅野

<現状把握1-3>「タイムリー」とは？

・ちょうどよい折に行われること



私たち(せいわ園)が目指すタイムリーのあるべき姿！



物事が起こったら  
すぐに

悪い情報程早く

各申し送り時間までに記録する

作成日:令和元年4月25日 作成者:菅野

現状把握2 せいわ園の情報伝達の仕組みについて整理しました。  
<現状把握2-1> 2wayの方法についてまとめました。

方法	内容	頻度	あるべき姿	強み	弱み
定時の申し送り	支援システム(パソコン)のラポールシートを用いて ・朝礼←前日～夜間 ・昼←午前中 ・夕方←前日～日中 について申し送りを行う	1日3回 (朝・昼・夕方)	タイムリーに	・相手の反応を確認することが出来る	・その場には職員しか分からない ・申し送り内容が記録として残らない ・伝達や理解にバラツキが出る
報告連絡相談	利用者の方の急な体調の変化や看護師・栄養士への緊急な報告など	随時	・的確な内容で	・意見を聞きながら伝達することが出来る	・いつでも確認出来る
ケースカンファレンス	利用者の方の居室変更や支援方法の検討など多職種で集まり話し合う	随時	・互いに内容の理解を確認しながら	・情報のすり合わせができる	・会議録が活用されない ・伝達・理解にバラツキが出る
職員会	各班別・委員会・クラス活動などの報告、その他職員間で周知徹底しなければならぬ事項の情報共有	月に1度		・理解が得られ ・たか確認出来る	・伝達・理解にバラツキが出る

作成日:令和元年4月25日 作成者:菅野

<現状把握2-2> 1wayの方法についてまとめました。

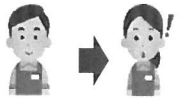
方法	内容	頻度	あるべき姿	強み	弱み
支援システム	ラポールシートやケース記録を用いて利用者の方の情報(体調面、精神面、身体面等)を記録する 委員会活動やクラス活動、ぽっどサロンの実施報告	毎日随時	・タイムリーに記される	・正しい言葉の表現	・タイムリーに記録されない ・情報共有が遅れる ・書き方や読み方で理解や解釈が異なる場合がある
ひんでも帳	職員へ周知したいこと(利用者の方の支援方法、園内の注意点、職員へのお知らせなど)	毎日随時	・事実に基づいている	・広く周知出来る	・相手は理解したかどうか ・どの場で確認できない
ヒヤリハット報告書	利用者の方に危険が生じる恐れがある事例(転倒・服薬外れなど)	随時	・相手にきちんと伝わる	・同じ内容が確認出来る	・文章力が試される ・欲しい情報によって、確認する様子を的確に選ばなくてはならない
委員会記録 行事計画書 実施報告書	行事の開催についての計画内容や、実施した内容を記録する	随時	・左記の事例があったとき	・分かりやすい	

作成日:令和元年4月25日 作成者:菅野

【現状把握2からわかったこと】

○=プラス面 ●=マイナス面

- ZWAYのコミュニケーションは、職員相互で情報の確認ができるという強みがある
- 記録による情報伝達は「記録の有無」や「記録の仕方」によって情報共有にバラツキが生まれる可能性がある

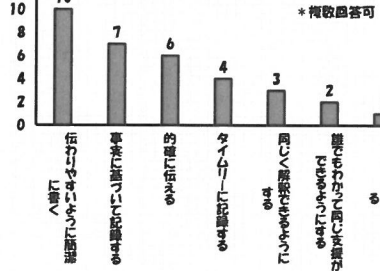


作成日:令和元年4月25日 作成者:菅野

現状把握3 記録への意識について職員26名にアンケートを実施しました。  
職員アンケート 配布数26 回答数26 回答率100%

<現状把握3-1>

記録をするときに重要だと思うこと、心がけていることは何ですか？(N=33)



- 1 タイムリーに記される
- 2 正しい言葉の表現
- 3 事実に基づいている
- 4 相手にきちんと伝わる
- 5 分かりやすいこと

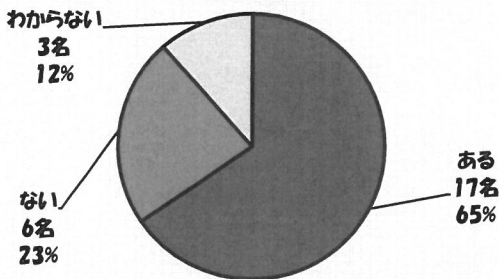
せいわ園が目指す記録について心がけている職員は多いけれど、実際の記録はどうなんだろう…？



作成日:令和元年4月30日 作成者:菅野

<現状把握3-2>

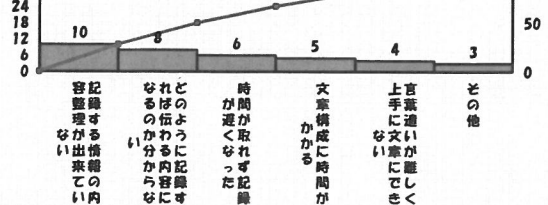
記録をするときに困ったことはありますか？(N=26)



作成日:令和元年4月30日 作成者:菅野

<現状把握3-3>

現状把握3-2で「はい」と答えた方、困った理由は何ですか？(N=36)



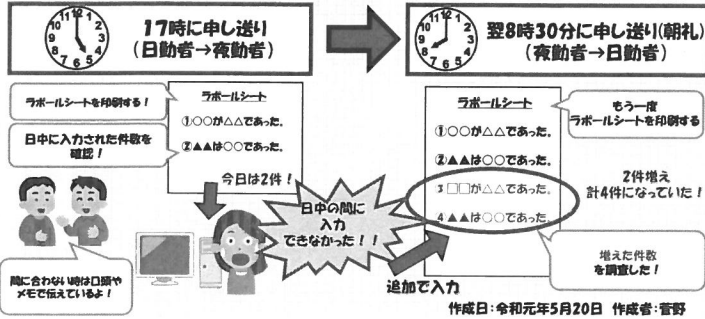
【職員アンケートからわかったこと】

せいわ園が目指す記録について心がけている職員は多いが、それと同じくらい困っている職員も多かった！

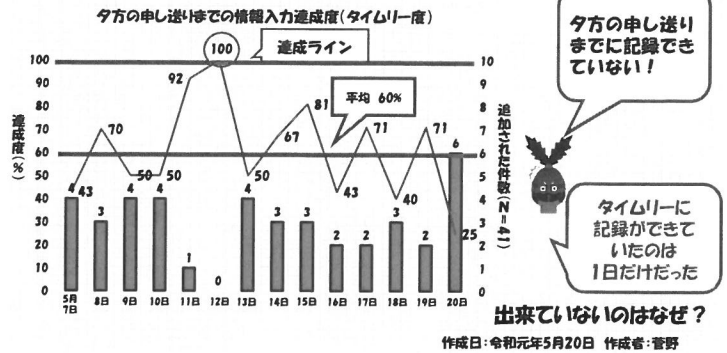
作成日:令和元年4月30日 作成者:菅野

現状把握4 現状把握1-1より「1タイムリーに記される」について調べました。  
 <現状把握4-1-1> 夕方の申し送りまでにラポールシートが入力できているか調査！  
 (調査期間:5月7日~5月20日の14日間)

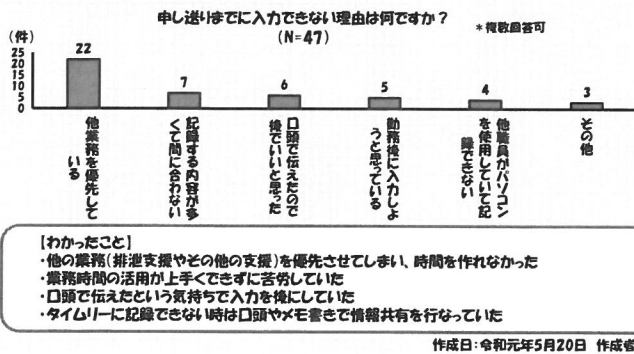
**【調査方法】**



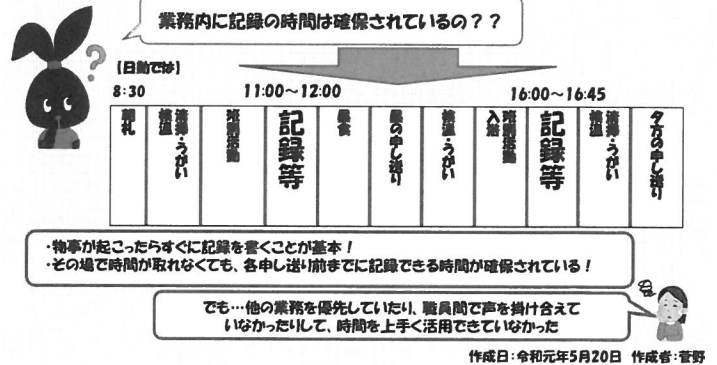
<現状把握4-1-2> 夕方の申し送りまでの情報入力達成度を調べました。



<現状把握4-2> 現状把握4-1-2の結果から、タイムリーに記録できない理由を調べました。  
 職員アンケート 配布数26 回答数26 回答率100%



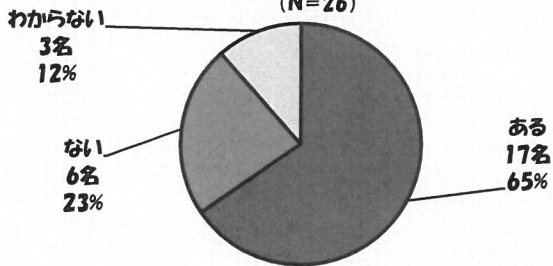
<現状把握4-3> 現在の記録の時間の体制について調べました。



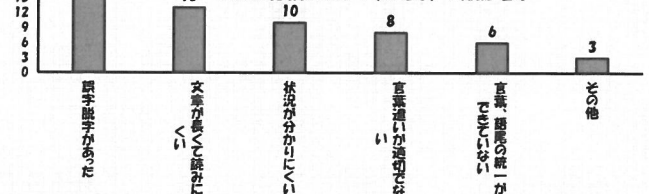
現状把握5 現状把握1-1より「2正しい言葉の表現で」記録できているかについて調べました。  
 職員アンケート 配布数26 回答数26 回答率100%

**<現状把握5-1>**

記録について指摘を受けたことはありますか? (N=26)



<現状把握5-2> 現状把握5-1で「はい」と答えた方  
 どんな指摘ですか? (N=57) \*複数回答可



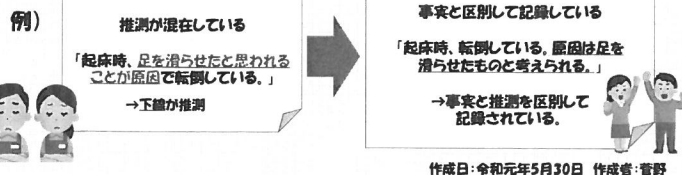
【わかったこと】  
 記録で指摘を受けたことがある職員は過半数あり、「誤字・脱字」や「言葉遣いが適切でない」などの指摘があり、正しい言葉の表現で記録できていないことが分かった!!

作成日:令和元年5月25日 作成者:菅野

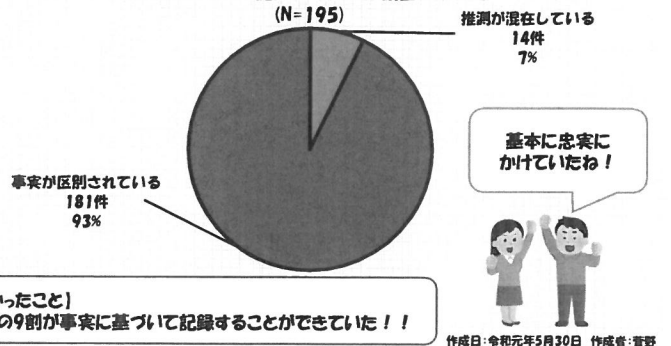
現状把握6 現状把握1-1より「3事実に基づいて」記録できているかについて調べました。  
 (調査期間:5月7日~5月20日の14日間)

**<現状把握6-1>**

14日間のラポールシートに記録された195件の中で、「事実と推測が混在して書かれている」件数を調査!  
 メンバー7人で2日間ずつ分けて、調査しました。



<現状把握6-2> 事実に基づいた記録であるかを調査しました (N=195)



現状把握7 現状把握1-1より「4相手にきちんと伝わる」記録ができていないかについて調べました。  
 (調査期間:5月7日~5月20日の14日間)

<現状把握7-1-①>  
 14日間のラポールシートに記録された195件の中で、  
 利用者の方の状況が相手に伝わる記録になっているかを調査!  
 メンバー7人で2日間ずつ分けて、調査しました。

例)

記入者	職員A
年月日	令和元年5月10日
利用者の氏名	Bさん
時	午後
項目	健康状態(嘔吐)
ケース	3時頃、突然嘔吐されている。ソファに座っていたときバイタル測定を実施している。BP125/67(57) 酸素飽和濃度97% K36.7℃であった。

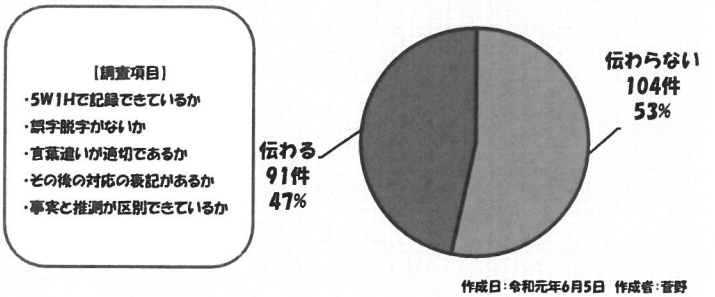
【この記録の不十分点】

- ・午前か午後表記がなく時間帯が不明
- ・発生場所の表記がない
- ・嘔吐物の内容や本人の様子かわからない
- ・対応の表記がない

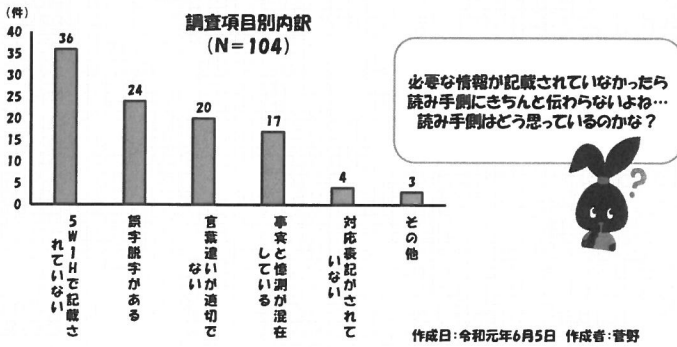
結局どんな状況だったの？  
 今情報に気を付けないといけないんだろ？

作成日:令和元年6月5日 作成者:菅野

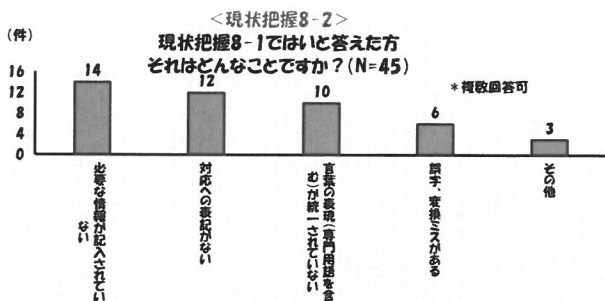
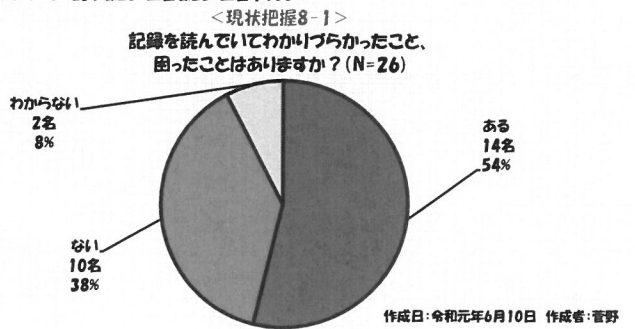
<現状把握7-1-②>  
 14日間のラポールシートに記録された195件の記録が相手に伝わる記録になっているかを調査!



<現状把握7-2> 14日間のラポールシートの記録の内容の分かりやすさを調査しました。  
 (調査期間:5月7日~5月20日の14日間)



現状把握8 現状把握1-1より「5分かやすいこと」について調べました。  
 (調査方法)記録を読む側になったときについてアンケートを実施しました。  
 職員アンケート 配布数26 回答数26 回答率100%



【わかったこと】  
 記録を読んでいて、わかりづらい、困ったと感じた職員は半数以上であった。内容としては「必要な情報が記録されていない」ことや「対応への表記がない」、「誤字脱字がある」といった理由が挙げられている。

作成日:令和元年6月10日 作成者:菅野

### 現状把握のまとめ①

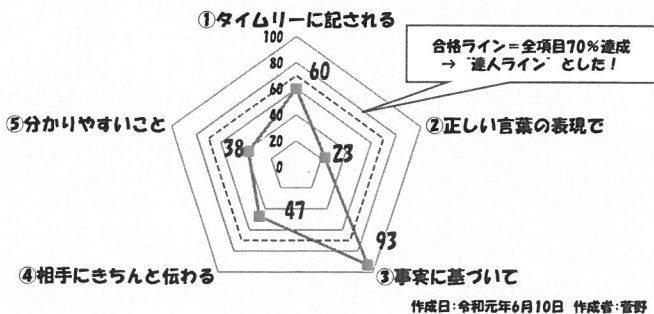
現状把握1-1より「わたしたちが目指す記録のあるべき姿」の5項目について現在の達成度を整理しました。

あるべき姿	達成度(%)	根拠となるデータ
①タイムリーに記される	60	現状把握4-1-② タイムリー度の平均値
②正しい言葉の表現で	23	現状把握5-1 記録で指摘を受けていないか
③事実に基づいて	93	現状把握6-② 事実と推測を区別できているか
④相手にきちんと伝わる	47	現状把握7-1-② 相手に伝わる記録になっているか
⑤分かりやすいこと	38	現状把握8-1 記録を読んでわかりやすいか

作成日:令和元年6月10日 作成者:菅野

### 現状把握のまとめ②

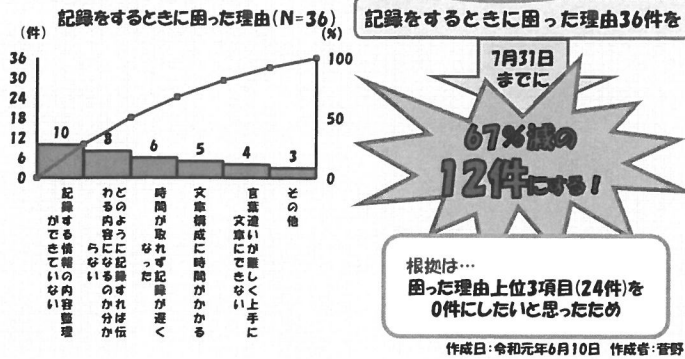
私たちが目指す記録のあるべき姿についての現在の達成度



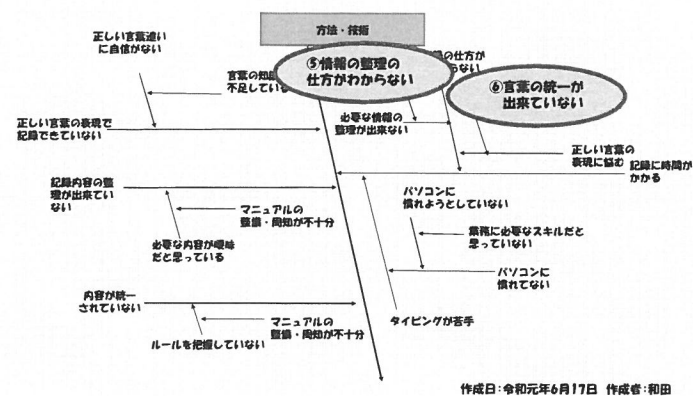
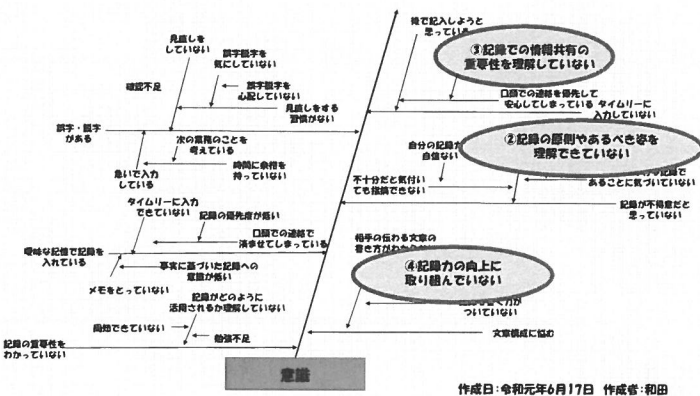
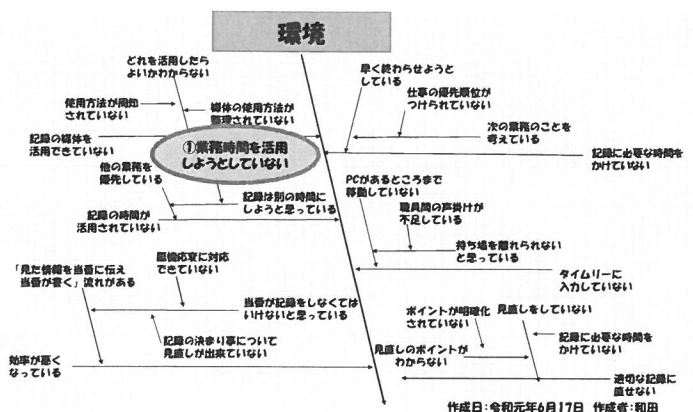
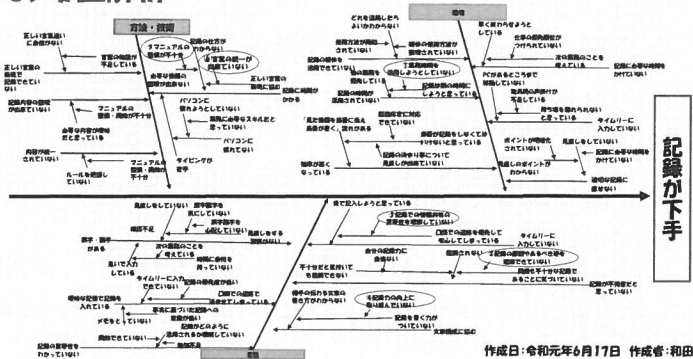
### 現状把握から分かったこと

- ①私たちが目指す記録について心がけている職員は多い
  - ②タイムリーに記録できていない
  - ③業務時間内に記録の時間はあるが活用されていない
  - ④正しい言葉の表現で記録できていない
  - ⑤記録すべき情報の内容整理ができていない
  - ⑥分かりやすい記録を心がけているが、内容が統一されておらず、読み手からすると分かりにくい記録になっている
  - ⑦事実と推測は区別して記録することができている
- 作成日:令和元年6月10日 作成者:菅野

## 7. 目標の設定



## 8. 要因解析



## 9. 対策の立案

	対策番号	どうする	担当者	場所	いつまでに
環境	①業務時間を活用しようとしていない	業務時間内に記録ができるように業務マニュアルの確認・見直しを行なう。ラポールシートへの記録を優先できるように声を掛け合う仕組みを作る。(対策1-1-1-2)	国分	事務所	6月20日
	②記録の原則やあるべき姿を理解できていない	定期的に毎月1回記録の仕方についての勉強会を開催する。(対策2)	清田 下重	カルチャー ルーム	6月23日
意識	③記録での情報共有の重要性を理解していない	定期的に毎月1回ロールプレイを行ない「記録」の練習をする。(対策3-1-3-2)	国分 清田	カルチャー ルーム	6月25日
	④記録力の向上に取り組んでいない	情報の整理をし、スムーズに記録ができるように定型文(手順書)を作成する。(対策4)	菅野 和田	事務所	6月26日
方法 技術	⑥言葉の統一が出来ていない	現状に合った言葉の見本(正しい言葉、専門用語)を作成する。(対策5)	清田 橋本	事務所	6月29日

作成日:令和元年6月18日 作成者:清田

## 10. 対策の実施

### <対策の実施1-1>

業務時間内に必ず記録ができるように  
業務マニュアルの確認・見直しを行なった!

物事が起こったら  
すぐに記録!  
が基本のため、  
記録の時間は  
業務マニュアルに  
明記してなかった

今まで記録の時間を  
確保していた時間を  
もとに、  
明記!  
記録する意識が高まり、  
業務時間内に  
記録することが  
できた!

作成日:令和元年7月31日 作成者:清田

## 10. 対策の実施

### <対策の実施1-2>

ラポールシートへの記録を優先できるように  
声をかけあう仕組みを作った!

すみません、  
記録を入れたので  
見守り業務お願いします!



分かりました!  
任せてください!

作成日:令和元年7月31日 作成者:清田

### <対策の実施2>

## スキルアップ委員会が中心となり、記録に関する勉強会を行なった!

定期的に毎月1回勉強会を実施することにした。

現状把握!で整理した、あるべき姿や記録の原則等をもう一度確認!

「記録」に関する外部研修の内容を再度職員間で確認し勉強したよ!

作成日:令和元年7月31日 作成者:清田

### <対策の実施3-1>

## スキルアップ委員会と共に定期的に毎月1回記録の仕方に関するロールプレイを実施!

実施方法:職員がモデルとびりイメージ写真を作成! それをもとにロールプレイを行なった!

問! 「お部屋の中にAさんがいます」この状況をどのように文章にしますか?

その書き方だとわかりやすいね!

私はこう書いてみました!

事実がきちんと表現されているね!

〈職員モデルのイメージ写真〉

作成日:令和元年7月31日 作成者:清田

### <対策の実施3-2>

## 評価表を作成し、自己・他者評価を実施!

(自己評価) (他者評価)

10項目の評価表「はい」の数×10点で100点満点

点数に応じて段階を踏み「記録の達人」を目指す!

作成日:令和元年7月31日 作成者:清田

### 自己・他者評価を毎月1回実施!

## 定期的に見直し、「記録の達人」を目指した!

自己評価	他者評価	段階
90点以上	90点以上	記録の達人!! (職員のお手本です)
70点以上	70点以上	記録の名人! 達人を目指して頑張りましょう!!
50点以上	50点以上	普通の人 まずまずです。 名人を目指してもう一度ロールプレイを頑張りましょう!
40点以下	40点以下	もう少し頑張りましょう もう一度ロールプレイを実施して基本をおさらいしましょう!

作成日:令和元年7月31日 作成者:清田

### <対策の実施4>

## 情報の整理をし、スムーズに記録ができるように定型文を作成した!

この文章を選ぶと...

「せいわじてん」のおかげで記録バッチリ♪

作成日:令和元年7月31日 作成者:清田

### <対策の実施5>

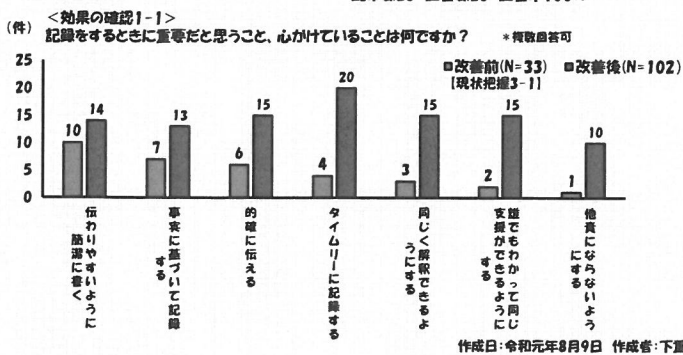
## 言葉の見本書「せいわじてん」(正しい言葉や専門用語)を作成!

### 各STに設置して言葉遣いに困った時に活用した!

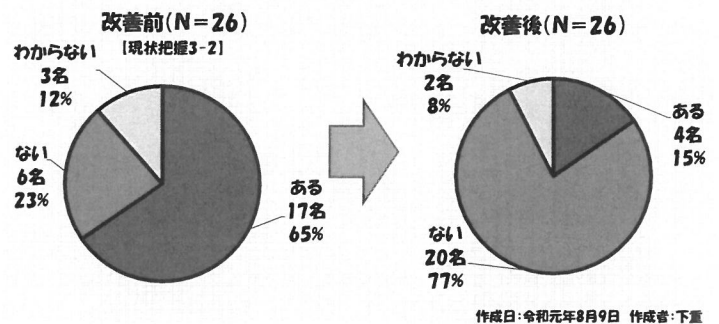
作成日:令和元年7月31日 作成者:清田

## 11. 効果の確認

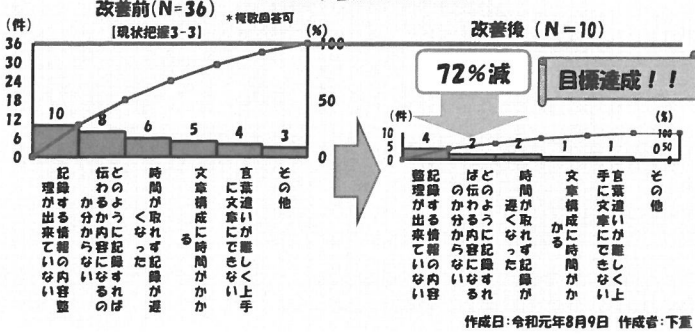
効果の確認! 職員26名にアンケートを実施しました。  
配布数26 回答数26 回答率100%



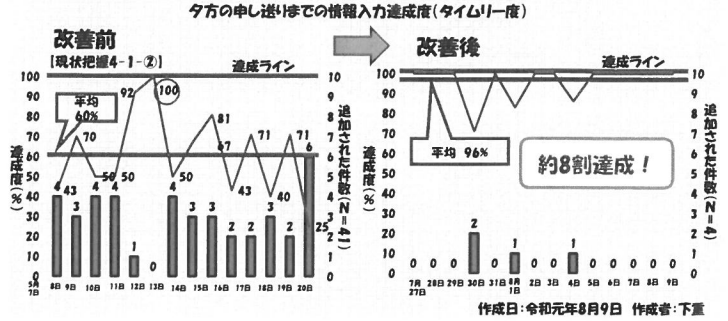
### <効果の確認1-2> 記録をするときに困ったことはありますか?



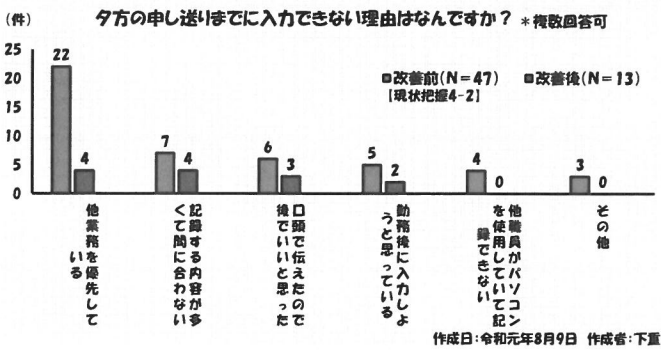
＜効果の確認1-3＞  
効果の確認1-2ではほとんどの回答者が  
困った理由はなんですか



効果の確認2 タイムリーに入力できているかをまとめました。  
＜効果の確認2-1＞ 相手の申し込みまでの情報入力達成度を比較しました。  
(調査期間: 7月27日～8月9日)

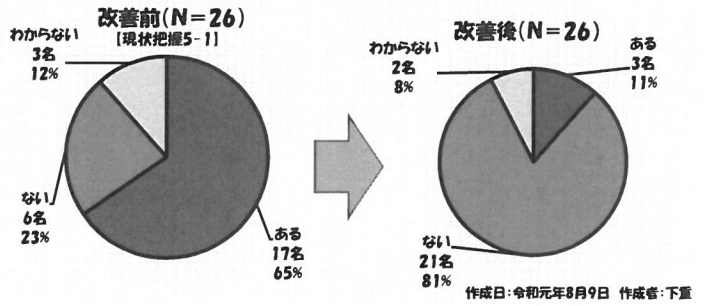


＜効果の確認2-2＞ タイムリーに入力できない理由を比較しました。

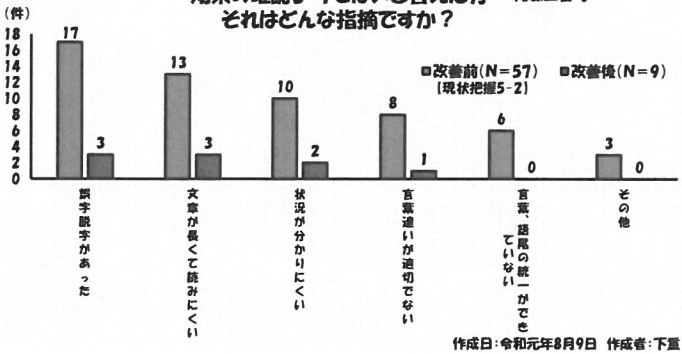


効果の確認3 新しい言葉の表現で記録できているかについて比較しました。

＜効果の確認3-1＞  
記録後に指摘を受けたことがありますか？

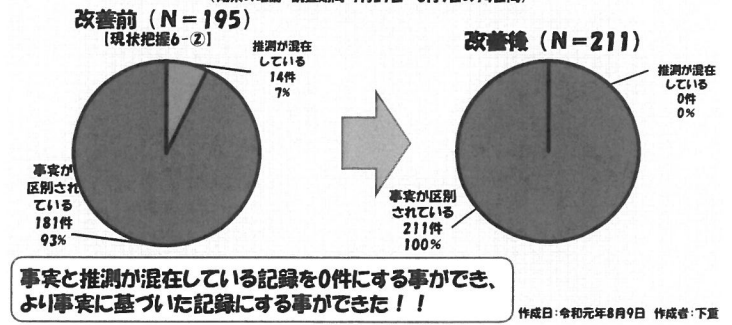


＜効果の確認3-2＞  
効果の確認3-1ではほとんどの回答者が  
それはどんな指摘ですか？



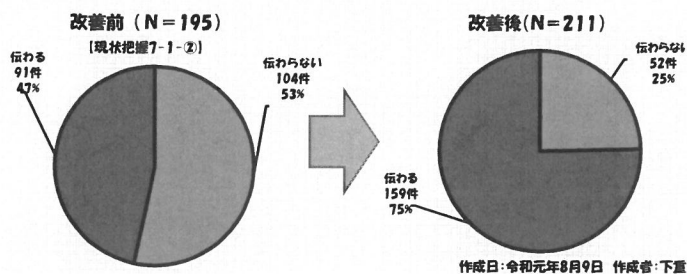
効果の確認4 事実に基づいた記録であるか比較しました。

事実と推測が混在している記録の件数  
(効果の確認 調査期間: 7月27日～8月9日の14日間)

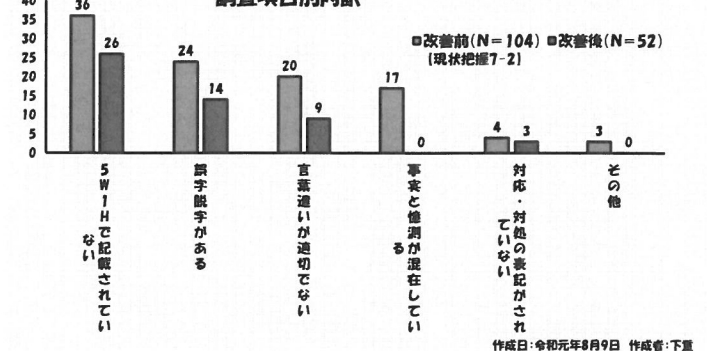


効果の確認5 ラポールシートの記録の内容の分かりやすさについて比較しました。  
(調査期間: 7月27日～8月9日の14日間)

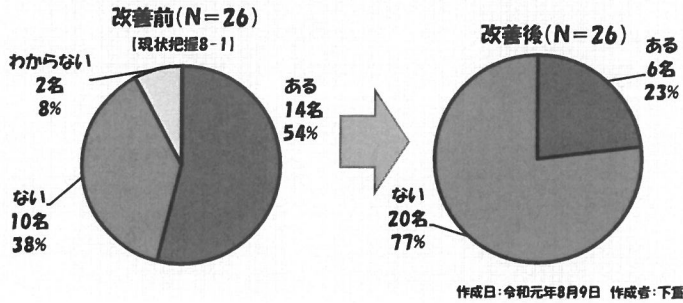
＜効果の確認5-1＞  
相手に伝わる記録になっているか



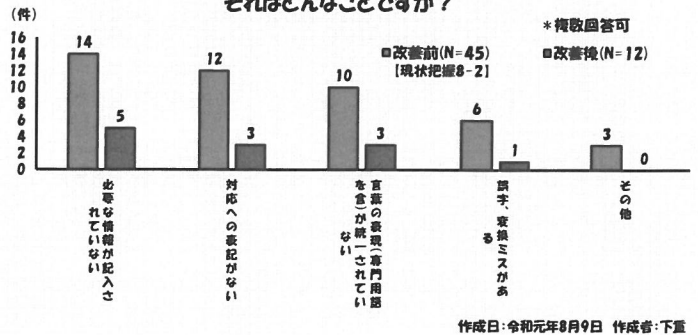
＜効果の確認5-2＞  
調査項目別内訳



効果の確認6 「わかりやすいこと」についての調査の比較をしました  
 <効果の確認6-1>  
 記録を読んでいてわかりづかったこと、困ったことはありますか？



<効果の確認6-2>  
 効果の確認6-1ではいと答えた方  
 それはどんなことですか？



効果の確認のまとめ①

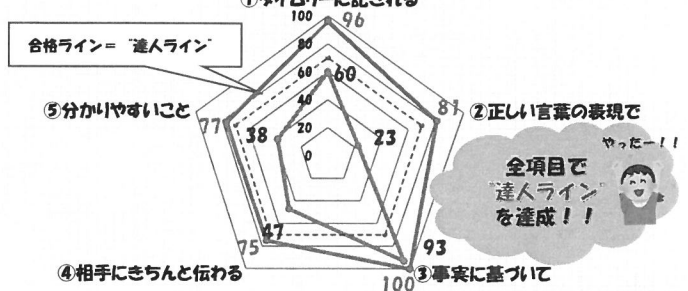
現状把握1-1より「わたしたちが目指す記録のあるべき姿」の5項目についての達成度を比較しました。

あるべき姿	達成度(%)		現状となるデータ	
	改善前	改善後	改善前	改善後
①タイムリーに記される	60	96	現状把握4-1-②	効果の確認2-1
②正しい言葉の表現で	23	81	現状把握5-1	効果の確認3-1
③事実に基づいて	93	100	現状把握6-②	効果の確認4
④相手にきちんと伝わる	47	75	現状把握7-1-②	効果の確認5-1
⑤分かりやすいこと	38	77	現状把握8-1	効果の確認6-1

作成日:令和元年8月9日 作成者:下重

効果の確認のまとめ②

わたしたちが目指す記録のあるべき姿の達成度の比較  
 ①タイムリーに記される



12. 歯止め

	対策要因	いつ	場所	担当者	どのように	どうする
環境	①業務時間を活用しようとしていない	月1回	事務所で	改善委員会が	業務マニュアルの確認を行ない	業務時間内に記録ができるようにする
意識	②記録の重要性やあるべき姿を理解できていない	月1回	カルチャールームで	スキルアップ委員会が	記録の仕方についての勉強会を行ない	記録についての知識を高める
	③記録での情報共有の重要性を理解していない	月1回	カルチャールームで	スキルアップ委員会が	記録の仕方についてのロールプレイを行ない	記録を書く力を高める
方法・技術	④情報の整理の仕方がわからない	月1回	事務所で	広聴委員会・サークルメンバーが	定型文・手順書の活用について呼びかけ	情報を整理しながら記録が行えるようにする
	⑤言葉の統一ができていない	月1回	事務所で	サークルメンバーが	言葉の標準に沿って記録がされているか確認し、言葉を一語に不備が見られない	言葉を確認して認識できている状況を確認していく

作成日:令和元年8月19日 作成者:橋本

13. 波及効果

- ・情報に漏れがなく記録ができたことで、利用者の方への支援がよりスムーズに確実にに行なえるようになった。また、嘱託医や理学療法士などへの情報の伝達漏れもなくなり、他職種連携がしかり行なうことができるようになった。
- ・業務時間を上手に使い記録をする意識が高まったことで、働き方に対する意識も高める事ができた。
- ・報告書などの書類作成にも役立ち、スキルアップすることができた。
- ・専門用語などの知識を得ることができ、改めて勉強することができた。

作成日:令和元年8月30日 作成者:国分

14. まとめ

	良かった点	苦労した点
テーマ選定	身近なテーマを選定したため取り組みやすかった。	問題を焦点化することに時間がかった。
現状把握	記録について細かく調査することができた。	記録の読み手についての調査が不十分だった。
要因解析	記録の重要性を理解して要因解析を進めることができた。	自費で要因をつき詰めて行くことが不十分だった。
対策の立案・実施	対策を明確化したことですぐに実施することができた。	効果のある対策案を見つけることに苦労した。
効果の確認	記録をする上で困ったことが減り、自信に繋がった職員が増えた。	目標にしていた数値を達成することができたが、まだ一部に不備が見られている。
歯止め	職員に速やかに周知徹底することができた。	今後継続していくことができる、具体的な内容を考えることが難しかった。

作成日:令和元年8月30日 作成者:国分

15. 今後の課題

- ・「記録」が私たちの仕事で重要なものであるという意識を継続できるようにしていきたい。
- ・個人の記録力のアップと維持に努めていく。
- ・読み手側の記録の内容の理解度まで掘り下げる調査ができなかった。今後、書き手だけではなく読み手にも注目し、2wayの情報伝達ができますようにしていきたい。

作成日:令和元年8月30日 作成者:国分