



# 「見える安心」を提供する

～ご利用者とご家族が感じる満足とは!?～

社会福祉法人 ひかり苑

グループホーム ひかり苑

サークル名：ウィッシュ

発表者：前田哲男

アシスタント：付田満



# 事業所紹介

作成日:R7.3.3 作成者:藤井謙



社会福祉法人 ひかり苑  
グループホーム ひかり  
(山口県光市)

## ■法人理念

皆様のすべての人生ステージを応援します

## ■取り組み

利用者の皆さんが「自分らしく地域で暮らすこと」を大切にしたい日々の支援を行っています。  
私たちが目指すのは、充実していると実感のできる生活の場、地域とつながり、笑顔が広がる暮らしの場です。

## ■ご利用者数

生活介護20名、短期入所5名、放課後等デイサービス10名

## ■職員数

26名（令和7年11月現在）

## ■施設長コメント

福祉QC活動を通じて、さらに職員の創意工夫とチーム力が育まれることを期待しています。

- 【構成人員】 5名
- 【構成職種】 サービス管理責任者、生活支援員、看護師  
※入社8ヶ月の新人から、勤続20年のベテランまで幅広い年代で構成
- 【サークル名】 WISH/ウィッシュ  
小さな願い（ウィッシュ）が大きな満足に繋がる
- 【QC活動年数】 2年目
- 【活動期間】 10カ月（課題達成型）
- 【活動時間】 業務時間内・外 平均60分/1回
- 【活動回数】 月1回～2回



Member  
Kazuhiro  
Yamamoto

サービス管理責任者  
山本和弘



Project Leader  
Kenji Fujii

生活支援員  
藤井謙治



Member  
Tetuo Maeda

生活支援員  
前田哲男



Member  
Mituru Tukuda

生活支援員  
付田満



Member  
Sachiko Fujii

看護師  
藤井佐知子

## サークル紹介

# テーマの選定

作成日:R7.3.10 作成者:藤井謙

課題点	評価基準	施設の方針	重要度	緊急度	難易度	効果	総合点	総合順位
ご利用者やご家族の施設に対する満足度		◎	◎	◎	◎	◎	25	1
職員の育成プログラム		◎	◎	○	○	○	19	2
職員の支援レベルの差		○	◎	○	◎	○	19	2
他職種との連携		○	◎	○	○	○	17	4
施設の環境整備		△	○	○	◎	○	16	5

◎5点、○3点、△2点、×0点として、総合点を算出しました。

満足度が向上することにより・・・

- 他の施設との競争力向上を目指す中で差別化が出来る
- 家族とのコミュニケーションが良好になりトラブルが減少する
- 施設の信頼性や地域の評判に直結する
- 長期のご利用が施設運営に大きく関わる
- ご利用者もご家族も笑顔が増える

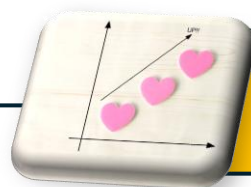


# 活動計画（実績） 課題達成型

作成日:R7.3.17 作成者:藤井謙

活動項目	主担当	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
テーマの選定	藤井謙	→									
活動計画	藤井謙	→									
現状把握	山本	→	→								
攻め所の明確化	前田		→	→							
目標設定	付田			→	→						
方策の立案	藤井佐			→	→						
シナリオの追求	付田			→	→						
シナリオの実施	前田				→	→	→	→	→	→	→
効果の確認	山本									→	→
歯止め	藤井佐										→
反省とまとめ	藤井佐										→

青→計画 赤→実施



何についての満足度を上げるのか？

ご家族と職員の関係性

活動内容

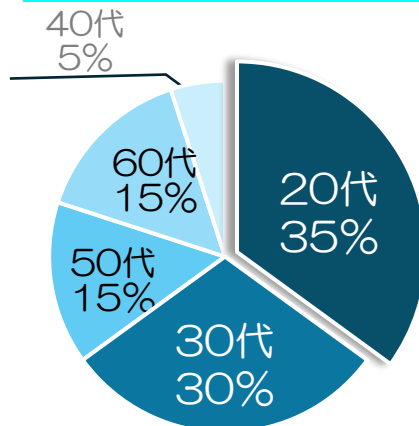
環境



# 現状把握①-1 (ご利用者状況と職員アンケート)

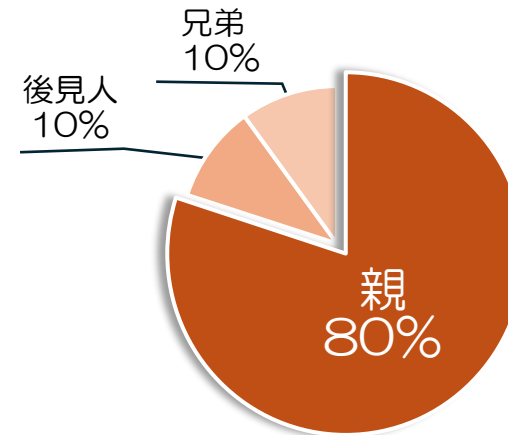
作成日:R7.3.24 作成者:山本

【ご利用者の年齢】



☆20代・30代が半数以上を占める。  
☆平均年齢は38歳。

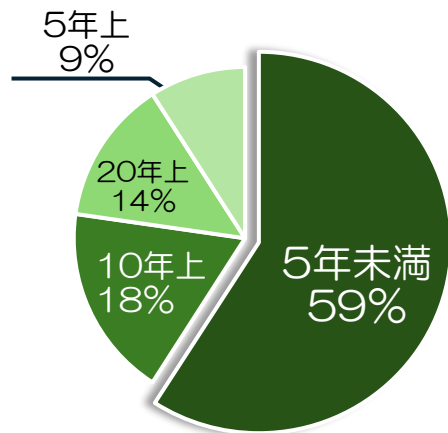
【ご利用者の保護者】



☆保護者の80%が親である。

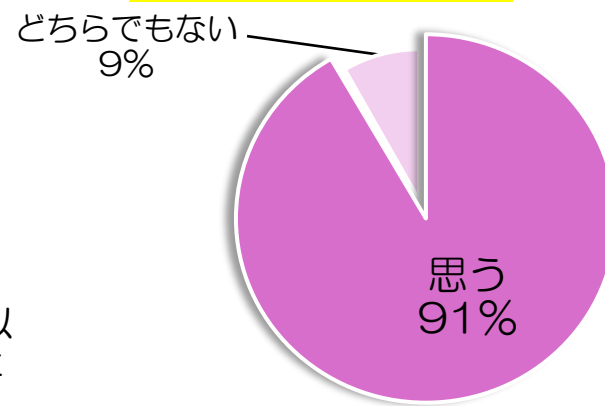
N=20

Q1.職員の勤続年数は？



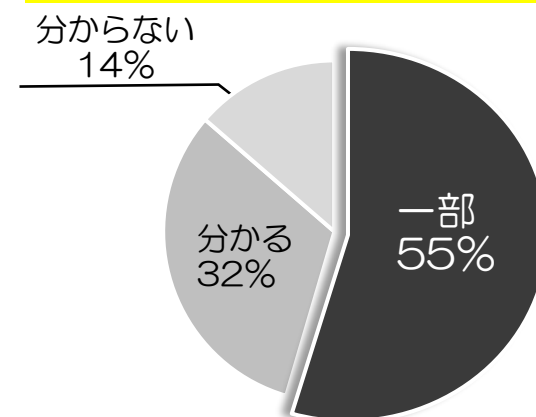
☆半数以上が5年未満

Q2.ご家族に信頼されたいと思いますか？



☆9割以上が信頼されたいと思っている  
☆思わないは0%

Q3.ご家族にお会いした時  
名前と顔が分かりますか？



☆「全員分かる」が3割しかない

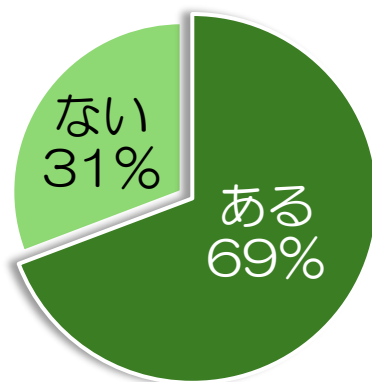
N=22

# 現状把握①-2 (職員アンケート)

作成日:R7.3.24 作成者:山本

Q4.担当ご利用者の、ご家族への対応に不安はありますか？

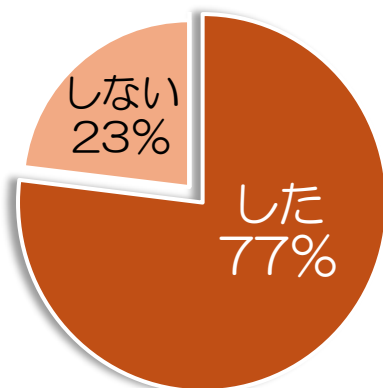
N=22



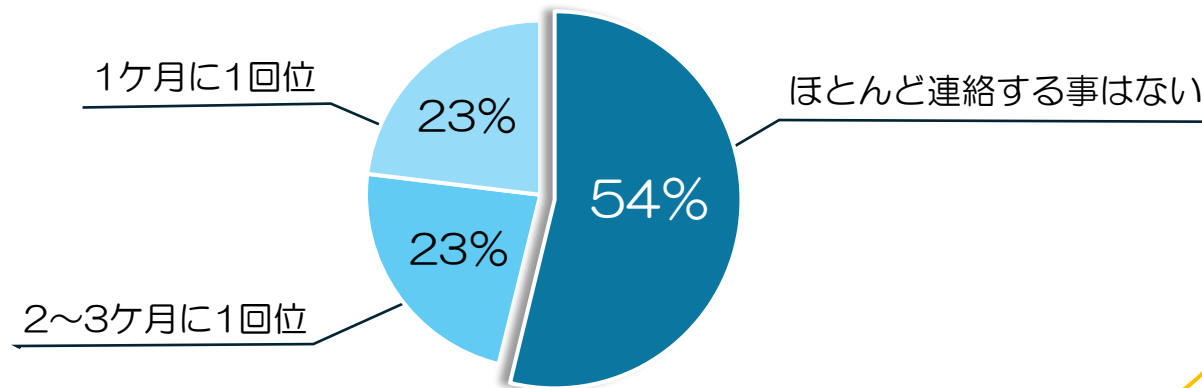
理由は…

- ご家族の事をよく知らない
- 電話でしか話した事がないので来苑されたら戸惑う
- 問い合わせやクレーム等に上手く対応できるか分からない
- 施設での生活状況の説明時に、どのような言葉を選べばいいか

Q5.新しく担当ご利用者を持った時に  
ご家族へ連絡をしましたか？



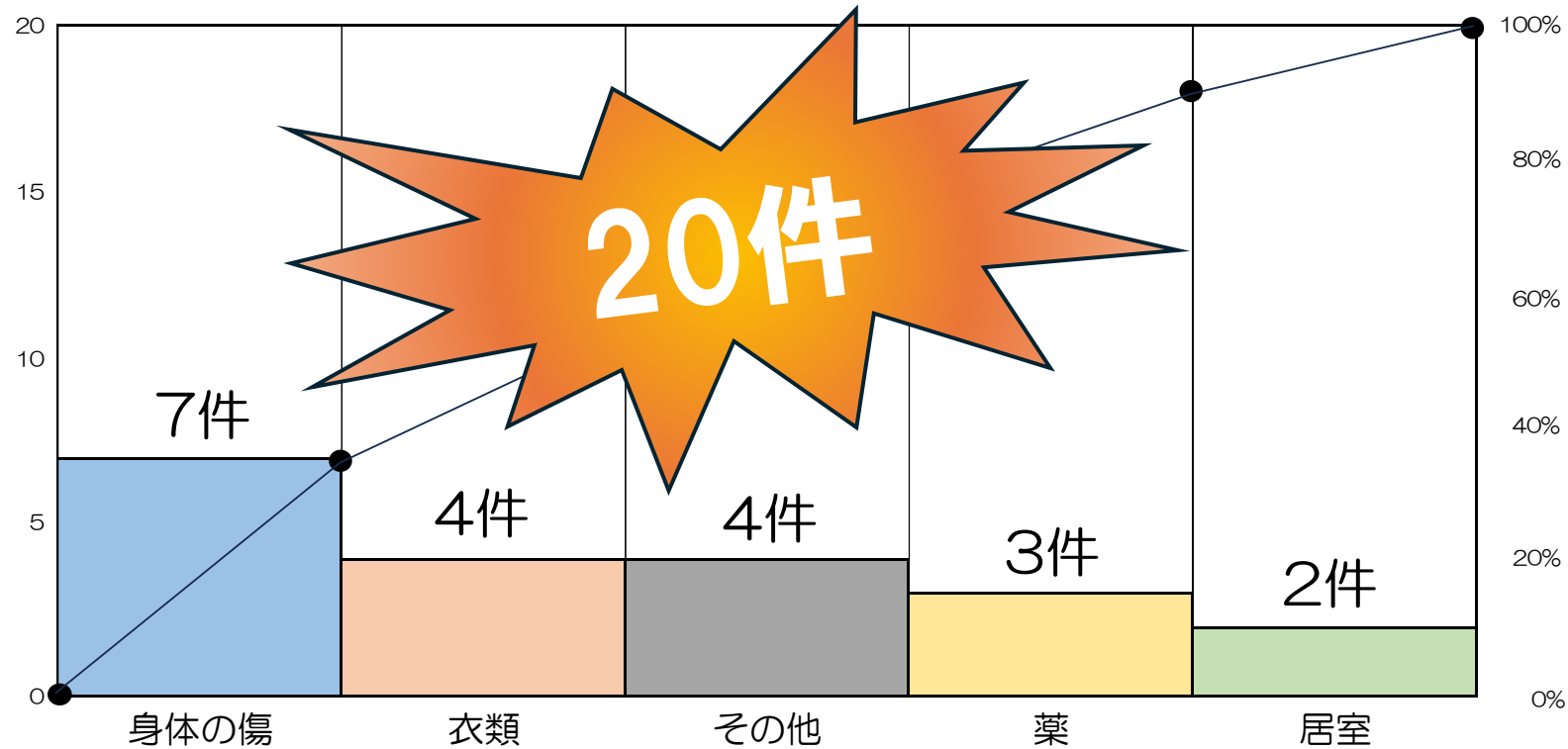
Q6.ご家族とはどれ位の頻度で  
連絡を取りますか？



# 現状把握② (クレーム・不安による問い合わせ)

作成日:R7.3.25 作成者:山本

2024年7月~12月実績  
N=20



- 背中に傷がある
- 腕にアザがある
- 傷が何故できたか知りたい、等

- 同じ衣類を着ている
- 他利用者の衣類が混ざっている、等

- 職員の対応に不安がある
- オムツの減りが早いのはなぜ
- 居室のエアコンが効いていない、等

- 薬の変更を聞いていない
- 薬を減らせないのか、等

- 居室内を掃除しているのか
- 衣類が散らかっている

# 現状把握③-1 (活動内容)

作成日:R7.3.28 作成者:山本

毎日



生活介護で活動



各種体操、レクリエーション、課題プリントなど実施します。

月2



外出支援 (ドライブ)





# 現状把握③-2 (活動内容)

作成日:R7.3.28 作成者:山本

月1



## 買物支援



おやつやジュースを  
ご利用者自身で  
買い物カゴを持って  
買物をします。  
「探す」「選ぶ」「支払う」  
大切な生活経験を支援します。

月1



## えがお活動 (リサイクル資源の提供)

地域の皆さんとの交流のきっかけとなり、社会貢献の喜びや  
達成感を味わっていただく活動。リサイクル資源（缶・ペット  
ボトル・段ボール等）を小学校や幼稚園に寄付しています。



年4位



## 年間行事

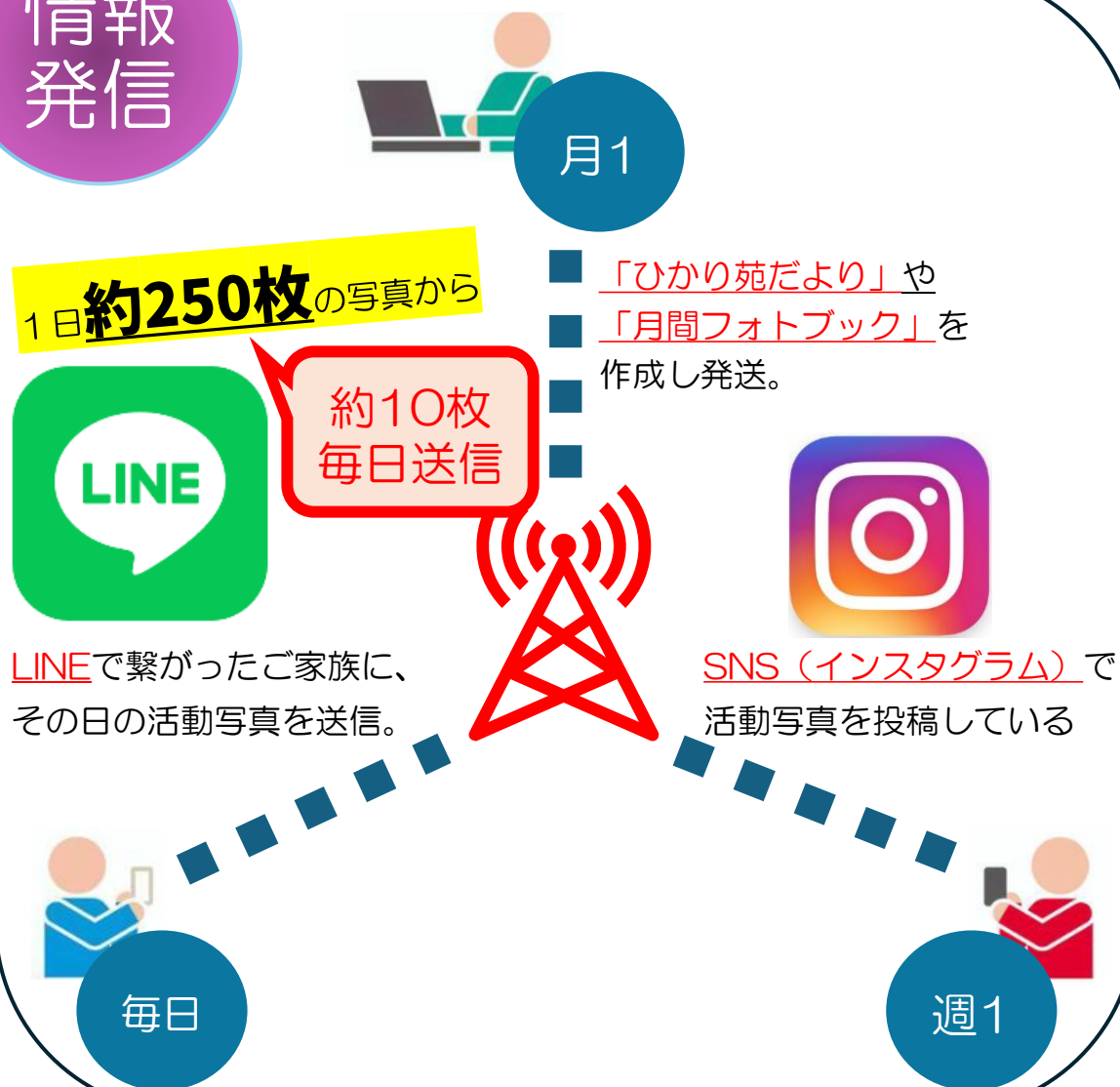
(初詣、花見、紅葉狩り、クリスマス等)







# 現状把握④（環境）

作成日:R7.3.28 作成者:山本

## 情報発信



## 生活関連

-  ご利用者の服装があまりローテーションされてない事がある  
（ご家族からのクレーム内容でもある）  
→各ご利用者のタンスが整理されてい
-  日用品の管理体制が不十分  
（おやつ、お菓子、生活用品の不足がたまにある）  
→置き場がバラバラで管理がしづらい
-  落ち着いて食事できない環境  
→食事中に大声を出したり歩き回るご利用者がいる
-  入浴時に身体チェックは行っているが、職員間で共有されてない。ご家族が知らない。  
（ご家族からのクレーム内容でもある）



# 現状把握⑤（ご家族へアンケート実施）

作成日:R7.3.31 作成者:山本

そもそも現在、

ご家族の施設への満足度がどれくらいかアンケート調査を実施



●5段階評価の総合表で、

- ・満足（とても満足・満足）→ **36%**
- ・普通→ **57%**
- ・不満（やや不満・不満）→ **7%**

●「現在、注目している事」の回答トップ3は

- ①外出支援、②買物支援、③年間行事

※20名の入居者中14名の回答

ご家族各位

令和7年1月10日  
グループホームひかり  
施設長 海田育宏  
担当 藤井謙治

## アンケートのご協力をお願い致します

平素よりご愛顧いただき、誠にありがとうございます。  
このたびは、サービス向上のためのアンケートにご協力をお願い申し上げます。  
お忙しいところ恐縮ですが、率直なご意見・ご感想をお聞かせいただけますと幸いです。  
匿名でご返送できるようにしておりますので、ご協力をお願い申し上げます（投函は1/31迄）

1) 質問内容

	とても満足	満足	普通	やや不満	不満
・職員の対応はどうか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
・施設利用に関する相談がしやすいですか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
・施設の清潔さや衛生管理はどうか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
・提供されている支援やサービスはどうか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
・お子様の施設での生活の様子等の情報発信はどうか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
・施設全体の満足度を教えてください。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2) 現在、注目している事

施設全体で注目している事・関心がある事などにチェックをお願いします（最大2個まで）

☐ 外出支援（ドライブなど） ☐ 買物支援 ☐ 各種活動内容（えがお活動など）  
☐ 年間行事（花見、母の日、Xmas等） ☐ 今後のサービスの向上 ☐ 食事内容  
☐ インスタグラムやLINEでの活動内容の広報 ☐ 職員の仕事ぶり

3) 今後の取組へのお願い

例えば下記行事を実施した場合、ご家族様の参加の有無を教えてください。

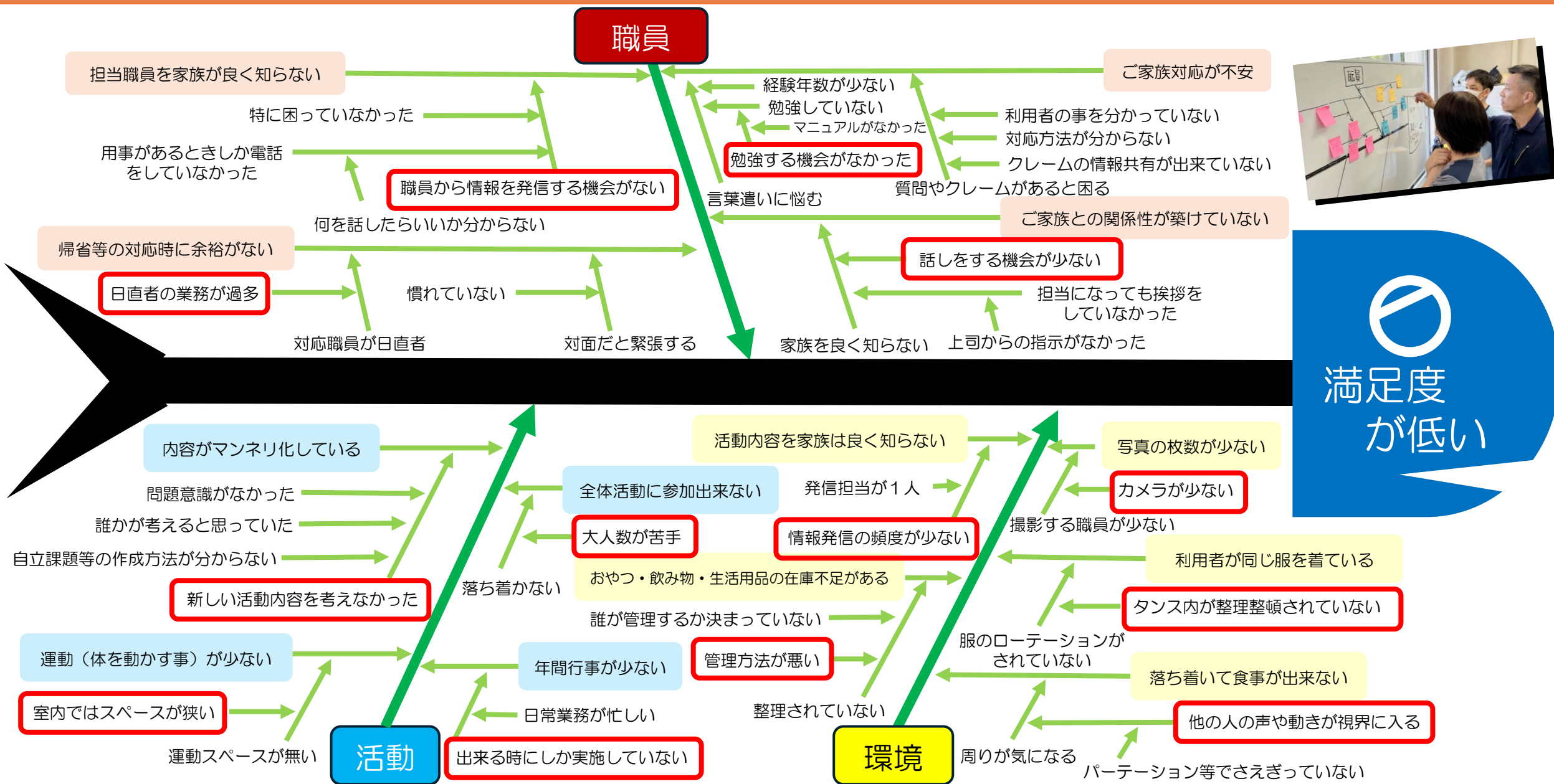
・外出支援（ドライブなど）を一緒に行ってみたい ☐ 参加してみたい ☐ 参加は難しい  
・苑内での昼食を一緒にしてみたい ☐ 参加してみたい ☐ 参加は難しい  
・活動内容を見学してみたい ☐ 参加してみたい ☐ 参加は難しい

4) 施設へのご意見

今後、施設に期待する事・要望・改善してほしい点があれば教えてください（無記入可）

# 要因解析

作成日: R7.4.1 作成者: 藤井謙





# 攻め所の明確化

作成日:R7.4.7 作成者:前田

項目	ありたい姿	現在の姿	ギャップ	攻め所	評価 (期待効果)
① 「職員の要因」で 分かったこと	家族に信頼されたい	コミュニケーション 不足と対応の不安	情報共有不足、 経験不足	コミュニケーションの 場を設ける、 情報共有の強化、 対応マニュアルの整備	信頼関係の向上、 対応力の向上、 施設のイメージ向上
② 「活動の要因」で 分かったこと	定期的に新しい活動 を取り入れ、 変化や刺激のある 支援をする	固定した活動を 繰り返している	考える時間や余裕がない、 活動の振り返りがない	定期的にアイデアを出す、 季節・行事・地域を活か した活動も取り入れる	生活の質の向上、 認知機能や感情面の 向上
③ 「環境の要因」で 分かったこと	問題をすぐに把握・ 改善し、効率的で安 心できる環境を作る	課題解決が 後回しになっている	即時対応不足、 改善への意識不足	課題への取組に スピード感を持ち 改善する	安心感の向上、対応 力・判断力の向上、 改善文化の定着



# 目標設定

作成日:R7.4.8 作成者:付田

何を…

ご家族の施設に対する**満足度**を

どれだけ…



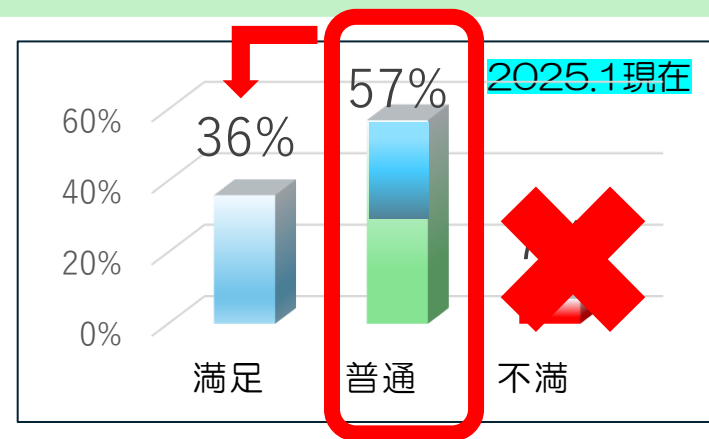
満足の36%→**70%** 不満の7%→**0%**

根拠は…

普通評価の、半数を満足評価にしたい、不満評価を無くしたい

いつまでに…

**9月**の再アンケート調査実施までに



# 方策の立案

作成日:R7.4.30 作成者:藤井佐

攻め所（職員の要因）	方策案	具体的な実行案	時間	実現性	効果	点数	採否
① コミュニケーション の場を設ける、 情報共有の強化、 対応マニュアルの 整備	ご家族に挨拶状（担当着任）を贈る	写真、名前、資格、趣味・好きなこと、ごあいさつ等記入し4月に配送。	○	◎	◎	8	採用
	ご家族への連絡回数を増やす	3カ月に1回（4.7.10.1月）に生活状況の報告。報告内容を管理日誌へ記録。	○	◎	◎	8	採用
	ご家庭へ訪問してご挨拶	担当が決まり次第、日程調整後訪問。	△	△	◎	5	不採用
	各種情報の記録と共有	ご家族の要望・クレーム等の情報をPCに記録。プリントアウトして掲示板へ貼り出し共有する。	○	◎	○	7	採用
	ご家族の顔写真一覧作成	来苑時に写真撮影。	△	△	○	4	不採用
	接遇マニュアルを作成	実際に職場で活用できる内容にする	○	◎	◎	8	採用
	接遇勉強会を実施	職員5名1組で随時実施。	○	◎	◎	8	採用

評価基準 ◎3点、○2点、△1点

# 方策の立案

作成日:R7.4.30 作成者:藤井佐

攻め所（活動の要因）	方策案	具体的な実行案	時間	実現性	効果	点数	採否
② 定期的に アイデアを出す、 季節・行事・地域を 活かした活動も取り 入れる	活動スペースを区分け	障害特性によるグループ分け、個別ブースの設置。2部屋を活用する。	○	◎	◎	8	採用
	課題を増やす	関連する課題を追加。既存の人気課題の追加。使われてない課題の修繕、新規取り入れ	○	◎	○	7	採用
	室外での活動スペースを作る	運動場の一角に管理が出来る運動スペースを設置	○	◎	◎	8	採用
	担当別活動の取り入れ	ご利用者の趣味や楽しみを満喫できる場所へ担当職員と外出	◎	◎	◎	9	採用
	年間行事を増やす	年間行事の見直し。年間行事の毎月実施と担当職員を事前に決め起案する。	○	◎	◎	8	採用
	えがお活動の拡大	地域の清掃活動やイベント等でのカフェブースの出店	◎	◎	◎	9	採用

評価基準 ◎3点、○2点、△1点



# 方策の立案

作成日:R7.4.30 作成者:藤井佐

攻め所（環境の要因）	方策案	具体的な実行案	時間	実現性	効果	点数	採否
③ 課題への取組に スピード感を持ち 改善する	食事時間や 食堂スペースの工夫	情緒面など考慮し食事時間を 早めて開始、障害特性により 席配置を変更、パーテーショ ン配置や個別ブースの設置	○	◎	◎	8	採用
	おやつ・ジュース・生活用品 の保管場所の効率化や管理方 法の改善	バラバラな置き場を集約させ て管理。ボックスや棚を利用 して在庫管理・運用をしやす くする。	◎	◎	◎	9	採用
	タンス内の衣類の整理整頓	衣類ごとにケース分け、収納 時や取出し時のルール決め	○	◎	◎	8	採用
	玄関に活動ポスター等の掲示	活動ポスター、職員紹介、 多種案内等、情報公開と苑へ の理解を促す。	△	◎	◎	7	採用
	インスタグラムの投稿頻度を 増やす	利用者情報は勿論、職員や苑 情報など含め幅広く毎日投稿 をする。	○	○	◎	7	採用
	毎日身体チェックを記録・ 共有	入浴時の身体チェック結果を 身体チェック表に記録&携帯 チャットで情報共有する	○	◎	◎	8	採用
	カメラ（iPhone）台数を 増やす	施設長へお願い	△	○	◎	6	採用

評価基準 ◎3点、○2点、△1点

# 成功のシナリオの追求

作成日:R7.5.2 作成者:付田

	方策案	期待効果	障害の予測	事前防止
①	ご家族に挨拶状（担当着任）を贈る	情報共有の第一歩（スムーズな連携が可能）、安心感の提供	案内のタイミングが遅くなる	掲示板などで職員へ告知
	ご家族への連絡回数を増やす	安心感の向上、信頼関係の強化	職員の負担増	上司との内容相談
	各種情報の記録と共有	支援の質向上、リスクの早期発見、家族との信頼構築	情報の漏れ、共有のタイミングのズレ	記録形式の標準化、上司の確認
	接遇マニュアルを作成	支援の質の均一化、意識向上、トラブル防止	形骸化のリスク、抵抗感	定期的な振り返り、接遇の大切さの共有
	接遇勉強会を実施	職員の意識向上、支援の質の均一化	職員の意識・理解不足	目的を明確にする、事例共有を活用
②	活動スペースを区分け	利用者の安心感、活動の効率化、集中力の維持・向上	職員の認識のズレ、利用者の混乱	職員間でルールを共有、柔軟な運用を意識する
	課題を増やす	得意分野の発見、挑戦意欲の向上、新鮮さが保てる	職員の負担感、対応が追い付かない	課題の理解、優先順位づけ
	室外での活動スペースを作る	ストレスの軽減、感覚刺激の多様化、体力・運動機会の増加	オープンだと離苑の可能性	ネット等で周りを囲う
	担当別活動の取り入れ	ご利用者の今後の生活の活力になる	他お客様との遭遇	複数職員の引率
	年間行事を増やす	季節感を感じ生活のメリハリが生まれる、チームの一体感強化	職員の負担増、予算の物理的制約	年間行事計画の立案、目的の明確化
	えがお活動の拡大	地域貢献の促進、施設のイメージ向上	継続性の確保	計画の立案
③	食事時間や食堂スペースの工夫	落ち着き安心して食事ができる、食への関心・楽しみの促進	スペースの制約、利用者の理解・納得	ゾーニングの工夫、利用者への説明
	おやつ・ジュース・生活用品の保管場所の効率化や管理方法の改善	在庫不足が減少、見える化で確認効率が向上	一カ所（一部屋）に集約できるか	各種棚やケースを活用
	タンス内の衣類の整理整頓	衣類着用がローテーションする、支援のしやすさ	職員の理解不足	収納時や取出し時のルール決め
	玄関に活動ポスター等の掲示	施設での様子の可視化、親しみやすい雰囲気創出、地域・見学者へのアピール	継続性の確保	数名職員で運用
	Instagramの投稿頻度を増やす	フォロワーが増加、施設の認知度や理解度が向上	投稿が継続できるか	担当職員を増やす
	毎日身体チェックを記録・共有	いつ出来たかを早期発見、ケアの質の向上、情報共有	チェックを忘れる	写真記録係を決める
	カメラ（iPhone）台数を増やす	生活の様子の枚数が増えて家族の安心感の増加、施設への理解促進、職員間での情報共有が密になる	増えても活用されない	当日の所持職員を決める

# 方策案の実行担当と実施期限 (3案/人)

作成日:R7.5.7 作成者:付田

担当職員	方策案	いつまでに
藤井謙	①接遇マニュアルの作成、接遇勉強会の実施	5月中
	②えがお活動の拡大	随時
	③タンス内の衣類の整理整頓	4月中
山本	②担当別活動の作成	随時
	②年間行事の作成	4月中
	②課題を増やす	5月中
前田	②活動スペースを区分け	5月中
	③食事時間や食堂スペースの工夫	4月中
	①各種情報の記録フォーマット作成	4月中
付田	②室外での活動スペースを作る	5月中
	③毎日身体チェック表の作成	4月中
	③玄関に活動ポスター等の掲示	4月中
藤井佐	①挨拶状（担当着任）の作成	4月中
	③おやつ・ジュース・生活用品の保管場所の効率化や管理方法の改善	5月中
	③Instagramの投稿頻度を増やす	5月より

# 成功のシナリオの実施①（ご家族と職員の関係性の改善）

作成日:R7.6.2 作成者:前田

## ご家族に挨拶状（担当着任）を贈る



今年度担当になりました

ふじい けんじ  
藤井 謙治です

資格	〇〇〇〇〇〇
趣味・好きなこと	アウトドア・ライトフィッシング
ごあいさつ	〇〇さんが、安心して過ごしていただけるよう、丁寧な支援を心がけてまいります。どうぞよろしくお願いいたします。

- ①氏名、資格、ごあいさつ等を入力できるデータフォーマットを作成（写真入り）
- ②各職員がフォーマットに入力
- ③プリントアウト
- ④ご家族へ郵送
- ⑤数日後にご家族へ連絡

## ご家族への連絡回数を増やす



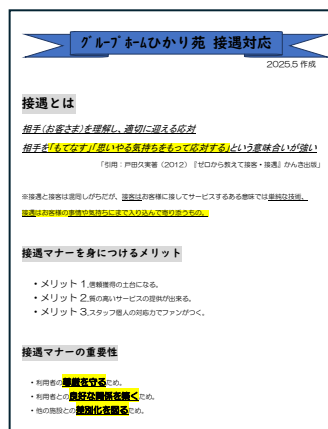
- ①年に4回（4.7.10.1月）に生活状況の報告。
- ②報告後は、報告内容を管理日誌へ記録。

## 情報共有シートの作成と共有

ご家族ご意見共有表					
日付	ご家族氏名	内容	内容	受付職員	回答
〇月〇日	〇〇〇〇	古傷	たんす内に他のご利用者の衣類が混ざっていた	〇〇	謝罪する

- ①情報共有シートを作成
- ②ご家族の要望・クレーム等が発生した場合にPCに記録。
- ②プリントアウトして掲示板へ貼り出し共有する。

## 接遇マニュアルを作成&勉強会



接遇マナーの重要性、挨拶の仕方、実際に職場で活用できるケース事例などを盛り込む。



【勉強会】  
職員5名1組で  
随時実施



# 成功のシナリオの実施②-1 (活動内容の改善)

作成日:R7.6.4 作成者:前田

## 活動スペースを区分け

- ①障害特性によるグループ分け
- ②活動スペースを2部屋にする
- ③個別ブース、個別テーブルの設置
- ④必要な場合はパーテーションで仕切る

【落ち付いて課題が出来るご利用者用】



【周りが気になるご利用者用】



## 課題を増やす

- ①使える物と使えない物を整理
- ②使われてない課題の修繕可能な物は修繕する
- ③関連する課題を追加
- ④既存の人気課題の追加
- ⑤職員への聞き取りで新規課題を導入
- ⑥課題にナンバーを付け管理しやすいようにする
- ⑦利用者自ら取出し・しまいやすいように棚にもナンバーを貼り整頓



20種類 → 35種類





# 成功のシナリオの実施②-2 (活動内容の改善)

作成日:R7.9.22 作成者:前田

## 室外での活動スペースを作る

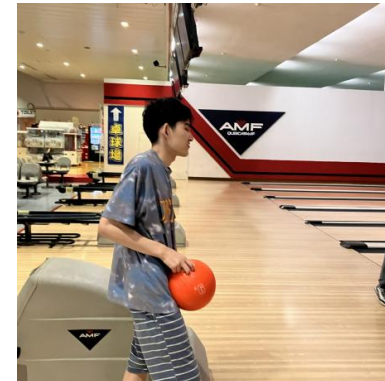
- ①活動ルームに隣接した運動スペースを作る  
(12m×12m×1m20cm)
- ②グラウンド内の草刈り実施
- ③三面を柵で囲む
- ④「リビングガーデン」と命名
- ⑤野球、バレー、水遊び、BBQなどでリフレッシュする



## 担当別活動の取り入れ



- ①担当職員がご利用者の趣味や  
楽しみを満喫できる場所を選定
- ②企画～当日の引率まで（職員2名）
- ③午前中～昼食～15時頃帰苑





# 成功のシナリオの実施②-3 (活動内容の改善)

作成日:R7.9.24 作成者:前田

## 年間行事を増やす

- ①新年度の年間行事（毎月）を決める
- ②担当職員（2名）を決める
- ③担当職員は企画～準備をする
- ④当日は全職員で盛り上げる



### 錦帯橋ドライブ



月	行事	担当	サポート	予算
4月第1週	花見	金森	藤井昭	
5月	端午の節句	広坂	國本	
5月第2週	母の日	河村	金森	
6月第3週	父の日	山本	前田	
7月第1週	七夕	藤井昭	村重	
9月第3週	お月見	赤木	田中	
10月31日	ハロウィン	付田	金森	
11月第1週	紅葉狩り	三牧	金森	
12月第1週	クリスマス	中本	付田	
12月第2週	イルミネーションツアー	中村	西山	
1月	初詣	藤井謙	前田	
1月	書初め	村重	宮崎	
	どんど焼き	前田	赤木	
	節分	田中	中本	
	バレンタイン	藤井佐	村重	
	GHO周年記念	海田	全員	
	社会見学 (消防署)	藤井謙	宮崎	
	BBQ	西山	河村	

※現在の進捗状況です。他にやりたいイベントがあれば書き込んでください。



### 母の日



### 父の日



## えがお活動の拡大

### リサイクル資源の提供

既存活動

地域との結びつきを強化  
する為に、施設周辺の  
公園・緑地・海岸など  
のゴミ回収を実施。

各種イベント（フェスタ、  
バザー、運動会等）での  
カフェブースの出店。

新規活動

### えがお クリーン大作戦

### えがおカフェ



# 成功のシナリオの実施③-1 (環境の改善)

作成日:R7.9.24 作成者:前田

## 食事時間や食堂スペースの工夫

- ①周りの声や大人数が苦手な利用者は、食事時間を少し早めにスタート（3名/15分～20分位）
- ②周りが気になる利用者には、パーテーション（15枚）や個別ブース（4個）を利用して落ち着いて食事出来る環境を創る



## おやつ・ジュース・生活用品の保管場所の効率化や管理方法の改善

- ①おやつ・ジュース・入浴セット・歯磨きセットを集約する
- ②種類別・利用者別にボックスを設置して、不足が一目で分かるように棚や冷蔵庫内に整頓
- ③外出時のおやつやジュースの持ち出し時は、専用の収容袋に入れ、名前プレートも差し込み、準備の効率や使いやすさを工夫





# 成功のシナリオの実施③-2 (環境の改善)

作成日:R7.9.25 作成者:前田

## タンス内の衣類の整理整頓

- ①衣類別（ズボン、シャツ等）に収納ボックスを分ける
- ②取り出しは最右側（縦収納は最手前側）から、  
収納は最左側（縦収納は最奥側）へのルールを決める
- ③収納場所はイラストで分かりやすく表示
- ④定期的に整頓されているか確認をする



## 玄関に活動ポスター等を掲示

活動や生活の様子・職員情報の可視化、  
親しみやすい雰囲気創出、地域・見学者へのアピール





# 成功のシナリオの実施③-3 (環境の改善)

作成日:R7.9.29 作成者:前田

カメラ (iPhone) 台数を増やす

2台 → 5台



- ①5台の携帯を当日、誰が所持するか決める
- ②活動や生活の様子などを撮影する
- ③撮影だけでなく、チャットでの情報（連絡事項、ご利用者情報、身体チェックの確認など）を周りの職員も共有

Instagramの作成職員と投稿頻度を増やす



- ①Instagramを作成できる職員を増員→プラス2名
- ②当日の活動や生活の写真を選別、また職員情報、施設情報等の視点からも思案
- ③Instagram作成（リール、投稿等）
- ④翌日7時に反映（毎日。ただし日曜日は除く）

毎日身体チェックを記録・共有

- ①身体チェック表を作成（1ページ1週間分）
- ②入浴時にキズ・アザ等を発見した場合に身体チェック表に記録  
（新規は赤印、既存は黒印、完治したら記録終了）
- ③身体チェック表を撮影し、携帯の全体チャットで共有

◇身体情報確認表◇

※ 身体チェックして新たに異常が見られた際は写真撮影し、「身体情報チャット」で情報共有する看護員に対応方法を確認。  
※ キズ（1）、アザ（2）、腫瘍（3）、その他（4）となるように、それぞれの症状や部位は番号で記載。  
※ 新しい症状は赤ペンで記載。

	様	様	様
月			
火			
水			
木			
金			
土			
日			

# 効果の確認①有形効果

(9月に実施したご家族への再アンケート調査から)

作成日:R7.10.3 作成者:山本

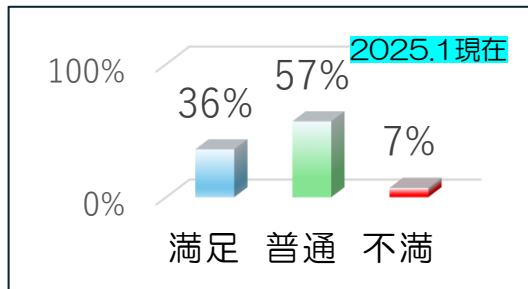
何を…

## ご家族の施設に対する満足度を

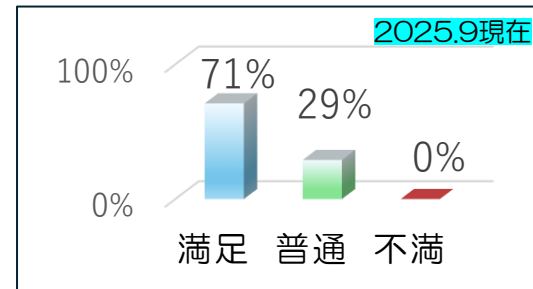
どれだけ…

満足の36%→**70%**  
不満の7%→**0%**

満足を**71%**に改善  
不満を**0%**



結果



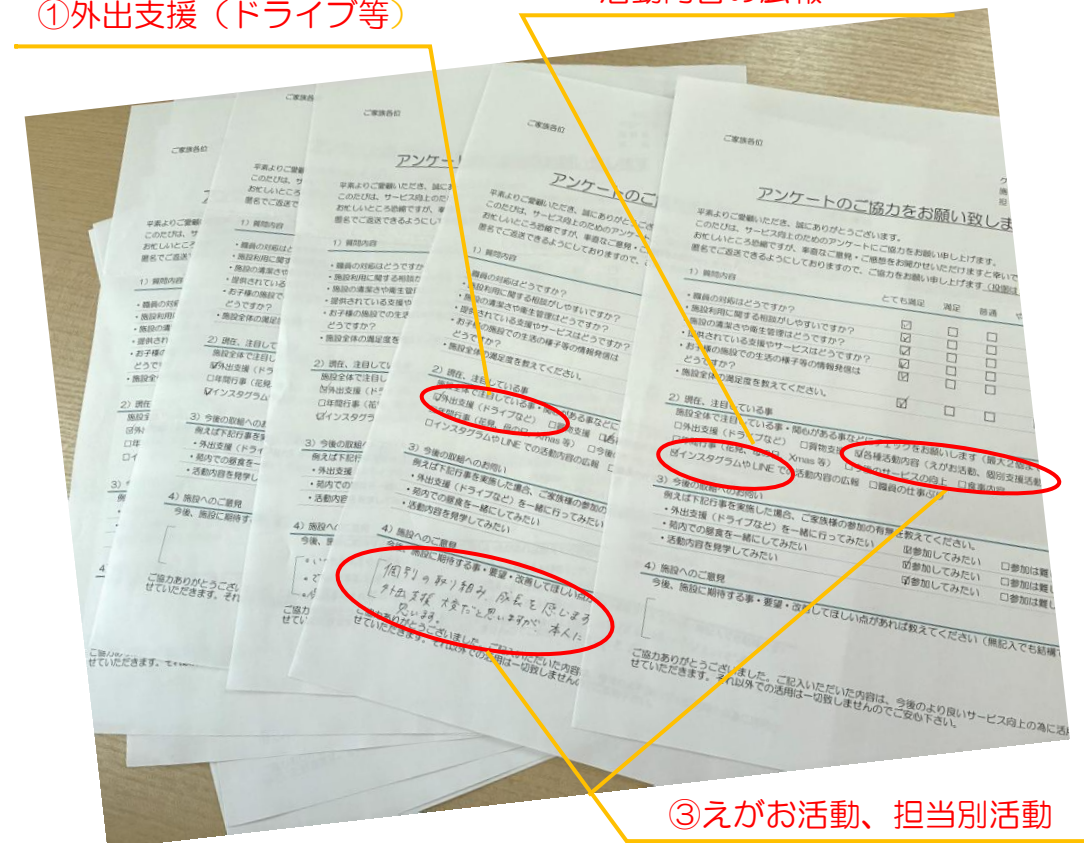
いつまでに…

**9月**の再アンケート調査  
実施までに

「現在、注目している事は」の質問で…

②インスタグラム等での  
活動内容の広報

①外出支援（ドライブ等）



③えがお活動、担当別活動

# 効果の確認②有形効果（各方策案の達成結果）

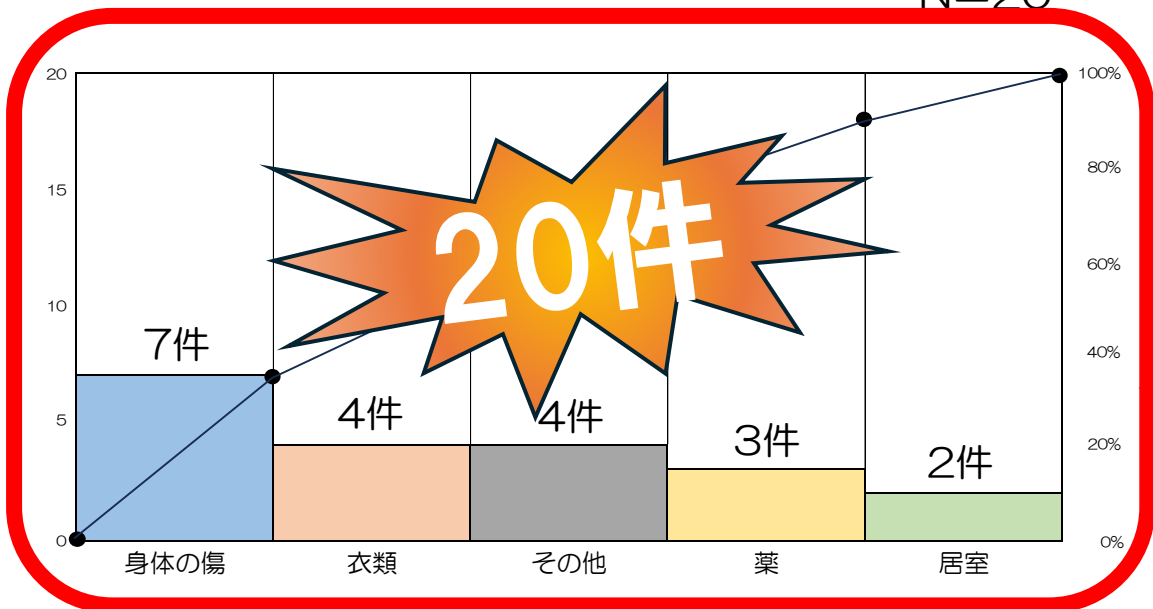
作成日:R7.10.6 作成者:山本

担当職員	方策案	いつまでに	結果
藤井謙	①接遇マニュアルの作成、接遇勉強会の実施	5月中、随時	達成
	②えがお活動の拡大	随時	新規活動は3回のみ
	③タンス内の衣類整理	4月中	5月中旬
山本	②担当別活動の作成	随時	毎月実施
	②年間行事の作成	4月中	4月作成・毎月実施
	②課題を増やす	随時	随時
前田	②活動スペースを区分け	5月中	達成
	③食事時間や食堂スペースの工夫	5月中	達成→改善有り
	①各種情報の記録フォーマット作成	4月中	達成
付田	②室外での活動スペースを作る	5月中	達成
	③毎日身体チェック表の作成	4月中	達成→改善有り
	③玄関に活動ポスター等の掲示	4月中	5月下旬
藤井佐	①挨拶状（担当着任）の作成	4月中	達成
	③おやつ・ジュース・生活用品の保管場所の効率化や管理方法の改善	5月中	達成
	③Instagramの投稿頻度を増やす	5月より	達成

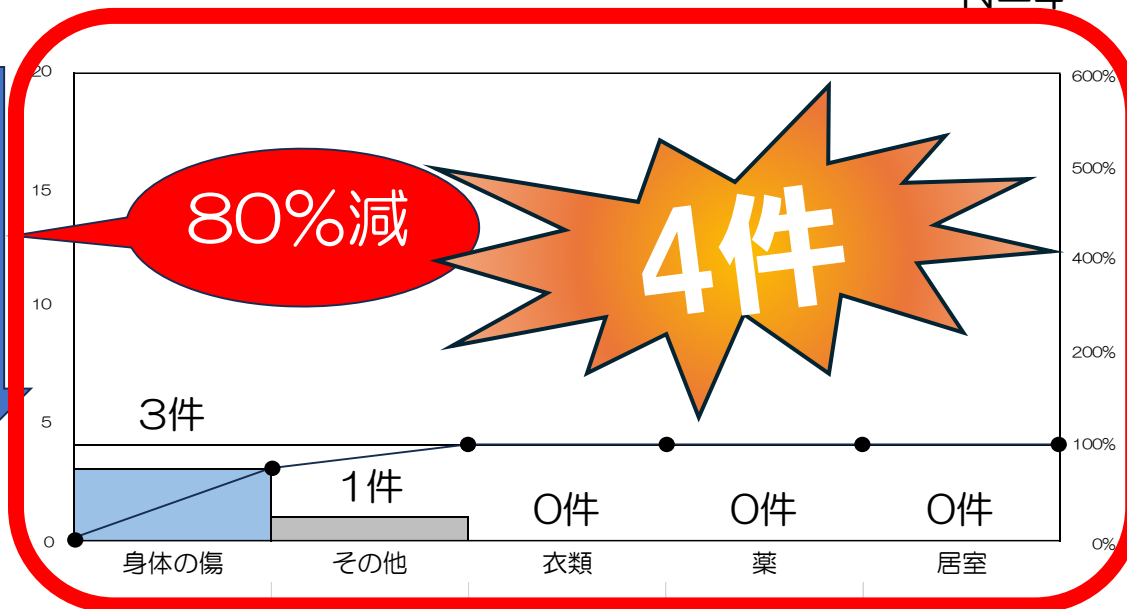
# 効果の確認③有形効果 (クレームや不安による問い合わせ)

作成日:R7.10.7 作成者:山本

2024年7月~12月実績  
N=20



2025年4月~9月実績  
N=4



## ■減少理由の予測■

- 「身体の傷」⇒毎日身体チェック表を付け、職員間で共有し、ご家族へ連絡する体制をとった
- 「衣類」⇒タンスを整理し、衣類をローテーションする仕組みを作った
- 「薬」⇒薬の変更時等は変更後にご家族へ必ず連絡をする
- 「居室」⇒清掃チェックリストを作成し、清掃漏れが無いようにした

# 効果の確認④無形効果・波及効果

作成日:R7.10.9 作成者:山本

## 【無形効果】

### ●生活用品の保管庫の整備効果

- ・在庫の管理方法、外出（ドライブ等）準備の効率化のアイデアが積極的に出た。

### ●屋外活動スペースの新設

- ・屋外活動でのびのびと体を動かす事により、利用者間のトラブルが軽減した。
- ・活動スペースが広域になり、職員からの活動内容の提案が増えた。

### ●おやつ・ジュース・生活用品の保管場所の効率化や管理方法の改善

- ・保管庫の効率化で、ドライブ等のおやつ準備の時間短縮ができ、職員の出発前の心のゆとりが出来た。

### ●その他

- ・今回の活動を実施する事により、利用者個々の支援をより考えるようになった。
- ・ご家族とのコミュニケーションが多くなり、情報共有を職員間で話せるようになった。
- ・ご家族の想いをくみ取り支援を考えるようになった。
- ・ご利用者の身体状況や各種情報の共有が蜜になり、ご家族対応の不安が軽減された。

## 【波及効果】

- ・職員間で改善項目が無いか、QC活動後も日常的に情報共有をしている場を見かけるようになった。
- ・今回の活動で職員の改善意識が高まり、効果も実感でき、日々の提案がしやすくなった。
- ・活動行事が増えて、ご利用者や職員の表情が豊かになった。
- ・ご利用者が年間行事やえがお活動の事を聞いてくるようになった。関心を持ってもらえた。（内容、日程など）



# 標準化・歯止め・反省とまとめ

作成日:R7.10.10 作成者:藤井佐

攻め所	いつ	どこで	誰が	何を	どうする
①コミュニケーションの場を設ける	年に4回 (4.7.10.1月)	職員室	ご利用者の 担当職員	生活状況の 報告	電話連絡をする
②アイデアを出す、 季節・行事・地域を活かした活動も取り入れる	年に2回 (2月、8月)	支援会議	上司と職員数人	活動の 振り返り	新規活動思案
③課題への取組に スピード感を持ち改善する	随時	職員室掲示板	職員全員	改善事案	リスト表に記入

	良かった点	苦労した点
テーマの選定	チーム全員で統一したテーマを選定できた	色々な意見があり、まとめに時間が掛かった
現状把握	ご家族へのアンケートで現状が把握できた事	「クレーム・問い合わせ」の情報収集
攻め所の明確化	ありたい姿と現在の姿のギャップをしっかりと把握できた	課題達成型の事例が少なく導き方に苦労した
目標設定	高すぎない設定が出来た	目標値の設定
方策の立案	会議で多くの意見が出た	具体的な実行案に時間が掛かった
成功のシナリオの追求	期待効果が見えて自信に繋がった	事前防止の対策に少し時間が掛かった
シナリオの実施	サークルメンバーだけでなく他職員の協力や 上司のアドバイスで取り組む事が出来た	実際に取り掛かると更に改善が必要なところがあった
効果の確認	ご家族からの感謝の言葉などが反響として現れ嬉しかった	アンケートの回収がギリギリだった
歯止め	今後も継続して取り組める内容になった	特になし



ご清聴ありがとうございました ———  
THANK YOU