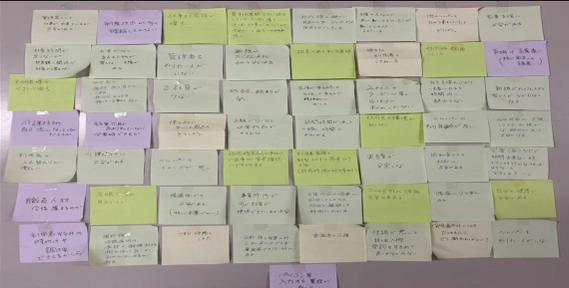


みはるヘルパーの変革期

～QC(Quality Control)法を用いての 業務改善～



ヘルパーステーションみはるの丘

1

訪問介護とは

生活援助

掃除、洗濯
ゴミ出し
布団干し
衣類整理、片付け
裁縫
調理
買い物
Etc.

身体介護

排泄介助、オムツ交換
食事介助、服薬
入浴、清拭、着替え
デイ送迎、整容
外出移動
バイタルチェック
Etc.

・介護福祉士等の資格保持者や定められた研修を修了した人しか従事することが出来ない

2

【目的】

訪問に対する職員の不満など課題を抽出し明確にする手段としてQC法を活用し課題に取り組む

【研究期間】

2024年6月1日～2025年1月31日

【対象者】

訪問介護職員5名、利用者様、他事業所

3

「QC法」とは

QC(品質管理)は、アメリカで生まれて戦後の日本で大きく育った管理技術で、国内外を問わず多くの企業で活用されています。その品質管理を実践する活動がQC活動です。

4

「QC活動」の目的とメリット

QC活動の目的は、大きく4つにまとめられます。品質第一の製品生産、顧客満足度(CS)と従業員満足度(ES)の向上、品質維持のための生産工程管理や改善、納期・コストなどの問題解決の改善方法の案出です。

5

QC活動の流れ



コツ: 現状把握、要因解析、対策実施は長めに

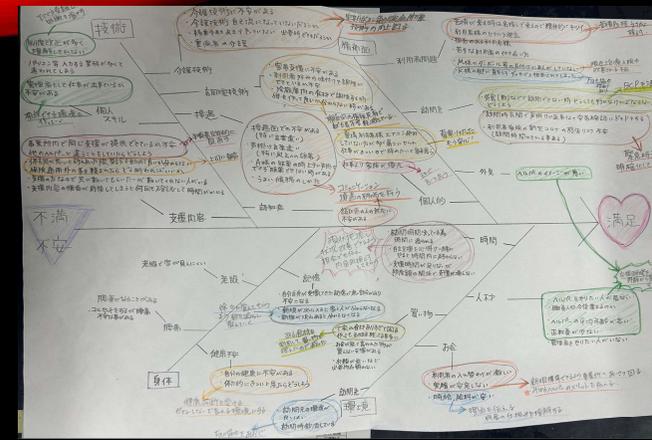
6

【具体的な取り組み】

- ①問題の抽出
- ②対応策から実施に繋げる
- ③効果確認・継続

7

【活動の成果と評価】

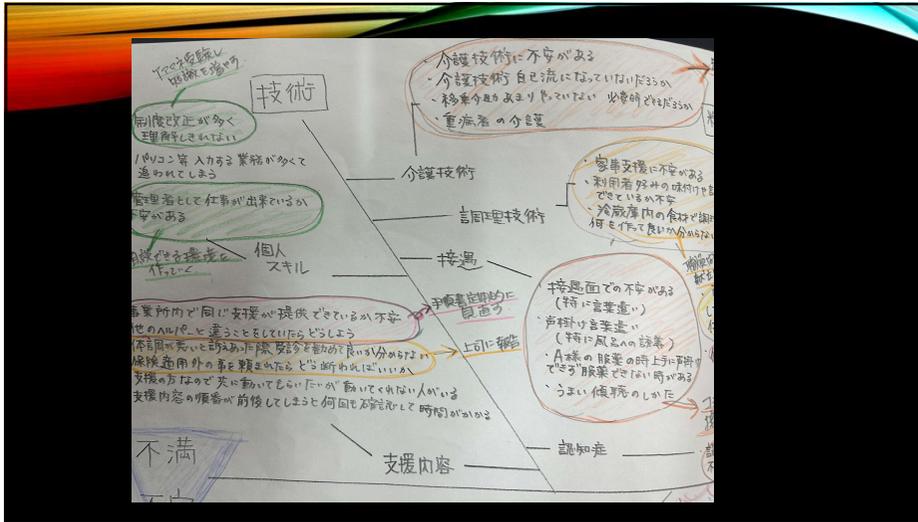


8

【具体的な取り組み】

- ①問題の抽出
- ②対応策から実施に繋げる
- ③効果確認・継続

9

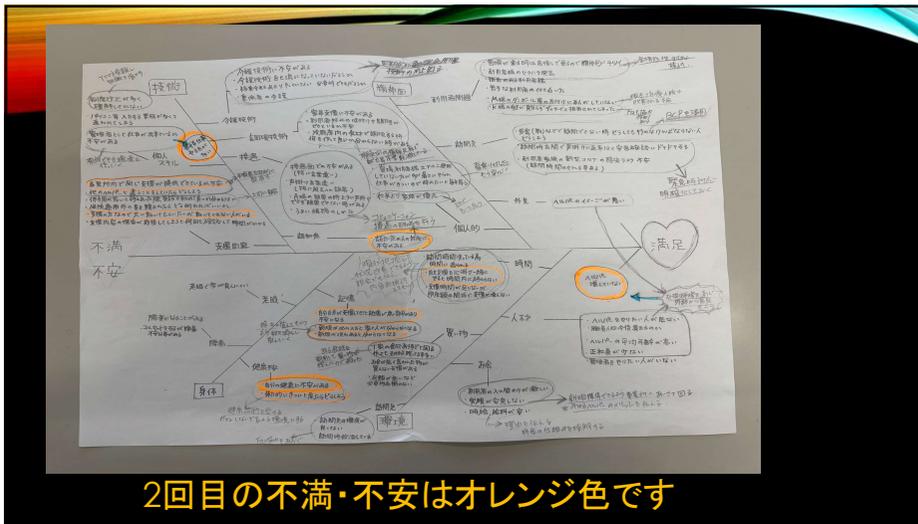


10

【具体的な取り組み】

- ①問題の抽出
- ②対応策から実施に繋げる
- ③効果確認・継続

11



2回目の不満・不安はオレンジ色です

12

原因の追究

- 災害などで訪問できない時どうしよう
- あの利用者の支援が心配
- 重病者の身体介護が心配
- 介護技術が自己流になってないか

13

～研修風景～

14

大根のむき方は...

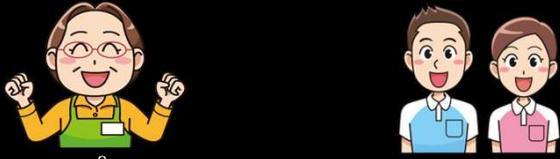
15

原因の追究

- あの利用者の支援が心配
- 災害などで訪問できない時どうしよう
- 介護技術が自己流になってないか
- 重病者の身体介護が心配
- ヘルパーのイメージが悪い
- ヘルパーをやりたい人がいない
- 今後人材は集まるのか
- ヘルパーの平均年齢が高い

16

2024年4月の介護報酬改定
訪問基本報酬 2%減 ↓



ヘルパー
60.5歳

2西
26.6歳

そうだ！！
訪問介護を知ってもらおう！

17

交流研修の感想

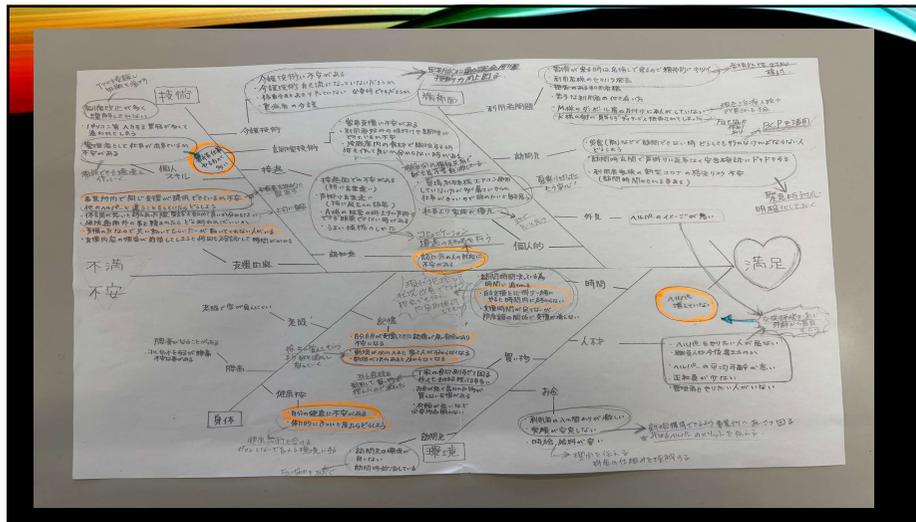
訪問先への移動は大変だが利用者はヘルパーが来ることを待っている

決められた時間の中で支援をする大変さ、何を必要としているのか情報を汲み取る事が大切

ご自宅に伺ってその方の人生を目の当たりにするのでキュメンタリー映画みたいだと思った

今まで入所しか知らなかったが体験したら楽しかった

18



19

満足度 90%

評価向上や利用者への満足度向上への対応

満足度 90%

20

【まとめ】

最期まで住み慣れた自宅で、
自分らしく過ごしたい・その生活を続けたいと
望む利用者に寄り添うことが
出来るのは訪問介護の魅力

21

【今後の課題】

- ・実施出来ていない問題点にも徐々に取り組んでいき満足度を向上させる。
- ・外部にもみはるのヘルパーの魅力を発信し他事業所との差別化を図っていきたい。

22

ご清聴ありがとうございました



23