うるおい

第278号
編集・発行　ケアハウス　清水苑
福井県福井市大森町第7号1番地
TEL （0776） 98 － 5790
FAX （0776） 98 － 5780
http://www.shimizu-en.info
E-mail：info@shimizu-en.info

題字は指導員　三津井です

QCから現状報告

そのまえに…「QCのご説明をいたします。」

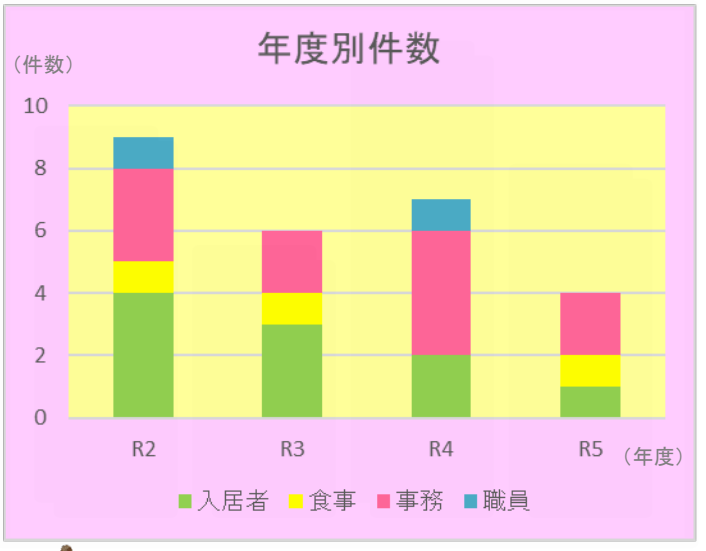
◆①QCとは…「Quality Control」の略で、「品質管理」のことです。サービスや製品が、顧客の要求を満足させる品質を達成しているかを管理する方法です。
「品質」は、性能・性質が計画通りに実現できるか、誤差がないかなどを指します。そして、「QC（品質管理）」には、それらが顧客を満足させる水準になっているかどうか、不良品を作らないためのしくみづくりや改善がなされているかも含まれます。

◆②QC活動…品質管理や業務改善のための手法で、産業界で導入されています。問題を共有した管理者と職員が、解決すべき課題を明確にして、３か月から６か月の活動期間を定め、具体的な問題解決に結びつけます。
これらをQC活動と言います。
　QC活動は、課題解決のための対策を、要因解析を通して立案することから始まります。対策は業務を通じて実践し、その効果を把握、最終的には、施設の標準化を図り、サービスの向上につなげます。
　また、データ化や図表化を図ることにより、客観的な判断をしながら業務改善を行うことができます。

◆③QC的なものの見方・考え方
福祉QC活動は、次のような視点と考え方から、福祉実践の分野に応用した活動を行うことを特徴とします。
①サービスの「質」が第一
②消費者指向
③後工程はお客様
④ PDCAの管理サイクルを徹底して回す
⑤重点指向
⑥自責で問題を追求
⑦ファクト・コントロール(現状調査、分析等事実に基づく)
⑧プロセス・コントール(結果のみの善し悪しではなく、過程を重視する)
⑨バラツキ管理
⑩再発防止(歯止め)取り組みの後、前進した時点で再発防止・歯止めを行う。同じ問題の発生を許さない。
⑪標準化

◆④期待される効果
QC手法を通じての業務改善には、次の効果が期待されます。
①複数名によるサークルが、一つの課題を選定し、業務改善に取り組みます。業務管理のサイクルである、P(Plan、計画)、D(Do、実施)、C(Check、確認)、A(Action、処置・標準化とモニタリング)のながれに沿った手順を使うので、サービスの改善と標準化(マニュアル化)に直接結びつけることができます。
②サービス提供者が問題を掘り下げることで、当事者意識が高まり、利用者満足を高めるための創意工夫への、積極的な取り組みが期待できます。
③複数名によるサークルにより、業務改善を行うことから、OJT(業務を通しての人材育成)の効果が期待できます。

ということで…「過去約4年間の活動をグラフ化しました。」



◇グラフを見ると入居者関係と事務関連が多いが、テーマを見るとどちらにも共通する内容でした。例えば…「行事内容の見直し」というテーマで取組みましたが、これはコロナ感染症の流行に伴い事務局で話し合いをした結果、外出行事を控え館内で且つ少人数で出来るものに変更をいたしました。入居者の皆さんにも「どのようなことをしてみたいですか？」と懇談会等で聞き取りを行いました。感染を考慮しながら皆さんが参加しやすいもの…と考えると入居者・事務どちらも関係するテーマとなります。

◇職員関係はR2.R4で取り上げていますが、接遇・言葉使いです。
定期的にマニュアルの確認をしたり、スタッフ間で牽制し合うこと、普段から意識していてもついポロっと出てしまいます。
R5ではテーマに上がってはいませんが、ミーティングで再度確認をしたり、目下只今事務所内で牽制し合っています。

◇食事関連では残食の多いメニューの改善、テイクアウトの検証を行いました。
食材はその季節に応じて変わりますので好き嫌いもあります。春はたけのこ、夏はおくら、秋はしいたけ、冬はれんこん、特に残食が多いものです。
これらを使用したメニューで特に残食が多かったメニューについて検証しました。その結果、残食数は減りましたが、調査に時間がかかるので継続されていないのが現状です。入居者の皆さんに美味しく食べて頂けるための永遠の課題だと思っています。

「まとめ」

上記QC活動の概要に記載の通り通常は3～6か月スパンで取組ますが清水苑では限られたスタッフで長期取組は難しいため、スピードQC（1～1.5か月）で普段みんなで1つの事に取り組むことが出来ないものをテーマにあげています。新人職員が業務内容を正確に把握する一つの手段にもなりますし、その他の職員は業務内容の再確認や今の時代（現状）に合わせた内容に更新したりしています。
ただ、内容によってはQCで取組むべきテーマでは無かったな…というものもありました。テーマの選定は安易に決めてはいけない、判断力、内容によっては本来のQC活動のようにもっと時間をかけた方が良い、など今後見直すところも沢山ありました。

「取り組んでよかった活動　Best 3」

1. 【避難訓練の再確認】
入居者の皆さんの状況把握をして、スムーズに避難が出来ている方、時間をかけて避難できる方、階段待機者、居室待機者等、細かく振分をして現状を把握する。職員の行動確認、訓練への参加率増加

2. 【利用料の見直し】
内部キーパー利用の状況を見て介護保険への切替え・提案、ケアマネの紹介。2人室料金の見直し。

3. 【保証人とのホウレンソウ】
緊急時以外はメール対応。電話希望の方のみ電話対応。

シリーズ 第180回 皆様への問いかけ

新しい年を迎えて早いものでもう一か月が過ぎました。皆さん今年の目標は立てましたか？自分は趣味がゴルフでベストスコアが118なので、今年は頑張って練習をして100を切りたいと思います。
目標があれば一年楽しく過ごせると思います。皆さんも目標を立てて一年を楽しく過ごしましょう。(R･N)

理事長の呟き＃169

先月の広報「うるおい277号」で、入居者の皆様に新年に向けての一言をお聞きし載せました。自身の健康についての一言がとても多かったです。世界最長寿記録保持者のジャンヌ・カルマンさんの格言（言葉）に、長生きの秘訣は、「退屈しない事」、「よく笑う事」、「どうにもならない事はくよくよしない事」とあります。皆様の胸に留めて頂き、健康生活を送って頂きたいと願います。

文責　山本

R6.配食業務 事業計画（案）

令和6年度				
	標題	テーマ開設	手順等	具体的思案
①	スタッフ雇用	周知活動	各種媒体の活用	K･S（キッチンスタッフ）の雇用を2名、S･S（地域配食員）の雇用を1名、紹介や各種媒体を用いて行う。
②	スタッフ育成	コミュニケーション	業務マニュアル 内部研修	育成は管理栄養士と調理員（G･S）を中心に基本や基準を設ける（ISO）。雇用後長く勤めて頂ける職場づくりをスタッフ全員で取り組む。内部研修会を都度行う。
③	広報活動	周知活動	アウトリーチ 目標設定	配食利用者やテイクアウト利用者の1割増を目標として月一回は地域へPR活動を行う
④	地域健康活動	利用者100%満足	良食の実践　展開	美味しい健康食の提供、利用者100%満足の為の質の向上、利用者の声を聞き改善に努める。
⑤	個別需要対応	要望食への対応 地域拡大	K･Sスキルアップ S･Sスキルアップ	利用者のニーズとして要望食の対応（美味しい食事）、配食先の拡大の検討をすすめる（中学校区よりプラス何キロ等）。
⑥	災害対策	備蓄整備	災害訓練（配食提供）	備蓄の整備を定期的に確認し、災害時に配食先にどのように提供していくか、災害訓練（炊き出し等）を計画する。
⑦	食堂内の整備	食堂床の張替補正	予算算出	補正期間の食事の提供等、計画を立て入居者理解のもと行う事とする。
⑧	安全報告書	配食車の整備　安全運転	発生点呼　定期点検	地域配食配達員は安全運転に努めて頂く（発生点呼の実施）、配食車の整備として、地域配食配達員の業務後の点検記録、業務日誌の気づきより整備に努める。