

通所リハビリにおける 福祉QC(Quality Control)活動

～通所リハビリ利用の満足度アンケート結果より～

短時間通所リハビリ

石栗 千秋

細川 佳織

はじめに

福祉サービスの利用制度化がすすむなかで苦情への対応やサービス評価を行うことで、新たな視点を持って課題解決し、サービス向上に努める必要がある。その為にリスク管理が非常に重要である。

今回、リスク管理の手法の一つである福祉QC (Quality Control)活動に着目し、通所リハビリで行った満足度アンケートの結果を用いて福祉QC活動を実践した。

福祉QC(Quality Control)活動とは

- ・品質管理や業務改善のための手法
- ・平成元年に日本福祉施設士会がQC活動を社会福祉施設に導入し、「経験や勘、そして度胸」という伝統的経営からの脱皮を図ろうとしたもの

特徴

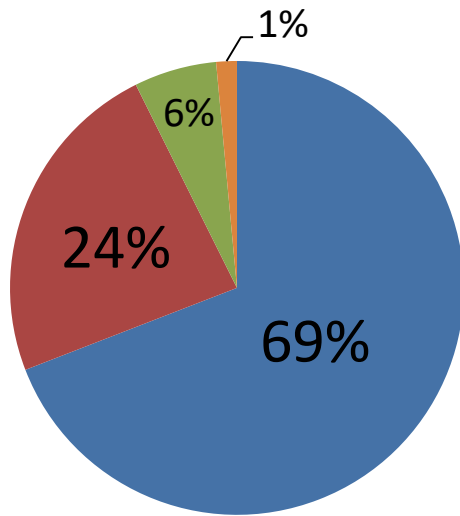
- 1 サービスの「質」が第一
- 2 消費者指向
- 3 PDCAの管理サイクルを徹底
- 4 標準化と管理の定着

通所リハビリ満足度アンケート

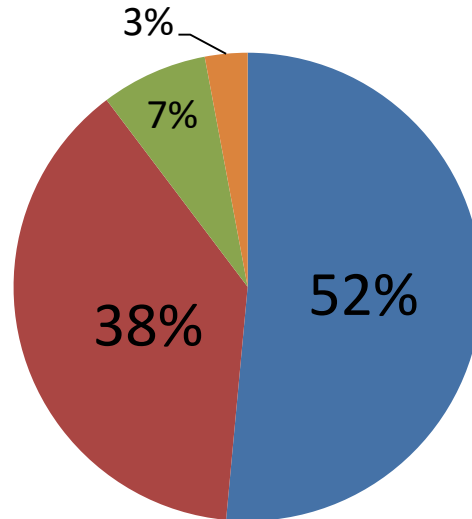
- ・対象・平成24年10月に通所リハビリを利用している
77名
- ・方法・調査期間 10月9日～10月31日
封筒に入れて直接手渡し又は郵送
回収率 88 %
- ・質問項目
 - ①リハビリについて
 - ②職員について
 - ③環境整備について
 - ④その他

結果（職員について）

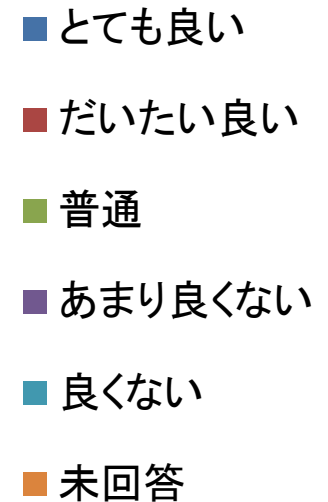
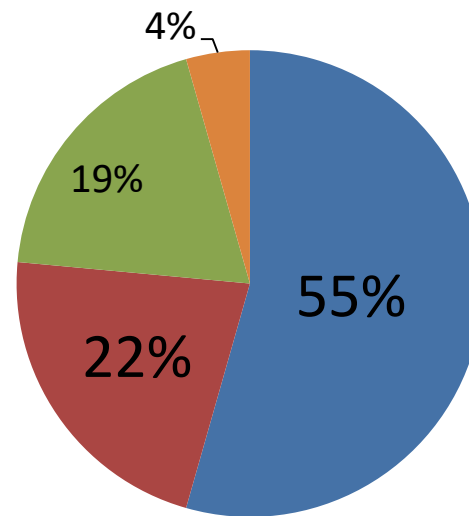
① 待遇について



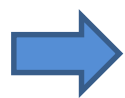
② 日頃の関わり



③ 荷物の管理



- 良かった点 …… 待遇、日頃の関わりについては良いとの返答が90パーセント以上であった
- 悪かった点 …… 荷物の管理は、待遇や日頃の関わりより満足度が低かった



荷物の管理について改善策が必要と考えられた為、福祉QC活動を行なった

福祉QC活動の手順

P ①テーマの選定(業務上の問題点の洗い出しと絞り込み)

P ②現状把握と目標の設定(データ化し、到達目標を決定)

P ③活動計画の策定(実施期間、実施方法の決定)

P ④要因分析(要因の絞り込み)

P・D ⑤対策の立案・実施(対策内容の実施)

C ⑥効果の確認

A ⑦標準化と管理の定着(マニュアル作成、職員への周知徹底)



荷物の管理に対する福祉QC活動

①テーマの選定

- ・利用者の忘れ物や衣類・荷物間違いをなくそう

②現状把握と目標設定

- ・預かった荷物につけるネームクリップがない時があり、誰の荷物かわからないことがある
- ・連絡帳や荷物の渡し忘れや衣類間違いなどが時々ある

「目標」

忘れ物や衣類・荷物間違いをゼロにしよう



③活動計画の策定

H24年11月26日～12月25日

④要因分析・検証

- ・帰るときに「忘れ物はありませんか？」と声かけが徹底できていない
- ・ネームクリップの確認不足，代用として付箋をつけるがとれていることがある

⑤対策の立案・実施

- ・忘れ物の確認を促す案内掲示を作成し設置する
- ・ネームクリップの準備の徹底



⑥効果の確認

- 目標達成率をだす
- 忘れ物の有無の確認は、カレンダーに忘れ物がなかった日は○、あった日は×をつけ達成率を確認

⑦標準化と管理の定着

- ・忘れ物がないかを確認する、スタッフ間の声かけの徹底
- ・既存の業務マニュアルの中に、当日のネームクリップと案内掲示の準備を追加する

福祉QC活動の実践の結果

- 問題意識を強く持つようになり、解決しようという意欲が高まった
- 事実(データ)を集めることにより、日々の反省ができるようになった
- 各自が責任をもって、業務に取り組めるようになった

今後も、業務上の問題点に対して福祉QC活動を実践していきたい