

スマイルプラス大作戦 とは

生産性が向上し、且つ“選ばれる事業所”になるために『何をすべきか』を「整理→実行→実現」する計画

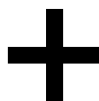
生産性の向上

	手 順	進めるコツ
P	手 順 1	改善活動の準備をしよう □改善活動をするプロジェクトチームを立ち上げ、プロジェクトリーダーを決める □経営層から施設全体への取組開始のキックオフ宣言をする □外部の研修会を活用する
	手 順 2	現場の課題を見える化しよう □「課題把握シート」に基づきシート上から課題を抽出する □「因果関係図」や「課題分析シート」により課題を構造化する □「業務時間見入る化ツール」により業務を定量的に把握する
	手 順 3	実行計画を立てよう □考えられる取組を洗い合い課題解決までの経路を描き、「改善方針シート」で整理する □「進捗管理シート」において成果を測定する指標を定める
D	手 順 4	改善活動に取り組みよう □まずはとにかく取組の組み、試行錯誤を繰り返す □小さな改善事例を作り出す
C	手 順 5	改善活動を振り返ろう □進捗管理シートにより予め定められた成果指標や観察のポイントを確認する □上手くいった点、いかなかった点を整理する
A	手 順 6	実行計画を練り直そう □上手くいった点、いかなかった点について、分析を加える □他の取組も含め、実行計画に修正を加える

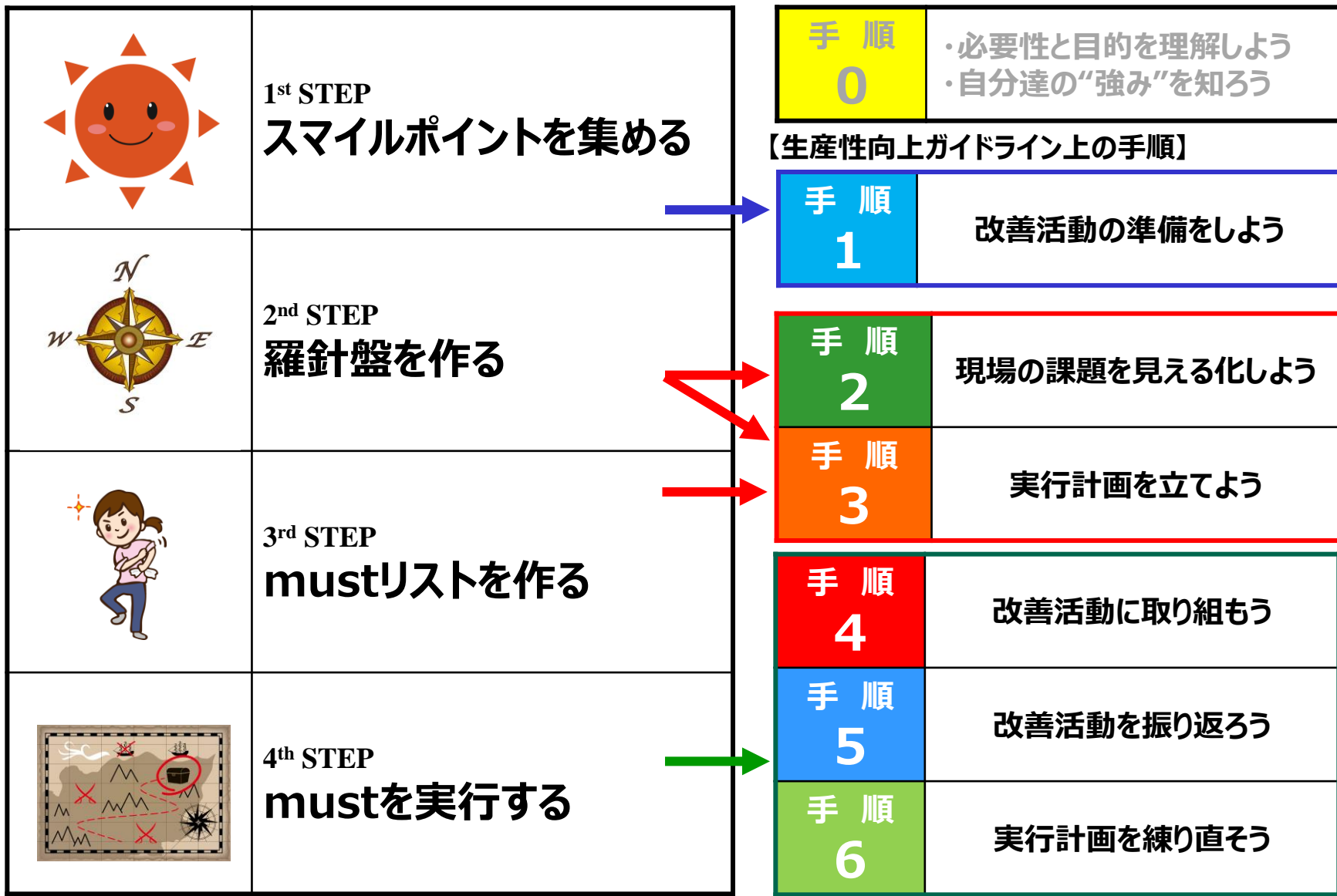
生産性向上ガイドライン手順

区分	手 順	
計 画 (P)	1	改善活動の準備
	2	現場課題の見える化
	3	実行計画の立案
実 施 (D)	4	改善活動の取り組み
確 認 (C)	5	改善活動の振り返り
再 考 (A)	6	実行計画の練り直し

介護ロボット導入パッケージモデル



スマイルプラス大作戦 の手順



<h2>1st STEP</h2>	<h1>スマイルポイントを集める</h1>						
<h2>目的</h2>	<ul style="list-style-type: none"> ・生産性向上を行う必要性や背景を理解する ・事業所、チームの“強みや良さ”を整理、共有する 						
<h2>内容</h2>	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所内勉強会の開催 ・ワークショップ（良さの収集）の開催 <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div data-bbox="426 696 1035 1089" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>介護分野におけるデジタル行財政改革の方向性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ デジタル技術の導入支援や相談窓口の設置など様々な支援を行っており、生産性向上が進む事業所がある一方で、取組が幅広く普及しているとは言えない状況である。 ・ このため、①補正予算を含む財政支援、②介護報酬改定において生産性向上の取組を促進、③人員配置基準の柔軟化等で先進的な取組を支援、④明確なKPIでPDCAサイクルを回すことなどに取り組む。 </div> <div data-bbox="1161 696 1688 1089" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>所属事業所（職員も含む）の“良い”と思う・感じる部分を記載してください</p> <table border="1" style="width: 100%; height: 150px;"> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> </table> </div> </div>						
<h2>効果</h2>	<ul style="list-style-type: none"> ・生産性向上（業務改善）について前向きになる ・新たな“良さ”も知り、ネガティブな意見が少なくなる 						

■ スマイルプラス大作戦 の手順

<h2>2nd STEP</h2>	<h1>羅針盤を作る</h1>																																																																																	
<h2>目的</h2>	<ul style="list-style-type: none"> 最終目標と目標達成に必要な要素を明確にする 																																																																																	
<h2>内容</h2>	<ul style="list-style-type: none"> 管理シートの作成 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="415 649 1052 1063"> <p>大谷翔平の管理シート</p> </div> <div data-bbox="1110 649 1816 1063"> <table border="1"> <tr> <td>悪口を言わない</td> <td>施設を綺麗にする</td> <td>手伝う</td> <td>取組情報を発信する</td> <td>ムダな支出を減らす</td> <td>“モノ”を大事に使う</td> <td>利用者及び関係者を大事にする</td> <td>丁寧に接する</td> <td>施設を綺麗にする</td> </tr> <tr> <td>ゴミを捨てる</td> <td>塵を高める</td> <td>プラス思考</td> <td>報酬決定の抜け漏れをなくす</td> <td>安定した経営</td> <td>加算決定を増やす</td> <td>差を大事にする</td> <td>騙に騙される</td> <td>約束を守る</td> </tr> <tr> <td>皆で笑う</td> <td>気持ちよく挨拶する</td> <td>真面目に働く</td> <td>元氣にお酒を頂く</td> <td>回数を高にする</td> <td>定時で帰る</td> <td>誠意ある対応</td> <td>笑顔を大事にする</td> <td>身となみを要する</td> </tr> <tr> <td>ネットワーク環境を整えている</td> <td>自分達が使う設備を大切に使う</td> <td>情報セキュリティ対策を整備済</td> <td>塵を高める</td> <td>安定した経営</td> <td>騙に騙される</td> <td>報告・連絡・相談</td> <td>家族・同僚者に対するルール</td> <td>社会常識</td> </tr> <tr> <td>建物設備を大切に使う</td> <td>設備が整っている</td> <td>利用者が使う設備を大切に使う</td> <td>設備が整っている</td> <td>最高の確認になる</td> <td>守るべきルールがある</td> <td>社内・同僚に対するルール</td> <td>守るべきルールがある</td> <td>差者に対するルール</td> </tr> <tr> <td>全員が使えようように教育する</td> <td>建物本体を大切に使う</td> <td>メンテナンスを行っている</td> <td>良いサービスを提供する</td> <td>職員が充足し安定している</td> <td>顧客との向上する気持ち</td> <td>緊急時の対応</td> <td>利用者に対するルール</td> <td>施設運営上のルール</td> </tr> <tr> <td>業務・役割が明確になっている</td> <td>職員間の連携がとれている</td> <td>利用者の日荷が充実している</td> <td>共感できる理念がある</td> <td>就業制度が整っている</td> <td>業務が正しく評価される</td> <td>他業種、他施設からの学び</td> <td>施設としての行い</td> <td>利用者からの学び</td> </tr> <tr> <td>介護技術がしっかりとれている</td> <td>良いサービスを提供する</td> <td>家族との信頼関係を構築している</td> <td>働きやすい設備が整っている</td> <td>職員が充足し安定している</td> <td>職場の雰囲気が高い、仲が良い</td> <td>プロ・ユニットとしての行い</td> <td>振り返りと向上する気持ち</td> <td>他人からの学び</td> </tr> <tr> <td>研修システムが整っている</td> <td>連携がしっかりとれている</td> <td>差者との信頼関係ができてきている</td> <td>顧客の目標が持てる</td> <td>安定した納付した報酬がもらえる</td> <td>残業がない休みは休める</td> <td>業務フローの不具合</td> <td>自分の行い</td> <td>行いと学びの記録</td> </tr> </table> </div> </div>	悪口を言わない	施設を綺麗にする	手伝う	取組情報を発信する	ムダな支出を減らす	“モノ”を大事に使う	利用者及び関係者を大事にする	丁寧に接する	施設を綺麗にする	ゴミを捨てる	塵を高める	プラス思考	報酬決定の抜け漏れをなくす	安定した経営	加算決定を増やす	差を大事にする	騙に騙される	約束を守る	皆で笑う	気持ちよく挨拶する	真面目に働く	元氣にお酒を頂く	回数を高にする	定時で帰る	誠意ある対応	笑顔を大事にする	身となみを要する	ネットワーク環境を整えている	自分達が使う設備を大切に使う	情報セキュリティ対策を整備済	塵を高める	安定した経営	騙に騙される	報告・連絡・相談	家族・同僚者に対するルール	社会常識	建物設備を大切に使う	設備が整っている	利用者が使う設備を大切に使う	設備が整っている	最高の確認になる	守るべきルールがある	社内・同僚に対するルール	守るべきルールがある	差者に対するルール	全員が使えようように教育する	建物本体を大切に使う	メンテナンスを行っている	良いサービスを提供する	職員が充足し安定している	顧客との向上する気持ち	緊急時の対応	利用者に対するルール	施設運営上のルール	業務・役割が明確になっている	職員間の連携がとれている	利用者の日荷が充実している	共感できる理念がある	就業制度が整っている	業務が正しく評価される	他業種、他施設からの学び	施設としての行い	利用者からの学び	介護技術がしっかりとれている	良いサービスを提供する	家族との信頼関係を構築している	働きやすい設備が整っている	職員が充足し安定している	職場の雰囲気が高い、仲が良い	プロ・ユニットとしての行い	振り返りと向上する気持ち	他人からの学び	研修システムが整っている	連携がしっかりとれている	差者との信頼関係ができてきている	顧客の目標が持てる	安定した納付した報酬がもらえる	残業がない休みは休める	業務フローの不具合	自分の行い	行いと学びの記録
悪口を言わない	施設を綺麗にする	手伝う	取組情報を発信する	ムダな支出を減らす	“モノ”を大事に使う	利用者及び関係者を大事にする	丁寧に接する	施設を綺麗にする																																																																										
ゴミを捨てる	塵を高める	プラス思考	報酬決定の抜け漏れをなくす	安定した経営	加算決定を増やす	差を大事にする	騙に騙される	約束を守る																																																																										
皆で笑う	気持ちよく挨拶する	真面目に働く	元氣にお酒を頂く	回数を高にする	定時で帰る	誠意ある対応	笑顔を大事にする	身となみを要する																																																																										
ネットワーク環境を整えている	自分達が使う設備を大切に使う	情報セキュリティ対策を整備済	塵を高める	安定した経営	騙に騙される	報告・連絡・相談	家族・同僚者に対するルール	社会常識																																																																										
建物設備を大切に使う	設備が整っている	利用者が使う設備を大切に使う	設備が整っている	最高の確認になる	守るべきルールがある	社内・同僚に対するルール	守るべきルールがある	差者に対するルール																																																																										
全員が使えようように教育する	建物本体を大切に使う	メンテナンスを行っている	良いサービスを提供する	職員が充足し安定している	顧客との向上する気持ち	緊急時の対応	利用者に対するルール	施設運営上のルール																																																																										
業務・役割が明確になっている	職員間の連携がとれている	利用者の日荷が充実している	共感できる理念がある	就業制度が整っている	業務が正しく評価される	他業種、他施設からの学び	施設としての行い	利用者からの学び																																																																										
介護技術がしっかりとれている	良いサービスを提供する	家族との信頼関係を構築している	働きやすい設備が整っている	職員が充足し安定している	職場の雰囲気が高い、仲が良い	プロ・ユニットとしての行い	振り返りと向上する気持ち	他人からの学び																																																																										
研修システムが整っている	連携がしっかりとれている	差者との信頼関係ができてきている	顧客の目標が持てる	安定した納付した報酬がもらえる	残業がない休みは休める	業務フローの不具合	自分の行い	行いと学びの記録																																																																										
<h2>効果</h2>	<ul style="list-style-type: none"> 目標達成に必要な要素を関係性で把握できる 取組む課題が見えてくる 																																																																																	

■ スマイルプラス大作戦 の手順

3rd STEP	mustリストを作る														
目的	・要素ごとに「達成すべき課題」を整理する														
内容	・リストを作成する <table border="1" data-bbox="407 644 1827 1006"><thead><tr><th>要素</th><th>しなければならないこと</th></tr></thead><tbody><tr><td>残業がない・休みは休める</td><td>・残業または休日にも仕事をしてしまう“原因”の発見</td></tr><tr><td>将来の目標がもてる</td><td>・将来、どうなりたいと考えているのかを知る</td></tr><tr><td>接遇がしっかりしている</td><td>・言葉遣いや挨拶が他者からどう見られているか確認する</td></tr><tr><td>職員間の連携がとれている</td><td>・連携が取れていると感じる部分と連携がとれていないと感じる部分の洗い出し</td></tr><tr><td>ムダな支出を減らす</td><td>・無題使いしていると思う場面やこつすれば支出を減らすことができる部分の洗い出し</td></tr><tr><td>手伝う</td><td>・手伝ってもらってありがたかった場面、手伝いがほしいと思っている場面</td></tr></tbody></table>	要素	しなければならないこと	残業がない・休みは休める	・残業または休日にも仕事をしてしまう“原因”の発見	将来の目標がもてる	・将来、どうなりたいと考えているのかを知る	接遇がしっかりしている	・言葉遣いや挨拶が他者からどう見られているか確認する	職員間の連携がとれている	・連携が取れていると感じる部分と連携がとれていないと感じる部分の洗い出し	ムダな支出を減らす	・無題使いしていると思う場面やこつすれば支出を減らすことができる部分の洗い出し	手伝う	・手伝ってもらってありがたかった場面、手伝いがほしいと思っている場面
要素	しなければならないこと														
残業がない・休みは休める	・残業または休日にも仕事をしてしまう“原因”の発見														
将来の目標がもてる	・将来、どうなりたいと考えているのかを知る														
接遇がしっかりしている	・言葉遣いや挨拶が他者からどう見られているか確認する														
職員間の連携がとれている	・連携が取れていると感じる部分と連携がとれていないと感じる部分の洗い出し														
ムダな支出を減らす	・無題使いしていると思う場面やこつすれば支出を減らすことができる部分の洗い出し														
手伝う	・手伝ってもらってありがたかった場面、手伝いがほしいと思っている場面														
効果	・課題作成に“ブレ”がない														

■ スマイルプラス大作戦 の手順

4 th STEP	mustを実行する																				
目的	<ul style="list-style-type: none"> ・要素とmustリストから計画を作成し実行する 																				
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・計画の作成と計画にそった実行 <table border="1" data-bbox="426 625 1808 801"> <thead> <tr> <th>要素</th> <th>しなければならないこと</th> <th>無理のない課題設定</th> <th>定量・測定要因</th> <th>完了期日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>残業がない・休みは休める</td> <td>・残業または休日にも仕事をしてしまう“原因”の発見</td> <td>残業の原因発見</td> <td>30分以上の回数と内容</td> <td>2週間後</td> </tr> <tr> <td>将来の目標がもてる</td> <td>・将来、どうなりたいと考えているのかを知る</td> <td>ヒアリング</td> <td>費用の有無と金額</td> <td>3週間後</td> </tr> <tr> <td>接遇がしっかりしている</td> <td>・言葉遣いや挨拶が他者からどう見られているのか確認する</td> <td>家族へのアンケート</td> <td>職員の実人数と回数・頻度</td> <td>来月末</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・完了した結果に基づき、新たにmustリストを作成する <p>※以降はこの流れの繰り返りで目標に近づいていく</p>	要素	しなければならないこと	無理のない課題設定	定量・測定要因	完了期日	残業がない・休みは休める	・残業または休日にも仕事をしてしまう“原因”の発見	残業の原因発見	30分以上の回数と内容	2週間後	将来の目標がもてる	・将来、どうなりたいと考えているのかを知る	ヒアリング	費用の有無と金額	3週間後	接遇がしっかりしている	・言葉遣いや挨拶が他者からどう見られているのか確認する	家族へのアンケート	職員の実人数と回数・頻度	来月末
要素	しなければならないこと	無理のない課題設定	定量・測定要因	完了期日																	
残業がない・休みは休める	・残業または休日にも仕事をしてしまう“原因”の発見	残業の原因発見	30分以上の回数と内容	2週間後																	
将来の目標がもてる	・将来、どうなりたいと考えているのかを知る	ヒアリング	費用の有無と金額	3週間後																	
接遇がしっかりしている	・言葉遣いや挨拶が他者からどう見られているのか確認する	家族へのアンケート	職員の実人数と回数・頻度	来月末																	
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・結果が把握しやすいので新たなチャレンジもしやすい 																				

■ **スマイルプラス大作戦** を企画するあたって・・・

スマイルプラス大作戦 の企画にあたっては以下を意識しました。

- ・ 生産性向上や業務改善にマイナス印象をもたないようにする
- ・ 事業所の良さに気づいてもらう
- ・ 継続的に取り組むために目標や必要な要素を明確にする

もっと具体的に・・・という方はお気軽にお問合せ下さい