
2. 送迎時間の改善に伴う、個人リハビリへの影響について ～利用者の満足のいくリハビリ提供を目指して～

コスモス苑 通所リハビリテーション 向山 伸治 渡辺 玲子
白石 達也

はじめに

通所リハビリテーション（以後通所リハビリとする）のサービス内容は、送迎、入浴、食事、排泄、リハビリテーション等を主業務としている。

コスモス苑から自宅までの、往復の送迎サービスは、「車両4台」「職員8名」で、戸田市、蕨市、川口市内を2便2時間で巡り、安全な運転・正確な時間管理・利用者・歩行者の安全確保を常に求められている。

しかし、朝8時に出発した送迎車の到着の予定時刻、10時を過ぎても、戻ることが出来ず、いつしか30分間もの遅延が頻発していた。

通所リハビリは、施設に到着した時間から起算して、6時間のサービスを提供する仕組みとなっている。

遅延により、送りの予定時刻を気にしながら業務を進めなくてはならず、「到着してから、次々と日課業務をこなしていただく」のひっ迫した毎日を、職員のみならず、利用者様も同時に過ごしている状況だった。

佐々木丈裕氏は、著書「一人前社員の仕事の基本ルール」の中で、仕事とは問題意識を持って、取り組むことが必要である。毎日の仕事だからとただこなすのではなく、「ムダ」「ムラ」「ムリ」を取り除こうとする姿勢や、意識が大事だと述べている。問題意識が欠如した状態に陥ると、士気が下がることは勿論、仕事の質が低下する、職員が疲弊する。結果として、慢性的に苦情の報告を受け、事故を起こしやすくなるといった、悪循環を引き起こす原因に繋がってしまう。

また、思考が停滞すると職員側には「人員不足」「能力不足」が原因で物事がうまくいかない、としか考えが及ばず、また利用者側からは、「忙しそうにしている声がかげられない」「来てもつまらない」という声があがり、不満の一因にもなりえる。

本来の通所リハビリの使命である「在宅生活支援のリハビリテーション」であるはずが、いつしか施設優位のサービス環境となっていたことを私たちは、問題として直視していなかった。

そのため、利用者離れ・職員離職の一端となり、利用者が満足のいくサービスが提供出来ていなかった。

今回、従来の送迎表を単純な「記録型」から「マネジメント型」にフォーマットを変え、コントロールしやすい、見やすい、分かりやすい、変更しやすいをモットーに、通所リハビリの業務改善をした経緯について、ここに報告する。

内容（問題の抽出）

1・見にくい送迎表……シンプル イズベスト

週間の送迎表を、日にちごとの送迎表に変更し、送迎車4台分の表を、1枚にまとめた。送迎表を「時刻化」することにより、スタッフの、時間への意識を高めた。また、時間をスライドしやすくし、送迎のムダを省いた。

2・職員の役割……責任の所在を明らかに
ドライバー、アシスタント、お出迎えスタッフの苑到着時の役割と立ち位置をマニユ

アル化した。

3・混雑した業務……「すっきり」「イライラ」の解消

結果

送迎表を改善したことによって時間をスライドさせやすくなり、送迎車1台を早く苑に戻すことや、欠席者が出た場合、利用者を1台の車にまとめた送迎が可能となった。また、時刻化することによって誰が見ても分かりやすいものになった。

以上のことからリハビリの開始時間を早めることが出来、利用者に安定したリハビリ時間を提供することが可能となった。

考察

送迎表の改善への根本的な目的には、職員の「考える力」を養うことにあった。①どうあるべきか ②現状はどうか ③どうしたらできるかを1枚の紙の中で表現し、管理すること。同時に仕掛けをつくる。4車両の到着時間を5分～10分のスライドを作ることから始めた。P・F・ドラッカーは仕事の生産性向上の条件として、①分析である。仕事に必要な「作業」と「手順」と「道具」を知らなければならない。②総合である。作業を集め「プロセス」として編成しなければならない。③管理である。仕事の「プロセス」なかに方向づけ、「質と量」「基準と例外」についての管理手段を組み込まなければならない。④道具であると述べている。

送迎業務はひとつの仕事でしかないと思って取り組むのと、生産性を上げるための重要な仕事の一つであると思い取り組むのでは、大きな成果を得るために絶対に必要であり、不可欠なものであった。

「必要なものは、実際に働く者の知識と技術である。彼らこそ唯一の専門家である。仕事とは総合的なものである。」を踏まえ、送迎とは何かを考え、専門的な視点で作成

すること。「毎日作成スタイル」と、業務の終わりには、フィードバックすることが生産性の高い業務を作り出すことにつながると考える。

今回の業務改善をしたことから、職員の問題意識の低下が、さまざまな悪影響を与えてしまうということがわかり、常に職員が考える力や、問題意識を持つことが、重要であると改めて認識した。

おわりに

私たちにとって送迎とは、迎え、送り合計4時間となり1日8時間の業務の約半分を占める大切な業務である。

送迎では「時間に遅れない」「時間に正確である」他に「利用者を安全に運ぶ」ということも大切なサービスとなる。

送迎車は「走る広告塔」として、見られていることを意識した運転を心掛けなければならないことはもとより、送迎は利用者や家族にとって、1番最初に受ける「おもてなし」であり、締めのおもてなしでもある。

円滑に効率よく送迎を終え、業務に取り掛かることで、利用者が満足のいくリハビリの提供を目指して「前進」していく必要がある。

引用文献

佐々木丈裕『一人前社員の仕事の基本ルール』明日香出版 2010年3月
