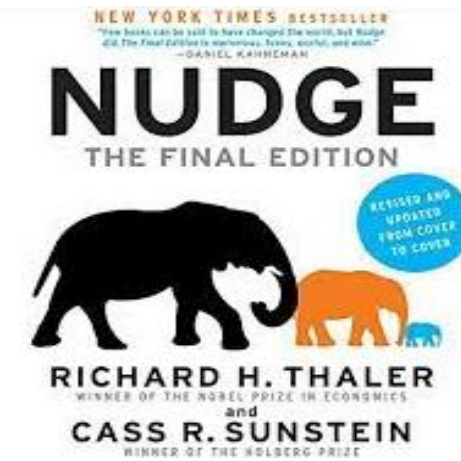


ナッジを利用して解決したい 職場の問題・課題



サンクスカードを活用した代行介入促進に向けた取り組み

セコメディック病院 リハビリテーション部 鎌ヶ谷サテライト
理学療法士 徳永 格

事業所紹介

千葉県船橋市にあるセコメディック病院が運営する訪問リハビリテーション事業所です。
千葉県北西部を中心に4つの拠点を持ち、理学療法士・作業療法士・言語聴覚士が在籍しています。

印西サテライト

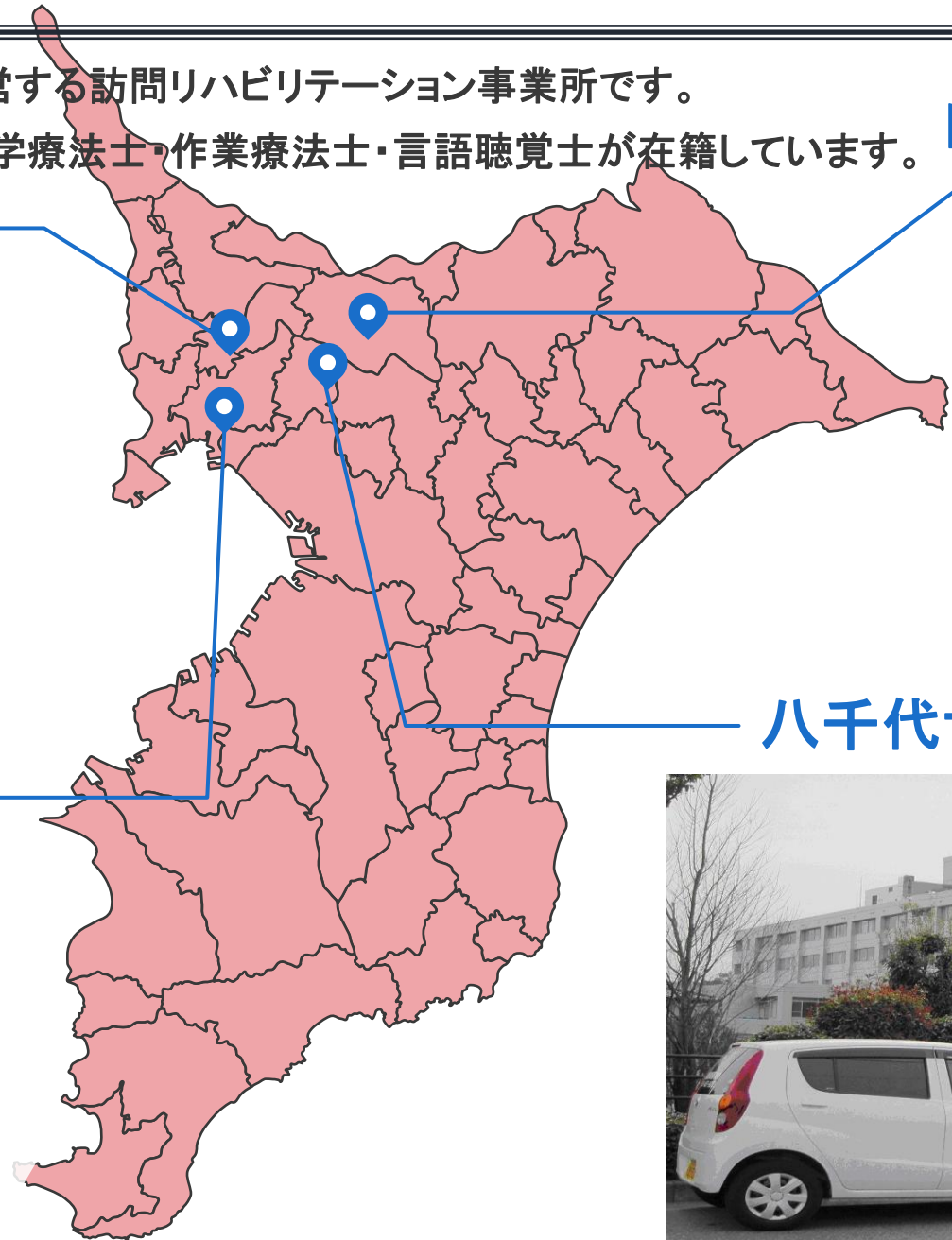


在籍: 4名

八千代サテライト



在籍: 6名



在籍: 8名

セコメディック病院 本院

在籍: 14名

鎌ヶ谷サテライト



セコメディック病院 本院

在籍: 14名

訪問リハビリテーション

- ◆ 「訪問リハビリテーション」とは、利用者（要介護者等）について、その者の居宅において、その心身の機能の維持回復を図り、日常生活の自立を助けるために行われる理学療法、作業療法その他必要なリハビリテーションである。（厚生労働省の定義）
- ◆ **リハビリに関する国家資格を有した専門職員が患者様の自宅を訪問し、必要なリハビリテーションを行うサービス**



利用者数の確保 (新規依頼件数の増加・終了者数の抑制)

- 営業活動
- 院内移行促進
- 地域交流会参加
- 地域を限局したチーム編成

スタッフの質の向上

- 教育体制強化
- 居宅介護支援事業所への信頼獲得による依頼件数増加
- 目標の段階的設定による終了者数の抑制
- 過去の利用者からの再依頼増加

キャンセルへの対応

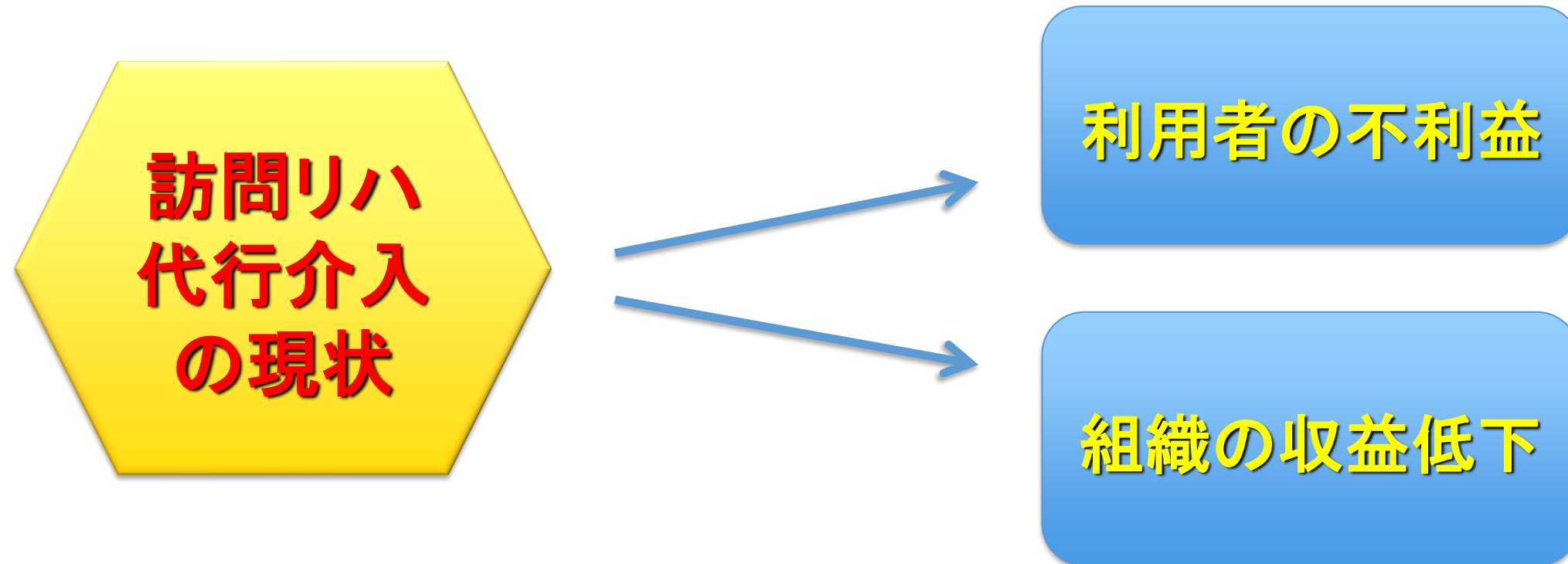
- 利用者の長期入院
- スタッフの産休・育休
- **スタッフの突発的な休み (感染症・家庭問題) ⇒ 対策) 代行介入**

システム・ルール

組織風土・個人裁量

安定した件数・収益の獲得

- ◆ 訪問リハは、患者の自立を支援し、生活の質を向上させる
- ◆ 介護保険制度では、訪問リハの介入頻度に制限が設けられてる
- ◆ 訪問リハが休みとなった場合、2w程度のリハ中断期間が生じるケースがある
- ◆ 訪問リハの性質上、突発的な休みが生じた場合の代行介入が滞る場面が多い



ナッジ: Nudge

- ◆ 軽くひじでつつく⇒行動をそっと後押しする
- ◆ 選択を禁じることも、経済的なインセンティブを大きく変えることもなく、人々の行動を予測可能なかたちで変えることのできる選択アーキテクチャーのあらゆる要素
- ◆ 少ないコストで実践でき、簡単に避けることができることが必要



こちらで
お待ち下さい



■ターゲット行動: 訪問リハビリの代行介入を促進させる

行動プロセスマップの全体像

行動1: スタッフに代行介入の必要性を理解してもらう

行動2: 担当外の利用者に介入することに抵抗感がなくなる

行動3: 突発的な休みにも対応できるように申し送りを作成しておく

行動4: 感染症や家庭の問題などでスタッフが急遽休みとなる

行動5: 責任者が当日介入予定であった利用者を把握する

行動6: 責任者が朝会で代行できるスタッフがいないかを声掛けする

行動7: 各スタッフは個人スケジュールを確認し、

代行できる余力があるか判断する(あくまで個人裁量)

行動8: スタッフ自ら代行介入に手を挙げる(主体的代行)

行動9: 責任者が全スケジュールを確認し、空きがあるスタッフに

代行をお願いする(受動的代行・拒否もok)

ナッジによる改善効果が高そうな行動プロセス

行動8: スタッフ自ら代行介入に手を挙げる(主体的代行)

*この行動プロセスを阻害している要因<ボトルネック>

- ◆ 予定になかった代行はせず、樂をしたいという意識が働く
- ◆ 日常業務の余力に個人差がある
- ◆ 日々のスタッフ間のコミュニケーション不足
- ◆ 助け合い精神の欠如、他者への無関心
- ◆ 他スタッフの患者を介入することへの恐怖心
- ◆ 介入回数が減ることによる患者の不利益の理解不足
- ◆ 代行介入をしないことによる組織損失の理解不足

ナッジによる改善効果が高そうな行動プロセス

行動8: スタッフ自ら代行介入に手を挙げる(主体的代行)

*ナッジを効かせるために必要な前提となるルール・働きかけ

- ◆ 申し送り内容の充実
- ◆ 勉強会・症例検討会の定期開催
- ◆ チーム単位の目標値と実績の共有
- ◆ 助け合い精神(あるべき姿)の明文化
- ◆ 業務量の均一化

*ナッジを効かせるために必要な前提ルール・働きかけ

助け合い精神の明文化

△免許証確認△ **日常点検項目**
△勤務表確認△

1. 運転免許証を所持しています
2. 車体の損傷を点検致します
3. ブレーキペダルの踏み応え・ブレーキの利点を点検致します
4. サイドブレーキの引きしろを点検致します
5. 燃料の量が十分であるか点検致します
6. タイヤの損傷を点検致します
7. 外出時は火の元・戸締りの確認を致します

交通安全運転宣言

1. 交通ルールを守り安全運転を実施します
2. 法定速度を守ります
3. 急ブレーキ・急発進は致しません
4. 黄色信号では停車します
5. 右左折時はスピードを落とし目視確認致します
6. 住宅地周辺は必ず徐行運転致します
7. 運転中に携帯電話は使用致しません
8. シートベルトを着用致します
9. 乗車前には周囲の安全確認を致します
10. 時間にゆとりを持って運転致します
11. 眠気や疲労時は停車し休憩致します
12. 譲り合いの気持ちを大切に致します

スタッフ「安全運転で行ってきます」
責任者「安全運転をお願いします」

打刻しましたか？
在院時間記入しましたか？

利用者様の満足度を高めよう
助け合いの出来る事業所を目指そう

7/29-
無事故日数
79日

016.4.6

業務量の均一化

< 嫌サテ業務分担表 (2024.10~) >

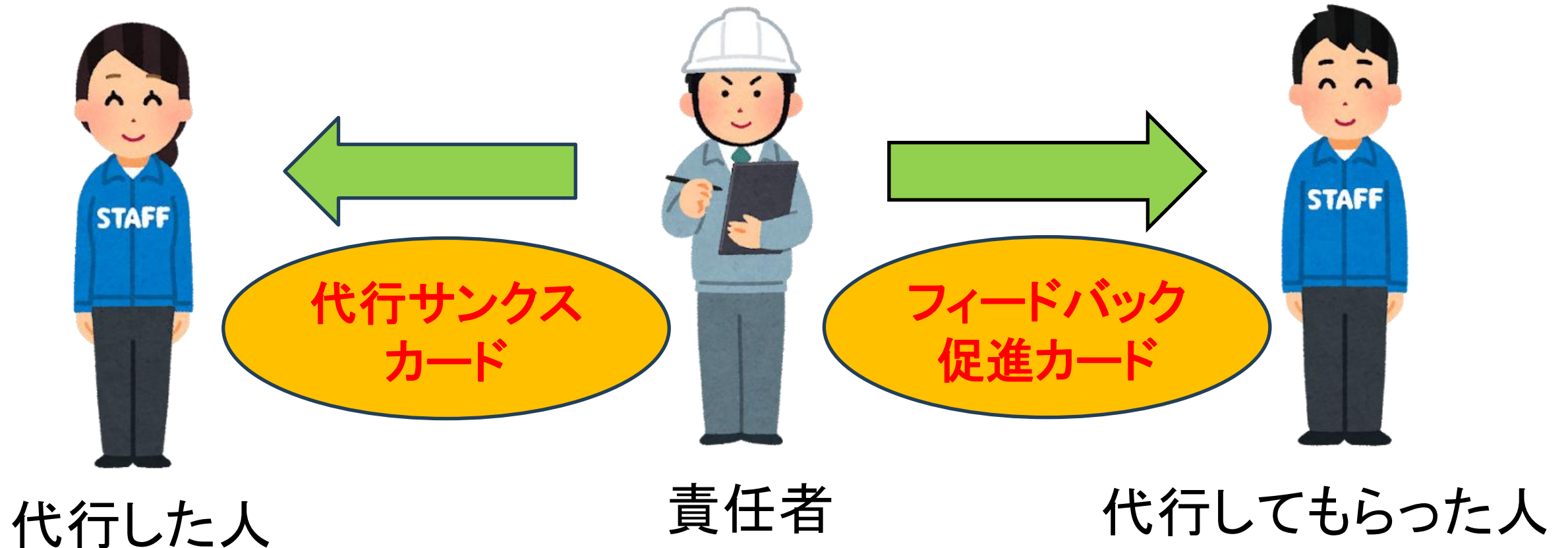
●●	<ul style="list-style-type: none">● 新規の情報把握・新規対応・全体スケジュール管理● 指示書管理・外部メール情報管理・プラン管理● マニュアル整備● 営業管理● リハ協スケジュール調整● 訪問移行推進係 (営業班)
●●	<ul style="list-style-type: none">● 新規の情報把握・新規対応・全体スケジュール管理● 物品管理● 教育班
●●	<ul style="list-style-type: none">● 車両管理係 (車両交換スケジュール作成)● 月末係 (月末表・月末分社チェック表の管理)● IS 係● 教育班
●●	<ul style="list-style-type: none">● リハ協管理● 勉強会係● IS 係● 業務者指導 (PT) (sub)● 教育班● 書類管理係● 教育班
●	<ul style="list-style-type: none">● [redacted] へのスケジュール連絡● 施設へのリハ協スケジュール連絡係 ([redacted])● 以下申請係
●●	<ul style="list-style-type: none">● インシデント・異議 (CS 係)● 研究測定管理係● 訪問移行推進係 (営業班)● 備品係● 書類印刷管理係
●●	<ul style="list-style-type: none">● 薬品管理係● 特定疾患管理係● ガスリン個数管理係● 訪問移行推進係 (営業班)● 書類印刷管理係
●●	<ul style="list-style-type: none">● 指示書管理係 ([redacted])● 同日介人連絡係● IS 係● 訪問移行推進係 (営業班)● 業務者指導 (PT) (CB)

ナッジによる改善効果が高そうな行動プロセス

行動8: スタッフ自ら代行介入に手を挙げる(主体的代行)
におけるナッジ

◎代行サクスカード&フィードバック促進カード

◎代行サクスカード&フィードバック促進カード



行動：スタッフ自ら代行介入に手を挙げる（主体的代行）のチェック

要素

代行サクスカード&フィードバック促進カード

簡単に
(Easy)

○



・書式を作成し、印刷しておくだけ

印象的に
(Attractive)

○



・責任者からのポジティブなメッセージを添える
・利用者と担当者名前を記載しておくことで、フィードバックとコミュニケーション機会増加に繋がる（付加価値）

社会的に
(Social)

○



・リハ回数を減らさない、中断期間を作らないことは社会規範

タイムリーに
(Timely)

○



・代行介入直後に渡せる

E

○デフォルト機能

- ・ サンクスカードのフォーマット設定
- ・ メッセージを単純化、明確化
「2週間後に伝えてみよう！」
「積極的な振り替えありがとうございます！！」

○面倒な要因の減少

- ・ 予め大量に印刷しておく
- ・ 責任者のみがカードを配布
⇒スタッフの業務量は変化なし

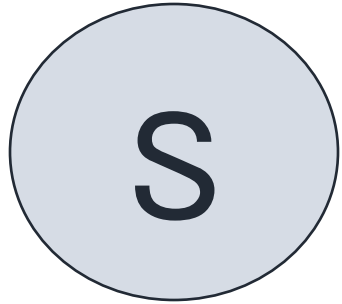
A

○関心を引く

- 人間関係に訴える
- 魅力的なデザインとする

○動機付けの設計

- フィードバックがもらいやすい
- コミュニケーション機会増加
- 他者からの感謝、賞賛
- 患者利益と組織利益に繋がる

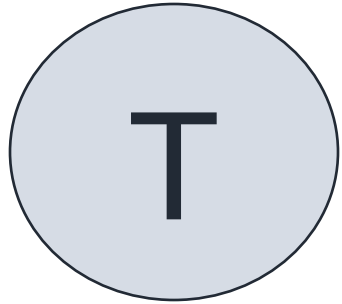


○社会規範

- ・患者の介入回数を減らさないことは、リハ職として広く共有されている肯定的な価値観

○繋がりを活用

- ・チームの目標と現状値を日頃から共有しておくことで他者やチームのために動くようになる



○タイミングを見極める

- ・ 代行直後できるだけタイムリーに
- ・ フィードバックの促しは2週間後
- ・ 業務量に偏りがでないように日頃から調整

○事前に対処行動を決めるように促す

- 申し送り内容の詳細化(リスク管理)
- 定期症例検討の開催
- 拒否してもペナルティ等はなし

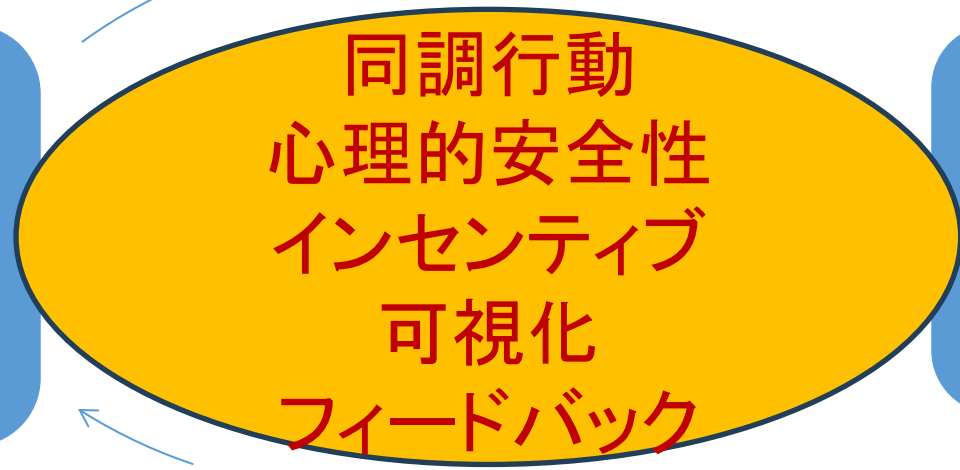
ナッジを用いた取り組みの実践

【代行サックスカード】(責任者⇒代行者)

- ①責任者からのポジティブなメッセージ
- ②日付・担当者・利用者イニシャル
- ③2種類 主体的代行:スペシャルカード 受動的代行:ノーマルカード

【代行】

- ・主体的な代行
- ・受動的な代行



【記録】(責任者がExcelに入力)
誰がいつ誰の患者を代行したか

【フィードバック促進カード】(責任者⇒代行してもらった人)

- ①「丁寧な申し送りありがとう」などポジティブメッセージ
- ②日付・代行者名・利用者イニシャル
- ③「2週間後に利用者の状況をつたえてみよう！！」(フィードバック促進ワード)

- ◆ サンクスカードを用いて、スタッフが任意で代行介入を行う意欲を向上させること
- ◆ 代行介入を促進させ、利用者に対するサービスの持続性を確保すること
- ◆ スタッフの突発的な休みにより生じる組織損失を減らすこと

◆ サンクスカードとフィードバックカードの配布

2024年5月～2025年1月の期間に、対象のスタッフに3種類のカードを配布する

◆ 代行介入(カード配布枚数)のデータ収集

2023年度の代行介入率とカード配布期間の代行介入率を比較し、効果を検証する

- ◆ 対象は当院訪問リハ事業所のスタッフ 7名
- ◆ 当院訪問リハは患者担当制・介入曜日固定制
（各スタッフの週間スケジュールは固定）
- ◆ スタッフに突発的な休みが生じた場面
- ◆ 当日の朝に代行介入を決定する
- ◆ 代行介入は強制ではなく、任意とする

- ◆ 責任者から代行者と代行してもらったスタッフへカードを配布
- ◆ 主体的な代行には、代行サクスカード（スペシャル）
- ◆ 受動的な代行には、代行サクスカード（ノーマル）
- ◆ 代行してもらったスタッフへは、フィードバック促進カード
- ◆ カードの配布は代行後、1w以内とした
- ◆ 配布枚数は責任者がExcel管理

フィードバック促進カード

To さん

☆いつも丁寧な申し送りありがとうございます☆

☺2週間後に利用者様の状況を伝えてみよう☺

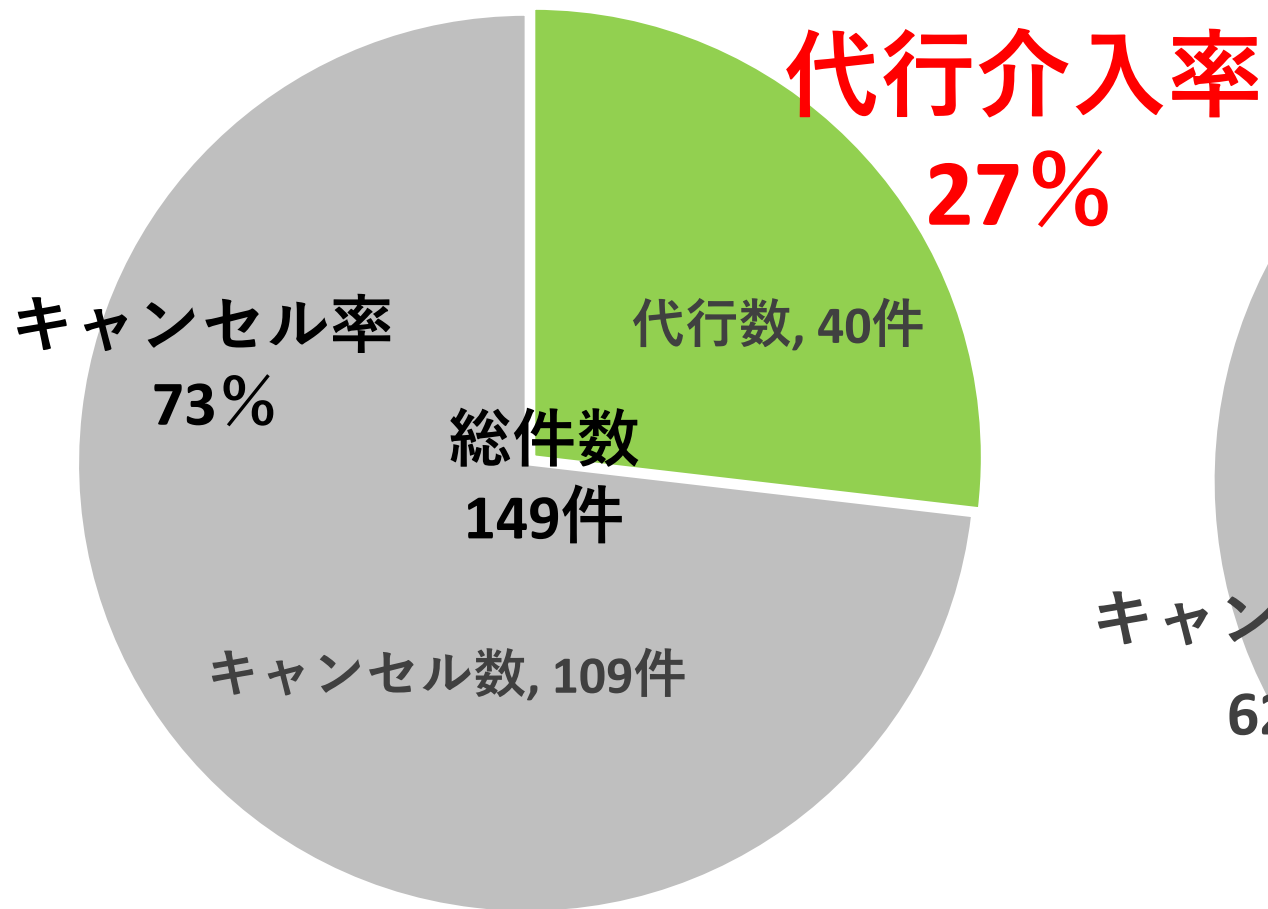
202 . . さん代行 . 様

From 徳永

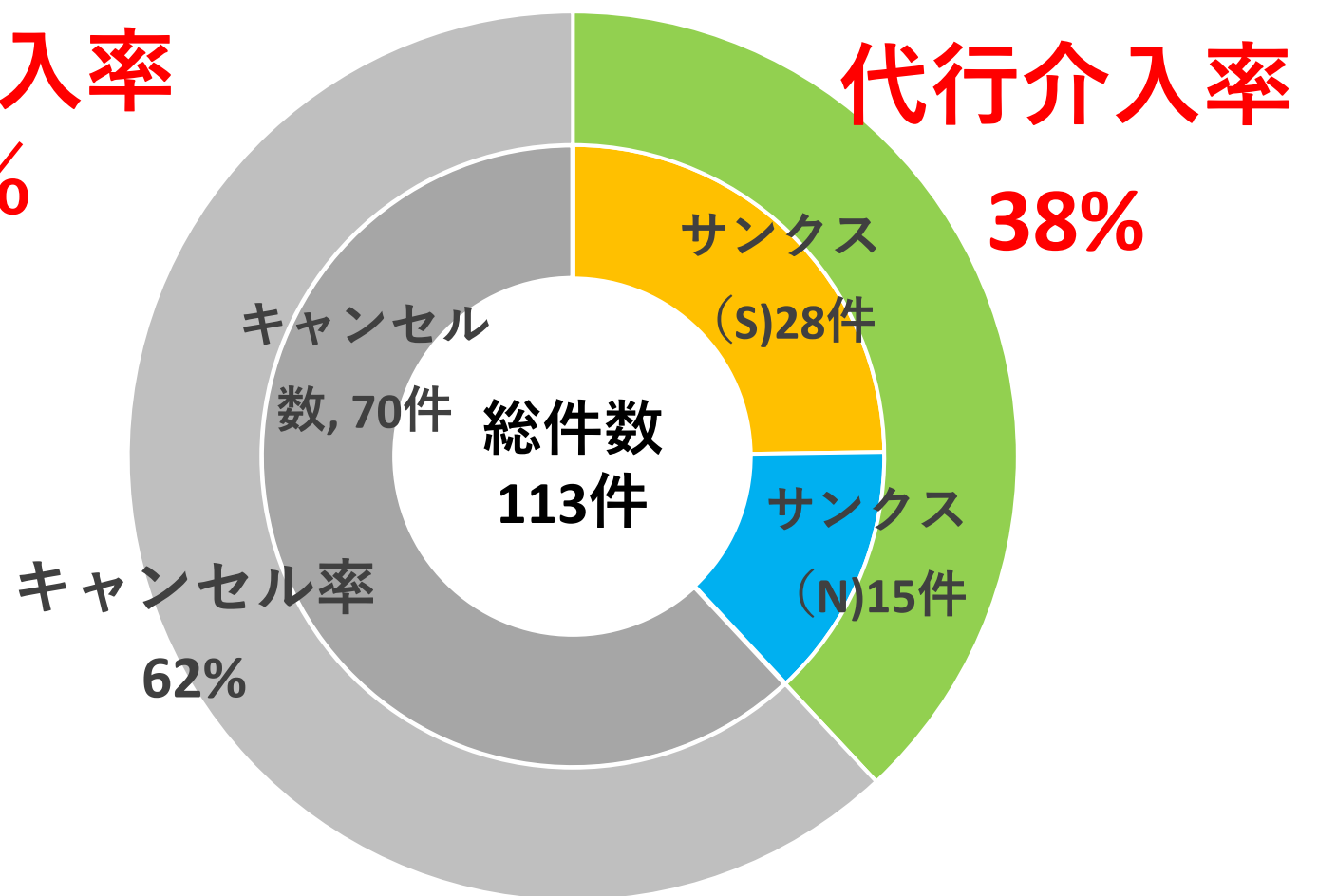


結果① 代行介入率

2023年度



2024年度(5月~1月)



結果② サンクスカード配布枚数と代行率の月間推移

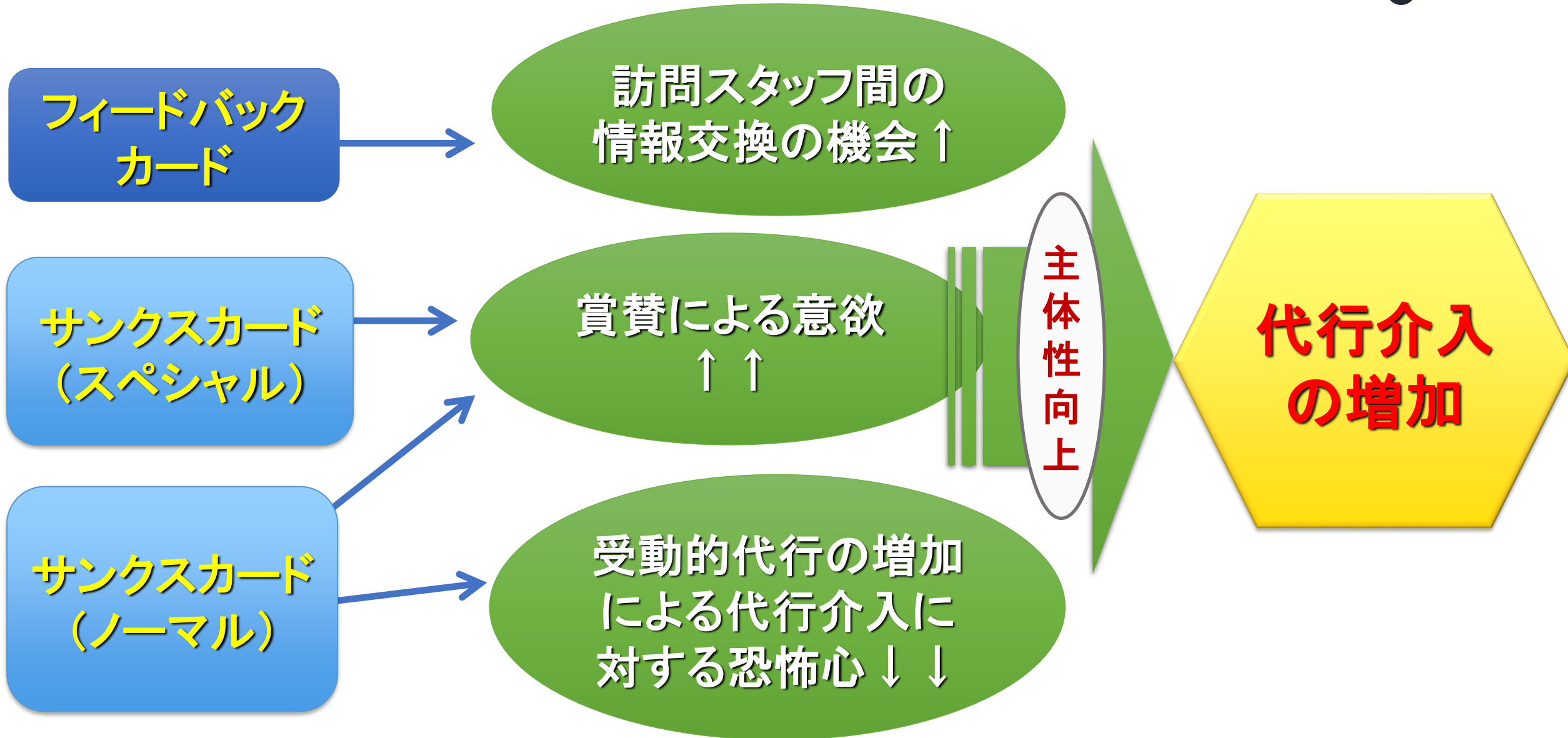
2024年	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
欠勤日数 (1名1日換算)	1	1	1	0	2	8	0	9	5
サンクス(N)	1	1	1	0	3	6	0	1	2
サンクス(S)	0	0	1	0	4	5	0	10	8
代行件数	1	1	2	0	7	11	0	11	10
キャンセル予定数	5	4	5	0	12	35	0	35	17
代行率(%)	20.00	25.00	40.00	#DIV/ 0!	58.33	31.43	#DIV/ 0!	31.43	58.82

結果③ 個人データ

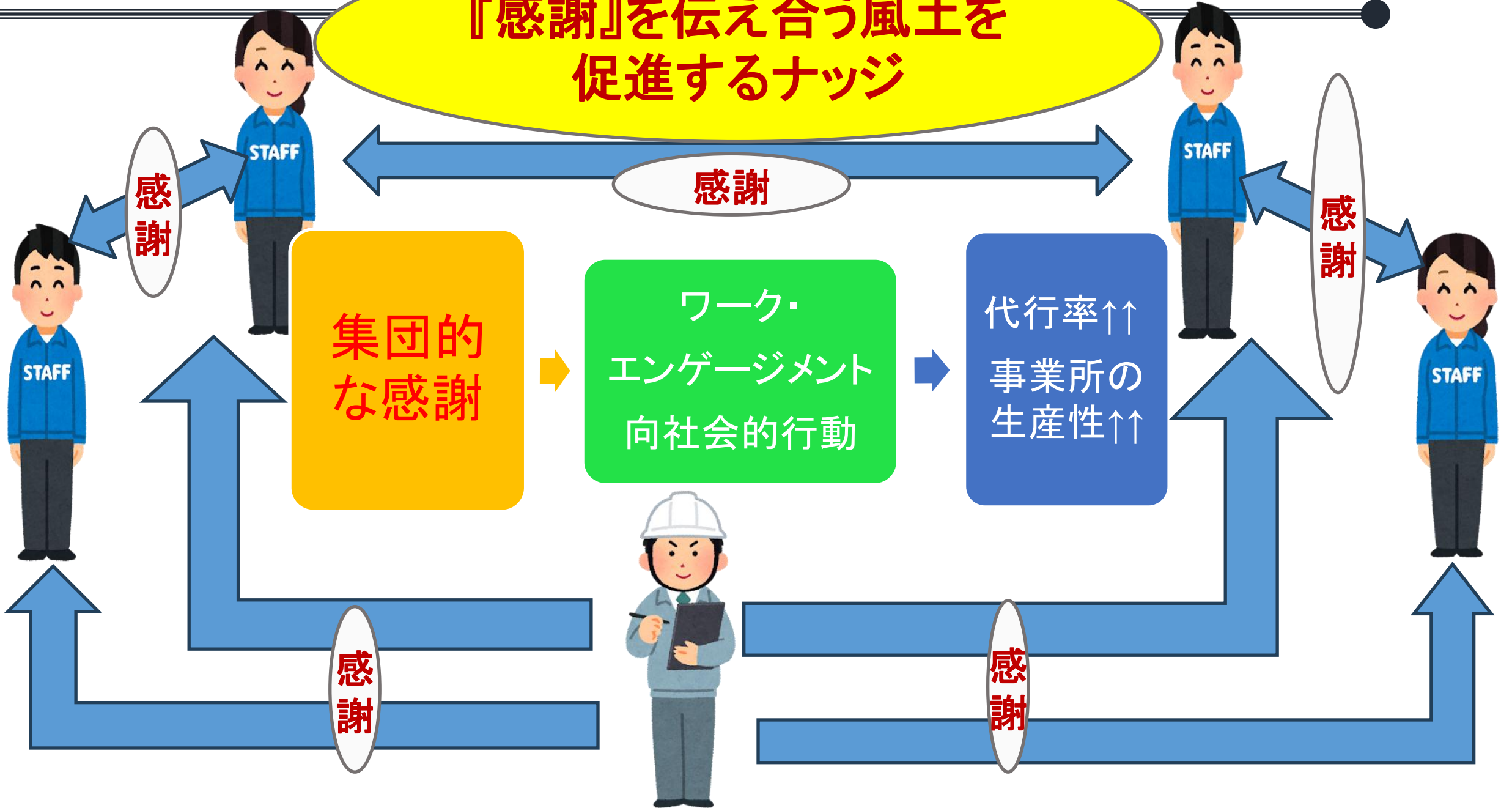
2024年	サンクスカード(N)	サンクスカード(S)	合計
A	1	5	6
B	2	10	12
C	3	3	6
D	3	3	6
E	1	2	3
F	5	5	10
G	0	0	0

結果④ 業務量と退勤時間・残業時間

	2023年度	2024/5～2025/1
個人平均件数/月	85件	87.95件
平均退勤時間	17:52	17:49
平均残業時間	10.7	9.2



『感謝』を伝え合う風土を
促進するナッジ



- ◆ 単独事業所のみでは信頼性が乏しい
- ◆ 突発的な休みに限定すると、日数・キャンセル数が少なく定期的なカード配布に繋がっていない

他サテライトへ
協力を依頼

祝日の振り替え
にも適用

他事業所との比較

総件数の増加

- ◆ 本結果は、年度毎のスタッフ数や全患者数の変化に影響を受けるため、あくまで参考値である
- ◆ 代行数に個人差が見られるため、全体に働きかけるサンクスカードのみでなく、個別性を意識したアプローチも必要
(例えば、、代行数の人事考課への反映？年間の代行賞？)
- ◆ 風土形成には時間を要するため、長期的な活動・経過観察が必要