

介護 取組事例①

(サービス付高齢者住宅「ソルシアス佐倉・上用賀」)

(ウェルナビ(株)阿部信子社長)

ただいま御紹介にあずかりました、ウェル・ナビ株式会社の阿部でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

本日は3つの事例を御報告いたします。最初に道具を工夫した事例。2つ目に職員の役割や手順を「見える化」して、効率的な業務ラインを構築した事例。最後に情報のマネジメントを通じて介護の品質を向上させた事例でございます。

事例1、道具を工夫して安全確保ですが、対象事業所は、JALUX トラスト社が運営するソルシアス佐倉です。ソルシアス佐倉は、サービス付き高齢者住宅で、入居者 83 名のうち 40 名が介護を受けておられます。

課題は、5重チェックをしてもミスが発生してしまった入居者の服薬介助です。

改善前の状況ですが、3年前に十数件の誤薬が発生しておりました。その都度、確認のプロセスを増やし、直前では5段階でのチェックを行っていたにもかかわらず、ミスが発生してしまいました。服薬ボックスは写真のとおりですが、隣の間仕切りから薬を取り出してしまったことが原因です。

このため、写真のように個別に持ち運べる容器に変え、その容器にお客様の写真と処方薬の写真を張りました。名づけて、ひみつのアッコちゃん魔法のコンパクト作戦です。アナログの画像認証システムとも言えます。

これにより、途中段階のチェックを省き、お客様のもとできちんとお顔と薬を確認するという手順に変更いたしました。確認回数を5回から3回に減らせた上、変更後8カ月間で誤薬の事故は起きておりません。

次に、事例の2でございます。職員の役割や手順を見える化し、効率的な業務ラインを構築した取り組みです。対象事業所は、通所介護事業所のソルシアス上用賀です。

当時、1日40名ほどのお客様がいらっしゃいました。その前の1年間でお客様と職員の数が増えたため、業務の流れがスムーズでないという課題がありました。

そこで、全職員を対象に、実際に行った業務を調査いたしました。このような業務時間調査票を用い、全職員に対し、10分ごとの業務内容を記入していただきました。記入いただいた内容をこのような表にまとめて業務全体を可視化することにより、どの時間帯、どの業務にムリやムラがあるかを把握しました。

これによって、介護職が送迎や清掃といった専門以外の業務に時間を割かれているという実態が把握できました。

そこで、職員の役割分担を整理し、例えば送迎に関しては運転手を新しく採用して、介

護職員の負担軽減を図りました。介護や看護の専門職は、その資格業務に専念していただき、配膳や清掃などの業務を、資格を持たないケアアシスタントに重点配分いたしました。アシスタント職の業務マニュアルも作成いたしました。さらに、インカムを使って基本ラインに基づいた業務指示をリーダーから全員に通達することにいたしました。例えば「送迎第一陣スタンバイです。A様、B様の誘導をお願いします」というようなことです。

このような一連の取り組みによって、1日の職員1人当たりの労働時間を8.9時間から6.7時間に削減し、労働生産性を33%改善することができました。