

介護 取組事例②（「やさしい手 笹塚訪問介護事業所」）

（ウェルナビ㈱阿部信子社長）

3つ目の事例です。対象事業所はやさしい手笹塚訪問介護事業所です。

笹塚店のスタッフ数は57名ですが、そのうち6名がお客様とヘルパーの管理を担うサービス提供責任者として従事しております。今回の取り組みは、主にこの6名の活動を中心に行いました。

課題は、在宅生活を継続するために必要な情報の量と質を上げ、ケアマネジャーへの報告の質を上げることです。

訪問介護では、サービス終了時にヘルパーがサービス提供責任者に介護サービス記録を提出し、必要に応じて電話でやりとりをするのが一般的です。やさしい手では、それに加え、ヘルパーからの報告に携帯電話のメールを活用してデータベース化を図っていますが、報告の量と質に課題がございました。

また、サービス提供責任者は、お客様の状況を適宜、ケアマネジャーに報告します。ケアマネジャーは、月に1度、お客様を訪問してケアプランを更新しますが、お客様の日ごろの御様子がいかにケアマネジャーへ届いているかによって介護の品質が大きく左右されます。ヘルパーから上がってきた情報の中から何をケアマネジャーに報告するか、その優先順位についても課題がありました。

具体的な改善取り組みです。まず、報告の量を増やすために、ヘルパーの報告実績に応じて、入力率80%以上を「ありがとうヘルパー」として表彰いたしました。入力率0%のヘルパーには携帯メールの操作方法を教えました。

その中間の「もったいないヘルパー」には観察の視点を指示するよういたしました。例えば1日の水分摂取量はどのくらいかを報告するよう、サービス提供責任者からヘルパーへ指示を出すよういたしました。

指示内容を平準化するため、その他の観察の視点もこのように整理いたしました。サービス提供責任者が具体的な指示をすることで、ヘルパーを教育し、報告の量と質を高めることができました。例えば「胃の具合が悪く今朝嘔吐し、昨日、デイサービスでも嘔吐したそうです」という報告に対し、「嘔吐は食中毒の可能性もあるので、何を食べたか聞き出してください」というような具体的な指示を出すようになりました。

現在は指示内容を定型化し、システムに反映することに取り組んでいます。

このように、ヘルパーから報告される情報の量と質は飛躍的に上がりましたが、次のステップとして、たくさんの情報の中から何を選択してケアマネジャーに報告すればよいのかという課題に取り組みました。

たくさんの情報の中から、ケアマネジャーに報告する内容の優先度を明確にするため、判断基準を作成いたしました。

さらに、増えた業務量、情報量を従来の業務時間内でケアマネジャーにお届けできるよう業務の効率化を図りました。

やさしい手では、職種ごとに業務スケジュールが標準化されています。ケアマネジャーへ情報提供を行う営業活動時間が設定されていますが、効率よく行われていないという課題がございました。

そこで、毎日の朝礼・夕礼を活用して、数値化した成果目標を情報共有いたしました。前日の夕礼で翌日のスケジュールやケアマネジャーへの訪問件数を伝える。そして、当日の朝礼時に再度、職員全員で確認する。夕礼では、目標の達成状況を確認して、翌日のスケジュールを再調整していく という PDCA のサイクルを回し、業務の効率化を図りました。

業務の効率化により労働時間を減らしながら、ケアマネジャーへの情報提供回数を飛躍的に増やすことができました。

介護の品質を高めた結果、売上げの増加につながりました。労働生産性はプロジェクト期間の3カ月で15%、その後も効果が継続し、6カ月で40%改善することができました。

一連の取り組みにおいて、介護に従事する職員が自己成長や達成感を確認し、介護の仕事に対するやりがいやモチベーションを高める一助となれば幸いと存じます。

以上、介護分野の取り組みを御紹介させていただきました。御清聴ありがとうございました。