

介護人材確保地域戦略会議プログラム資料

ICTを活用した労働環境改善等の取り組み



株式会社 やさしい手
代表取締役社長 香取 幹
kkatori@yasashiite.com

介護経営と人材マネジメントのために

サービス業としての介護について、どのように組織として「収益化」に結びつけるべきか考えるための経営管理のフレームワークとして、サービス・プロフィット・チェーンが存在することについて、ジェームズL. ヘスケットらによって報告が利用できると考える。彼らはこの報告において、サービス・プロフィット・チェーンの連関を以下のように説明しています。

- ①収益性と成長性の原動力は顧客ロイヤリティである。
- ②顧客ロイヤリティの原動力は顧客満足である。
- ③顧客満足の原動力はサービスの価値である
- ④サービスの価値は従業員の生産性を高めることで創造される。
- ⑤従業員の生産性の原動力は従業員ロイヤリティである。
- ⑥従業員ロイヤリティの原動力は従業員満足である。
- ⑦従業員満足の原動力は社内サービスの質である。

ここでの「社内サービスの質」とは、従業員が仕事、同僚、そして会社をどのように思っているかの集積されたものです。

報告によると、データから、サービス担当者自身が「顧客ニーズに十分応えることができる」と自覚していることが従業員満足の源泉となることが発見されています。

サービス・プロフィットチェーンの連関

従業員自身が「顧客のニーズに十分応えることができる」という自信をもつことが、最重要な課題であり、弊社にとっては、その自信の集積が弊社の収益性向上に直結すると考えています。

従業員の思いは、顧客満足のためにサービス担当者に求められる能力や権限を最大化し、サービス担当者が「高潔な精神」にもとづいて、自らの仕事に誇りをもって業務あたることの重要性、また「裏方仕事の大切さ」が繰り返し強調されることから養われます。

従業員満足の向上計画には、(1)新たな採用方法、(2)より進んだ技能トレーニング、(3)職務上の意思決定権限の拡大、(4)煩雑な事務作業の自動化、(5)全階層の従業員に対する実績ベースの報酬、(6)そして従業員の昇進機会の拡大が盛り込まれています。

当社は、介護をサービス業として積極的に位置づけ、労働環境を改善し、従業員満足を向上させ、サービス・プロフィット・チェーンの連関を機能させることにより、収益性が低下しつつある訪問介護の収益性を高めることについての挑戦に取り組んでいます。

バランススコアカードによる展開

サービスプロフィットチェーンの展開には、弊社ではバランススコアカードを利用しています。バランススコアカードのフレームワークを用いて目標管理制度、予算管理制度、業績管理制度、方針管理制度と4つの制度の一体的な統合運用をおこなっています。これらはIT活用によって初めて統合が可能となりました。

予算管理制度は、現利用者の次月の利用を前提に12ヶ月間の売上と利益の正確な予測値を基に作成された予算により差異の分析をおこないます。また、毎月5日ごとに5回、当月と翌月の売上額、利益額と前提となるKPIを現利用者の予定サービスをもって計算することで正確な値を把握し、予算と実績の差異を分析し、翌月以降の行動を決定して行動を開始しています。

目標管理制度(Management by Objectives)は、ウェブを通じて「人材マネジメントシステム」を利用し、従業員1人1人にそのサービスが供給されています。目標管理と予算管理と業績管理、および品質マネジメントの方針管理、それぞれのシステムは統合した目標設定に基づきプロセス管理をおこない、成果業績を従業員1人1人にフィードバックをしています。

業績管理のシステムは、プロセスKPIのシステムと予算実績差異分析のシステムを統合して供給されています。

品質マネジメントQMIにおける方針管理は、予算管理、目標管理、業績管理と統合されています。

また、顧客獲得には、SFAシステムが活用され、個別の消費者の購買心理フェーズの遷移に沿って働きかけが取り組まれています。上記の個別の利用者のPDCAサイクルの協働による成果の共有による、地域の信頼の獲得を目指しています。

これらのフィードバックによって、目標管理の評価がなされています

顧客ロイヤリティのためのコミットメントとIT活用

顧客ロイヤリティの向上のためには、「Aging In Place」「住み慣れた家で生きる」、在宅生活継続の実現が重要です。

弊社は顧客の在宅生活継続のコミットメントを行い、コミットメントの実現のために、(1)ケアマネジメントのマネジメントレビュー(2)再アセスメント(3)改善の提案と承認(4)改善の実現という一連の介護過程に基づくPDCAのサイクルを早いスピードで回転させていきます。これは、2000年に承認されたISO9000認証のプロセスとして長きにわたり取り組んできたものです。

弊社の取組の経験は、利用者ニーズの実現は、このPDCAサイクルの単位時間あたりの回転数に依存することを発見してきています。また、この成果のためには、初回アセスメントの完全性より、むしろ再アセスメントの回数が依存することを弊社は学習しています。

弊社の社員は、顧客へのコミットメントを確実に実現するために、PDCAサイクルのプロセスは、そのステータス遷移のマネジメントをウェブシステムである基幹システムでおこなっています。

弊社では、サービスの経過記録を全て情報システムで管理しています。これらのプロセスは、インターネットを通じて、本人ご家族の閲覧とご意見の受信に用いられています。また、他職種への情報提供と迅速な対応を成し遂げています。

その他、「申し送り」情報や、「要対応情報」を関連者数十人に適切に瞬時に情報伝達するほか、迅速な対応に貢献しています。

基幹システムでは、アセスメントプロセス、訪問介護計画、手順書それぞれについて、(1)マネジメントレビュー、(2)再アセスメント、(3)改善の提案と承認、(4)改善の実行の各ステータス遷移を期日管理をおこないすすめています。そのステータス遷移は、ウェブシステムである特性を利用し、遠隔監視をおこない、KPI数値管理により、その作業が管理されています。

業務システムの自動化による時短常勤のサ責の活躍

さらに介護職員が顧客満足の獲得のための行動に出来る限りの労力を割くことができるように、業務システムの自動化には多くの資源が投入されています。

- ・訪問介護員の雇用管理
- ・サービス提供予定と実績の管理
- ・訪問介護員の賃金の自動計算
- ・個別のサービス提供予定への個別の訪問介護員の就労予定の設定
- ・リアルタイムの顧客情報の把握の支援
- ・利用者の「要対応」情報、「申し送り」情報の全ての関連者への迅速な伝達
- ・顧客のサービス提供予定への訪問介護員へのリコmend(緯度経度情報を活用)
- ・訪問介護員の就労可能時間への顧客サービス提供予定の連続設定(緯度経度情報を活用)
- ・自動のシフトの設定とシフトごとの役割設定
- ・サービス提供予定と同時にこなわれる、移動距離と移動費計算
- ・常勤社員のシフトの自動作成
- ・常勤社員のシフトと勤怠管理
- ・全社員へのグループウェアの提供

これらの機能によって、介護職員の作業時間を大幅に短縮し、残業時間を極限まで減らし、子育てや介護による時短の常勤社員がサービス提供責任者業務をおこない、顧客に向けた満足の獲得を実現しています。

弊社では、これらの業務プロセスを実現するために次ページ以降の人材マネジメントシステムを充実させています。

人材マネジメントシステムの運用とIT活用

人材マネジメントの「デリバラブル」に着目し、人の視点、企業の視点の統合をおこない、その成果として、従業員1人1人の人材価値向上を進め、その結果として、収益性の向上を獲得します。

このように、人と企業の視点を統合することにより、人のエンプロイアビリティ(人材価値)向上を進め、これによるモチベーションを維持向上し、企業の収益性を向上させています。

(1)目標管理制度、(2)職務役割制度、(3)OFFJT・OJT制度、(4)人事ローテーション。これらの人材マネジメント制度は、長期の視点、短期の視点それぞれにて、エンプロイアビリティ(人材価値)と企業収益性の向上が同時に満たされるように設定がなされています。

「デリバラブル」の企業の視点の短期においては、戦略目標と1人1人の貢献を適合する仕組みとして、全社員の定期個別面談と目標管理制度の運用による、業績管理の仕組みを導入しています。

目標管理に基づくセルフマネジメントの向上を進めるためには、決定された戦略に基づいて、人材一人一人の期待貢献が明確に設定され、上司は目標達成プロセスの達成を確実にするための支援と準備をおこないます。

企業の視点の長期においては、キャリアと経験を通じた選抜育成を行っています。具体的には、個別のキャリアビジョンやローテーションに関する課題を踏まえ、人材価値向上を目的とした人事ローテーションの継続、目標管理制度や職務役割評価制度の高得点者への早期の選抜制度をおこなっています。コンピテンシーの早期移転を目的とした事業別階層別研修をおこなっています。

人の視点の短期においては、フィードバックと従業員支援として、全社員の評価取得得点の開示、平均以上の得点者の序列の開示、得点と賞与算定との連関の開示をおこなっています。目標管理制度や職務役割評価制度の得点は全社員に個人にフィードバックがなされ学習支援が強化されます。従業員へのフィードバックについては、目標管理制度の運用技術の向上を図っております。

出産による休業後のサ責復帰率は97%まで上昇

人の視点の長期の「デリバラブル」は、キャリア開発支援です。長期キャリアビジョンと、ローテーションの課題を踏まえた、エンプロイアビリティの向上支援を行います。また、メンター制度の運用によって側面支援をおこなう取り組みをおこなっています。

それぞれの活動は、人材マネジメントの情報システムで管理がなされています。ウェブシステムで行うことにより、関わる社員が同時進行的に操作することを可能にして、協働作業によって、全ての社員に適切に働きかけをおこなうことを保証します。

情報システムにより、人材マネジメントが適切に提供され、人材マネジメントの活動の成果として企業と人に「デリバラブル」を提供しています。弊社では、エンプロイアビリティ向上のコミットメントと保証が生まれ、これにより、人材が会社を信頼する効果を生むと考えられています。

人材と会社の信頼関係の確保のためには、労働法制の遵守は確保が必要であるほか、子育て・介護を行う過程の支援も必要です。具体的には、認定・認可・認証保育等自己負担費用の半額を負担しているほか、末の子が6歳の4月を迎えるまでの時短勤務制度などを保障しています。

会社の役割として「職場の人間関係づくり」の充実を図ることが相対的に重要性を増してきています。そのためには、サービス提供責任者と訪問介護員、サービス提供責任者同士がともに「一人ひとりが主役になる、一人ひとりが輝いて生きていくことを支援し合う協力関係」を構築しなければなりません。今後、社員間相互信頼のための施策拡大と風土づくりに積極的に取り組み、常勤社員の定着の促進を進めて、全事業を通じて習熟度を向上させ訪問介護員や利用者への働きかけによるサービスの満足度を向上させたいと考えています。

職場の人間関係が良好であることのコミットメント

わたしたちは、訪問介護の最大の経営課題は、「いかに、個別の介護員がご利用者一人一人の生活をささえ、はげまし、はたらきかけ、個別の利用者の生活をより充実したものに近づけていくことを着実に進めていくか。」と定義しています。こうした背景のなか、「社員1人1人の利用者へ向けた着実な行動を支えるモチベーションを高める経営」をどのように実行に移していくかということは組織全体から課せられた経営者に対するもっとも重大な責任の一つです。

ご利用者の「人間としての前向きなお気持ち」をささえるためにはまさに、直接はたらきかけとサービスをおこなう介護員が「前向きな気持ち」であることがわたくしどものサービスのカギと考えています。

私たちはサービス・プロフィット・チェーンというフレームワークに沿って訪問介護員やサービス提供責任者のモチベーション向上に向けた努力を行ってます。心折れずに継続したいと思います。

そして全社員が協働してすべて顧客の価値の創造を実現することをめざします。

株式会社やさしい手
代表取締役社長 香取 幹

各システムにおける機能と効果について

利用システム	機能と効果
1・目標管理システム	上司との面談を通し、会社からの期待を踏まえ個人目標を設定し、毎月達成状況について振り返りを行うことで従業員の学習を支援する機能。職務ごとの役割についての習得状況について達成度管理が出来る機能
2・業績管理システム	1ヶ月ごとの自店舗の業績について、弊社で設定したKPIが数値化され全社の中での自店舗のポジショニングを職員へフィードバックする機能。課題を明確化し翌月の行動計画を立案する
3・職員シフト作成の効率化(型枠シフト)	職員のシフトについて事業所ごとに設定した型にしたがって日勤、夜勤などのシフトをシステムが平等に振り分け、1ヶ月の所定労働時間になるようにシフトを作成支援する機能
4・職員シフトに基づくルートの効率化	各シフトにおける標準的な役割を設定し、1日の業務の流れ、実施事項について従業員事前に把握でき、平準化されたサービス提供を支援する機能
5・サービス予定実績管理の効率化(CTI)	ご自宅にお住いの利用者サービスの提供が予定通りなされているか、訪問介護員が予定通りサービス提供実施が出来るか確認する機能。予定通りなされていない可能性がある場合アラートによるお知らせをサービス提供責任者に対し実施する
6・サービス予定実績管理の効率化(ハンディ)	サービス付き高齢者住宅における膨大な量のサービス予定をバーコードリーダーを活用して実績に変換する機能 サービスの内容、時間短縮や延長した場合についてもリアルタイムに実績化を支援する
7・訪問介護員調整の効率化	訪問介護員の曜日ごとの希望勤務地と稼働可能時間に基づいて、利用者宅から近くにいる訪問介護員を優先的抽出し、利用者サービスへのマッチングを支援する機能
8・計画書作成、作成状況進捗確認業務の効率化	訪問介護計画書の作成漏れがないか、改定漏れがないか一覧で確認する機能。定期的なモニタリングが実施出来ているかについても一覧で確認が出来る
9・介護記録の全社員共有に向けた取り組み	利用者サービスごとの介護記録を蓄積し、内容区分ごとに検索、閲覧可能にする機能。利用者への対応が必要な要対応事項を共有し、申し送りに利用する
10・モバイルカ、ゆめいえによる訪問介護員、他職種連携	訪問介護員が携帯電話を用いて訪問介護員のスケジュールを確認出来、介護記録を入力することが出来る機能。介護記録や介護目標を多職種と共有する機能
11・賃金計算、移動賃金計算業務の効率化	訪問介護員の利用者宅から利用者宅までの移動に要する時間の把握と、移動に要した時間に対する賃金の計算をする機能
12・未収金回収業務の効率化	介護サービスにおける国保連、市区町村、利用者と請求先ごとの売掛金の管理及び、入金管理をする機能。各月ごとに管理をすることで未収金の把握を容易にする

ICTの活用についての説明資料

参考資料1

参考資料目次

- 目標管理システム
- 業績管理システム
- 職員シフト作成の効率化(型枠シフト)
- 職員シフトに基づくルート効率化
- サービス予定実績管理の効率化(CTI)
- サービス予定実績管理の効率化(ハンディ)
- 訪問介護員調整の効率化
- 計画書作成、作成状況進捗確認業務の効率化
- 介護記録の全社員共有に向けた取り組み
- も바일カ、ゆめいえによる訪問介護員、他職種連携
- 賃金計算、移動賃金計算業務の効率化
- 未収金回収業務の効率化

目標管理システム(目標設定の実施)

HRM支援システム **Legato** コンサルティング 事業本部 情報システム部 執行役員 松野 雄太 [ログアウト](#)

[トップ画面に戻る](#)
個人基本情報
人材マネジメント情報

[目標管理](#)
|
[目標一覧](#)
|
[目標評価一覧](#)
|
[職務評価](#)
|
[職務評価一覧](#)
|
[総合評価グラフ](#)
|
[キャリアビジョン](#)

第1四半期
第2四半期
[コピー](#)
[印刷プレビュー](#)

[意味付けメモ](#)
財務の視点
ポジションと価格の視点
顧客価値の視点
迅速化の視点
相互信頼と人材の視点

財務の視点

目標No	1 (0%) ▼	<input type="button" value="目標追加"/> <input type="button" value="目標削除"/>	ウェイト	<input type="text"/> %
成果責任・重要成功要因	<input style="width: 100%;" type="text"/>			
業績目標：重要成果指標 (いつまでに・何が・どのくらいの水準になっているか)	7月	8月	9月	合計
	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
行動計画 (いつまでに・誰が・何をどのように・どのくらい・どうするか?)	<input style="width: 100%;" type="text"/>			
評価基準	<input style="width: 100%;" type="text"/> で評価			
達成水準	S	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
	A	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
	B	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
	C	<input style="width: 100%;" type="text"/>		

上司との面談を通し、会社からの期待を踏まえ個人目標を設定する。四半期ごとにBSCの視点に基づき個人ごとに目標の設定及び具体的行動計画、達成水準について設定を行う。また各階層ごとに財務、PR、顧客、業務プロセス、人材の視点においてのウェイト設定を行い何に力を入れて取り組みを行うか明確にする。目標管理制度については評価が賞与に連動する。

目標管理システム(個人評価及び上司評価)

HRM支援システム コンサルティング事業本部 情報システム部 執行役員 松野 雄太 [ログアウト](#)

Legato ▶ トップ画面に戻る 個人基本情報 人材マネジメント情報

目標管理ステータス | 目標評価結果 | 職務評価ステータス | 総合評価結果 | キャリアビジョン一覧

課:
 役職:

評価結果 目標立案

10件

社員番号	氏名	部署	役職	自己評価 点数	1次評価		2次評価		役割外 行動 評価	
					考課者	点数	考課者	点数		
000035		巡回事業部 新柏巡回	課長 1級	1050	松野 雄太	1050	沢井 昌義	1050	-	<input type="button" value="目標シート"/>
000047		情報システム部 情報システム課	課長 2級	850	高橋 和世	975	松野 雄太	975	-	<input type="button" value="目標シート"/>
000265		情報システム部 情報システム課	課長 2級	950	高橋 和世	1000	松野 雄太	1000	-	<input type="button" value="目標シート"/>
019266		情報システム部 情報システム課	主任	700	杉山 さゆり	900	高橋 和世	850	-	<input type="button" value="目標シート"/>
023436		情報システム部 情報システム課	主任	850	伊東 秀樹	1012.5	高橋 和世	1062.5	-	<input type="button" value="目標シート"/>
020481		情報システム部 情報システム課	一般	962.5	中村 剛	1062.5	伊東 秀樹	1062.5	-	<input type="button" value="目標シート"/>
023869		情報システム部 情報システム課	一般	962.5	伊東 秀樹	1037.5	高橋 和世	1037.5	-	<input type="button" value="目標シート"/>
026268		情報システム部 情報システム課	一般	875	郭 亨澤	1037.5	伊東 秀樹	1050	-	<input type="button" value="目標シート"/>
026732		情報システム部 情報システム課	一般	1000	郭 亨澤	1012.5	伊東 秀樹	1087.5	-	<input type="button" value="目標シート"/>
026753		情報システム部 情報システム課	一般	625	鈴木 直之	1050	杉山 さゆり	1000	-	<input type="button" value="目標シート"/>

インターネット |

自身で設定した目標が達成出来ているかどうか毎月目標の達成状況についての振り返りを実施する。四半期ごとに自身の目標に対する自己評価を実施する。また上司についても四半期ごとに1次、2次評価を実施し、本人の目標の達成状況についての振り返り及び、次月以降の目標設定を実施する。本人の目標達成に向けた課題の明確化及び上司の目標設定能力の向上につながっている。

目標管理システム(職務役割評価)

HRM支援システム **Legato** トップ画面に戻る コンサルティング事業本部 情報システム部 執行役員 松野 雄太 [ログアウト](#)

個人基本情報
人材マネジメント情報

目標管理
目標一覧
目標評価一覧
職務評価
職務評価一覧
総合評価グラフ
キャリアビジョン

職務評価						目標評価点					職務評価点	
役割の範囲	ウェイト	評価			第4四半期	第1四半期	第2四半期	第3四半期	年間	年間	年間	
		自己	1次	2次								
1 戦略理解・事業計画・方針展開の理解と参画												
1	目標設定とタイムマネジメント	3%	B	B	B	自己	750	675	525	1000	737.5	1040
2	チームワーク向上への協力	3%	B	B	B	1次	750	700	525	950	731.3	1132.5
2	チームワーク向上への協力	3%	B	B	B	2次	750	700	525	950	731.3 (1)	1132.5 (2)
2 事業計画・方針展開と目標管理、予実差異												
1	目標設定とタイムマネジメント	4%	B	B	B	総合評価点						
2	チームワーク向上への協力	4%	B	B	B	(1) × 10 %	+	(2) × 90 %	=	1092.4		
3 コーディネート						73.1		1019.3				
1	目標設定とタイムマネジメント	3%	A	S	S	総合コメント						
2	チームワーク向上への協力	3%	B	S	S							
3	職務の実行	3%	A	A	A	自己評価	上尾店に異動し、システム等の使い方を習得することができ、少しずつ業務を積極的に行えるようになってきた。					
4 訪問介護員労務管理							渋谷から上尾に異動になりサービス提供責任者の仕事ができるようになり相川さんがとてもいきいきしているのがよかったです。サ責スキルは高いのでこれから向上し、リーダーなど目指して頑張りたいです。					
1	目標設定とタイムマネジメント	3%	B	B	B							
2	チームワーク向上への協力	3%	B	B	B							
3	職務の実行	3%	B	B	B							
5 訪問介護員OJT												
1	目標設定とタイムマネジメント	4%	B	B	B							
2	チームワーク向上への協力	4%	B	B	B							
3	業務に必要な知識・技術	4%	B	B	B							
4	職務の実行	4%	B	B	B							
6 新規契約・訪問介護計画作成												
1	目標設定とタイムマネジメント	4%	A	S	S							

職務役割基準書に基づき、業務習得MNにも定義している各階層ごとの役割についてどの程度習得しているか四半期ごとに確認する。年間の職務役割の習得状況、達成水準について自己評価を実施し、上司との面談、1次、2次評価を実施のうえ評価を確定する。この評価は翌年の給与に連動する。従業員が会社で担う役割を明確にし役割が担えたか振り返りが出来、翌年の自身及び上司における育成計画に反映することが出来る。

目標管理システム(職務役割評価)

Legato 個人基本情報 人材マネジメント情報

目標管理 | 目標一覧 | 目標評価一覧 | 職務評価 | 職務評価一覧 | 総合評価グラフ | キャリアビジョン

※の項目は必ずご記入下さい。

あなたのメンターを記入して下さい。(※該当者のみ。)

現在担当している職務の内容及びこれまでの経験(過去一年間)を通じて、現在の自分に繋がる、最も重要と思われる職務内容を記入して下さい。

そのことを通じて何を身に付けましたか?

あなたの持っているスキル・強みについて記入して下さい。

あなたが足りないと思うスキルや強みについて記入して下さい。

1年後のキャリアビジョンを記入して下さい。*

3年後のキャリアビジョンを記入して下さい。

5年後のキャリアビジョンを記入して下さい。

身に付けたい能力・スキルについて具体的に記入して下さい。*

Legato 個人基本情報 人材マネジメント情報

目標管理 | 目標一覧 | 目標評価一覧 | 職務評価 | 職務評価一覧 | 総合評価グラフ | キャリアビジョン

将来の職務について(※人事部のみ閲覧可能です。)

関心のある職務、及び、部署について、疑問・質問等がありますか?

疑問・質問に対して、面談による回答を希望されますか? (※希望があった場合、10日以内に人事部よりご連絡致します。)

◎希望しない ◎希望する

あなたの能力、適正あるいは関心事から、異動希望はありますか?

◎希望なし ◎希望あり

異動希望部署を選択して下さい。

なし

異動希望時期を選択して下さい。

◎今すぐ ◎半年後 ◎1年後 ◎2~3年後

異動を希望する理由を記入して下さい。

レコードを登録する 編集する 再利用して登録する 印刷用画面

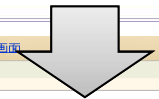
フィールドレイアウト 基本表示項目 先頭へ << 前へ >> 次へ >>>

情報入手日	2015/8/11
情報更新日	2015/8/11
人事課対応速度	1ヶ月以内
社員番号	025977 完全情報取得
社員名	中山 絵里
入社日	2014/04/01
所 属	新高根巡「ルフ」
役 職	一般
職 種	SPM
雇 用 形 態	正社員

対 応 理 由 異動提案
 対 応 理 由 詳 細 新田町森野職員異動に伴う人員補充
 所 属 事 業 部 担 当 者 小林 哲也

面談日時 2015/8/6 11:00
 場所：CTF 担当：小林
 新田町森野職員異動に伴う異動提案を行なう。
 中山職員から快諾を頂く。

所 属 事 業 部 面 談 結 果 ①
 内容
 OP集約化もあり、船橋のお客様を把握している方が必要であり、
 また、定期巡回サービスについても単独で実施している事からも今後の勉強になると話す。
 特に断る理由もないので、お受けいたします。と快諾を頂く。
 9月1日付での異動となります。



サイボウズデジエ

これまで身につけた能力、不足するスキルについての振り返りを実施し、今後の自身の身につけたいスキルや就きたい仕事について、キャリアビジョンを明確にする。異動したい部署があるかどうか理由などを明記のうえ提出を行う。一人一人の面談情報については人材データベースにて管理され一人一人がどのようにステップアップしていきたいか人事部、経営層が確認のうえ、異動希望を勘案のうえ人事ローテーション会議にて異動先を決定する。また決定した異動先については面談にて提案をすることで従業員主体の人材価値向上に向けた人事ローテーションのサービスを実施する

業績管理システム

- 新規件数、サービス提供時間、サービス提供回数等の要介護度別集計値について、予測値、実績値を確認できます。
(予測値は毎日更新、実績値は月に2度更新されます。)
- 売上の実績値が確認できます。
※ 予定値については、現バージョンでは対応していません。
- 予算を入力すれば、予算との乖離、前年同月の実績比較が確認できます。
分析に大切な数値が、グラフによって視覚的に確認できます。【Bシート機能】

■実績レポート(実績) ■【訪問介護】(巡回含む)
 [実績レポート(実績)] [ダウンロード]

実績レポートへ

			201301	201302	合計
11	売上(概算)				
12	売上(概算)	内訳			
		介護給付			
		予防給付			
		受託	0	0	
		障害者自立支援	0	0	
		おまかせ			
17	利用者	新規件数	3	8	11
		介護給付			
		予防給付	1	2	3
		受託	0	0	
		障害者自立支援	0	0	
		おまかせ	1	2	3
		合計	5	12	17
23	実績	介護給付	112	110	222
		予防給付	49	50	99
		受託	0	0	
		障害者自立支援	0	0	
		おまかせ	12	14	26

ページが表示されました

KPI報告書(シートB) 対象年月: 2012/12 作成日: 2013/01/24 10:44 作成者: [ユーザー名]

法人: 株式会社やしい字 経理部: [部署名] 事業所: [訪問介護] <エリアマネージャーコメント>

1. 売上 2. 利用者数集計 3. 要介護度別集計 4. 身体・生活機能 5. 身体・生活機能 6. 要介護度別身体比率 7. 要介護度別身体生活比率 8. 要介護度別生活比率

9. サービス提供回数集計 10. サービス提供時間集計 11. 一人当たりサービス提供回数集計 12. サービス提供回数(分) 13. サービス提供時間(分) 14. 要介護度別サービス提供回数 15. 要介護度別サービス提供時間 16. サービス提供回数(分) 17. サービス提供時間(分) 18. 要介護度別サービス提供回数 19. 要介護度別サービス提供時間 20. サービス提供回数(分) 21. サービス提供時間(分) 22. サービス提供回数(分) 23. サービス提供時間(分)

職員シフト作成の効率化(型枠シフト)

ルートマスク

法人名 株式会社やさい手(仮)

ユーザ名 杉山 さゆり

自動シフト名 日曜北野シフト

勤怠管理部門名 日曜北野巡回

ルートNO	ルート略称	ルート名称	サービス状況	必要資格	勤務種別	始業時間	終業時間	休憩①	休憩②	勤務時間	勤務日数	ダミー
01	日1	日勤1	多		日勤	09:00	18:00	12:00	13:00	08:00	1	
02	日2	日勤2	少		日勤	09:00	18:00	12:00	13:00	08:00	1	
03	日3	日勤3	無		日勤	09:00	18:00	12:00	13:00	08:00	1	
04	夜1	夜勤1	無		夜勤	16:00	34:00	24:00	26:00	16:00	1	
05	夜2	夜勤2	多		夜勤	16:00	34:00	24:00	26:00	16:00	1	
06	夜3	夜勤3	少		夜勤	16:00	34:00	24:00	26:00	16:00	1	
07	住宅	日勤(住宅)	無		日勤	09:00	18:00	12:00	13:00	08:00	1	90001
08	竹書	日勤(竹書)	少		日勤	09:00	18:00	12:00	13:00	08:00	1	900017
09	夜1	夜勤1	少		夜勤	16:00	34:00	24:00	26:00	16:00	1	900018
10	夜2	夜勤2	多		夜勤	16:00	34:00	24:00	26:00	16:00	1	900019

追加 更新 保存 キャンセル 戻る

月次シフト表

法人名 株式会社やさい手(仮) 条件検索
 ユーザ名 杉山 さゆり 勤怠管理部門 情報システム 対象年月 2015年08月
 社員番号 検索

一括チェック 一括クリア 予定

承認	氏名	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
<input type="checkbox"/>	松野 雄太	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休
<input type="checkbox"/>	高橋 和世	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休
<input type="checkbox"/>	杉山 さゆり	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休
<input type="checkbox"/>	伊東 秀樹	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休
<input type="checkbox"/>	鈴木 直之	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休
<input type="checkbox"/>	志良堂 美緒	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休
<input type="checkbox"/>	郭 淳洋	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休
<input type="checkbox"/>	中村 剛	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休
<input type="checkbox"/>	込宮 博司	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休
<input type="checkbox"/>	武田 百合香	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休
<input type="checkbox"/>	伊藤 優晴	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休
<input type="checkbox"/>	伊藤 大亮	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休
<input type="checkbox"/>	小田 敏弘	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休
<input type="checkbox"/>	システム管理者																											
<input type="checkbox"/>	課内会議																											

休日 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27

有休(全体) 0

明休 0 1 1 1 1 0 0 0 0 1 1 1 1 0 0 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1

日勤① 0 6 6 5 3 10 3 0 1 4 7 4 10 4 0 2 8 7 4 9 3 3 4 6 5 3 9 1

日勤② 1

勤務実績 ダウンロード 予定切替 更新 予定入力 保存 キャンセル 戻る

基本の職員のシフトパターン(ルート本数とルートごとの役割)を決定し、それぞれのシフトにおける勤務時間、休憩時間、必要資格を条件設定する。さらに職員ごとの希望休暇を反映させることで自動でシステムによりシフト作成が可能となります。

これにより職員のシフト作成時間の軽減及び、偏りの少ない勤務シフトの作成を可能とします。誰か一人に土日勤務が偏ったり、夜勤が偏ることについて防止致します。

職員シフトに基づくルート効率化(型枠ルート)

時間	住宅スタッフ	作業	稼働
0:00			
1:00			
2:00			
3:00			
4:00			
5:00			
6:00			
7:00			
8:00			
9:00			
10:00			
11:00			
12:00			
13:00			
14:00			
15:00			
16:00			
17:00			
18:00			
19:00			
20:00			
21:00			
22:00			
23:00			
0:00			

休みの日および設定されている勤務時間外には、稼働不可が設定されるようにする。

訪問介護メニューの「訪問介護一括置換」の「シフト勤怠取込」ボタン押下で、下記の画面が表示される。

職員のシフト作成に基づき、各ルートごとに稼働可能な勤務時間が特定できます。この特定された勤務時間についてシステムへ稼働不可能時間の入力をし、稼働可能時間でどのような業務を実施するか週間での役割の設定をします。週間の役割を毎月のスケジュールに反映させることで月次の業務役割を明確にすることが可能となります。翌月のシフト決定し次第、シフト情報を取り込み正しい勤務者へ置き換えをします。これにより日々のルートごとの勤務者の役割が明確になり、勤務予定実績管理が可能となります。

訪問介護1ヶ月の業務の流れ

月初

サービススケジュールを作成します

①居宅サービス提供票受付・確認
※介護保険サービスのみ

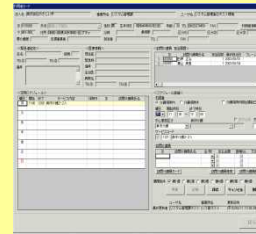
②提供スケジュールの作成

③訪問介護員就労予定の確認

ケアマネージャからのサービス提供票を確認してサービススケジュールを作成します。

利用者カード機能を使用することで、定期的なスケジュールを入れる時間を短縮します。

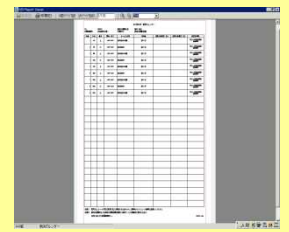
「利用者カード」画面



「利用者定期スケジュール展開」画面



「就労カレンダー」画面



日次

予定を基に、日々実績を仮確定したり、予定修正します

④コーディネート

1. 変更情報受付・対応

2. 未確定スケジュール確認

3. 日次仮実績確定

サービスに入ったら、スケジュールを実績扱いに更新します。大部分はCTIで自動的に実績化することができます。前日までに未確定情報を確認し、「穴あけ」「ダブルブッキング」を防ぎます。

「訪問介護員未確定アラーム」プレビュー画面



「実績確定」画面



「CTIアラーム一覧」画面



月末

日々仮確定していた実績を最終確認し、確定します

⑤訪問介護記録書回収・内容確認

⑥月次実績確定

請求

支払

日々、自動実績化されたデータはシステムに蓄積されます。ご利用者にご書いて頂いた「訪問介護記録書」と照合、データチェックを行い、サービス実績を最終確定します。

「予実明細情報」画面



「介護記録書チェックリスト」プレビュー画面



「実績確定」画面



一般在宅予定実績管理業務の簡素化、効率化

アラーム一覧

事業所名 北海道事業所 最終更新時刻: 2021

年月日	発生時刻	開始~終了	サービス名称	利用者ID	利用者氏名 利用者TEL	訪問介護員ID	訪問介護員氏名 訪問介護員TEL① 訪問介護員TEL②	スケジュール 登録者	対応完了
2003/05/01	09:00								<input type="checkbox"/>
2003/05/01	10:00								<input checked="" type="checkbox"/>
2003/05/01	11:00								<input type="checkbox"/>
2003/05/19	18:23	16:00~17:00						大久保 和尙	<input type="checkbox"/>
2003/05/19	19:20	16:00~17:00			01411 佐野 博英 03-5445-7091			大久保 和尙	<input type="checkbox"/>
2003/05/21	18:50	16:00~17:00	サービスB	00001	富居 仁志 03-5445-7091	01111	福島 啓史 03-5445-7091 03-5445-8092	大久保 和尙	<input type="checkbox"/>

アラーム発生

アラーム発生！！

発生時刻 19:44:29

OK

事業所選択 アラーム色変更 リスト出力 更新 閉じる

北海道事業所 最終更新時刻: 2021

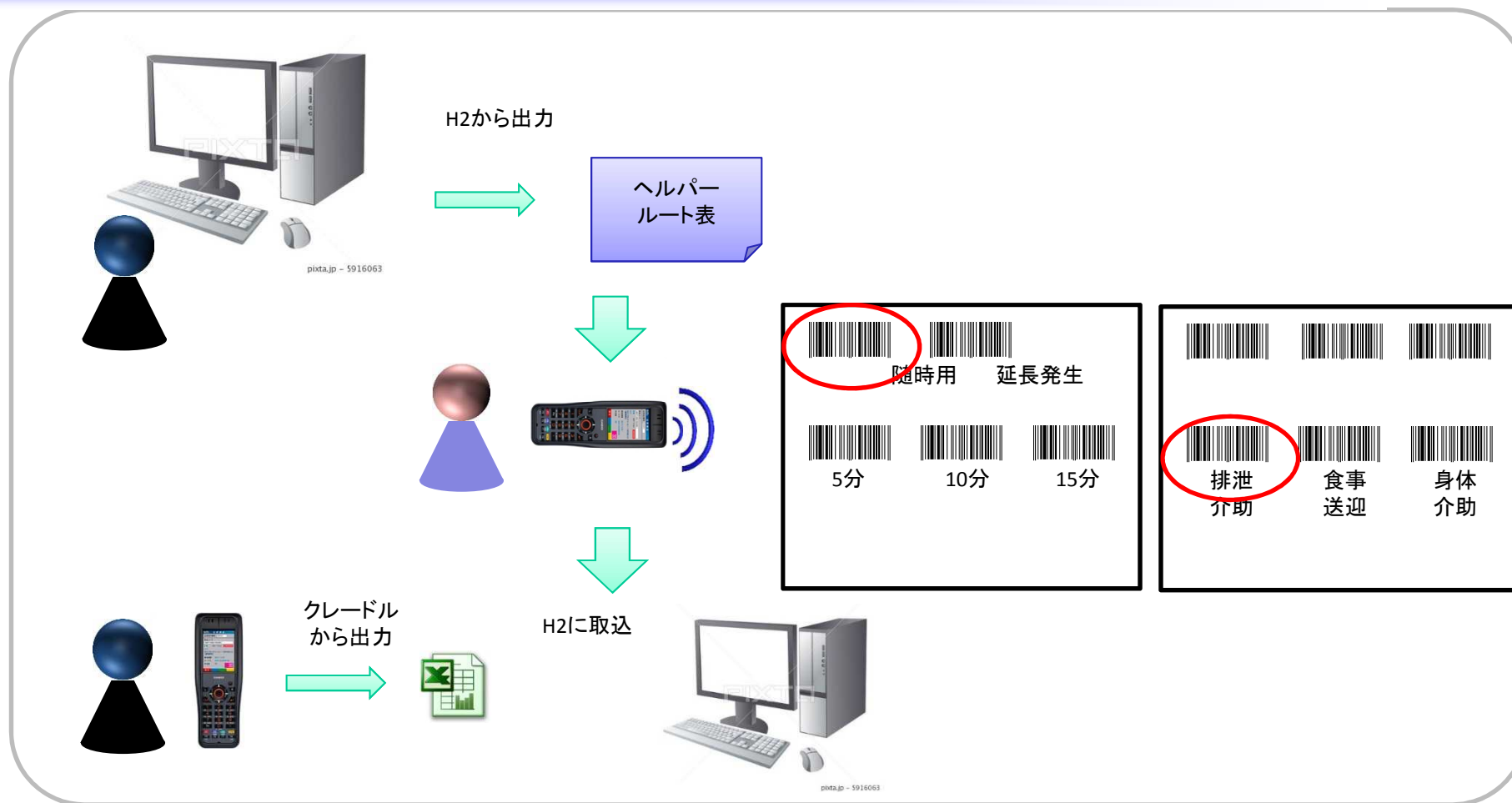
発生時刻	開始~終了	サービス名称	利用者ID	利用者氏名 利用者TEL	訪問介護員ID	訪問介護員氏名 訪問介護員TEL① 訪問介護員TEL②	スケジュール 登録者	対応完了
01 09:00								<input type="checkbox"/>
01 10:00								<input checked="" type="checkbox"/>
01 11:00				03-5445-7091				<input type="checkbox"/>
19 18:23	16:00~17:00	サービスC	01411	佐野 博英 03-5445-7091			大久保 和尙	<input type="checkbox"/>
2003/05/19 19:20	16:00~17:00	サービスD	01411	佐野 博英 03-5445-7091			大久保 和尙	<input type="checkbox"/>
2003/05/21 18:50	16:00~17:00	サービスB	00001	富居 仁志 03-5445-7091	01111	福島 啓史 03-5445-7091 03-5445-8092	大久保 和尙	<input type="checkbox"/>

事業所選択 アラーム色変更 リスト出力 更新 閉じる

訪問介護員がサービス開始時にご利用者自宅の電話をお借りしてフリーダイヤルにコールするとシステム内の対象利用者の対象サービス予定を実績に振り替えを実施します。サービス付き高齢者住宅棟内、棟外での利用するしないが選択可能です。

訪問介護員がサービスにいらっているかどうか瞬時に把握しサービスの穴あけを防止することが可能となります。また月末、月初にかかる実績確認の作業の平準化、簡素化を実現します。

サービス付き高齢者住宅予定実績管理業務の効率化



サービス付き高齢者住宅におけるサービス予定を基幹システムからデータを出力し、ハンディターミナルへ取り込みます。訪問介護員はサービス実施時に利用者宅に設置しているバーコードを読み込み実績化していきます。始業時間にデータを基幹システムへ取り込むと対象利用者の対象サービスと突合し実績化されます。

これによりサービス付き高齢者住宅における膨大なサービス量の予定実績管理が効率化される。21

訪問介護員調整効率化(自動シミュレーション)

The screenshot displays two windows from a scheduling software. The left window, titled '利用カード' (User Card), shows a weekly service plan for a user. The right window, titled '自動割当シミュレーション画面' (Automatic Assignment Simulation Screen), shows the results of a simulation. A table lists the assigned staff for each service, and a dialog box asks for confirmation to execute the automatic assignment.

No.	曜日	開始	終了	サービス名	訪問介護員①	訪問介護員②	訪問介護員③	訪問介護員④	訪問介護員⑤	訪問介護員⑥
1	火	1700	1800	身体介護2	テスト 介護員1				テスト 介護員3	テスト 介護員4
2	火	1900	2000	身体1生活1夜	テスト 介護員2				テスト 介護員5	テスト 介護員6
3	水	1900	2000	身体1生活1夜	テスト 介護員3					

訪問介護員が決定していない利用者の週間サービス計画に対し、前サービスからの距離要件が一番近く、稼働可能な訪問介護員をリコmendします。

これにより入社したばかりのサービス提供責任者においてもどの訪問介護員を割当てれば良いかについて瞬時に判断が出来、業務が効率化します。

訪問介護員調整効率化自動シミュレーション②

訪問介護員カード

自動割当シミュレーション画面

追加されました

自動割当

自動割当されたサービスがある時間帯

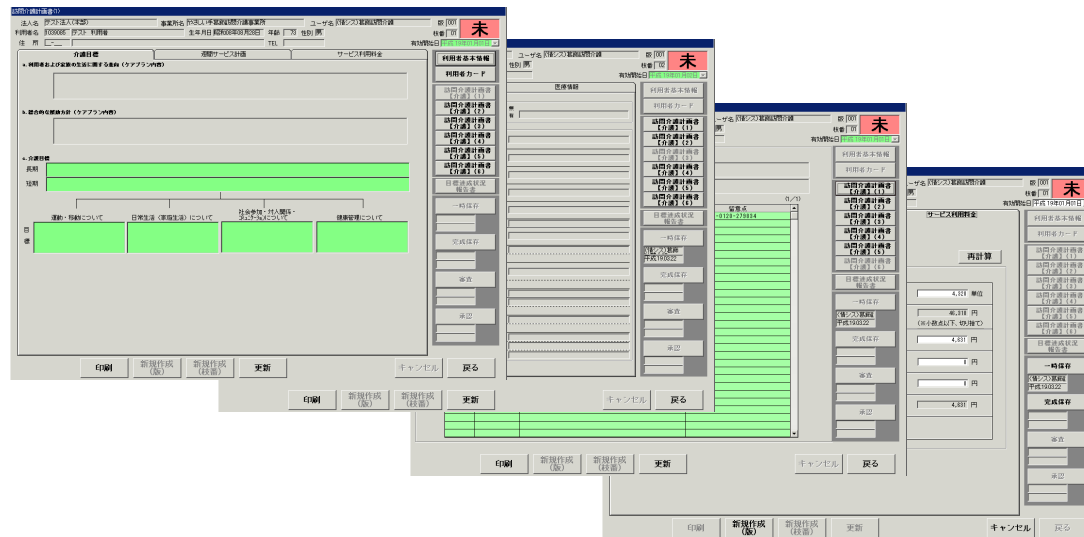
①割当確定ボタンを押す

割当確定

訪問介護員が入社した際やもっと稼働したいという要望があった際に訪問介護員のルートの中で移動時間も勘案して利用者サービスの推薦を実施します。

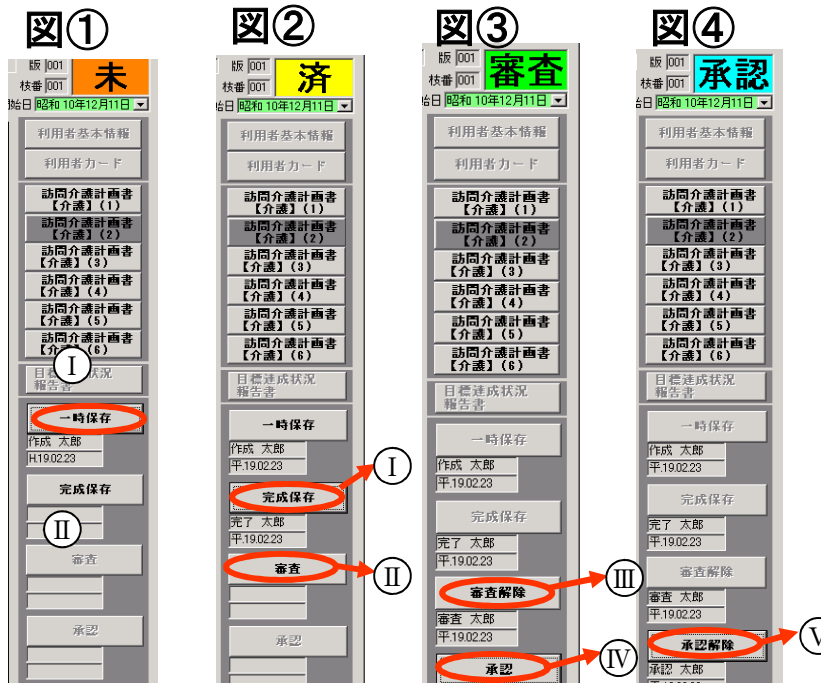
多くの時間働きたい訪問介護員や、利用者のご逝去などでサービスが急に減ってしまった訪問介護員に対し優先的に依頼が出来ることでお仕事が少なく退職するなどの課題を解決します。

訪問介護計画書作成の効率化



訪問介護計画書

訪問介護計画書を作成する機能です。システム内の利用者基本情報や、利用者カードから情報を転用することで、入力作業を軽減しています。



審査・承認

計画書がどのような段階にあるのかが一目でわかります。「保存」「審査」「承認」をすると計画書に氏名と日時が記載されます。

訪問介護計画書作成の効率化②

訪問介護計画書(1)

法人名 株式会社(本部) 事業所名 やさしい手暮らし訪問介護事業所 ユーザ名 (情シス)葛飾訪問介護 版 001
 利用者名 1039085 株式会社 利用者 生年月日 昭和08年08月28日 年齢 73 性別 男 枝番 01 未
 住所 介護目標 週間サービス計画 サービス利用料金 有効開始日 平成19年01月01日

生活援助
 1.掃除
 2.洗濯
 3.ベッドメイク
 4.調理
 5.配膳・下膳
 6.買い物
 7.薬の受け取り
 8.その他の家事

身体介護
 9.排泄介助(トイレ)
 10.排泄介助(ホーカトルイ)
 11.排泄介助(尿器/便器)
 12.排泄介助(おむつ)
 13.食事介助
 14.水分補給
 15.服薬介助
 16.口腔ケア
 17.調理(専門的配慮有)
 18.清拭
 19.手浴・足浴
 20.洗髪
 21.全身浴・シャワー浴
 22.洗面介助
 23.身体整容
 24.更衣介助
 25.ベッドメイク(介助含)
 26.体位変換
 27.移乗・移動介助
 28.外出介助(郵便)
 29.外出介助(買い物)
 30.外出介助(その他)
 31.起床介助
 32.就寝介助
 33.自立生活支援のための見守りの援助
 34.その他の介護

週間サービス計画

	月	火	水	木	金	土	日
1	10:00~12:00 身体1生活3 480単位 01,02,09,15,16,18		10:00~12:00 身体1生活3 480単位		10:00~12:00 身体1生活3 480単位		
2	月1回(1)		毎週(4)		毎週(4)		
3							
4							
5							
6							

目標を達成するための具体的内容

サービス内容(番号) ③角は三角に書く

印刷 新規作成(版) 新規作成(枝番) セル 戻る

利用者基本情報
 利用者カード
 訪問介護計画書【介護】(1)
 訪問介護計画書【介護】(2)
 訪問介護計画書【介護】(3)
 訪問介護計画書【介護】(4)
 訪問介護計画書【介護】(5)
 訪問介護計画書【介護】(6)
 目標達成状況報告書
 一時保存
 (情シス)葛飾
 平成19.03.22
 完成保存
 審査
 承認

例えば、このページで入力するのはこの部分のみです。残りは利用者基本情報や利用者カードからのデータを流用します。

訪問介護計画書については利用者基本情報において要介護認定情報は家族情報、ADL情報や疾患情報など入力しておくことで、計画書画面に多くの情報が自動反映するようにしております。

これにより同じ情報を別帳票へ転記する手間を省き、計画書作成の効率化を図ります。サービス提供責任者が本来実施すべき業務を効率化することでサービス提供責任者の負荷軽減につながっております。

計画書作成ステータス管理機能

訪問介護/プロセスレコード

法人名 [テスト法人(本部)] 事業所名 [やさしい手芸訪問介護事業所] ユーザ名 [(情シス) 葛飾訪問介護]

<<プロセスレコード検索>>

記入日 [] ~ [] 利用者ID [] 支援事業所 [] 利用者検索 []

発生日 [平成 18年12月22日] ~ [平成 19年03月22日] 訪問介護員ID [] 担当ケアマネ [] 支援事業所検索 []

契約事業所 [葛飾訪問介護] 区分① [] 区分② [] 区分③ [] 内容区分 []

<<プロセスレコード>> [利用者] [訪問介護員] [ケアマネ]

記入日	発生日	利用者ID	利用者氏名	内容区分	プロセスレコード名	訪問介護員ID	訪問介護員の氏名	訪問介護員
[検索結果表示領域]								

<<プロセスレコード詳細>>

記入日 [] 発生日 [] 内容区分 [] プロセスレコード 件名 []

利用者ID [] 支援事業所 [] 利用者検索 [] 支援事業所検索 []

訪問介護員ID [] 担当ケアマネ [] 訪問介護員検索 []

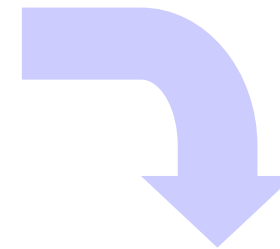
訪問介護員ID [] 訪問介護員ID [] 訪問介護員検索 []

最終更新者 [] ユーザ名 [] 事業所名 [] 更新日時 []

[一覧印刷] [詳細印刷] [更新] [追加] [削除] [保存] [キャンセル] [戻る]

プロセスレコードの記入をすると、「内容区分」別に、発生日がステータス管理表に反映されます。

ステータス管理表には最新の入力日が出るようになっていきます。



訪問介護/利用者ステータス管理表

法人名 [テスト法人(本部)] 事業所名 [やさしい手芸訪問介護事業所] ユーザ名 [(情シス) 葛飾訪問介護]

事業所名 [葛飾訪問介護] 対象者 契約中 終了 全て [検索]

チーム []

チーム名	フリガナ 利用者名	プロセスレコード 結果/方針	記入日	事前 レビュー	定期訪問		レビュー	CM提案 実施日	サ担会議 実施日	ケア プラン	訪問介護計画書					
					予定日	実施日					1	2	3	4	5	6
250	テスト利用者	かつしが事前れぶー	H19.03.26	H19.03.26	H19.06.23	H19.03.23				19.01.01	未	済	審	H19.03.26	H19.03.26	未

計画書作成ステータス管理機能②

定期的な営業訪問など、
こまめな対応が可能
になります。

訪問介護/利用者ステータス管理表

法人名 [テスト法人(本部)] 事業所名 [情報システム課] ユーザー名 [システム管理者①]

事業所名 [池尻大橋訪問介護] 対象者 契約中 終了 全て

チーム名	フリガナ 利用者名	年齢	性別	要介護度	認定有効 期間	支援事業所	CM名	プロセスレコード 状況/課題	プロセスレコード 結果/方針	記入日	審判 レビュー	定期訪問 予定日	定期訪問 実施日	レビュー	CM提案 実施日
154	池尻大橋 A テスト るさん	80	男	要介護3	H19.09.30	橋本ケア栄店	テスト								
155	旧北部 テスト E	75	男	要支援2	H19.09.30	愛川町包括	担当者名								

訪問介護/利用者ステータス管理表

法人名 [テスト法人(本部)] 事業所名 [情報システム課] ユーザー名 [システム管理者①]

事業所名 [吉祥寺訪問介護] 対象者 契約中 終了 全て

チーム名	フリガナ 利用者名	年齢	性別	要介護度	認定有効 期間	支援事業所	CM名	プロセスレコード 状況/課題	プロセスレコード 結果/方針	記入日	審判 レビュー	定期訪問 予定日	定期訪問 実施日	レビュー	CM提案 実施日
231	吉祥寺・西	88	女	要介護5	H19.11.30	武蔵野市居支	中村 CM								
232	吉祥寺・西	89	男												
233	吉祥寺・中央	94	女	要介護5	H19.05.31	ケア21 吉祥寺	早川直子CM								
234	吉祥寺・西	82	女												
235	吉祥寺・西 池尻大橋 九ら	87	女	要支援2	H19.04.30	高齢者総合包括	高橋利恵子	訪問介護計画見直しの際 は必ず(必ず)チーム内で高 橋様の訪問介護計画書の内容 の見直しを実施。	ああああ	H19.03.22	H19.03.22	H19.03.22	8.03.22		
236	吉祥寺・東	86	男	要介護2	H19.10.31	むさしの共立	岩岡幸CM								
237	吉祥寺・東	86	女	要介護3	H19.04.30	むさしの共立	岩岡 CM								
238	吉祥寺・中央	61	男												
239	吉祥寺・西	80	女												
240	吉祥寺・西	87	女	要介護3	H19.07.31	武蔵野市居支	加藤 CM								

最終更新者 [SCS] 事業所名 [情報システム] 更新日時 [19/08/19 01:10:45]

印刷 ダウンロード 更新 保存 キャンセル 戻る

定期訪問予定日が
10日以内(黄アラーム)

結果方針	H19.03.16	H19.03.20	H19.03.24	H19.03.28	H19.03.16	H19.03.20
------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

定期訪問予定日を
過ぎている(赤アラーム)

訪問介護計画書作成が完了しているか、定期訪問については定期的にも実施出来ているかについてシステム内で把握をし、注意喚起を促します。

これによりサービス提供責任者リーダーが事業所内で確実に計画書作成や定期訪問が実施出来ているか確認が出来、サービス提供責任者本来が実施すべき業務に注力することが可能になります。

介護記録の全社員共有に向けた取り組み

訪問介護/プロセスレコード

法人名 株式会社(本部) 事業所名 やさしい手芸訪問介護事業所 ユーザ名 (備注)意

<<プロセスレコード検索>>

記入日 利用者ID 支援事業所
発生日 訪問介護員ID 担当ケアマネ
契約事業所 区分① 区分② 区分③ 内容区分

<<プロセスレコード>> 利用者 訪問介護員 ケアマネ

記入日	発生日	利用者ID	支援事業所	訪問介護員ID	担当ケアマネ	内容区分	プロセスレコード件名	訪問介護員①
-----	-----	-------	-------	---------	--------	------	------------	--------

<<プロセスレコード詳細>>

記入日 発生日 内容区分

利用者ID 支援事業所
訪問介護員①ID 担当ケアマネ
訪問介護員②ID 訪問介護員②ID
最終更新者 ユーザ名 事業所名 更新日時

プロセスレコード 件名

状況 / 課題	結果 / 方針
---------	---------

一覧印刷 詳細印刷 更新 追加 削除 保存 キャンセル 戻る

定期訪問の報告や、訪問介護員の課題や状況、サービス内容の確認、ケアマネさんへの提案、担当者会議などで検討された内容、見込みのお客様やヘルパーについての情報など様々な情報を集積してゆきます。印刷機能を使用して、営業資料として活用することもできます。

具体的な状況を記入して行きます。

介護記録の全社員共有に向けた取り組み(もばイルカ)

HPが携帯からスケジュールの詳細情報を確認出来ます

ログイン後のトップページ

やさしい手 ヘルパーウェブ
もばイルカ

「〇〇さん」ようこそ
契約終了日が迫っています。更新手続きを行ってください。

マイホーム
就労希望

スケジュール

5/1(火)から5/7(月)のお仕事の予定です。(5件表示)

- 05/8(金)|12:00-14:00|目黒 大橋 〇山〇子<身1>
- 05/14(木)|14:00-16:00|板橋 山町 A田B子<身2>
- 05/15(金)|12:00-14:00|目黒 大橋 〇山〇子<身1>
- 05/16(土)|14:00-16:00|板橋 山町 A田B子<身2>
- 05/17(日)|12:00-14:00|目黒 大橋 〇山〇子<身1>

>> 全て見る

お仕事リスト

所属店舗の現在時間から24時間後の上位

スケジュール詳細

フoniaを書く場合は「フoniaを書く」を押してください。

- 店舗
三軒茶屋
- 日付
5/1(水)
- 時間
12:00-14:00
- 勤務地
目黒区大橋町
- 利用者名
〇山〇子
- サービス
身1

フoniaを書く

Copyright (C) 2009 Yasashiite Corporation. All Rights Reserved.

■プロセスレコード(サービス記録)

スケジュール詳細画面では「プロセスレコード(サービス記録)」を入力することができます。ひとつひとつのサービス毎にプロセスレコードを記入することができますので、ご利用者の日々の介護記録がデータとして保存されます。

記入が完了しましたら「プロレコを書く」をクリックすると登録完了となります。

プロセスレコードに関する詳しい内容は次のページをご覧ください。

モバイル端末から訪問介護員が介護記録を入力することが可能となります。

この介護記録は基幹システムへ取り込まれ、ご利用者に対しどのようなサービスがなされたか随時把握可能となります。また要対応の内容区分で入力された介護記録については、再度訪問介護員モバイルに表示されることで、訪問介護員を含めた全社員へ確実に申し送りを実施する取り組みを行っております。

介護記録の全社員共有に向けた取り組み(ゆめいえ)



ご家族、関係機関の方とWEBを通じて情報共有地域包括ケアサービスを実現していくうえで最も重要な地域との連携をゆめいえシステムがご支援します。



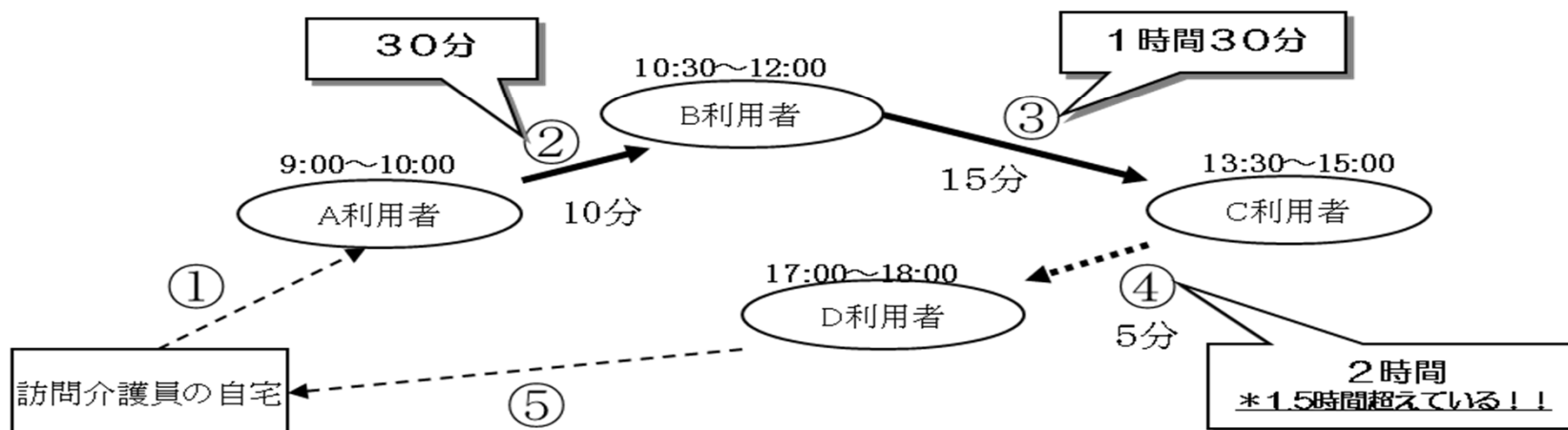
ゆめいえにおいては基幹システムにて一元管理されている介護記録や計画書情報などをWEBを介してご利用者、ご利用者ご家族、医療連携先などの関係機関と共有することを可能としております。

これによりまして、より透明性の高い介護サービスの提供が実現でき、また、医療機関などの関係機関との情報共有が迅速に実施出来ることで介護サービスの質の向上を図ります。

訪問介護員移動賃金計算業務の効率化

移動時間については、サービス提供の間隔が一定時間内の場合において、移動に係る時間を算定し移動時間賃金として、お支払いすることになります。
なお、一定時間については 今回は**1.5時間以内**とさせていただきます。
各法人様でシミュレーションを実施検証のうえ決定願います。

具体例 ①



- ①⑤については、通勤時間との考えで移動時間賃金は発生しません。
- ②③は、サービス間隔が1.5時間以内ですので移動時間賃金対象として算定します。
ちなみに、その移動に係る時間の10分と15分の計25分を移動時間として算定いたします。
- ④については、1.5時間を越えていますので移動時間としては算定いたしません。①⑤で説明したように、訪問介護員が自宅に帰っているものとの考えて、移動時間賃金の対象から外させていただきます。

*以上のように、サービス間隔が1.5時間以内のものは自動的に移動時間賃金発生として算定させていただきます。(このように定義しない限り、訪問介護員のサービス間での行動までの把握が必要になり、情報管理が膨大になってしまうため、このような定義にさせていただきます)

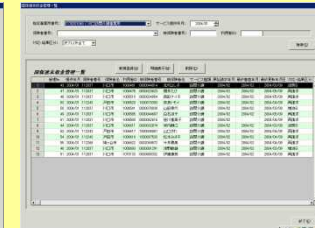
請求・債権管理業務

介護システムで入力された実績情報を利用して、国保連、ご利用者、市区町村の相手先別に請求／入金処理を管理できます。未収金が発生した後も、どなたの何月分のどちらに対する債権なのかを把握でき、回収されるまで毎月、請求対象者としてリストアップされます。

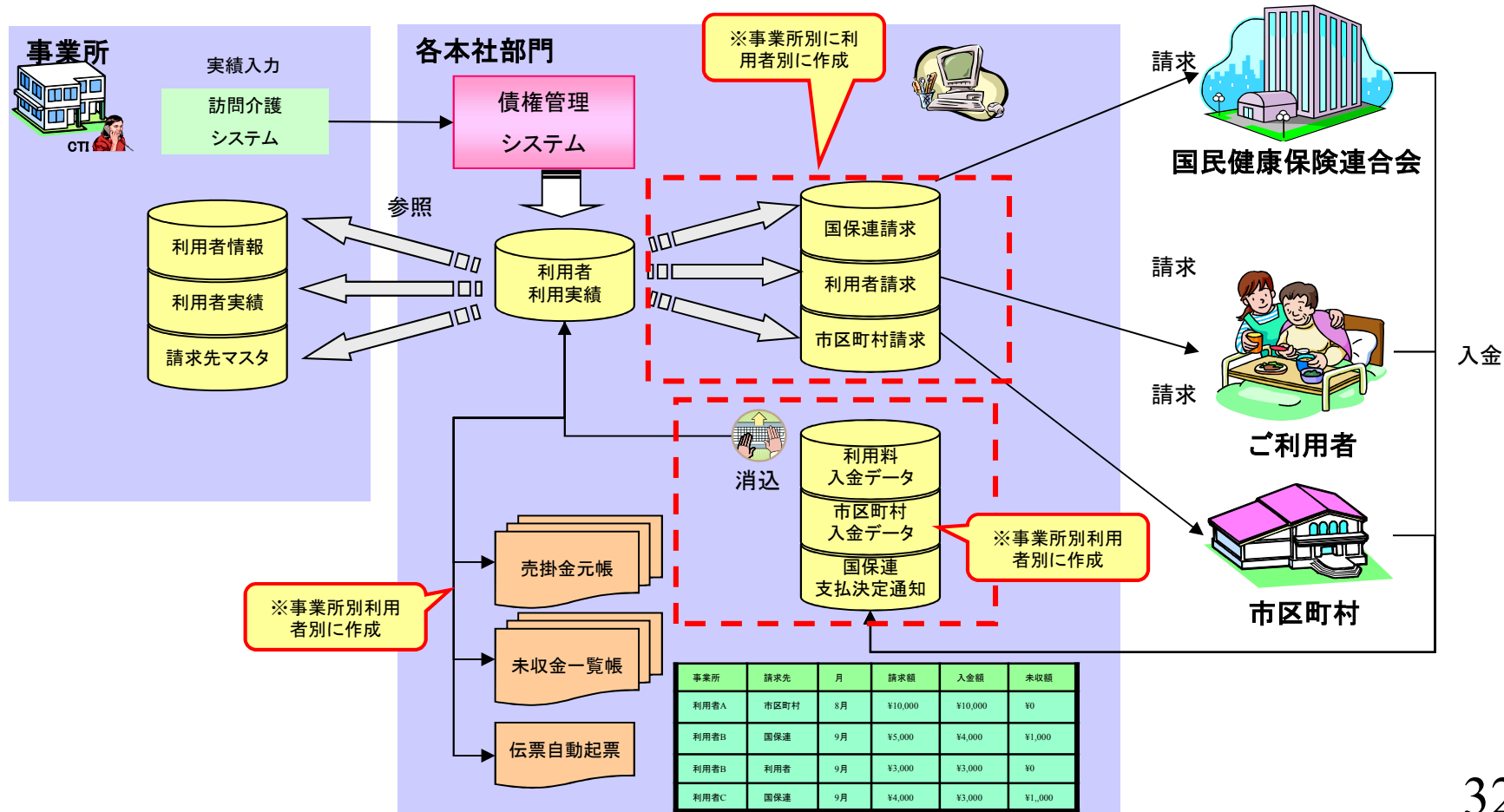
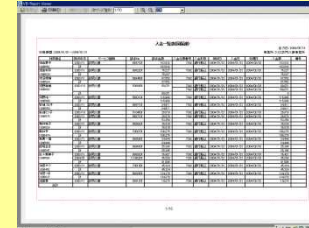
◆「債権管理」画面



◆「国保連未収金管理」画面



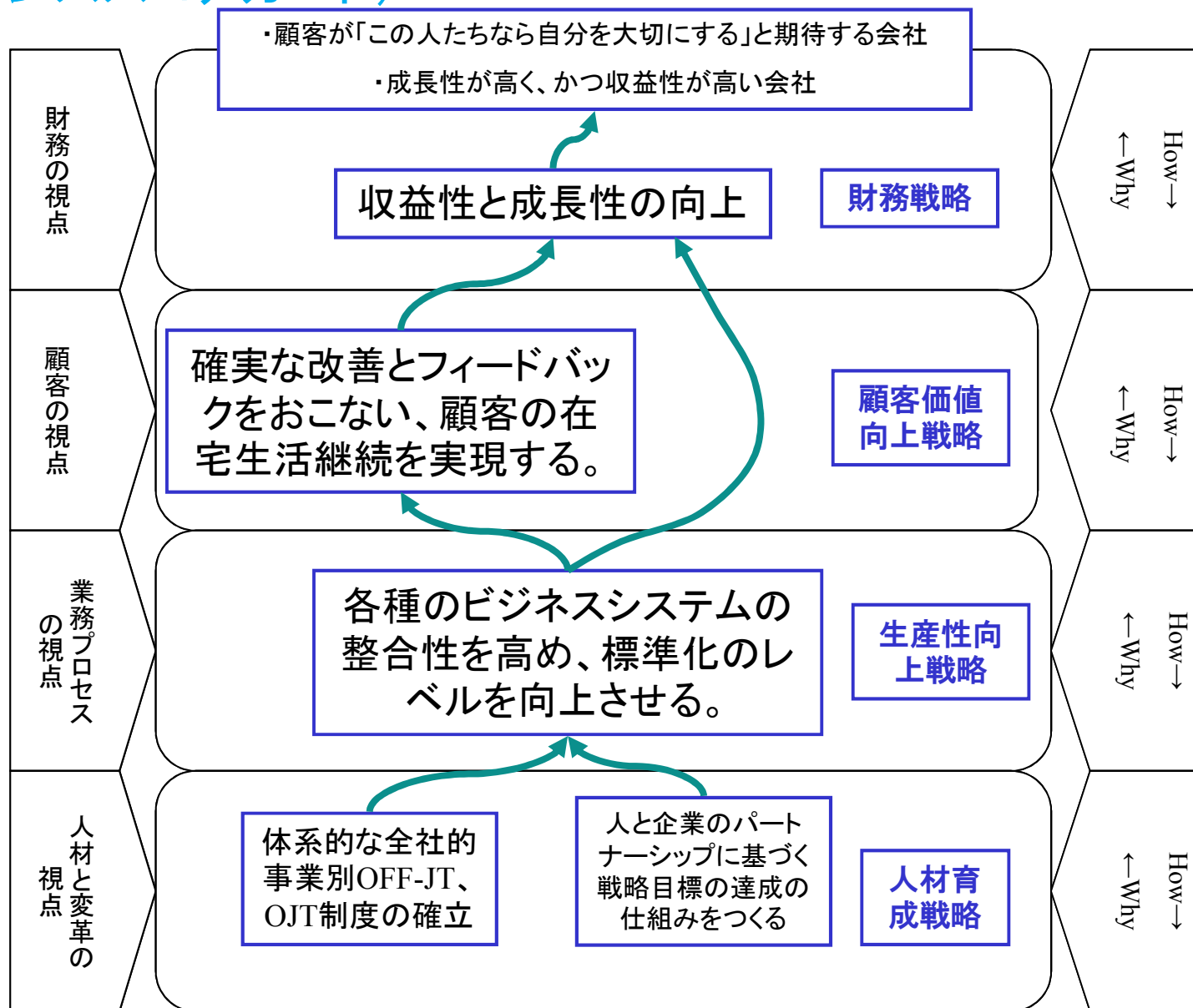
◆「入金一覧表(国保連)」



サービスプロフィットチェーンの展開と 人材マネジメント

参考資料2

1. 戦略マップと戦略目標の関係 (バランススコアカード)




2. 財務の視点 ～財務戦略～

戦略目標：収益性を向上させながら、高い成長性を実現する。

戦略の背景

- 他社に比較して売上原価の水準が高い。
- 収益性の低い事業が問題になっていた。
- 高い成長性が求められている。

- 
- 訪問介護を中心とした売上向上策を講じる。
 - 訪問介護事業所の多店舗展開を推進する。
 - 収益性の低い事業のてこ入れをし、収益寄与を高める。
 - 本社費などの固定費を中心として、費用削減を進める。

3. 顧客の視点 ～顧客価値向上戦略～

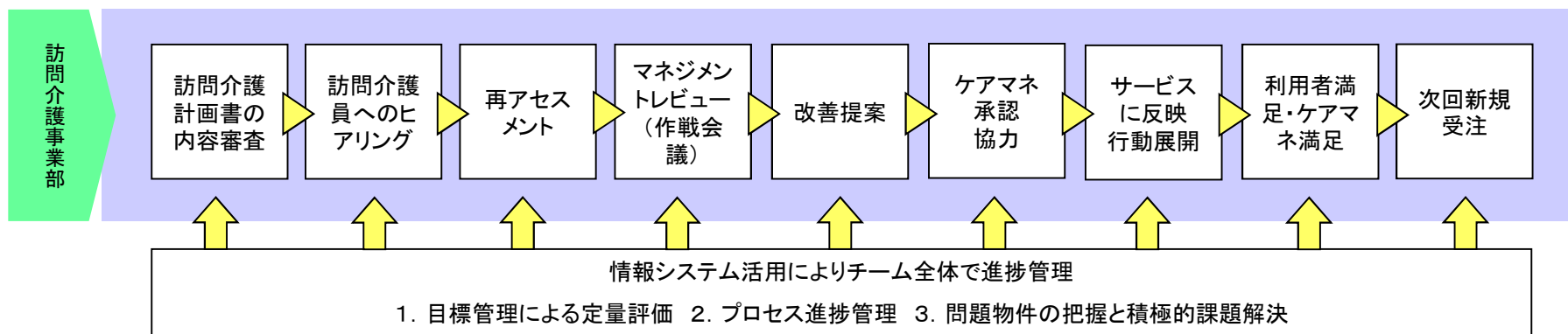
戦略目標：確実な改善とフィードバックをおこない、顧客の在宅生活継続を実現する。

- 個別のサービスを管理する訪問介護計画や居宅サービス計画にもとづくマネジメントサイクルを強化する。
- 定期訪問により獲得した利用者ニーズを確実にサービス提供内容の改善に用いるとともに、確実に顧客、ケアマネジャーにフィードバックする。この改善とフィードバック頻度について定量測定し、目標管理の評価に結びつける。
- 半期ごとにCS調査をおこない、その値を目標管理上の評価項目とする。CS調査結果の値を定点観測し、事業所マネジメントにフィードバックすることを制度化する。

3. 顧客の視点 ～顧客価値向上戦略～

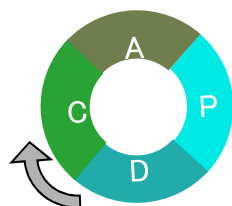
戦略目標：確実な改善とフィードバックをおこない、顧客の在宅生活継続を実現する。

- ・ヒアリングや定期訪問により獲得した利用者のニーズを、①確実にサービス提供内容の改善に用いるとともに、②確実に顧客、ケアマネジャーに適時フィードバックする。これらの行動は③常に管理者によって進捗状況の管理を行い実行の徹底を図る。



居宅介護支援のPDCAサイクル 具体例

PDCAサイクルの考え方の応用

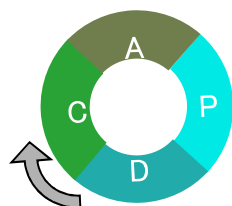


項目	居宅介護支援事業の主要なPDCAサイクル	ISO9000 要求事項のPDCAサイクル
P:計画	アセスメント、および居宅サービス計画の作成	7.3 設計開発
D:実行	居宅サービス計画に基づくサービス選定サービススケジュールの管理	7.5 製造およびサービス提供
C:評価	モニタリング (設計の妥当性確認)	8.2 監視、および測定
A:見直し	モニタリングに基づく居宅サービス計画の見直し	8.5 改善

当社においてはISO9000の要求事項のPDCAサイクルを個別援助計画の業務プロセスに応用し標準化しています。

訪問介護のPDCAサイクル 具体例

PDCAサイクルの考え方の応用



項目	訪問介護事業の主要なPDCAサイクル	ISO9000 要求事項のPDCAサイクル
P:計画	利用者ニーズの把握、および訪問介護計画の作成	7.3 設計開発
D:実行	訪問介護計画に基づく、訪問介護サービス提供	7.5 製造およびサービス提供
C:評価	計画的な定期訪問を行うことによるサービスの妥当性確認	8.2 監視、および測定
A:見直し	定期訪問による妥当性確認に基づく訪問介護計画の見直し	8.5 改善

当社においてはISO9000の要求事項のPDCAサイクルを個別援助計画の業務プロセスに応用し標準化しています。

4. 業務プロセスの視点～生産性向上戦略～

戦略目標：各種のビジネスシステムの整合性を高め、標準化のレベルを向上させる。

戦略の背景

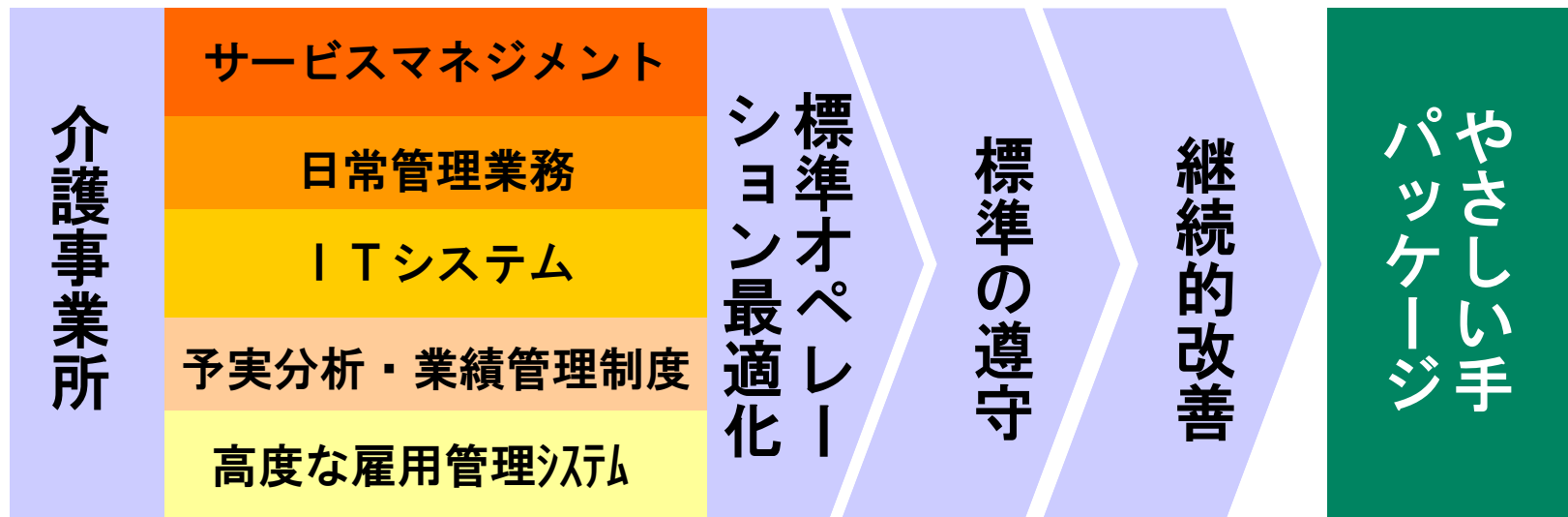
- 現在各種のビジネスシステムはそれぞれは高度に仕組まれているが統合的ではない。
- 新システムの導入により、事業所の定常的業務は合理性が高まった



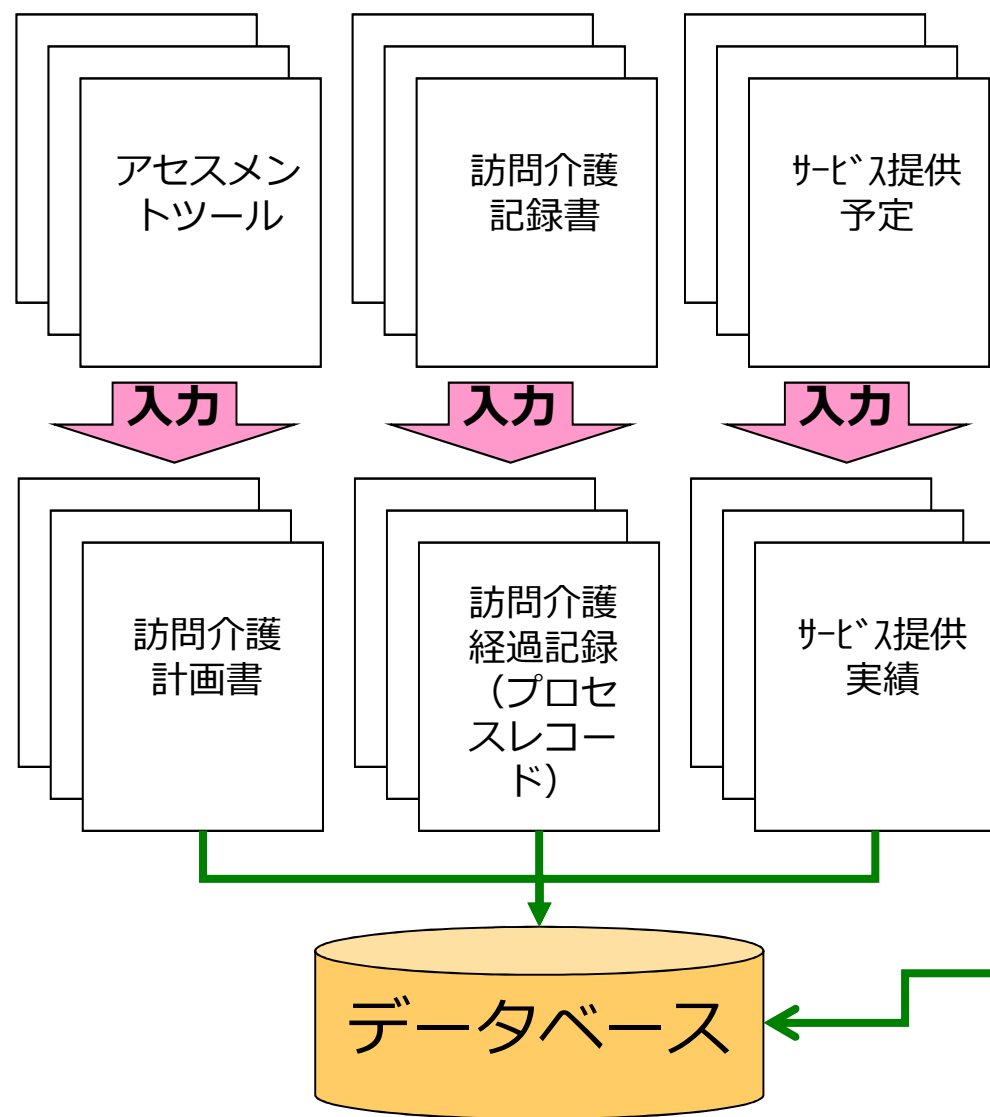
- 顧客のニーズへの対応の精度やスピードを高めながらも、情報システムを活用し、徹底した運用の標準化を推し進める。標準化は一方で継続的改善のしくみを確実なものにする。多事業所展開を可能にする適切なビジネスシステムを得る。
- 各種のビジネスシステムの整合性を高め、標準化のレベルを向上させる。これにより事業所の競争優位性を高める。

標準オペレーションの継続的改善

各種のビジネスシステムの整合性を高め、標準化のレベルを向上させる。これにより事業所の競争優位性を高める。



電子カルテを活用した訪問介護



介護員と利用者がまさに一緒に生活する短時間介護では、複数回利用する重度要介護利用者と訪問介護員、サービス提供責任者とケアマネジャーには濃密な情報把握度が求められる。

電子介護カルテ運用が必要となる。

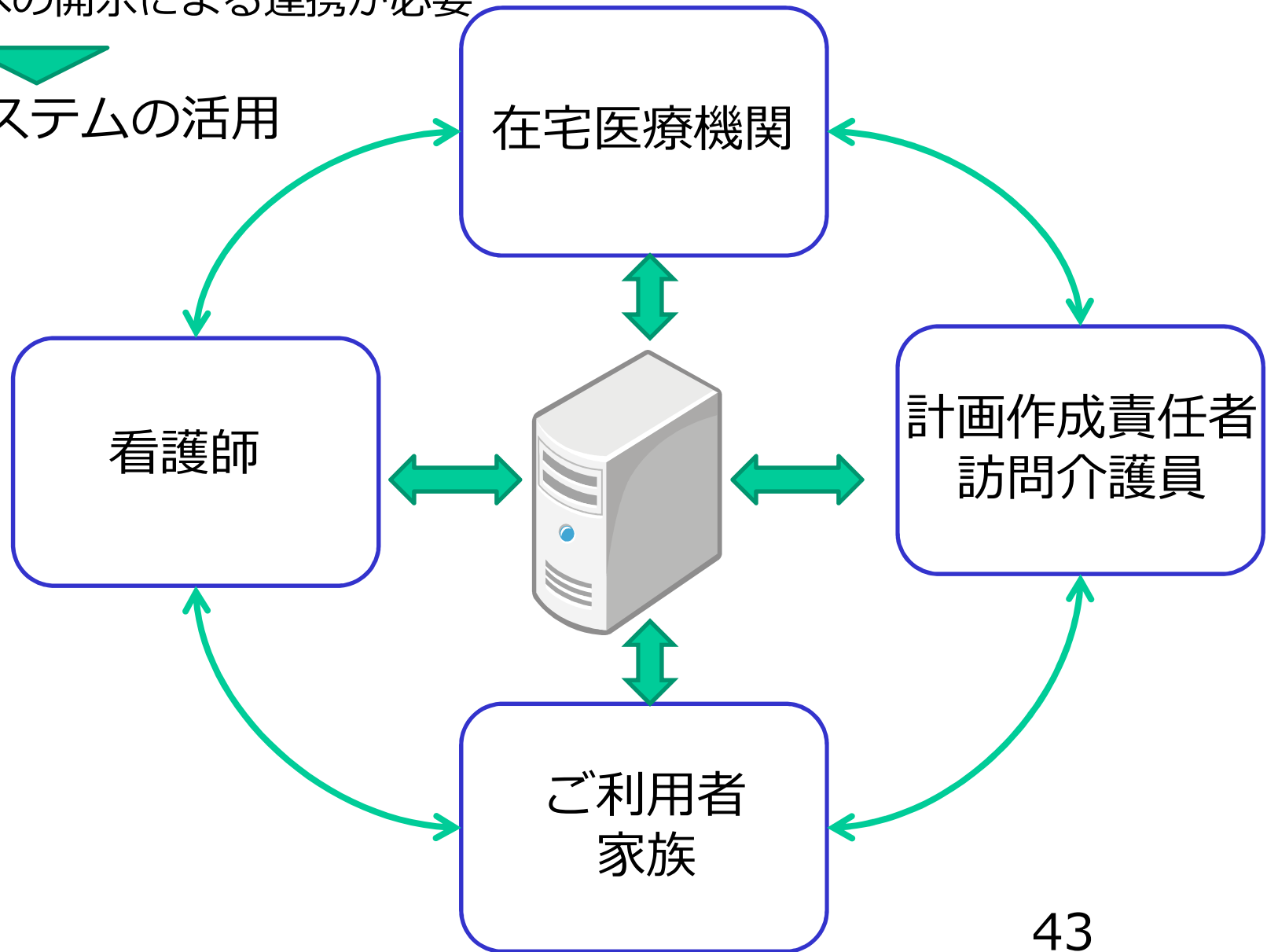
サ責チーム
(計画作成責任者)
ケアマネジャー
チーム

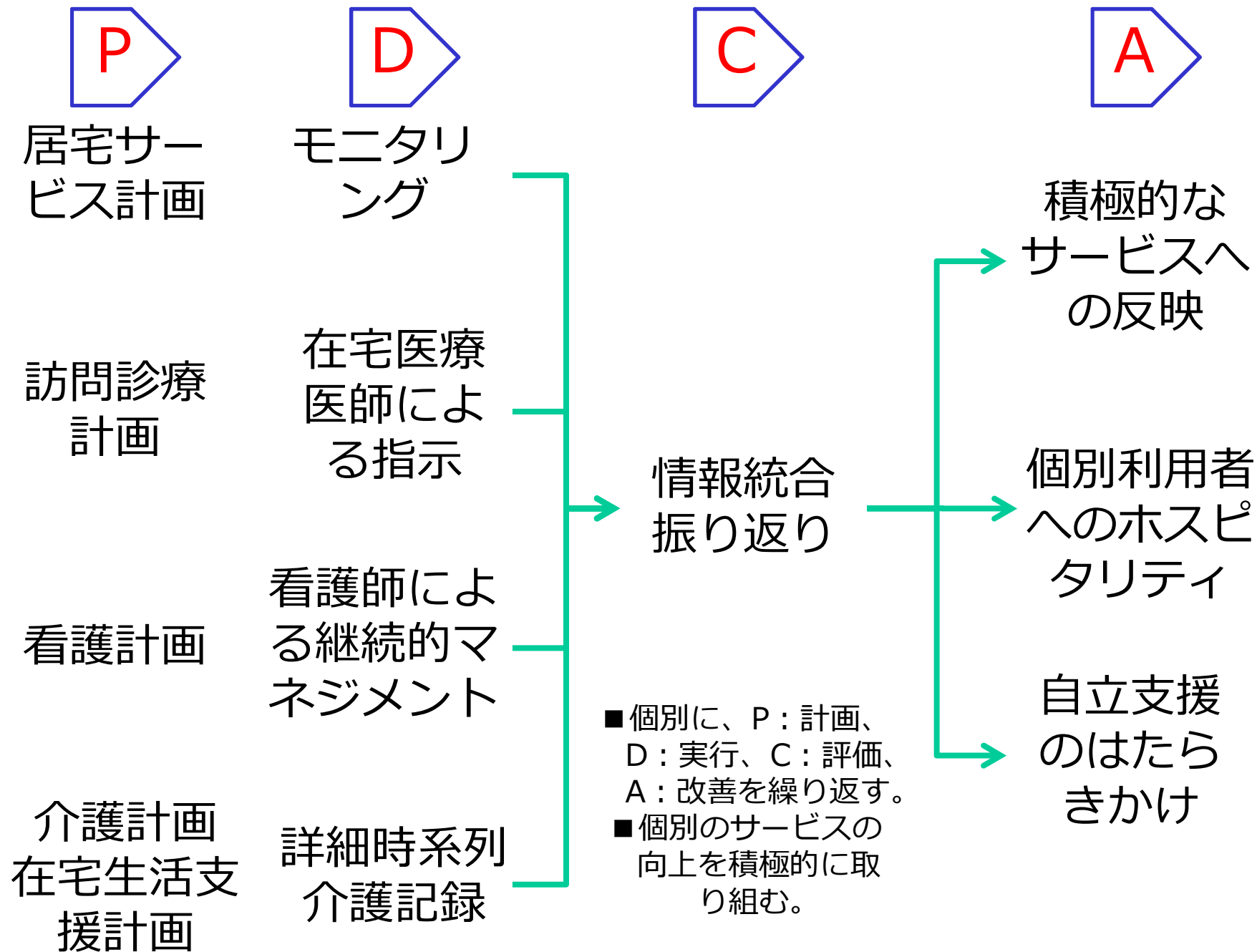
複数のケアマネジャーと複数のサービス提供責任者との詳細経過記録の共有

各職種間の情報連携が必要
ご家族への開示による連携が必要

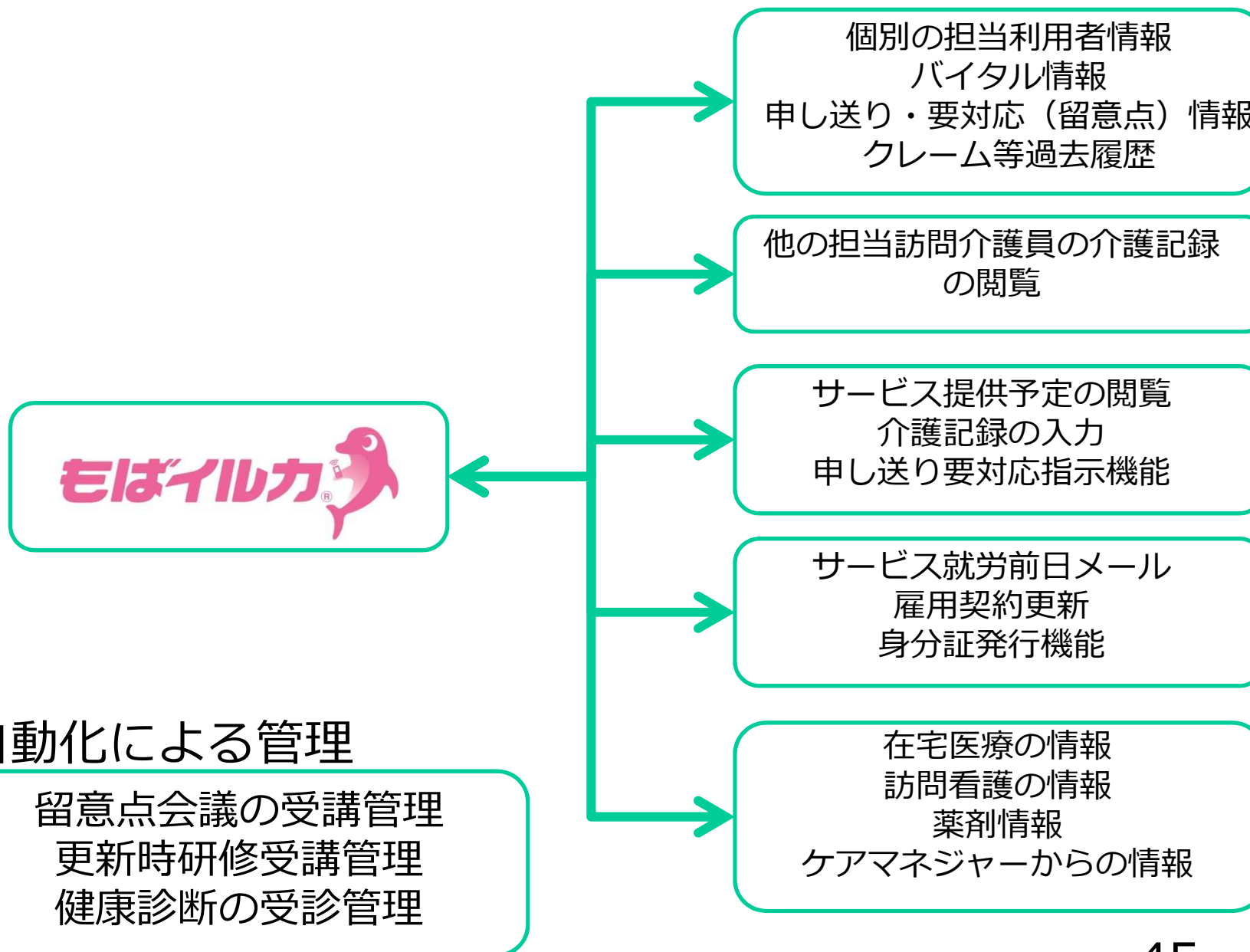


情報システムの活用

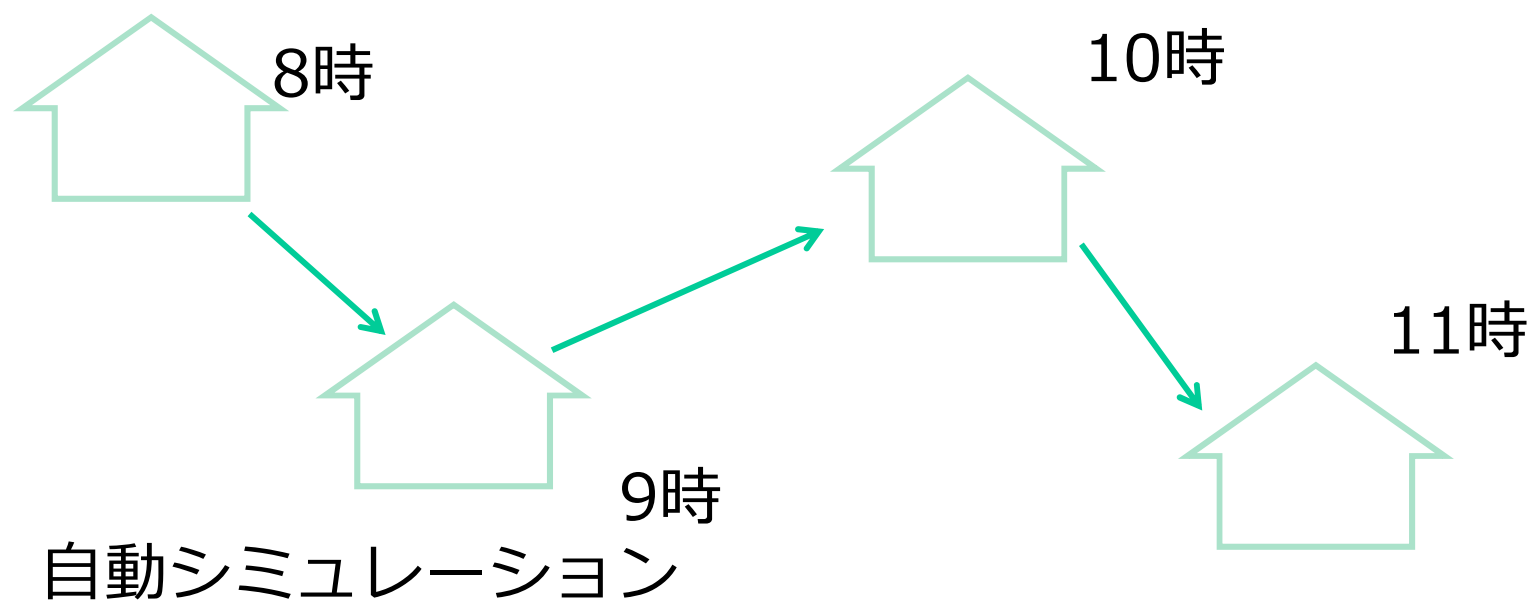
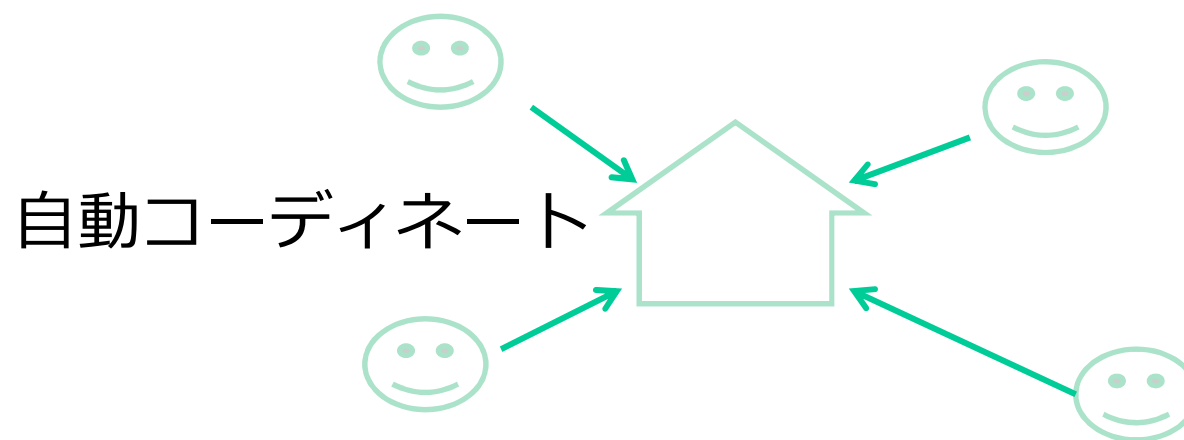




訪問介護員向け情報ツール「もばイルカ」



サービス提供予定と訪問介護員就労の自動生成



5. 1. 人材と変革の視点 ～人材育成戦略～

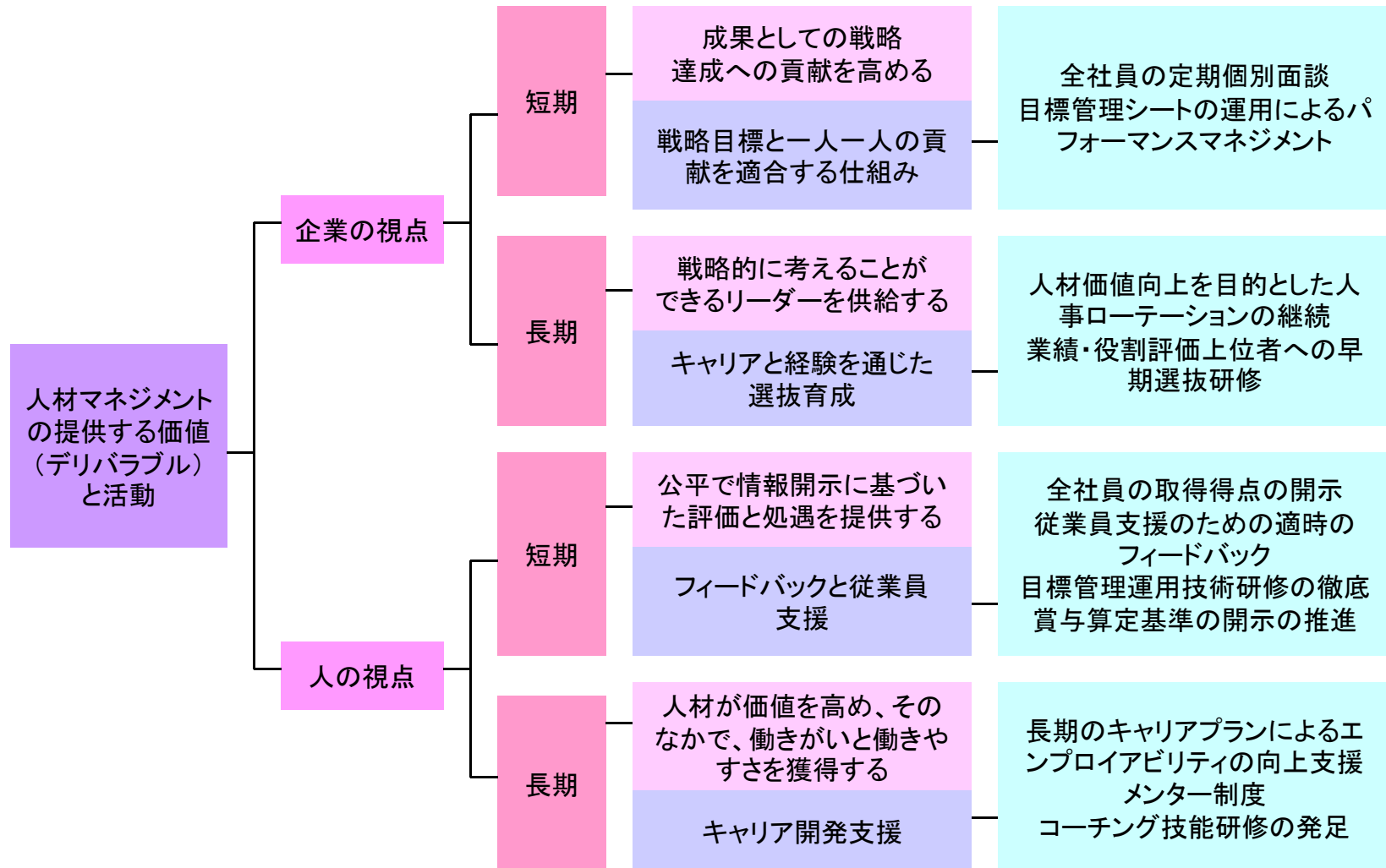
戦略目標1：人と企業のパートナーシップに基づく戦略目標の達成の仕組みをつくる

各種の戦略目標の達成のために、人と企業のパートナーシップに基づき、下記の人材マネジメント施策を実施する。

- ①目標管理にもとづく戦略貢献の評価による目標達成の支援の仕組み作り、セルフマネジメント能力の向上を進める。
- ②エンプロイアビリティ（人材価値）の向上をねらいとした人事ローテーションや選抜教育制度に基づくリーダー人材の育成
- ③納得性の高い評価・処遇制度への改善とフィードバックによる従業員支援
- ④キャリア開発支援の制度の開発と社内管理者のコーチング・メンタリング能力の開発、タイムマネジメント教育体制の向上による就労環境の向上

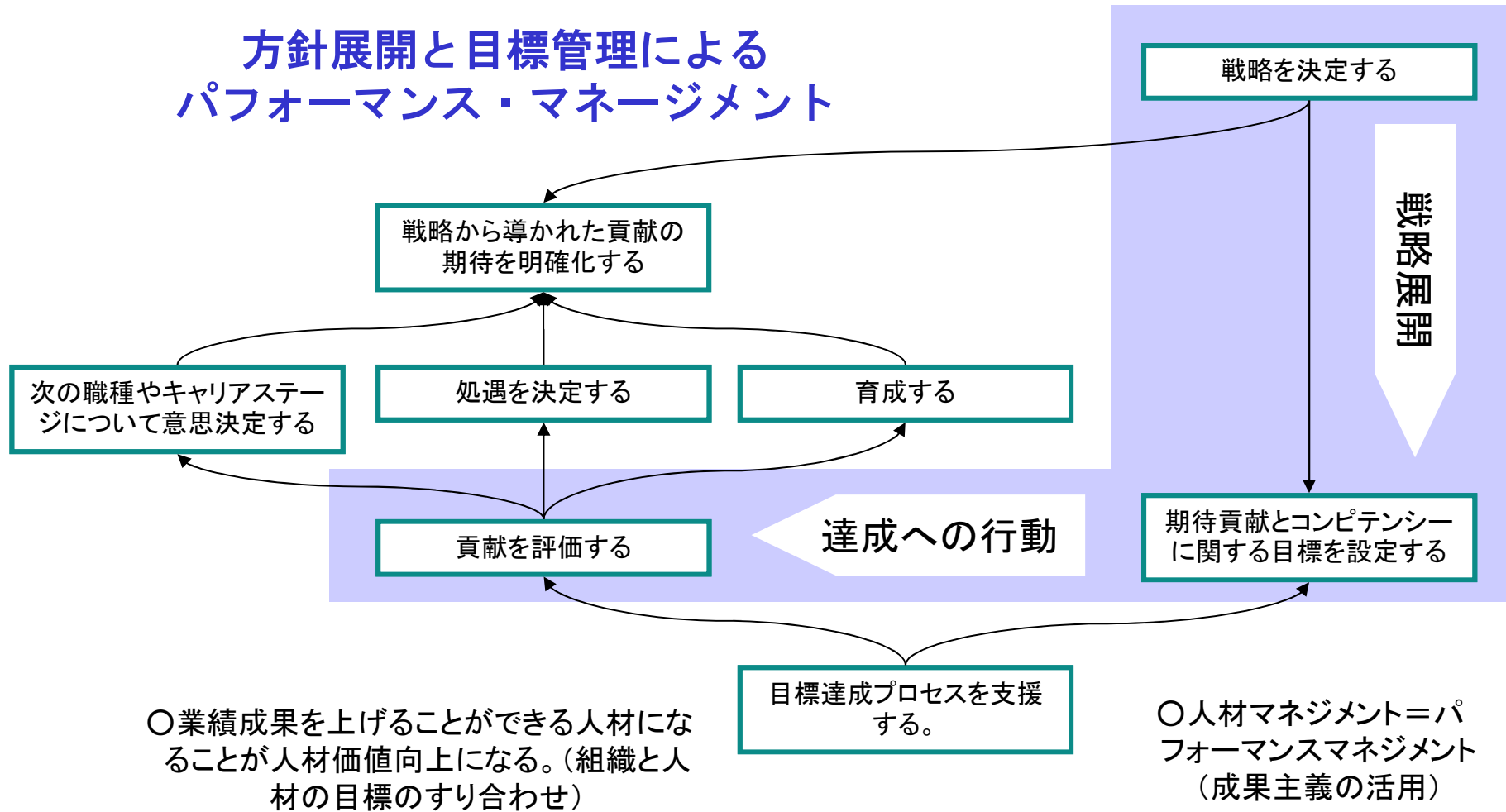
人材マネジメントのデリバラブル

人と企業のパートナーシップに基づく戦略目標の達成の仕組みをつくる

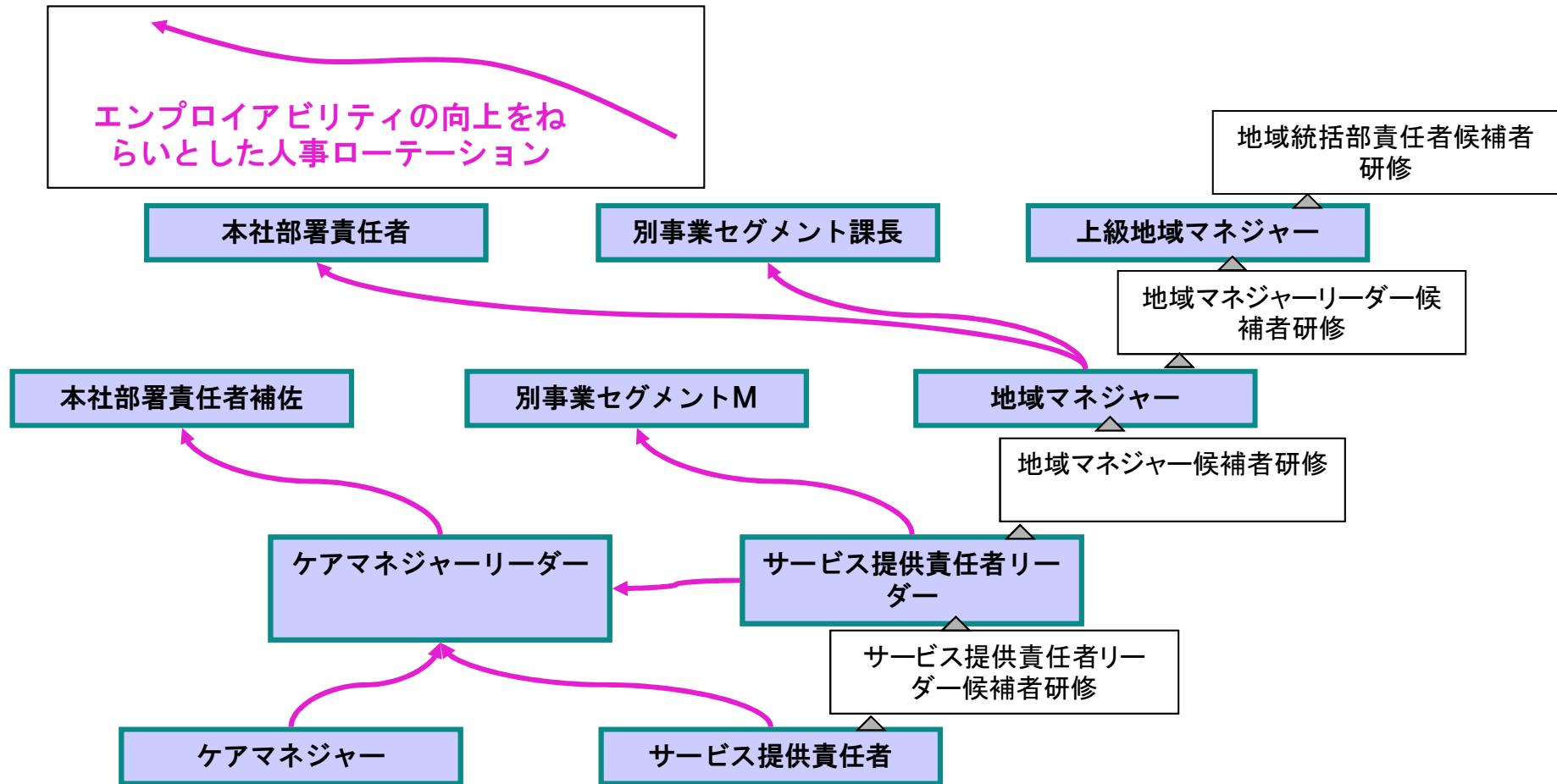


目標管理にもとづく戦略貢献の評価による目標達成の支援の仕組み作り、セルフマネジメント能力の向上を進める。

方針展開と目標管理による パフォーマンス・マネージメント

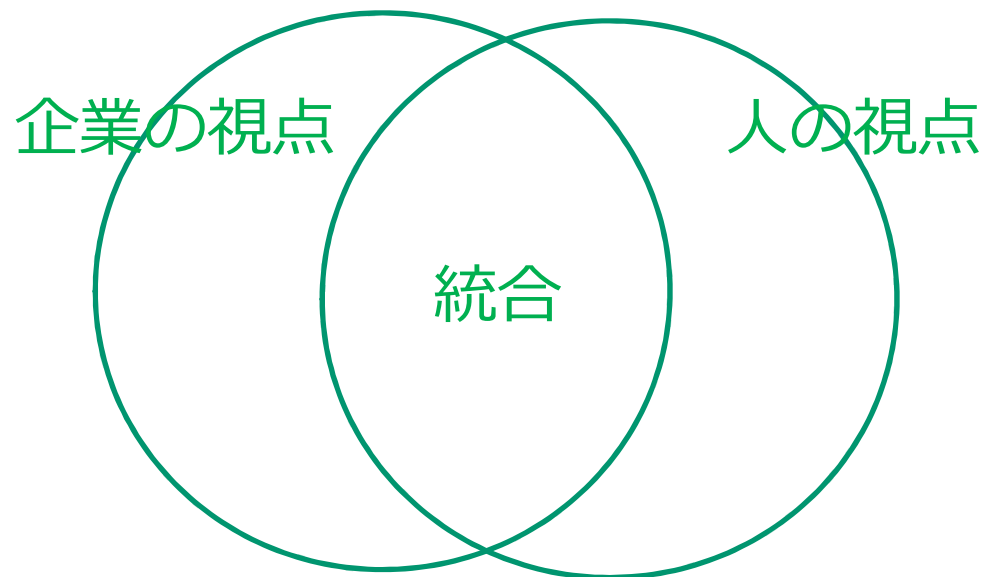


エンプロイアビリティの向上をねらいとした人事ローテーションや 選抜教育制度に基づくリーダー人材の育成



エンプロイアビリティの向上を目的とした 従業員支援と業績の拡大

- エンプロイアビリティ(人材価値)の拡大と業績直結能力の拡大による企業の視点と人の視点の統合



- 人材価値の向上と業績直結能力の向上を統合することにより、企業の利害と個人の利害を一致させる。
- 業績直結能力拡大のために、その人主体の従業員支援を行うことにより、成果につなげる。
- 従業員は成果実現による自信を獲得する。
- 好循環を獲得する。
- 成果実現の能力が向上するとともに、企業業績が向上する。

納得性の高い評価・処遇制度への改善と フィードバックによる従業員支援

一般的成績考課、職能等級制度

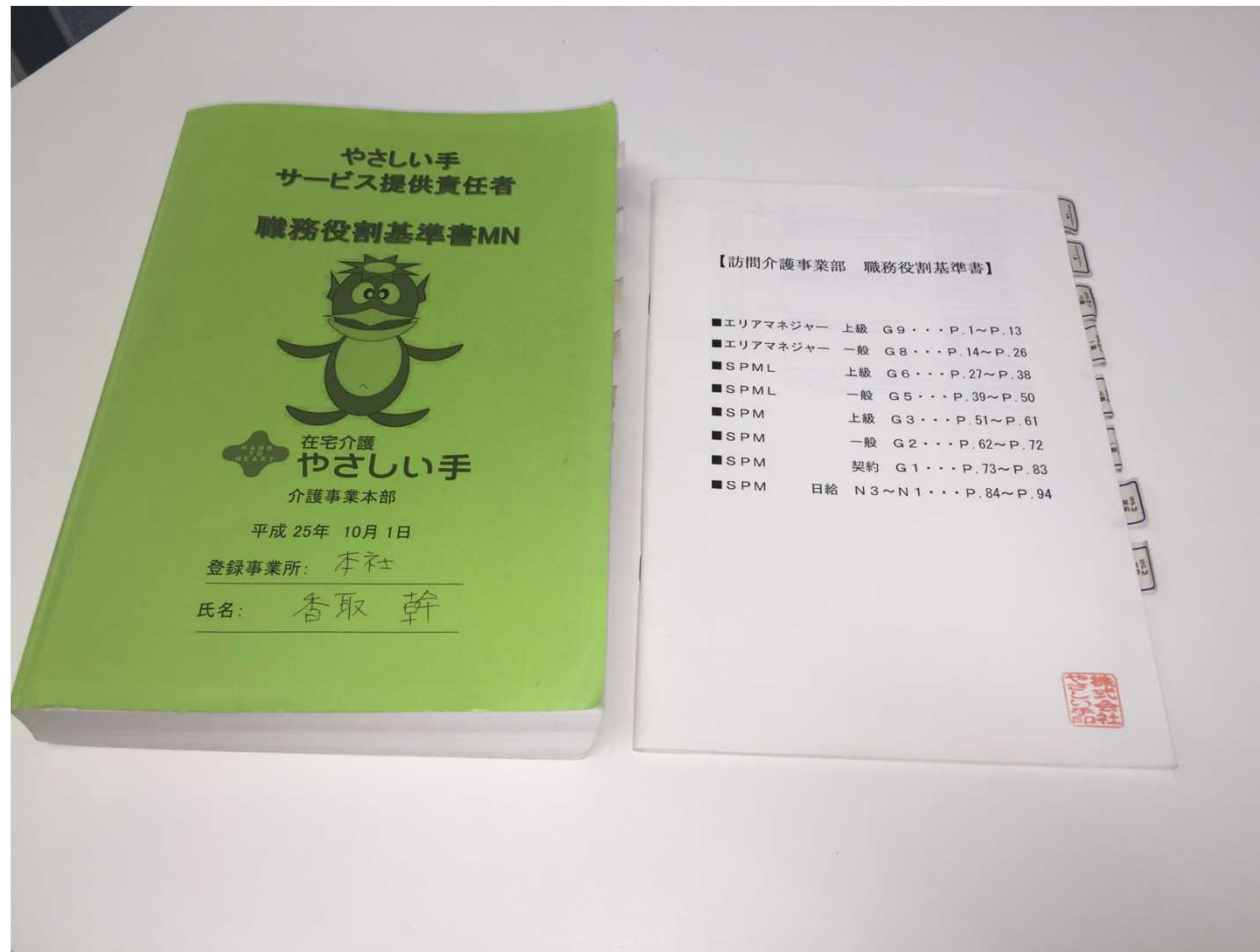
評価制度	制度の内容	対象
成績（業績）評価	一般的成績考課基準に基づく評価 業績に基づくポジショニング評価	賞与
職能評価	役職・職務の職能等級を評価し支給	月例給与

職務給制度と目標管理制度

評価制度	制度の内容	対象
成績（業績）評価	職務基準に基づく評価 目標管理制度の導入 ポイントに基づく算定	賞与
職務・役割基準による評価	役職・職務の難易度を評価し支給	月例給与

一般的成績考課、職能等級制度から、職務役割基準に基づく評価と、目標管理制度による評価の制度体系へ移行し、評価処遇の納得性の向上を図る。

職務役割基準マニュアルと職務役割基準書



キャリア開発支援の制度の開発と 社内管理者のコーチング・メンタリング能力の開発

個人の主体的なキャリア開発の実現

従業員個人のキャリアについての意識の形成

1. 自分が何が得意で、何ができるのか(コアコンピタンス)
2. 自分は何がしたいのか(ドメイン)
3. 自分は何をすべきなのか(理念・価値観)

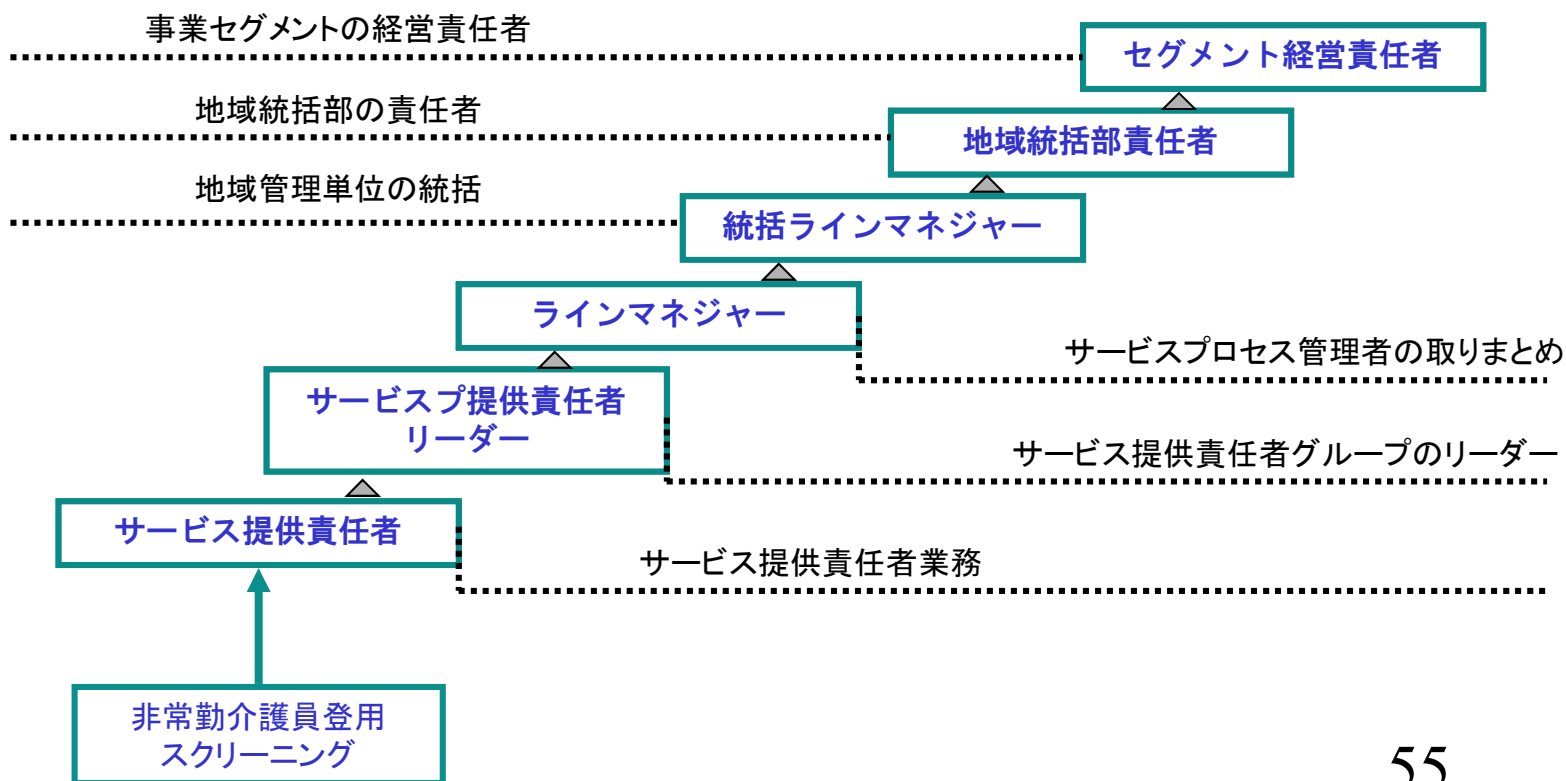
上司やメンターによるコーチング・メンタリング

会社による個別メンターの設定

管理者向けコーチング・メンタリング能力開発プログラム

在宅介護事業従事者のキャリアパス

- 働きながら資格を取得し、社内の人材育成システムにより学歴・経歴や取得資格に遮られることなくキャリアアップが可能なシステムになっている。(医療業界では考えられない環境にある。)
- 介護従事者のキャリアパスの実際は、各部門間のローテーションを行いながら、キャリアアップが進む。環境変化が早い当業界においては、垂直的なキャリアアップは人材価値向上・環境柔軟性・多様性の受容という点で本人にとっても長期的不利益を提供してしまう。



人材と変革の視点 ～人材育成戦略～

戦略目標：体系的な全社的事業別OFF-JT、OJT制度の動的な連携

戦略の背景

- 個別の人材マネジメントのための情報システムインフラの整備
- 人材の採用・育成・評価・処遇の施策の整合性が重要性



•人材マネジメント

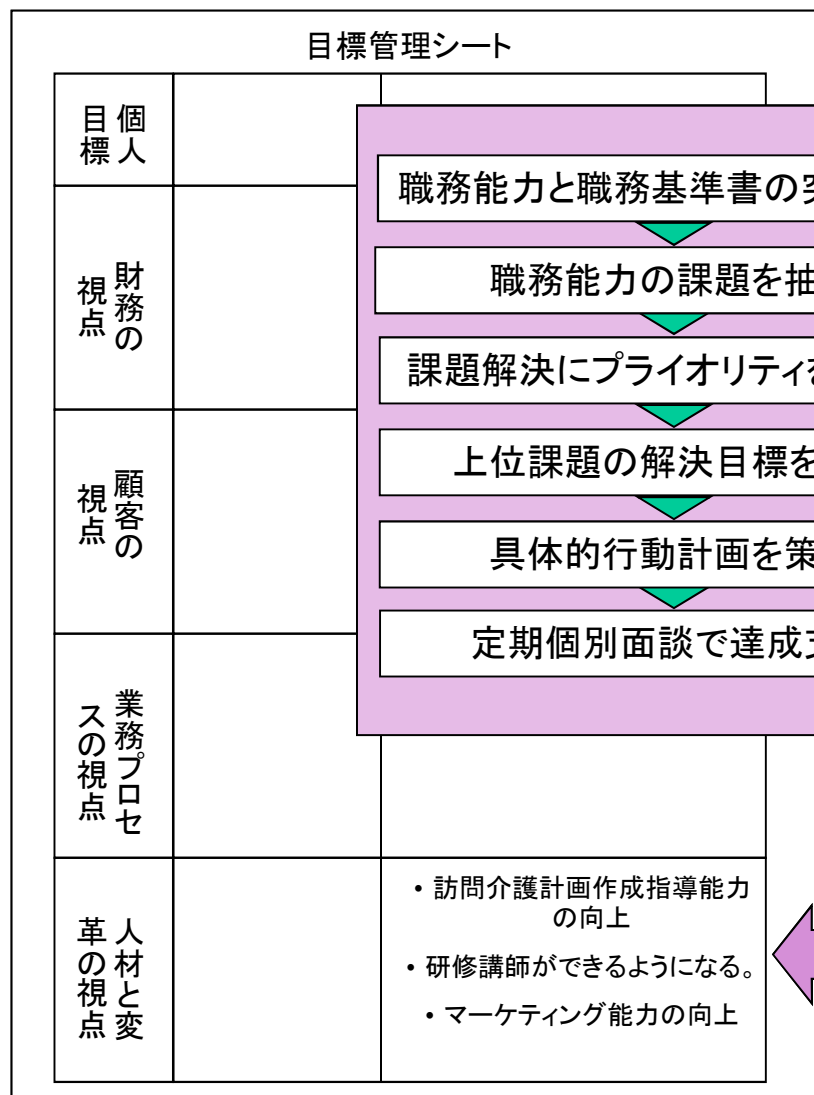
- 人材マネジメント情報システム活用し、採用・育成・評価・処遇の機能を統合し、全社各サービスライン、各階層ごとにおいて実行される、Off-JT、OJTの体系化をすすめる、人材育成制度の充実を図る
- 目標管理制度の運用による目標設定と達成支援
- 事業別階層別OJT制度の確立
- OFF-JT制度とOJT制度の連動
- 非常勤向け人材マネジメント施策の確立

体系的な全社的・事業別OFF-JTの確立

○各事業部では、事業別の専門教育が主体的に行われる。現場に即した業績に直結しやすいテーマの教育研修が行われている。人事部では全社共通の教育訓練を提供する。

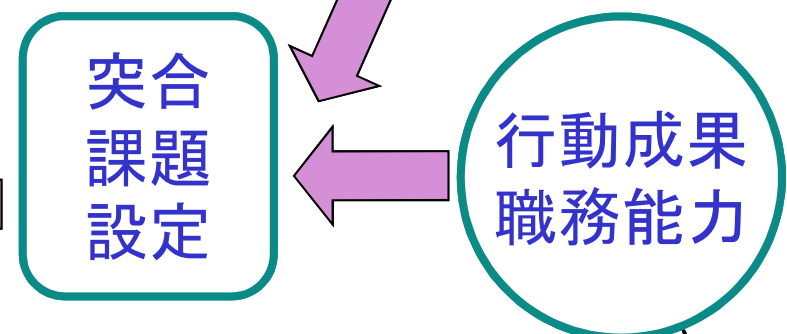
教育担当部署	訪問介護事業部	住環境事業本部	居宅介護支援事業部	通所入浴事業部
各事業本部	事業別専門教育	事業別専門教育	事業別専門教育	事業別専門教育
	選抜育成制度 階層別教育	選抜育成制度 階層別教育	選抜育成制度 階層別教育	選抜育成制度 階層別教育
人事部	一般的なマネジメント教育・リーダーシップ教育			
	基礎的人材育成プログラムの提供			
	各プログラムの体系と全社整合性の確保			

事業所内OJTの制度化と目標管理制度との連動



○現グレードの職務基準書に記載されている職務役割基準と自らの行動成果と職務能力を照らし合わせて、課題を見つけ出し、プライオリティの高いものを次期達成すべき目標として位置付ける。

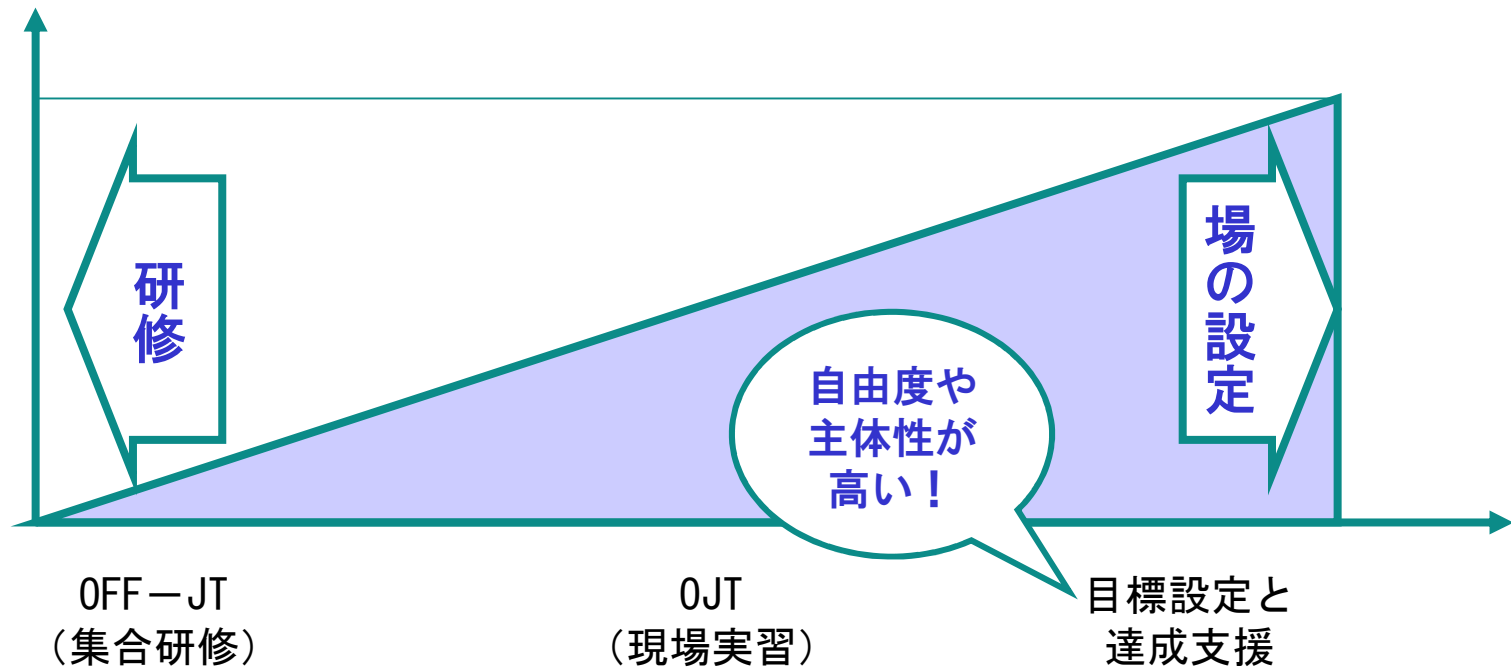
職務役割基準



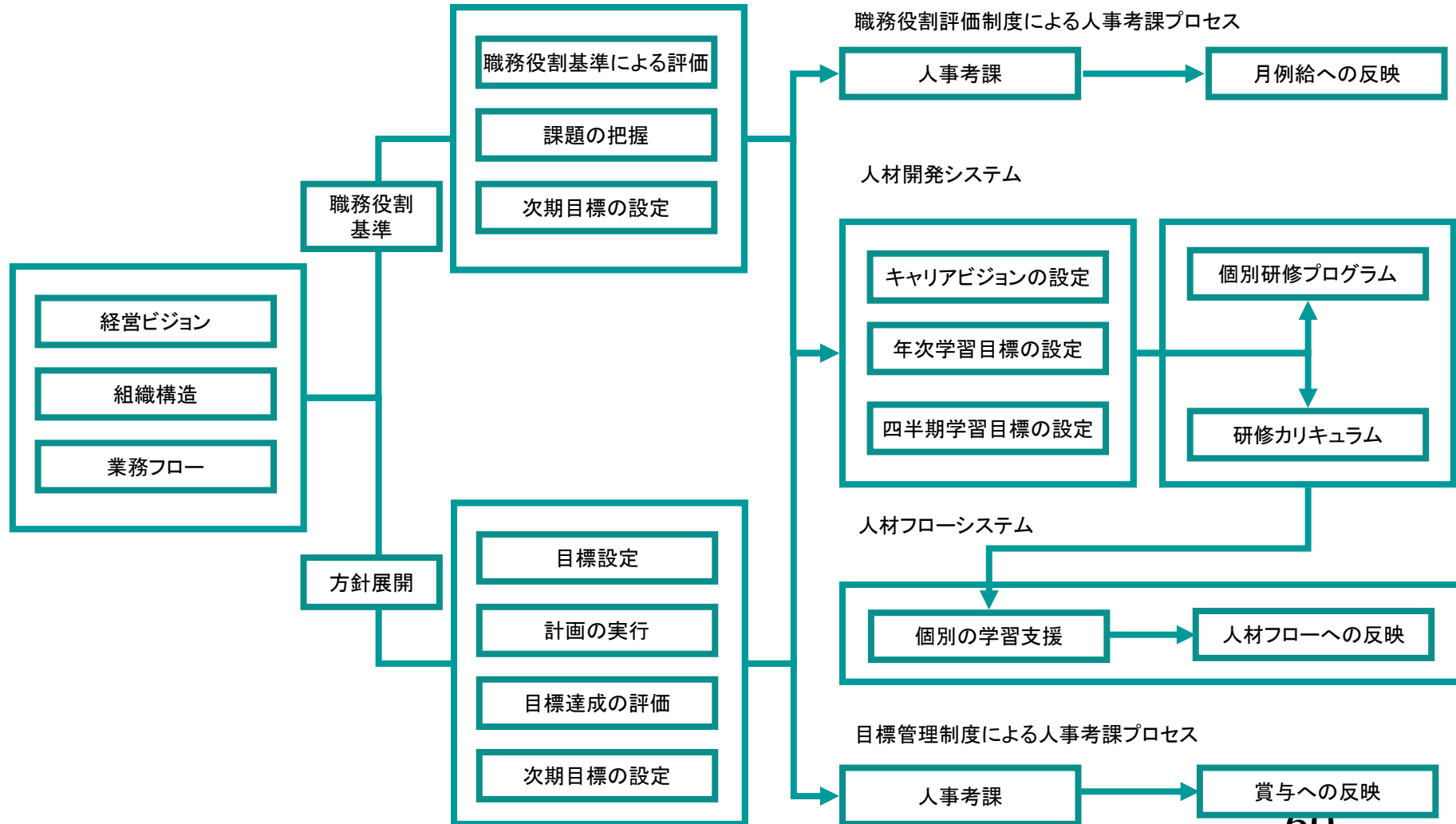
目標設定と達成支援の学習効果が高い

○人材の学習の効果は目標設定と達成支援などの場の設定をおこない、自由度が高くや主体性が求められる環境における行動をとるにより学習の効果が高まる。それはいわゆる研修よりも効果が高い。

学習の成果・組織業績



経営ビジョン～人材マネジメントへの展開



参考資料3 会社概要

「Aging in Place」への実現のために



Aging
in
Place

住み慣れた家で、
最期まで生きる。

株式会社やさしい手のクレド

「Aging In Place」実現のための行動規範

安らかな生活

私たちは、お客様の豊かで穏やかな生活を望みます。

お客様優先

私たちは、お客様を最優先に考え迅速に行動します。

アセスメントと個別援助計画

私たちは、常にお客様一人ひとりの想いの実現に向けたサービスを創造します。

相互の尊重

私たちは、常にチームへの感謝と思いやりの気持ちを大切にします。

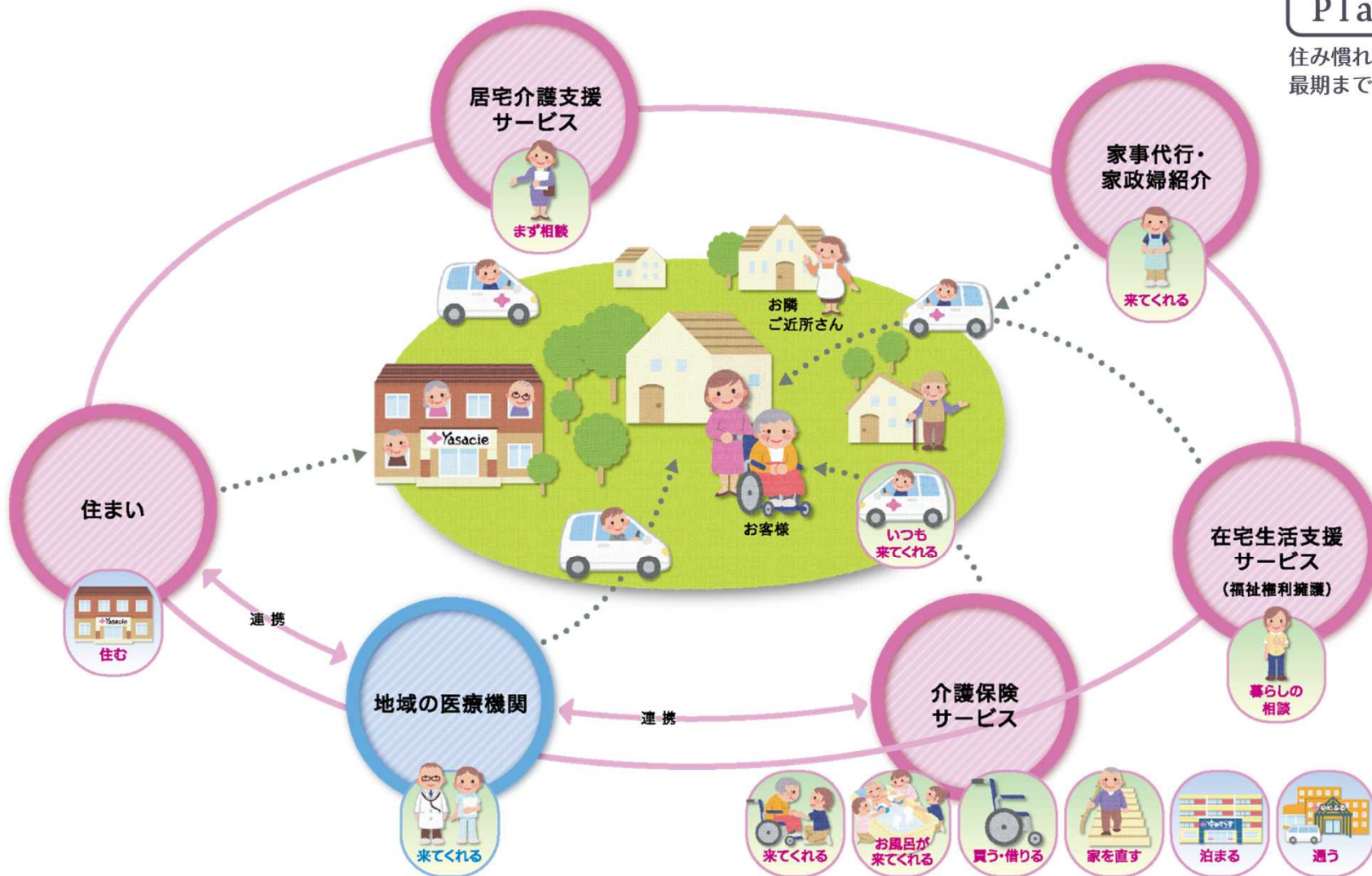
社会的責任

私たちは、法を守り、地域社会に貢献します。

在宅生活継続のための「やさしい手」



住み慣れた家で、
最期まで生きる。



会社概要

(1) 在宅介護		() 内は店舗数	
訪問介護 (直営)	(44)	利用者	12,777名
訪問介護 (フランチャイズ)	(61)	利用者	6,840名
24時間巡回訪問介護	(19)	利用者	1,892名
居宅介護支援 (直営)	(39)	利用者	6,526名
居宅介護支援 (フランチャイズ)	(24)	利用者	2,026名
訪問入浴介護	(5)	利用者	345名
訪問入浴介護 (フランチャイズ)	(1)	利用者	60名
通所介護 (直営)	(21)	利用者	1,494名
通所介護 (フランチャイズ)	(14)	利用者	898名
福祉用具貸与販売	(3)	利用者	4,600名
住宅改修	(1)	利用者	88名
包括支援センター受託	(5)	利用者	1,106名
短期入所生活介護	(2)	利用者	380名
訪問看護 (直営)	(1)	利用者	42名

(2) サービス付き高齢者向け住宅運営事業	
直営	(16) 利用者 720名
フランチャイズ	(25) 利用者 668名

(3) その他

有料職業紹介事業	1,435件
一般労働者派遣事業	78件
訪問介護員養成講座	(7)



住み慣れた家で、
最期まで生きる。

平成27年4月30日現在