



Family care support

このまちで、暮らす。

小規模多機能型居宅介護ひかり 業務改善の取組



FCS
Family Care Support

ファミリーケアサポート

事業所プロフィール

運営主体：株式会社ファミリーケアサポート（留萌市）

- ・訪問介護事業所・居宅介護支援事業所・福祉用具貸与/販売
- ・介護付き有料老人ホーム・通所介護事業所（地域密着）
- ・児童発達支援・放課後等デイサービス事業所等の運営

URL <http://family-cs.co.jp>



小規模多機能型居宅介護ひかり

■サービス付き高齢者向け住宅ひかり
（平成26年11月開設）の併設事業所として開設

■開設日：平成31年3月1日

■社員数：20名（非常勤：9名）

■登録定員 29名

■通い定員 15名

■宿泊室 5部屋



MISSION

我々の使命とは何か？



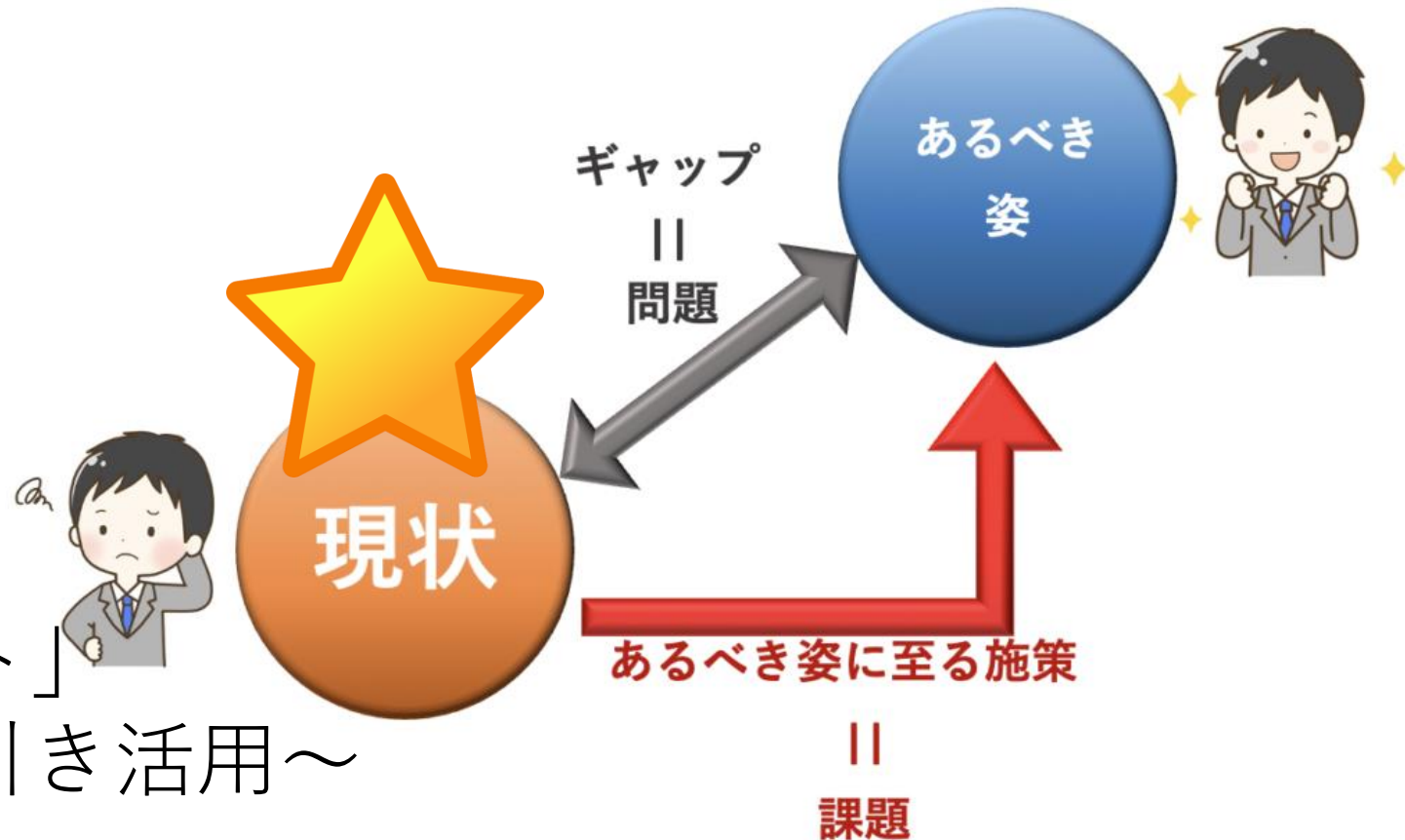
業務改善・生産性向上がゴールではなく
自分たちが果たすべく使命を考え、設定、実践
結果として、業務改善につながる

取り組みの概要

1) 様々な視点から、現状と「あるべき姿」のギャップを明確にする

行った事

- 1, 役職者でブレスト
- 2, 社員に「気づきシート」
～厚労省業務改善の手引き活用～



役職者での
現状ブレスト

- ・ 情報共有（方法、ルール）うまくできていない
- ・ 利用者情報の共有不足
- ・ PC等のITへのスキルアップが必要
- ・ 業務の偏りがスタッフによってある
- ・ ケアの方向性、思いの差（スタッフ一人一人）
- ・ 時間管理、スケジュール管理がうまくいかない
- ・ 自主的に動く人が少ない 主体性・積極性が少ない
- ・ 部門目標の浸透と実行が思うようにできていない
- ・ 結果ややりかたバラバラ、ルールが明確でない
→標準化…マニュアル、分担
- ・ 個別ケアの推進

気づきシートによる
スタッフ全員から
意見だし

気づきシート

気づきシート

事業所名: なまじりケアサポート 部署・担当: ひかり 氏名: XXXXXXXXXX

仕事をしていて日ごろ感じている疑問や、解決したいことなど、あなたが気づいたことを自由に記述してください
(※ 事業所の運営、業務の仕方、ルール、介護のやりかた、勤務形態、シフト、人間関係など、どんなことでもOK)

・業務内容の分け方、能力の個人差
(運転免許はある外送迎にできない、にせない。PCを使い業務が苦手等)

・役割、担当を分けないと行重かるところまでいかない
(ふら活動等、決まった人からの発信)

※ 実際の状況が分かるように書いてください。記入例：●●のときに、●●したいと思うが、●●のせいでできない

上記に関して、解決策はあると思いますか？ (いずれかに○)

あると思う ないと思う

思いつく解決策を記入してください そう思う理由を記入してください

能力に依りての振り分け、研修、勉強会等でのスキルアップ
担当を分けるとしてやらなければいけないことへの意識付け

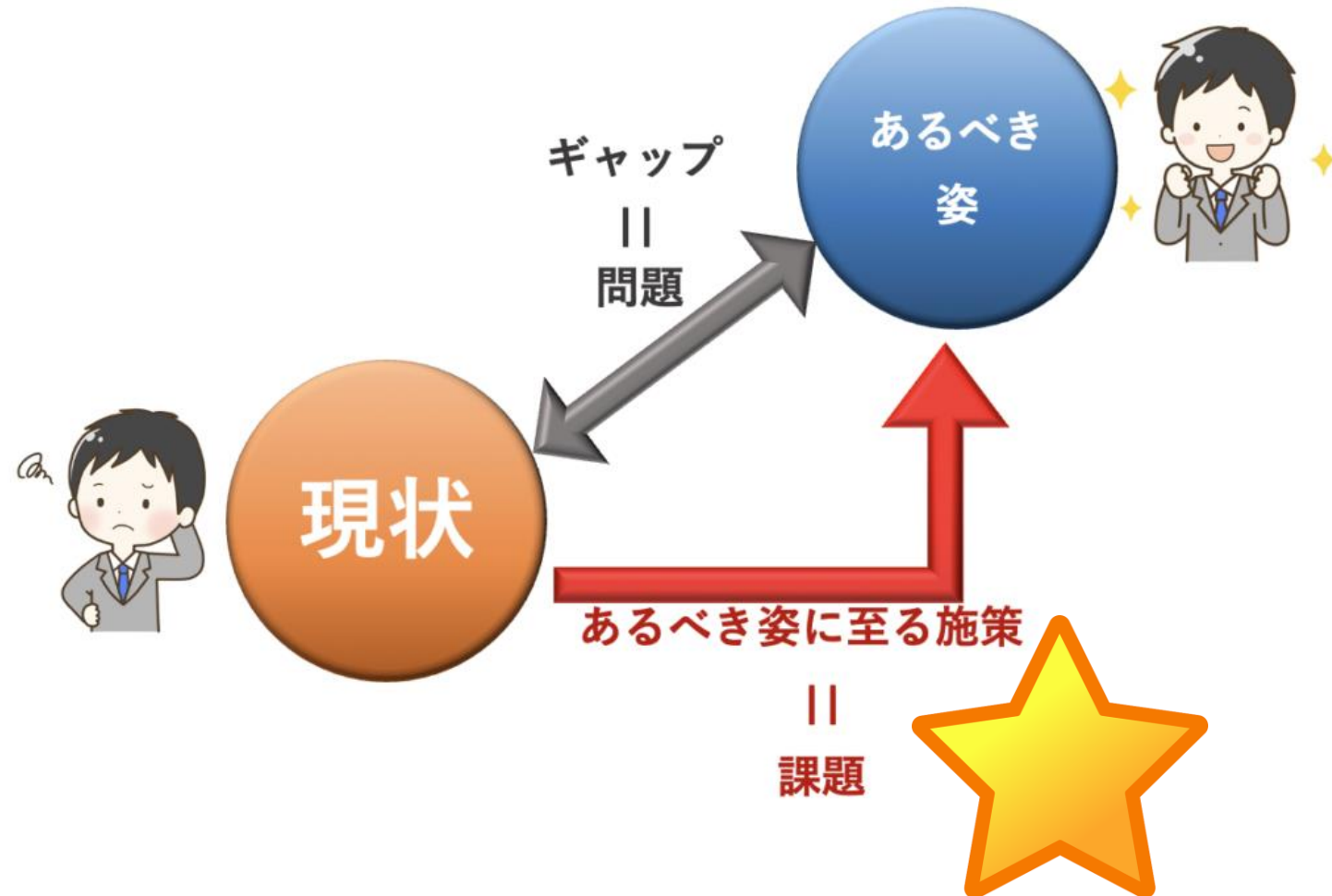
取り組みの概要

II) 課題を抽出して、取り組む優先順位を決める

わかった事

ブレスト結果、気づきシートで全てにおいて共通していた・・・

チームとしての情報の共有
情報 = 「質」と「量」



取り組みの概要

III) 情報共有の見直し

従来の情報共有

メール

口頭

ノート

各種
記録

夕、
朝、
送り
申し

共有ツール
をひとつに

クラウド型
ビジネス
チャット
ツールの活
用

情報共有の見直しで改善されることは

- ・利用者情報の共有がスムーズ
- ・統一したケア
- ・リスクマネジメント強化

- ・報連相が増える
- ・社員のスキルアップに繋がる
- ・時間削減にもつながる
- ・利用者との時間が増える

取り組みの成果

- ①ケア内容、支援計画など、少しずつ関わりに統一感ができ始めた
- ②利用者との時間、回数が増えた
- ②細かな利用者情報や利用者の「声」が、社員から聞こえてきた
- ③社員間のコミュニケーションが増える
(年配社員⇒若手社員へ積極的になる)
- ④指示待ちの姿勢が減り、主体性も出てきた
- ⑤休み明けの勤務も状況がわかりやすくなり、業務に入りやすくなった
- ⑥「聞いていない」「知らない」が減少
- ⑦記録を書く時間が減少
- ⑧ペーパーレス、印刷量が減少

取り組みでの大変さ・課題

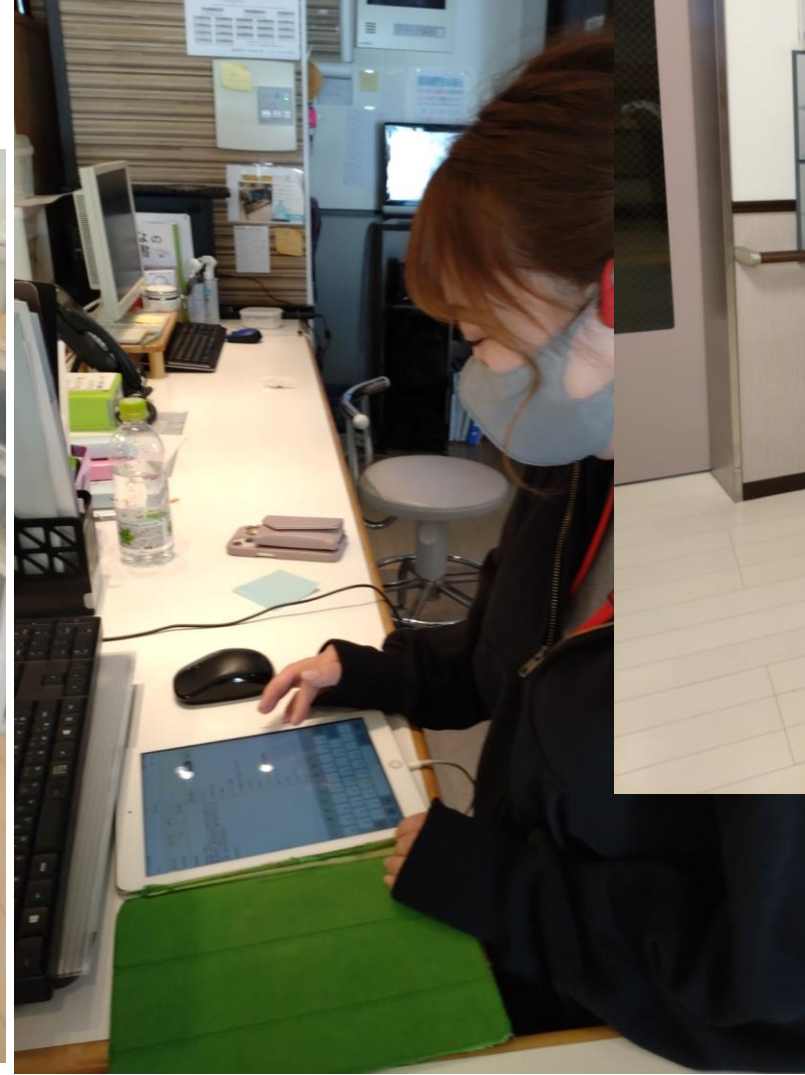
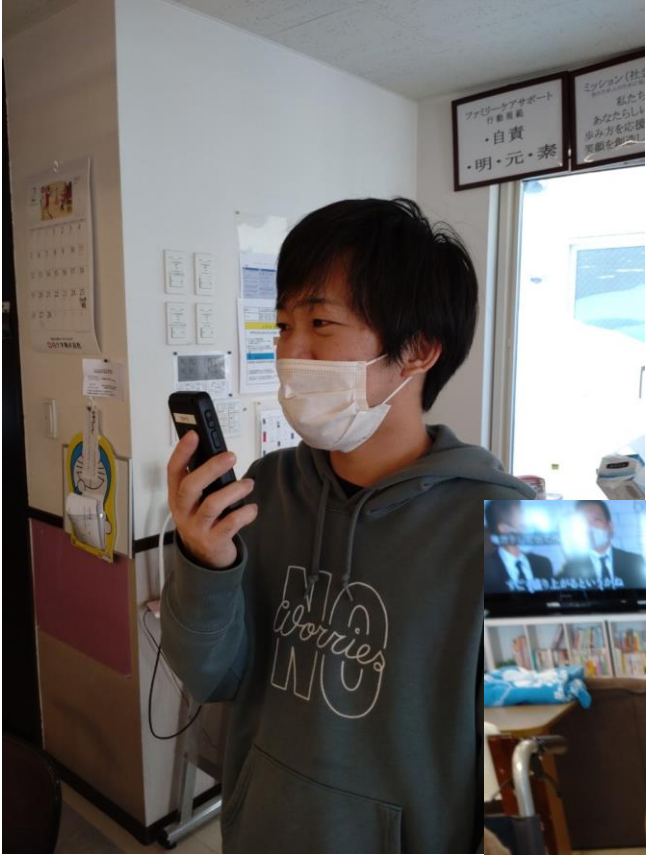
- ①社員がSNS関係に不慣れで抵抗感あった
- ②チャットを確認したかどうかわからない
- ③使い方のレクチャー（若手からベテラン社員へ指導）
- ④ついていけない。。。退職者もでた

その後・・・現在は

情報共有の徹底



- クラウド型ビジネスチャット有効活用
 - ・利用者毎にグループ作成
 - ・ケアカンファレンス
- 介護記録の電子化 = タブレット導入
- 日常業務での情報共有、時間削減
 - ・インカム、見守り機器導入
- ウェブアプリ表計算ソフト
 - ・役割分担表
 - ・業務フロー（マニュアル）
 - ・イベントスケジュール計画



MISSION



事業所使命
「ミッション」
を社員全員で考
え・設定するこ
とができた！

我々の使命とは何か？

利用者様の笑顔を中心にご家族・地域を最後までつなぎ
自分らしい生活を共につくります

取り組みのその先

①情報共有をもう一步先に

スタッフ間での共有はできつつある→外部、多職種連携へ

イメージ図

利用者様の数
だけグループ
作成

チャットグループ毎に参加者変動(外部・多職種)



多職種への連絡・報告・情報共有が簡素化になる。リアルタイムで共有

チャットグループ

①ひかりスタッフ業務関係申し送り連絡用

メンバー：ひかりスタッフ全員、法人役員

②利用者様毎

メンバー：ひかりスタッフ、法人役員、ケアマネ、薬局、福祉用具等

③役職共有

メンバー：管理者、主任、役員、経営企画室

④連携薬局

メンバー：ひかりスタッフ、薬局薬剤師

ウェブアプリ表計算ソフト活用

①業務日誌

どの端末からでも同時入力可能なためいつでも入力可能に

②マニュアル類の整理

必要な業務マニュアルを整備、修正も即時実施可能に

③小規模の訪問スケジュール

ケアプラン・個別計画からスケジュールを抽出し一覧へ
修正、変更等即時実施確認が可能に。

④相談、問い合わせ受付

随時相談ケースや問い合わせについて記録することでスタッフ
全員での共有がスムーズに。

取り組みを通して感じた事

- ①業務改善はチーム全体として課題を洗い出していく事が必要
- ②新しい取り組みは浸透迄時間がかかる
- ③効果を感じられると浸透のスピードがあがる。
- ④業務改善に取り組みを行うことでスタッフから新たな課題が出てくるようになる。
- ⑤業務改善に終わりはない
進めていくと小さな修正改善、問題点が出てくるので
常に効率よくする工夫が必要

取り組みを通して感じた事

- ①業務改善はチーム全体として課題を洗い出していく事が必要
- ②新しい取り組みは浸透迄時間がかかる
- ③効果を感じられると浸透のスピードがあがる。
- ④業務改善に取り組みを行うことでスタッフから新たな課題が出てくるようになる。
- ⑤業務改善に終わりはない
進めていくと小さな修正改善、問題点が出てくるので
常に効率よくする工夫が必要