

サービス別のTOPIC

本節では、サービスの質を継続的に向上していくための方策や向上策を進めていく上での留意点を整理してきました。

以下では、小規模多機能・定期巡回のサービスに関する、具体的なサービスの質の改善へ向けた取り組みの事例を紹介します。

1 小規模多機能の事例

株式会社アクタガワにおける「重点項目シート」を活用したサービス品質と時間当たり採算の向上に向けた取り組み

静岡県内において小規模多機能を含め広く介護事業を展開する株式会社アクタガワ（代表取締役：芥川 崇仁 氏）では、全社で定めた「重点項目シート」を活用し、サービス品質の継続的な改善に努めている。

同社の「重点項目シート」は、サービス品質・収入・経費・時間（総労働時間）※1 という4項目から構成され、毎月、各項目に関する目標を設定することが社員に求められる（「収入」であれば新規利用者数や稼働率、「経費」であれば具体的なコスト削減目標など）。

同シートへ記入する目標は、サービス単位の職員を集めて実施されるチーム会議において議論され、最終的に各拠点のチームリーダー（複合施設におけるサービス単位のリーダー）が目標を設定し、目標とともに具体的な改善に向けたアプローチ方法も検討される。

また、同シートに記載された内容は、芥川氏も同席するプロセス幹部会（月次・全拠点のチームリーダーが参加）

において共有されるとともに、過去に掲げた目標に対する進捗や成果についても確認が行われる（1つの目標達成に向けたサイクルは1～3カ月程度）。

加えて、優れた成果を上げたアクションについては、「重点項目共有シート」に記載され、3カ月程度の期間をかけて徹底的に全事業所で共有が図られる。同時に、そのアクションを実践したチームを法人として表彰するとともに報奨金を支給している※2。

同社のこうした取り組みは、サービス品質や収益性の改善につながっているだけでなく、目標設定に多くの職員が関わることによる計数感覚や参加意識の醸成などの成果にも結びついている。

項目	サービス品質	収入	経費	時間
目標				
現状				
達成率				
備考				

アクタガワで使用されている重点項目シート

（出所）株式会社アクタガワ資料

※1 同社は、京セラ株による「アメーバ経営」の考え方を導入しており、経営上、「時間当たり採算」（売上一経費）/総労働時間を重視している。
 ※2 報奨金は事業所にプールされ、忘年会や懇親会などの福利厚生に充実に使用されている。

2 定期巡回の事例

社会福祉法人ライフ・タイム・福島のロング・ライフ 24時間訪問介護看護事業所における職員主体のマニュアル作成の取り組み

福島県福島市で定期巡回サービスを提供する社会福祉法人ライフ・タイム・福島のロング・ライフ 24時間訪問介護看護事業所（所長：森重勝 氏）では、事業所の理念や目標、業務マニュアルの内容を、話し合いにより職員自身が決める取り組みを行っている。

同事業所では、毎月実施している事業所勉強会兼カンファレンスに合わせて理念等を検討する会議を開催している（1回当たり勉強会と合わせて90分程度）。参加者は定期巡回に従事する10人の職員で、事業所管理者の進行により会議は進められる。

会議の内容は時期によって異なるが、年末で

あれば1年間の振り返りと来年の事業所理念と目標について話し合いが行われる。また、その他の時期には定期巡回に関するマニュアルについて協議され、例えば、訪問時の挨拶や排泄、移乗、口腔ケアなどのテーマについて、毎月1テーマずつ、必要に応じてKJ法※3などを用いながらどのような点を重視してケアを行うべきかといった点を話し合い、その結果をマニュアルに反映している。

同事業所によれば、管理者を中心として自由に意見が言い合える風土、他の職員の意見を否定しない風土が形成されていることに加え、勤務時間が異なり、利用者宅への訪問による外出が多い職員が集まりやすいよう、定例の勉強会と組み合わせて会議を行っている点が、この取り組みがうまく機能している要因として挙げられていた。

◎24時間訪問介護看護事業所◎

＜ 理念 ＞
 情報交換する中で、型にとらわれず、何でも話し合い、明るく利用者様を支えます！

＜ 事業所内目標 ＞
 本人、家族が自宅で明るい笑顔でいられるよう寄り添います。
 又、コミュニケーションを図る中で、本人、家族の思いを知り、TV電話やスマケア等の独自のツールを最大限に活用し、多職種のサポート体制に貢献します！

平成29年度版

毎月1回の会議で職員が自ら改訂しているマニュアル

（出所）社会福祉法人ライフ・タイム・福島 資料

※3 メンバーが自由にアイデアを出し合うブレインストーミングによって得られた発想を整理し、問題解決に結びつける方法。

地域密着型サービスの 生産性を いかに高めるか

小規模多機能型居宅介護と
定期巡回・随時対応型訪問介護看護の
生産性向上マニュアル



人を活かすマネジメント

ケアの質と生産性をアップ

