

演題：サービス提供責任者業務効率化によるサービス向上の事例

所属先所在：愛知県名古屋市千種区

所属先名称：訪問介護事業所 i-care

役職：代表者

発表者：成瀬瞬介

・この発表の目的

訪問介護で日々、業務に追われるサービス提供責任者（管理者）の業務を効率化することで、管理業務軽減で生まれた時間的余力を利用者満足度の向上、スタッフケアの質向上へと繋げていく事例を皆さんにご紹介したいと思います。

・なぜ、サービス提供責任者の業務効率化が求められるか

皆さんご存知のように、地域福祉は一人の利用者様に対し多種多様なサービス事業所がかかわることで成り立っています。サービス提供責任者は様々な連携事業者様と常に情報共有をし、日々刻々と変わっていくサービスに対応していかなくてはなりません。

このため、サービス提供責任者は現場で行われているケアの内容を随時フォローし、ケア内容、またスタッフからの申し送り内容を把握しておく必要が生まれます。

また、連携事業者様から提供された情報を元に、次回訪問時に変更される内容（例えば、服薬内容の変更や、訪問時に行うサービス内容の変更等）を実際にケアしているスタッフと共有することが求められています。

サービス提供責任者はこのように多種他事業所とのチームケア連携窓口になると同時に、自事業所内でケアスタッフの情報集積、情報発信、情報共有のハブとしての存在でなくてはなりません。

管理者はこのように日々の管理業務をケア内容の確認や、他事業者との情報共有に対し時間を使っているのが現状です。

私たちはサービス提供責任者の業務効率化を通じ、その結果として、利用者様へのサービス向上へアプローチできるのではないかと考えました。

・私たちはそのために何をしたか

改善ポイント1 スタッフのケア情報の共有をIT化（業務内容の見える化）

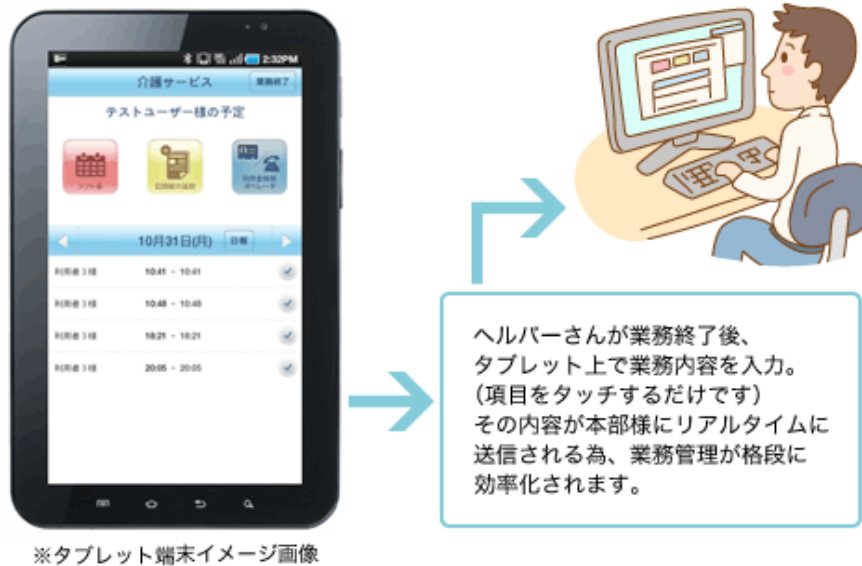
改善ポイント2 他事業所とのやりとりを管理者のパソコンへ一元化（e-faxの導入）

改善ポイント3 スタッフ訪問ケア実績を請求業務（レセプト作成）へ自動化

・では、どのように業務効率化できるだろうか？

(i-care 3つの業務効率サービス導入事例)

導入事例1：スタッフ間の情報共有、訪問管理システム



ケアマネージャ様より送られてきたサービス提供表を管理者が管理システムへ入力しておくことで、訪問スタッフが行う訪問予定を責任者が一元化管理。これによりケアスタッフは端末から自分に与えられた訪問予定を訪問するだけで良くなったため、急な訪問予定や訪問取り消しに即座に対応できるようになった。

また、訪問記録は端末に打ち込み後、更新後リアルタイムで管理者または他のケアスタッフがケア記録・申し送りを参照できる。(タブレット打ち込み記録を専用の印刷端末で紙記録に残す。)これによりケアスタッフ間での情報共有レベルが向上し、すべてのスタッフがすべての利用者様の状況を時系列で把握できるようになった。(その他、緊急時の連絡先や病歴などの利用者様の情報もスタッフはタブレット端末で参照できる)

管理者はシステム上で実績の管理が行えるようになったため、スタッフの訪問実績・訪問記録などの管理が格段に楽になった。

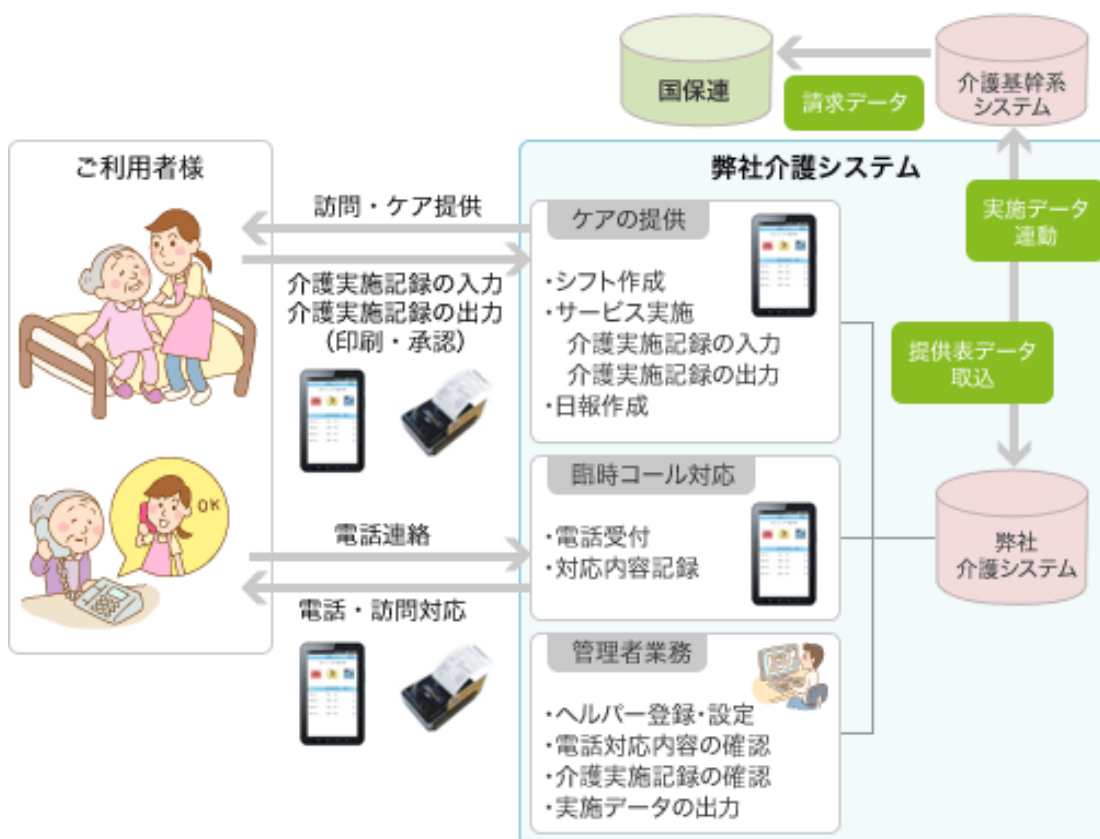
導入事例2：他事業所との情報伝達をもっとスムーズに

ケアマネージャ様や他事業所様とのやりとりは常時欠かすことのできない業務です。

直接管理者の携帯電話に連絡のある場合や、自事務所のFAXに連絡表を頂くのですが、当然管理者も事務所に常にいるとは限りません。

そこでモバイルノートパソコンと携帯wifiとe-FAXを組み合わせました。これにより関連事業者様のFAXが管理者のメールに直接届くようになり、情報連携の窓口を管理者のもとへ集約できました。素早い対応が出来る様になり、情報の漏れを防止しました。

導入事例 3：請求業務の自動化



「IT化して情報共有をもっとスムーズに」と、聞くと聞こえは良いのですが、そのために管理者の業務が増えてしまっは本末転倒です。

私たちの導入しているシステムでは、共有していた訪問記録入力から介護報酬請求までを自動化しました。管理者は常日頃からシステム上ですべての訪問実績管理ができていますので、日々の少しの訪問実績チェックをしていれば、そのまま介護報酬請求へと反映する事ができるので、請求業務に掛かる時間が大幅に短縮されました。

・その結果、どうなったか（導入の結果）

サービス提供責任者の業務時間の短縮により、利用者のスタッフのケアへ同行し利用者様の現状の把握や、ケアスタッフに対する育成指導を計画するなどの気持ちの余裕が生まれ、全体のサービス向上への好循環が生まれています。

また、管理者のもとに「訪問予定・訪問実績管理」「訪問記録管理」「他事業所との連携」等が一元化されたことで管理し易くなり、情報の錯綜や漏れなどの心配が無くなりました。

利用者情報や訪問記録を端末でスタッフ全員が共有できるため、情報共有の質が上がり、情報共有漏れ防止、利用者に対する理解が深まり、チームケアへの意識が強まりました。

これからも業務効率化によって生まれた時間を、利用者様のケアやスタッフ育成へと割り振ることで、より一層のサービス向上へと繋げていきたいと考えています。