理想のサービス提供のための月刊介護マガジン

カイポケ

かいぽけマガジン

経営者の方と一緒にご覧ください

今月のテーマ

採用・人事

2015
1

特集〈P.4〉

**迫る制度改正!!
離職率の低下で、事業所の体制強化をするには?**

突撃! カイポケ利用者介護奮闘記〈P.7〉

**クレド(企業理念)を使った採用や
人材教育をご説明**

カイポケレポート〈P.10〉

**今の介護業界で成功し続けるための
ノウハウ"採用"編**

セミナー報告〈P.14〉

**2015年春、新卒採用の
最新情報やポイントをご紹介**

月額利用料割引アンケート!

1月号の会報誌について「カイポケリサーチ」からアンケートに答えると、もれなく50BIZポイントがもらえます。獲得したBIZポイントは、毎月の利用料金から自動で値引きされます

期限　2015年2月20日(金)まで

※なお、入力必須項目が正しく入力されていない場合は、割引の対象外となる場合もございますのでご注意ください。

アンケート回答方法

❶ カイポケTOPの左メニュー「リサーチ」をクリック

❷ アンケート一覧から下記を選び、ご回答ください

かいぽけマガジン
1月号アンケート

突撃！

カイポケ利用者介護奮闘記 14

“株式会社ライフケア様”

このコーナーはカイポケ会員様の事業所へ伺いインタビューしていきます。2015年1月号では、大阪市中央区で短時間・機能訓練特化型の「イチローデイサービス」を運営されている株式会社ライフケア様をご紹介します。クレド（企業理念）を作成してスタッフに徹底することで、より良いサービスの提供から、将来を見据えた事業展開やスタッフの採用、人材育成など好循環に繋げておられます。事業所の取り組みや介護への想いについて、代表の一谷様にじっくり伺いました。

様々なサインでスタッフ同士の情報共有を効率的に

体験にいらっしゃった方へのメッセージカードを、休憩する机に置かせていただいています。これはもちろん、私どもの気持ちをお伝えするためのツールですが、体験の方だというサインにもなっています。整骨院を併設するデイサービスですので、柔道整復師や看護師など業務に関係するスタッフがたくさんいます。すべてのスタッフが、ひとめで体験の方だということが分かり、然るべき対応を取るためのサインになっているのです。

また、利用者さんに手首にリストバンドを巻いていただくことがあります。このリストバンドは、バイタルを採った時、今日は機能訓練ができないと判断した場合に巻いていただきます。どのスタッフが対応しても、手首のリストバンドを確認するだけで、今日は機能訓練ができないと分かるようにしています。リストバンドを巻くということは利用者さん同士でも機能訓練ができないことが分かりますので、巻いていただく前には、利用者さんの同意が必要です。同意をいただくにはご説明が必要であり、多少手間がかかりますが、その後のサービス提供は効率的になります。この様に、常に業務改善を心掛けていきたいです。

整骨院からデイサービスへ自立支援のためのリハビリ

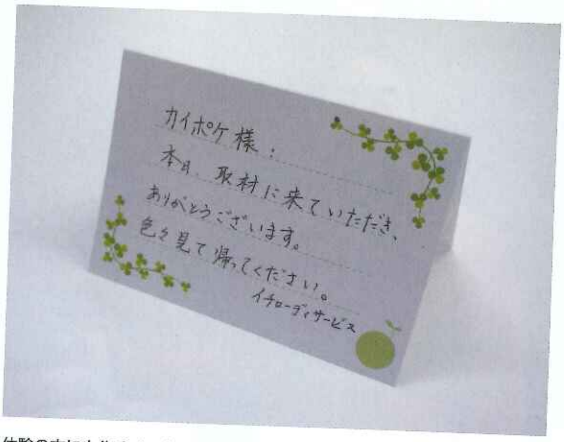
現在、機能訓練特化型の通所介護事業所では、午前と午後に定員各10名でサービスを提供しています。月曜から金曜は午前・午後ともに満員のため、土曜・日曜の提供も始めました。そしてあらたに、大阪市鶴見区にもデイサービス事業所を開設予定であり、小規模多機能居宅介護事業所の開設も視野に入れてケアマネさんの採用も行ないました。その他には、介護事業に携わる他の経営者との交流の機会を得る、師や友をつくる、健全なる危機感を共有するなどを目的に掲げて、リハビリ特化型デイサービス経営研究会を主催しています。ご興味のある方は是非入会して下さい。これからも、素早い事業展開で成長し続ける会社を目指していきます。

そして、スタッフにも生活がありますので、賃金を増やしていかなければなりません。経営者としては、そういった先を見据えて事業展開していこうと思っています。事業展開と言えば、日本の先進的な介護サービスをアジアにも展開すべきとの想いを持っています。台湾や中国での事業展開を視野に入れて、関係学校と連携して中国人の採用も行なっています。

もともとは整骨院だった経験を活かして、

科学的なリハビリを自立して実施

リハビリは自立支援を目的に科学的に行なっています。例えば、利用者さんから、歯医者さんの入口にある三段の階段が登れないというお話を伺ったとします。そんな時は、歯医者さんを訪ねて階段を写真に撮り検証します。検証結果によっては、歯医者さんの階段に手すりがないため登れないとご説明したうえで、訪問歯科をご紹介する場合もあります。このように科学的な検証を行なったうえで、利用者さんそれぞれの自立支援に向けた明確な目標を立てていますが、それでも、利用者さんの目標や希望に対して、軽い気持ちでお返事することは不信感に繋がり、利用者さんが離れる原因にもなりますので、その点は特に気を付けています。弊社のリハビリは大学の研究結果など、科学的に根拠のあるリハビリを提供しています。そして、その根拠を必ず利用者さんにご説明して根拠や理論をご理解いただいたうえで、リハビリを行なっていきます。



体験の方にも作るメッセージカード

一方で、リハビリは前向きな気持ちで取り組んでいただくことも必要です。誰でもそうですが、仕事から離れ、体が思い通りに動かなくなっていくと自信を失い、後ろ向きな気持ちになっていきます。利用者さんのその様な状況にも「あなたがご家族の柱です。」など、ご家族との関係性も考慮して、モチベーションUPを行動科学を用いて促します。

この様な考え方を徹底することが、脳血管疾患が再発した利用者さんなどを除いて、当事業所内で介護度が悪くなった方がいないという結果に繋がっていると思います。しっかり自立支援を行なうことが、利用者さんの満足度向上に繋がり、信頼獲得になる。そしてそれが、事業所評価にも繋がり介護費の加算になります。

クレド（企業理念）の徹底で スタッフの意識を高める

利用者さんに満足いただける質のサービスを提供できているのは、どんな時もクレド（企業理念）を念頭に行動することが徹底できているからだと思います。弊社では名刺サイズのクレドブックを作成してスタッフに配布し、いつでも、どこでも、確認できるようにしています。

弊社のクレドは、会社としての戦略を明確に示し、具体的なサービス提供目標を設定し、それをもとにスタッフの行動指針をまとめたものです。迷った時は、必ずクレドに立ち返るということがスタッフの習慣になってきています。また、クレドをベースとして、代表の私と整骨院やデイサービスの管理者が行なう、スタッフとの約束事も明記しています。

一方的に押し付けるのではなく、管理者側の誓いもまとめているため、スタッフから見れば信頼や安心に繋がってクレドの徹底に役立っていると思います。

実は、新規事業の企画を色々と考える中で、私自身クレドに反するのではと感じたことをスタッフに相談したことがあります。するとスタッフからはっきりと「クレドに反するから止めましょう。」と意見されました。この時、クレドが習慣となって徹底できていると実感しました。また、クレドを徹底することで、最初にお話したメッセージカードの工夫や、自立支援を目的としたリハビリを提供し続けられると考えます。皆さん様々な想いで事業を行なっておられると思いますが、文章化してスタッフに説明している事業所は、それほど多くないのではないでしょうか。私は良い経営にはクレドが必要だと考えています。

クレド（企業理念）に合う人材を 採用して右腕に育てる

「カイポケ採用」から決まった荒田さんと代表の一谷さん

クレドは採用活動にも役立ちます。求人に応募してくれた方には、クレドから理念をまとめた資料をメールや郵便でお送りします。それらの資料を読んでいただいたうえで、履歴書などを送っていただくのですが、クレドの内容は甘くはないので、履歴書を送ってくださる方は応募数に比べるとそれほど多くありません。また、先にこちらの気持を伝えていますので、実際にお会いしてもクレドと全く合わない方はいらっしゃいません。面接を急にキャンセルするということもなく、クレドを理解したうえで働きたいという気持ちを強く持っていただいていると感じています。

面接では、会社の理念などを改めてお伝えしたうえで、応募者さんのキャリアプランなどもしっかりお訊ねします。その後、入社していただく場合には研修を受けていただくなど、会社としての支援ももちろん行ない、しっかりとキャリアアップを目指していただきます。

考え方がクレドに合致するスタッフを採用し、〝右腕〟と呼べるくらいに信頼できるスタッフが育ってくると、経営者が現場業務から手を放せることになりますので、経営計画作成など将来に向けた経営者としての本来の業務に注力できます。企業は計画をしっかりと立て、スタッフ全員でそこに向かっていくことが大事です。

よく、「うちのスタッフには難しい。」とか「人員が足りず時間もない。」などを理由として、経営計画を作らない事業所が見受けられますが、それはチームで仕事をするうえで、悪循環だと言えます。経営者の賃金を半分にしても人を採用し、育てて〝右腕〟を作ること

が経営状況を良くするためには大切なことだと思います。また、経営計画を作っていない事業所は、即戦力が欲しいために、経験者を採用することが多いのではないでしょうか。知識と技術がどれだけあっても、態度の悪いスタッフには仕事を任せられません。私は、信頼できるスタッフとは、知識・技術・態度の3つのポイントを兼ね備えた方だと考えています。即戦力ではなくても、前向きに真摯に態度良く仕事ができる新卒スタッフを採用して育てる方が、結果として効率的な場合があるのではないでしょうか。

カイポケで2人採用！働きたいと思わせるために

介護職員やヘルパー、ドライバー、事務であれば無料で採用できる「カイポケ採用」をお得に使っています。今まで約50件の応募があり、2人採用しました。そして今でも毎月約10件の応募をいただいています。カイポケ会員でなければ、応募1件1万5千円をお支払いする必要があると伺っていますのでかなりお得ですね。やはり、たくさんの方から応募いただいた方が、クレドに合うスタッフの採用に繋がると思いますので助かっています。

応募が多いということは、求職者に働きたいと思っていただけていると思います。より多くの方に働きたいと思っていただくため意識しているのは、こちらからの情報発信です。ホームページは利用者さんやご家族を、ブログは求職者をメインターゲットと決めて頻繁な更新を心がけています。求職者のほとんどは事業所の情報を調べてから応募しています。介護事業所は約2割しかホームページを持っていないというデータがありますが、これは本当にもったいないと思います。一般的な介護事業所の多くはホームページを持っていないと考えると、外部要因はありますが、ホームページを作るだけで検索結果の上位に表示されるのではないでしょうか。

しかも、当事業所では利用者さんの三人に一人は、ご家族と一緒にホームページを見て体験にいらっしゃいます。ケアマネさんからの紹介だけではなく、ホームページが稼働率UPに貢献しているので、しっかり更新しています。イチローデイサービスでも使っていますが、カイポケには無料でホームページを作れる機能があります。まずはここからスタートしてみることをおススメします。

職員はひとり1台タブレットを持っています

業務改善も大切！タブレットを駆使してスムーズに

通所介護事業所が、タブレット（iPad Air）を1台無料（通信料も無料）でレンタルできるカイポケタブレットを使用しています。紙資料への転記など二度手間な業務を、タブレットやパソコンを駆使して効率的にしたいと考えて導入を決めました。弊社は正社員が1台ずつタブレットを持っていますので、合計7台をレンタルしています。追加レンタルは1台3千円の有料ですが、無線のインターネット環境を整えるだけでもこれ以上の金額がかかってしまいますので、この金額は非常に安いと思います。

帳票への転記などがなくなるということも重要ですが、情報共有が早いということで非常に作業負担が減っています。例えば、以前は「今日休みます。」という利用者さんからの電話を受けたスタッフが、振替が必要かどうか確認するため、一度電話を切ってから帳票を確認していました。しかし、タブレットがあれば電話を切らずに、タブレットの簡単な操作ですぐ判断できます。スタッフにとっても利用者さんにとっても便利になっています。

この先、新規事業の開始などで会社としての業務が増えていきます。カイポケの機能をしっかり使い、更なる効率化を図らないといけないと思っています。

株式会社ライフケア

かぶしきがいしゃらいふけあ

運営サービス

○ イチローデイサービス

06-6944-1506
大阪府大阪市中央区谷町3丁目5番5号ai-doビル13F

インタビューにお答えいただき
ありがとうございました

理想のサービス提供のための月刊介護マガジン

カイポケ

かいぽけマガジン

経営者の方と一緒にご覧ください

今月のテーマ

業務改善に成功した事業所に密着

特集〈P.3〉

『ケアマネ先生前進論』の著者が語る
気持ちを分かち合い事業所を強くする方法

突撃! カイポケ利用者介護奮闘記〈P.8〉

タブレットを利用して業務改善や
残業時間削減に成功した事業所を訪問

Q&A〈P.12〉

制度改正に向けて対応しないと
いけないことは? ポイントを解説!

セミナー紹介〈P.14〉

年間84時間の業務時間削減が可能!?
業務効率化のためのセミナーをご紹介

月額利用料割引アンケート!

3月号の会報誌について「カイポケリサーチ」からアンケートに答えると、もれなく50BIZポイントがもらえます。獲得したBIZポイントは、毎月の利用料金から自動で値引きされます

期限　2015年4月24日(金)まで

※なお、入力必須項目が正しく入力されていない場合は、割引の対象外となる場合もございますのでご注意ください。

アンケート回答方法

❶ カイポケTOPの左メニュー「リサーチ」をクリック

❷ アンケート一覧から下記を選び、ご回答ください

かいぽけマガジン
3月号アンケート

〈セミナー報告〉
毎月7時間、年間84時間の業務時間削減が可能!?
カイポケ会員様の業務改善をご紹介

大阪で実際にカイポケカイポケタブレット（通）をご利用いただいている事業所の代表様に、その活用事例をご紹介いただくというセミナーを開催しました。ご登壇いただいたのは、大阪市内で短時間・機能訓練特化型の「イチローデイサービス」を経営されている株式会社ライフケアの代表一谷勇一郎さんです。事業所で使っていただいているカイポケタブレット（通）は、なんと7台!! タブレットを使用しての業務効率UPや残業時間削減を進めていくためのノウハウをお話しいただきました。

まずは導入!!スタッフ全員で使い方を考えるのが大切

現在、カイポケタブレット（通）を使っている方や、これから開業するにあたって導入を検討している方など、様々いらっしゃると思いますが、**やはり業務改善をしていく中でタブレットの導入は非常に有効であるといえます。**しかし、「現在の紙の書類で管理する業務が事業所内で浸透してしまっていて、タブレットがなかなか普及しない」ということが大きな悩みになっているのではないでしょうか？正直なところ、紙での管理でも何の支障もないため、なかなか導入は難しいと思いますが、私は、「迷う前にまず導入してみること」をおススメします。

イチローデイサービスでは、タブレットを使いながら、活用方法をスタッフ全員で話し合いました。まず使ってみないと、使い方や活用方法、そこから生まれる効果など何も分かりません。そして、**導入が決まったら、〝スタッフ全員で考える〟ということによって、当事者意識を持ってもらえます。**みんなで考えた使い方だったので、導入後にスタッフから苦情を言われたことはありません。

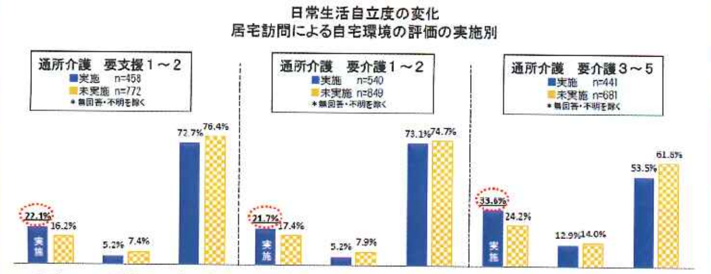
導入の利点を理解することでスムーズに

まず、スタッフに導入すると〝何が楽になるか？〟や〝何が得か？〟などをしっかり説明することが大切です。ポイントは3つだと考えています。ひとつ目は、使いこなすまでの期限を決めること。2つ目は使うまでの障害を低くすること。3つ目はやる気を起こさせるための理由（インセンティブ）を明確にすることです。

〈導入のポイント〉
❶使いこなすまでの期限を決める。
❷使うまでの障害を低くする。
❸やる気を起こさせるための理由（インセンティブ）を明確にする。

例えば、タブレットを導入することで、「業務時間の削減」⇩「負担が減る」⇩「残業がなくなり自分のプライベートの時間が増える」ということや、「ケアの質が高まって利用者さんが増える」⇩「会社の業績があがる」⇩「給料が上がる」ということを、きちんと理解してもらうことが重要です。

通所介護の充実を図る機能



（注）日常生活自立度の変化に関しては、「まったくの寝たきり」、「ほとんど寝たきり」、「生活動作ができず寝たり起きたり」、「生活動作はできるが寝たり起きたり」、「移動はできないが日中起きている」、「外出しないが生活動作はできる」、「外出は隣近所まで」、「バス、電車を使って外出する」の項目が利用開始時と調査時点でどのように変化したのかを調査している。（これら項目は障害者の日常生活自立度を参考に設定。）

公益社団法人日本理学療法士協会「平成26年度老人健康増進等事業[医療・介護のリハビリテーションサービスの利用履歴に応じた、自立支援に資するこれからの通所サービスの在り方に関する調査研究事業」より

制度改正もあり、今まで以上に「目標を達成するために計画されたリハビリ」をスタッフ全員が理解して意識する必要性が高まります。この辺りが曖昧で「ただリハビリをすること」が目的になってしまっている事業所からは利用者さんが離れていきますし、加算も取れません。

そこで、タブレットを触りながら「計画書の目標の共有」や「残業なし」を実現するために話し合いました。「なぜ、紙資料での管理だと共有が出来ないのか？」を考えてみました。すると「書庫にしまっているので手元にない」という意見や、「個人情報なので誰でも見られる紙資料を出したままにはできない」という意見があがりました。そして、「これが常態化すると、出し入れが面倒になり、見なくなる」という悪循環に繋がっているということに気づきました。また、「紙資料が入っているファイルが多いのでどれが一番新しい計画書なのかも見つけるのが手間」で、「目標は更新されていくので、覚えることすら難しいのではないか？」という話まで出ました。

加算も狙える!? タブレットでリハの目標共有

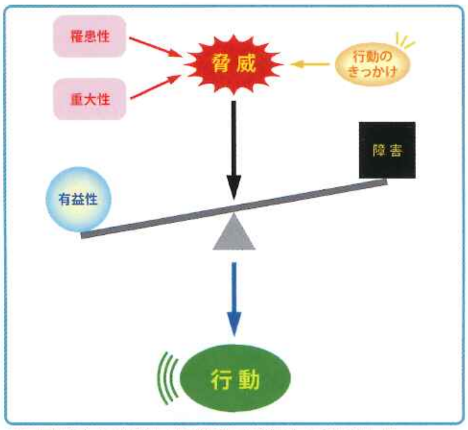
そこに、タブレットを導入すると、最新の目標は常時表示されていますし、過去の情報もすぐに参照できます。また、必要事項はいつでも記入でき、記入者の名前も記録できます。これは人員配置の裏づけにも使用することが出来るのではないでしょうか。

介護保険の目的は自立支援です。改善率の表にも「居宅訪問による自宅環境の評価を実施している事業所は、実施していない事業所と比べ、利用者の日常生活自立度の改善割合が高い傾向がある」とあります。今後は、作業に追われて、居宅環境の確認などが出来なければ、ケアマネさんからの利用者さんの紹介もなくなってしまうでしょう。ぜひタブレットを使った業務効率化をおススメしたいです。

タブレットで毎月7時間、年間84時間の残業削減へ

カイポケタブレット（通）を導入したことで無駄な書類記入や転記がなくなり、毎日15分の残業が削減できました。また、介護保険請求（レセプト）処理をしている際にも、タブレットで、休みや振替の理由が明確に分かるため、確認にあてていた業務が毎月2時間削減されました。**年間で考えると、この2つだけで約84時間の削減になります。**残業代に換算すると無視できない額ですよね。しかも、記入ミスなども激減しました。

まだ紙の連絡帳のほうが良いという利用者さんもいて、現在使用している方は全体の利用者さんの3割程度と少ないですが、利用者さんとご家族がインターネット上で連絡帳が見られる「安心介護家族ノートサービス（WEB連絡帳）」も今後は広げていきたいです。ご家族がいつでもどこでも連絡帳が見られるだけでなく、血圧などが記録した順に表示されるので、通院の時もそれを印刷するだけで良くなります。そして、写真もインターネット上で見られるため、利用者さんのご家族に好評です。ご家族にご利用いただくための手続きはログインIDを渡すだけです。何ごともご家族の同意が必要ですし、同意してもらうまで時間はかかりますが、必ず満足度は上がります。



医歯薬出版株式会社「健康行動理論 実践編」松本千明 著より

タブレットをはじめ、IT化で業界を良くしたい

今後、介護サービス事業所は、利用者さんの住まいを訪問し、在宅での生活状況や家族の状況を把握した上で、介護や自立支援を行なうことが求められ、そのためには事業所間の情報共有も大切になります。つまり、データで保存し、様々なところで確認できるという環境が求められます。そして、一度の入力で全て共有できる様なシステム化が大事になっていきます。

しかし、IT化しただけで業績はあがらないという認識を正しく持つことが必要になります。**マニュアル化、データ化する事で時間を作り、時間を作ることで満足度をあげるための行動をします。**私たちの目的は業績を上げる事であり、業績を上げるのは介護や援助というアナログサービスです。IT化で効率を上げてアナログサービスの質を上げるということをしっかり理解して業界を良くしていきたいです。

講師プロフィール
一谷 勇一郎さん
株式会社ライフケア 代表取締役

大阪市で「イチローデイサービス」をはじめ介護施設と整骨院の運営や、コンサルティングを行ないながら、介護事業経営のあるべき姿を会員相互の協働により研究・実践していく「リハビリ特化型デイサービス経営研究会」の代表も務めている。また、KT テーププロを普及している「日本 KT プロフェッショナル研究会」の副会長でもあり、幅広い活動をしている。