

# 小規模多機能型居宅介護 事業所ひかり における業務改善の取組

株式会社ファミリーケアサポート  
小規模多機能型居宅介護事業所ひかり  
サービス付き高齢者向け住宅ひかり

# 小規模多機能型居宅介護事業所ひかりの概要

運営主体：株式会社ファミリーケアサポート

(平成13年12月18日設立)

- ・ 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）等の運営

## 小規模多機能型居宅介護事業所ひかり

開設日：平成31年3月1日

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



法人の credo 「私たちは、感謝と感動にあふれ、私たちと皆様が幸せになれる未来を拓きます」のもとに利用者様が住み慣れた地域・ご自宅で可能な限り暮らし続けられるような生活の支援を目的としてサービスの提供を行うために開設

# 事業所の現状

## ひかりのスローガン

# 「つなぐ」

地域や利用者様、ご家族、ほかの事業者などと連携をしっかりとっていき、つながりを大切にしようという思い

全員がどこまで思いを共有できているのか、どのような事業所を目指すのか。ひかりが果たすべき使命はどんなことなのか

ここから、しっかりと果たすべき使命を明確にし共有する必要がある！

役職にて  
ブレスト

サ高住・小規模  
併設のため一体  
で考える

## ひかりの使命とは

ブレスト

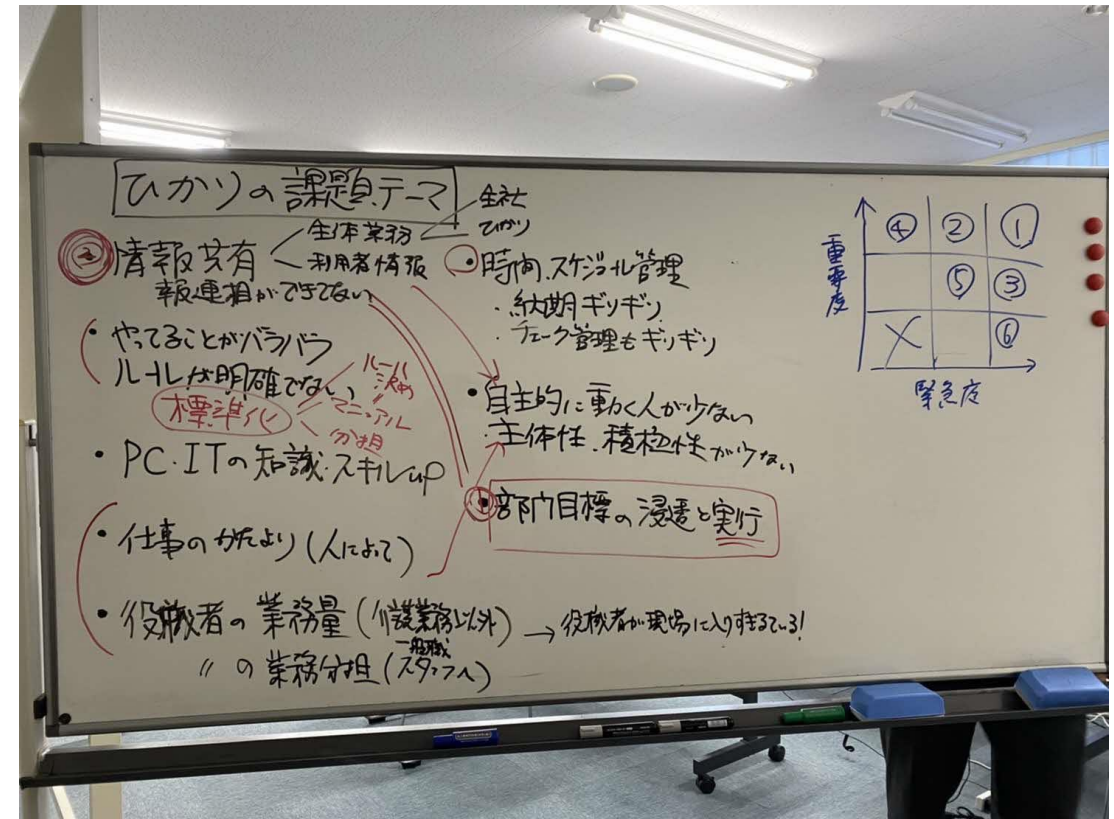
- ・ 家族、利用者様の安心感がえられる
- ・ サ高住、小多機別々の使命が必要ではないか
- ・ 地域に住み続けられる
- ・ 最終的な受け入れ場所  
ここに頼めばなんとかなる  
ケアマネから最後の砦
- ・ サービスの選択肢が多い
- ・ 「つなぐ」 利用者、家族、地域、いろんな思いをつなぐ
- ・ 介護のコンビニ（なんでもそろう）
- ・ 次のサービスへの相談、提案を行っていく
- ・ 介護付き施設との違い、利用者様の  
自由意志の尊重できる事業所
- ・ サ高住としての特色を出していく

# 事業所の業務改善課題

ブレストによる意見だし

## ひかりの課題

- ・ 情報共有（方法、ルール）うまくできていない
- ・ 全体業務（全社・ひかり）・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
- ・ 思いの差（スタッフ一人一人）
- ・ 役職者の業務量、時間（うまく調整できていない）
- ・ 時間管理、スケジュール管理 納期ギリギリ、チェック管理もギリギリ
- ・ 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



# 業務改善の取組について

優先順位を決定

## 役職者で検討

- ・ 部門計画の浸透、実行
- ・ 情報共有・報連相
- ・ 時間・スケジュール管理

## コンサルとの検討結果

情報共有・報連相

- ・ 全体業務について
- ・ 利用者情報について

部門計画に関しては現時点では今期の取組としてすぐに取り掛かる時期では来期の計画を策定する時点でしっかりと取組をする。

優先項目として  
・ 情報共有、報連相の  
見直し改善

今後の業務改善の  
一つのテーマ

## 情報共有について考察

<ツール (場) >

ノート

LINE

朝礼、夕礼

全体MTG

レビュー面談

### 発信側の課題

利用者情報の発信量少ない

業務情報 単発の発信でおわる

### 受け取り側の課題

ノート、LINE見るだけ  
(理解していない)

# 業務改善の取組について

ゴールは

## 情報共有の見直しで改善されることは

- ・ミスがなくなる
- ・ケアの標準化
- ・クレームの減少

スタッフ一人一人  
が主体性を持てる  
ようになる！

## 従来の情報共有

情報共有のツール

- ・申し送りノート

一般業務内容関係

利用者様個別情報



# 業務改善の取組について

## マネジメント業務の整理

### マネジメント業務の明確化

役職の中で業務分担が

明確になっていないため

誰がいつ、なにをするがあいまい

管理者・副管理者・主任2名のなかでおられるようにマネジメント業務を実施していることによって、ミスや期日遅れ等が発生している。  
やるべきことが明確になっていないためしっかりと整理する必要がある。  
ここを整理し共有し、次に全体の業務の整理を行うことが重要。

## マネジメント業務のチェック

	担当	実施日
部門計画・アクションプラン		
取組編成会議		
運営懇談会		
運営推進会議		
高齢者虐待委員会		
感染症対策委員会		
レク委員会		
リハ委員会		
調理MTG		
重要書類		
研修		
SIOS		
面談		
請求関係		
利用表		
シフト関係		
KPI		

# 業務改善の取組の成果

## LINEを活用した情報共有

聞いてない・知らないがなくなる  
スタッフからの積極発信の増  
主体的に動くことが増えた  
指示を待つことが減少  
出勤日以外の情報も確認  
ケア内容のばらつきの減少  
LINEみれないスタッフがいる

課題・方向性

LINE使えないかたへの共有方法  
共通ツールの変更  
ほのぼのタブレット有効活用  
(ケア記録として保存)

## マネジメント業務のチェック

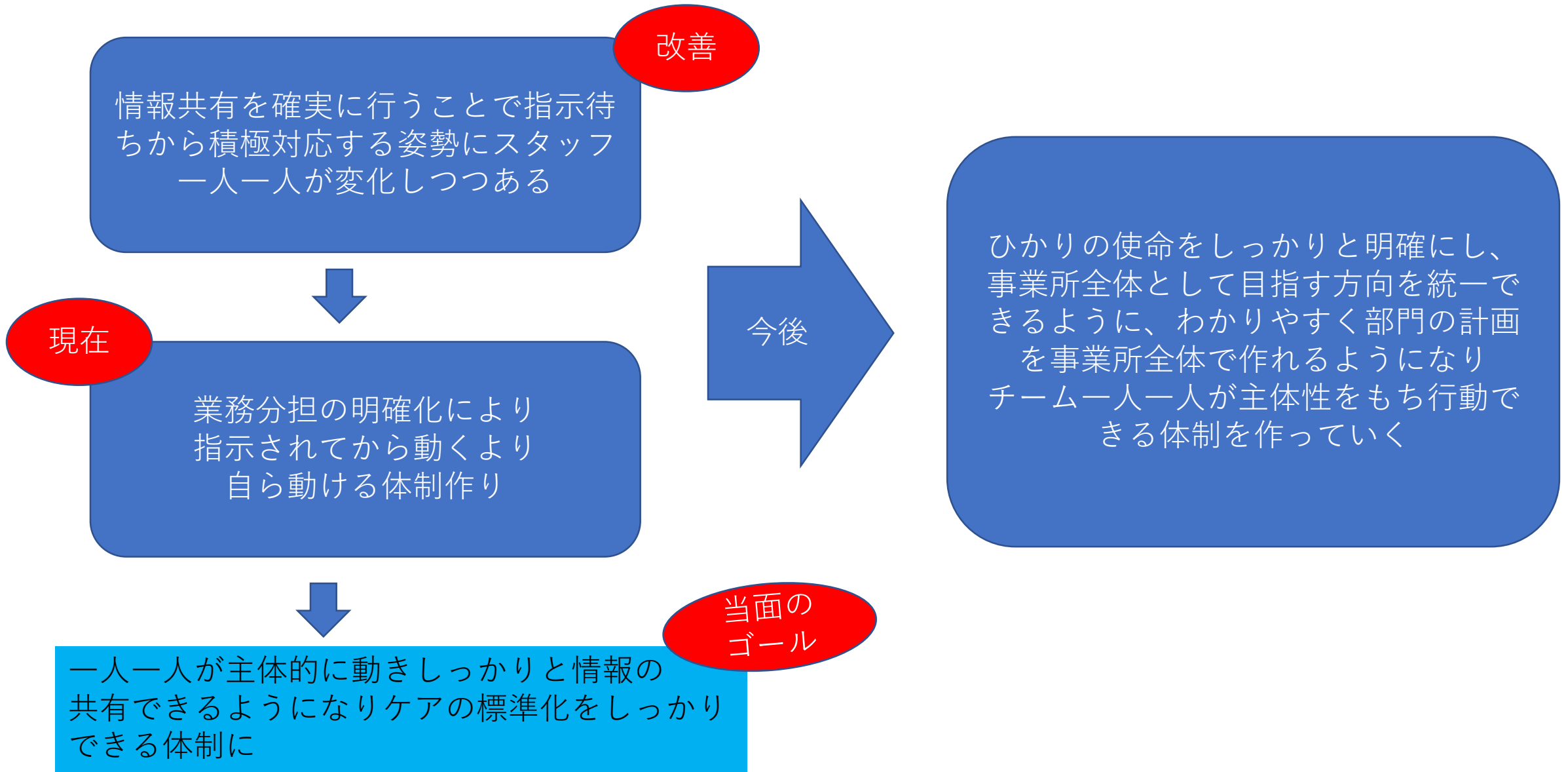
業務整理が明確化  
まだ不十分といえるが・・・  
マネジメント以外も必要  
ケア以外の業務分担必要

課題・方向性

業務内容による担当、  
期日の明確化  
ケア業務以外の業務分担作成  
期日を明確に



# 業務改善の今後の方向性



改善

情報共有を確実に行うことで指示待ちから積極対応する姿勢にスタッフ一人一人が変化しつつある

現在

業務分担の明確化により指示されてから動くより自ら動ける体制作り

今後

ひかりの使命をしっかりと明確にし、事業所全体として目指す方向を統一できるように、わかりやすく部門の計画を事業所全体で作れるようになりチーム一人一人が主体性をもち行動できる体制を作っていく

当面の  
ゴール

一人一人が主体的に動きしっかりと情報の共有できるようになりケアの標準化をしっかりとできる体制に