

多職種間の情報共有でご利用者満足と社員満足の両立を実現 有限会社来夢



加茂川 慶吾 氏

有限会社来夢 代表取締役

介護事業所の価値というのはその事業所に関わる介護職員のレベルで決まると私は考えています。全員が一つの集団として、共通の価値観を持って切磋琢磨し、どのように利用者の方々と接するべきか、どのように地域と関わっていくかを常に考えることで、多くの方々に喜んでいただける事業所になれるのだと思います。

来夢グループの事業所は、「利用者みなさんの自己表現をいかにお手伝いできるか」ということが「介護職員の自己表現」であると考えています。そして、ご利用者の満足度と職員の満足度の両立を図るために、IT経営の実践に取り組んでいきたいと思っています。

- シフト管理のIT化により人員配置管理を実現
- 多職種間の情報共有を行い、利用者の満足度を向上
- 理念教育と実施・評価のIT化により、全社の価値観を確立

■IT導入の背景と目的

当社は平成18年に設立、業界でも後参組であるため、すでに参入している企業と比べてサービス水準の高さで勝負していく必要があった。

特に訪問介護においてはケアマネージャーからの信頼を獲得することが、利用者数を増やす要因であり、ヘルパー始めスタッフ一人ひとりの仕事の仕方を改善していく必要があった。

また訪問介護・通所介護で他社との競争に打ち勝っていくとともに、当社においても新たな成長機会を開発していく必要があり、今後の成長がおおいに見込まれる「サービス付き高齢者向け住宅」に参入した。

県内でいち早く建設に着手したものの、後に続く参入者との優位性を図るため、施設内で提供されるサービスにおいても差別化していく必要があった。

■IT化の概要

① 訪問介護サービスにおけるシフト管理作業のIT化

従来手書きで行っていたシフト管理のIT化に取り組むことで、シフト表が日々更新可能となり、毎日のシフトがメール配信されることで、ヘルパーへの依頼や変更が確実に伝わるようになった。また介護完了報告も徹底されるようになり、日々のオペレーションの水準が向上し、人員配置管理も可能となった。

② サービス付き高齢者向け住宅における他職種間の情報共有の実現

サービス付き高齢者住宅の運営において、ご利用者・ご家族の満足度の高い住宅経営を確立するために、「医師」「薬剤師」「ケアマネージャー」等、多職種間の情報共有システムの開発に取り組んだ。一人のご利用者をあらゆる職種の人達が見守り、サービス提供の実施状況が共有されたことで、ご利用者の満足度が向上し、スタッフの業務効率化も図れた。また今はこのシステムが入所を検討いただく際の当社の売りとなっている。



③ 経営理念教育の実施と浸透・共有

IT活用の成果を生み出すには、経営理念と人財のマインドの高まりが重要との考えから、スタッフのやりがいを柱においた経営理念を策定した。当社のスタッフだけでなく、ケアマネージャーなど関係者にも公開理解を促すとともに、社内末端まで理解浸透することを目的に定期的に理念研修を実施している。また理念を行動規範に落とし込んだ「クレド」を製作、毎朝読み合わせするとともに毎月末に自己評価を行い、その情報はシステムとして社内へ開示し、全員が共有できるようにした。



■IT導入の効果

● 訪問介護事業

「らいむ森本」では、月間平均売上高でIT化の取り組み前である平成21年度は4,499千円であったが、平成23年度は6,350千円へと増収が実現した。なお今期平成24年度は5,121千円に減少しているが、この要因は平成24年4月の法改定に伴うものであり、利用者数は平成23年度と変わっていない。

● サービス付き高齢者向け住宅事業

「リハ・ハウス来夢」を平成24年1月に開所、見学者に多職種情報システムなどサービスの質の高さを訴求し、入居を促進したことで開所3カ月後の平成24年2月には全室満室(19戸)となり、現在は予約待ちの状態となっている。売上高においても平成24年1月は1,005千円であったが、平成24年3月以降は月間平均売上高2,200千円をキープしている。

● 通所介護事業

平成22年度は月間平均売上高1,449千円であったが、平成23年度には3,454千円に増収が実現。また平成24年度はサービス付高齢者向け住宅「リハ・ハウス来夢」に併設した通所介護事業所においても、ケアマネージャーの紹介を通じて外部利用者を獲得し、両所合わせた通所介護事業全体で、月間平均売上高が10,000千円まで増加している。

ITベンダーから一言

株式会社北陸ソフト開発 取締役 由上良輔氏

アナログ的な介護現場において、経営者自らがリードしてITの必要性をスタッフに訴求しながら導入を推進されました。理念経営とIT経営が融合された好事例だと思います。

会社概要

所在地: 〒920-3113 石川県金沢市塚崎町木23番地

社名 : 有限会社来夢 TEL : 076-257-5068
 代表者名 : 加茂川慶吾 FAX : 076-257-6538
 設立 : 平成18年4月14日 URL : <http://www.raimu-care.jp/>
 従業員数 : 正社員22名、パート29名、登録社員32名 計83名
 事業内容 : 訪問介護事業(らいむ森本・らいむ西泉)
 通所介護事業(デイサービス来夢・リハ・ハウス来夢)
 サービス付き高齢者向け住宅事業(リハ・ハウス来夢)

