

顧客は「働く女性」

差別化 家族に求められるデイ

練馬区で4カ所デイサービスを運営する維新ネット(東京都練馬区)。自社にとっての顧客を、利用者の家族である「働く女性」と明確に定義する。「働く女性を支援し介護離職から守る」ことを目指した施設づくりを追求。差別化を図り、コロナ禍でも稼働率8割以上を維持する。川島修社長に話を聞いた。



維新ネット 川島修社長

「第一顧客を「利用者」と捉えないのは独特な考え方。川島 利用者が楽しめるデイは地域に既にある。同じ施設をつくっても喜ばれない。例えば、「夫と要介護度3の親と共に生活し、フルタイムで働き始めた女性」と具体的に顧客を定義することで、「求められる」サービスを見出ししている。

具体的サービス内容は、川島 家族の働く時間に応じ、宿泊や夜間・早朝の送迎、朝食・夕食の提供をする。3.65日営業し、予約に限定せず柔軟に対応。ほかにも短時間の入浴を希望する家族のニーズに応じ、入浴とリハビリに特化した短時間(3時間)のサービスも提供できる。介護度が高い場合でも働かないことが難しいと言わないことがポリシー。胃ろうや経鼻経管栄養などにも対応できるように看護師を配置している。

顧客のニーズに柔軟に対応しつつ、「職員第一主義」を掲げている。川島 職員に負担がかか

かってしまっている。働ける。全職員の残業を月20時間未満に抑える。急に反する。職員が働き続けるためには「きちんと休みが取れない」「時間に縛られない」ことが重要。産休・育休取得の徹底や誕生日休暇制度を実施。リモートワークも推進している。川島 ケアマネジャーが「介護で困る働く女性」に周知活動をしていく。



▲宿泊や早朝・夜送迎を行う「みちなかの里 南大泉店」

ショートでのセンサー活用

新規利用者の情報獲得

青山

北海道でFC含めデイ18事業所のほか、有老、訪問介護事業所を展開する青山(北海道旭川市)。ショートステイも運営しており、「ショートステイ希望のつばみ南通り(同)の全20室に見守りセンサーを設置。北海道「介護現場生産性向上推進モデル事業」に採択され、2020年12月に導入した。設置したのは、コニカミノルタQOLソリューションズ(東京都中央

区)の「Hitome Qケアサポルト」。天井に取り付けたセンサーが利用者の行動を分析し、スマートフォンに映像で通知する。同施設では、「起床」「離床」「転倒」3種の通知に対するON/OFFの設定基準や、映像を確認した後に駆けつける際の基準を独自に策定(図)。新規利用者で常時いるショートでは転倒リスクや習慣がわからないため、最初は全通知をONにして様子を見るとい

う。青山中央社長は以前は1時間に1回は全居室を巡回していたが現在は映像確認後、必要がある場合のみ訪問になり、職員の負担が軽減したと話す。睡眠データの活用も浅いという90代の利用者の場合、なぜ頻りに離床するかを映像で確認したところ、トイレに立っていることがわかった。「お手洗いは済ませたので安心して寝てください」と就寝前に伝えると睡眠が深くなり朝食量が増え

性に出会った際、当もに足を運んだ際には「隣の席のケアマネさんにも挨拶していいですか」と紹介してもらい、新規開拓することも重要。ケアマネと信頼関係を築くには、川島 サービス提供と同じ考え方で、「求められること」をやる。例えば、ほかのデイで受け入れ困難な利用者以上働いており、「経験値と感覚で業務をこなしていた」と石橋裕子管理者は言う。昨年、1名新任职員の入職を機に作成した。マニュアルは、モニタリング時の手順などケアマネの業務から、掃除用具の場所なども年次ごとに項目別も年次ごとに項目別に「教わったことが1人でできるレベル」とし、1年後は「突然の相談にも対応できる」、5年目は「事業所の垣根を越えて専門職としてのつながりが持てる」などを項目に入れた。「各職員が当たり前と思っていたことを明らかにした。サービスの質を定に保ち、トラブルやリスク予防のためにも、今後も役立っていく(石橋管理責任者)。

社会福祉法人横手福寿会(秋田県横手市)が運営する「りんごの里福寿園居宅介護支援センター(同)では、新任ケアマネジャー向けのマニュアル・習熟度のチェックリストを作成。以前までは職員のうちほとんどが3年

「料金は事前に伝えて会議はコンセンサスの場とする」など、意識するポイントも明記した。習熟度のチェックリストは、入職から1ヵ月ごとに習熟度を測る項目を決め、1~5年後に求められるレベルも年次ごとに項目別に「教わったことが1人でできるレベル」とし、1年後は「突然の相談にも対応できる」、5年目は「事業所の垣根を越えて専門職としてのつながりが持てる」などを項目に入れた。「各職員が当たり前と思っていたことを明らかにした。サービスの質を定に保ち、トラブルやリスク予防のためにも、今後も役立っていく(石橋管理責任者)。

「ケアマネと信頼関係を築くには、川島 サービス提供と同じ考え方で、「求められること」をやる。例えば、ほかのデイで受け入れ困難な利用者以上働いており、「経験値と感覚で業務をこなしていた」と石橋裕子管理者は言う。昨年、1名新任职員の入職を機に作成した。マニュアルは、モニタリング時の手順などケアマネの業務から、掃除用具の場所なども年次ごとに項目別も年次ごとに項目別に「教わったことが1人でできるレベル」とし、1年後は「突然の相談にも対応できる」、5年目は「事業所の垣根を越えて専門職としてのつながりが持てる」などを項目に入れた。「各職員が当たり前と思っていたことを明らかにした。サービスの質を定に保ち、トラブルやリスク予防のためにも、今後も役立っていく(石橋管理責任者)。

新任ケアマネに手順書「当たり前」を共有

社会福祉法人横手福寿会

以上働いており、「経験値と感覚で業務をこなしていた」と石橋裕子管理者は言う。昨年、1名新任职員の入職を機に作成した。マニュアルは、モニタリング時の手順などケアマネの業務から、掃除用具の場所なども年次ごとに項目別も年次ごとに項目別に「教わったことが1人でできるレベル」とし、1年後は「突然の相談にも対応できる」、5年目は「事業所の垣根を越えて専門職としてのつながりが持てる」などを項目に入れた。「各職員が当たり前と思っていたことを明らかにした。サービスの質を定に保ち、トラブルやリスク予防のためにも、今後も役立っていく(石橋管理責任者)。

■通知・訪室ルール書

出所:青山資料 一部抜粋

通知種別	通知設定方針	駆けつけ基準
起床/離床	転倒リスクが大きい、又は床ずれ防止が必要な方など行動範囲から積極的な関わりが必要な方	「起床通知」時 寝返り等でなければ「駆けつけ」禁止画面上で判断できない場合のみLIVE確認
ON	立ち上がりは安定しているが移乗介助など一部介助が必要で転倒リスクが高いため、離床後の行動を確認したい方	「起床通知」時 「駆けつけ」LIVE確認推奨
OFF	移乗全介助のため、起床を確認したい方。ずり落ちの可能性がある方	「起床通知」時 寝返りであれば「駆けつけ」

■モニタリング時の手順書にはポイントを記載

- モニタリング時に変化を感じるとのポイント
- 自宅内の清掃状況
 - 郵便受けが確認されているか
 - カレンダーの書き込み内容
 - 介護者とのコミュニケーション変化
 - ごみ箱の中身
- など

出所:りんごの里福寿園居宅介護支援センター資料 一部抜粋

介護Biz

採用効率 40%UP!

一歩先を行く 介護美容サービス

¥

月々

1.8万円~

毎月2回の

美容施術

FREE

美容特化型施設として

広告無料掲載

始めるなら今! 初期費用 ¥0

03-6434-9429 (平日・土曜/10:00~19:00)

オンラインなら 24時間 受付中!

株式会社ミライプロジェクト
〒150-0001 東京都渋谷区神宮前 1-15-15
多岐な事業領域をカバー
https://mirapro.jp/