

ネピアアテンダー ケア通信

Vol.25

発行元: 王子ネピア株式会社
ケアサポート事業本部
東京都中央区銀座5-12-8
王子ホールディングス 1号館
編集・制作: 株式会社ジェイ・キャスト
発行: 取締役 ケアサポート事業本部長 山下千晶
発行日: 平成30年12月15日



介護業界 の現在

「カエル会議」というユニークな名前の会議がオレンジガーデンにある。「早く帰る、意識を変え、業務を変えろ」ための集まりだが、実はこれ、ワークライフバランスの取り組みの一つだ。「辞める原因は、職員が少なく、夜勤もあり、常時忙しくて休みをとれず体調を崩すことでした。手本となる職員が育たない状況を改善するために、対策を始めました」カエル会議で行ったのは、課題の抽出。改善したいことをピンクの付箋に書き出す。それをサービスマン、記録などに分類し、解決の優先順位を付ける。要望が多かったのは、残業短縮と有給休暇をとること。取り組んだのは、特定の人ができない仕事をなくす対策だ。代役がないと休めない。そこでマニュアルを作り、複数人体制で取り組める

人材流出を防ぐ「カエル改革」

付箋に課題を書き出し残業大幅削減

人材流出をいかに抑えるかは、介護施設が常に抱える課題だが、それを解決したのが千葉県船橋市にある特別養護老人ホーム「オレンジガーデン」だ。5年前に対策を始めるまでは多いときで20%弱の離職率。どんな改善策をとったのか、事務長の鈴木雅博氏に聞いた。



社会福祉法人康和会 特別養護老人ホーム オレンジガーデン 事務長 鈴木雅博氏(すずきまさひろ)

特養のオープン翌年の01年9月に入社。デイサービスの介護職員を振り出しに、相談員も担当。主任などを務めた後、10年から事務所に所属し、現在事務長。介護支援専門員、介護福祉士。

ことにしたのだ。ICT、人事考課助成金などを活用さらに記録業務の効率化を行った。特養では、同じ利用者に対し、介護、看護、ケアマネジャーなど違う職種が、同じような内容を申し送り事項として書いていることを発見。パソコンや端末で互いの情報を共有すれば、重複した報告を書かずにすむと考えた。

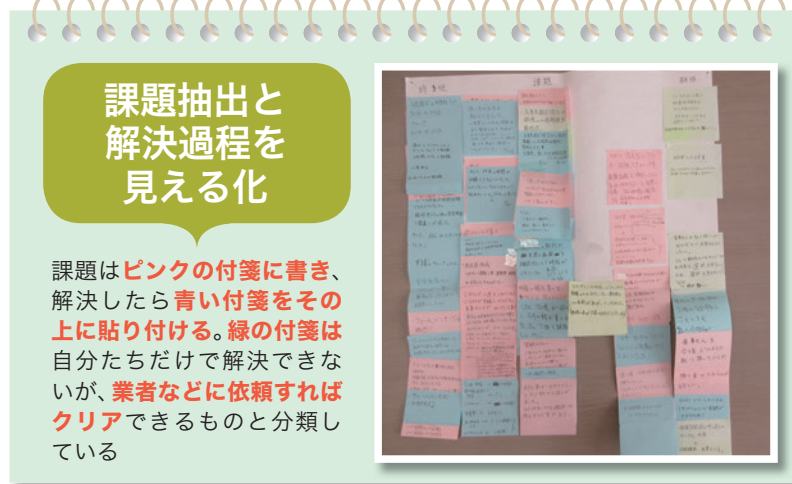
「パソコンが苦手なベテラン介護職員の中には、抵抗感を示す人がいましたが、若い人が写真を貼ったわかりやすいマニュアルを作ってくれました。タブレットを買って勉強した人もいました。こうした「カエル改革」の結果、法人全体で月170時間もの残業削減を実現。それにより業務シフトに入らない「日勤フリー」の日を月1回手にできた。その時間で、利用者様が希望する買い物や食事を一緒にしたりして、利用者様が喜ばれる時間をもつことができた。人事考課制度も改善し

た。職員が年度ごとに自分の目標を設定するが、その評価も丁寧にした。「一年に2回面談をします。評価を行うのではなく、評価を評価してもらい、一方的なものにならないようにしました」

ワークライフバランスや人事考課制度の改革、ICT化には専門知識が必要なので、コンサルタントなど専門業者に依頼した。導入経費が気になるが、補助金、助成金を活用したという。

こうした取り組みにより、厚生労働省の「ユースエール認定を受けた。これは、若者の育成などに積極的な中小企業が対象となるが、認定条件は、直近3年間の正社員の離職率が20%以下、正社員の所定外労働時間月平均20時間以下など。

「こうした改革により、この4年間で新規採用した9人のうち退職者はゼロになりました。働きやすい職場環境を打ち出せることで、良い人材を採用しやすくなっています」(文・西所正道)



課題抽出と解決過程が見える化

課題はピンクの付箋に書き、解決したら青い付箋をその上に貼り付ける。緑の付箋は自分たちだけで解決できないが、業者などに依頼すればクリアできるものと分類している

注目のトピックス

- 「介護保険はどこへ」(6)外国人材どう向き合う
2025年には高齢者の10人に6人は後期高齢者という長寿社会を見据えた特別企画。第一部「ポスト平成の病院改革」(全7回)、第二部「介護保険はどこへ」(11/20現在7回)をまとめ読みできる。
2018/11/20 47ニュース
- 三大都市圏の単身高齢者、1割突破 財政圧迫の懸念
日本経済新聞が国勢調査を分析し、三大都市圏(1都2府5県)で単身高齢者が2000年以降15年間で2.1倍に達し、15年には世帯全体の1割を突破したと明らかにした。社会保障の財政運営が厳しくなる懸念が強まり、地域包括ケアシステムの確立が急務となる。
2018/11/26 日本経済新聞社

脳のアンチエイジング

サイコロの裏側の数で計算しよう!

問題 サイコロの目は、1の裏は6、2の裏は5、3の裏は4といったように、表と裏の数を足すと「7」になります。この法則を使い、サイコロの目を裏の数字に置き換えて、計算してみましょう。

例) $\begin{matrix} \bullet \\ \bullet \end{matrix} + \begin{matrix} \bullet \bullet \\ \bullet \bullet \end{matrix} = 8$

$\begin{matrix} \bullet \\ \bullet \end{matrix} + \begin{matrix} \bullet \bullet \\ \bullet \bullet \end{matrix} - \begin{matrix} \bullet \bullet \\ \bullet \bullet \end{matrix} = \square$

$\begin{matrix} \bullet \bullet \\ \bullet \bullet \end{matrix} + \begin{matrix} \bullet \bullet \\ \bullet \bullet \end{matrix} + \begin{matrix} \bullet \\ \bullet \end{matrix} - \begin{matrix} \bullet \\ \bullet \end{matrix} = \square$

答えは裏面にあります。

「ここが「ようざん」の集大成!

群馬県高崎市の介護付有料老人ホーム「グランツようざん」は、今年6月にオープンしました。瀟洒な2階建て(1フロア30室の計60室)の施設長を務めるのは、石原賢さん。運営する株式会社ブランドゥの当初からのスタッフで、勤続13年目、ここが4件目の施設長となるベテランです。

「ケアを受ける方はお客様ですから、いらっしゃいませ」が、うちのご挨拶です。厳しく接遇指導しています」

前職では気持ちが悪く折れてしまったという石原さんは、次第に前向きになり、様々なアイデアを提案・実現して、「ミスターようざん」を自認するほどに。「なせば成る」の精神で走り続けています。

現場で輝いてほしいスタッフの皆さんと

施設設計にも携わった石原施設長

「スタッフにも自分の会社だと思って、いい職場にするために、目標を高く持って仕事に取り組みと呼びかけています。職員にもお客様にもやさしい施設を、設計に参加してもらいました」

「ここから「ようざん」グループの集大成となる施設に育てたい」と、皆さん意欲的です。

お客様も職員も輝いている場に!

設計上、どんな工夫をされたのでしょうか。30の居室は、一直線に配置されています。入所者は、入り口の大きなメ

モリブプレートに名前や思いの写真を入れ、迷わないようにしました。居室には、トイレ、洗面台、クローゼットを設置していません。「水回りの危険回避と見通しがいいため、職員は動きやすくなります。お客様にとっては、入居費用が抑えられます」

共用の各種浴槽、トイレは広くておしゃれなデザインです。コンセプトカラーは白と黒ですが、作業効率が上がるといって、壁などにグリーンを入れています。自律神経が整う音楽を低く流し、気持ちを和らげる工夫も。「介護は、いい仕事です。職員にやさしい環境は、お客様への究極のケアに変わっていきます」

「グランツ」は、ドイツ語で「輝く」という意味。お客様も職員も輝いている、カッコイイ場ができています。

こんにちは、ネピアです。

職場のお話、聞かせてください。

「ここが「ようざん」の集大成!

◎介護付有料老人ホーム「グランツようざん」(群馬県高崎市)

施設長(介護支援専門員・介護福祉士・認知症ケア専門士) 石原賢さん

認知症介護のプロ集団をめざす

群馬県高崎市内で「主権在客」を掲げて、認知症介護に注力した事業を展開する「ようざん」グループ。中心となっている株式会社プランドウ常務取締役の高橋大将氏を、王子ネピア取締役ケアサポート事業本部長の山下千晶が訪ねました。



高橋 介護事業を始めた2006年当時、一番求められていたのが認知症の介護でした。それで、きめ細かいサービスを提供できるケアサポートセンターを始めました。次に、グループホームを作り、認知症専門のデイサービス「スーパードイようざん」を展開。認知症対応事業所が今では40力以上あります。

山下 すべてのが高崎市内です。まさにコンビニのようになくさんでき、高崎市民は安心ですね。

高橋 そこをめざしました。私たちは認知症介護のプロ集団として地域に貢献したいのです。

山下 その姿勢が、サイトでも公開している広報「ようざん通信」と「認知症介護事例発表会」などから伝わってきます。

高橋 開業2年目に入社した私は、現場の様子とスタッフの頑張りを表に出してあげたい。ご利用者の笑顔を家族にも見ていただきたい。そんな思いから、月1回の広報誌を発行し、今までに127号になりました。

山下 ケアサポートセンター（小規模多機能型居宅介護施設）から始めら

始めたにあたって、「迷ったときはお客様第一で考えよう」と、「主権在客」を企業理念にしました。

高橋 い写真はいいい介護から生まれます。お客様の笑顔が励みであり、やりがいです。いつも「おもてなしの心で個別ケア」を心がけています。お客様のニーズが一人ひとりで違うのは当然です。

山下 事例発表会レポーターから、個別ケアとは何かが伝わってきます。

高橋 事例発表会は、個別ケアを見いだすまでの試行錯誤を外部の方々もいる会場で発表してもらい、優れた取り組みを表彰しています。職員への負荷は大きいのですが、スキルアップと自信につながり、10年続いているので財産になっています。

山下 王子ネピアも「共創介護」を掲げ、個別ケアをサポートしています。

高橋 ご家族から、ようざんで特養を作ってほしいとの要望があったからです。特養のほか各種ホームやサ高住も作り、介護サービスの拡充を図りました。もちろん看取りも行っていきます。施設面は整備したので、今後は内部充実と質の向上、外国人雇用の問題などに取り組んでいきます。

山下 王子ネピアも「共創介護」を掲げ、個別ケアをサポートしています。

高橋 5年前に社福の認可を受け、3つの特養を開設されています。



株式会社プランドウ 常務取締役 高橋 大将氏

山下 御社のウェブサイトを拝見して、最初にインパクトを受けたのが「主権在客」という言葉と「ようざん」のネーミングです。どのような思いが込められていますか。

高橋 「ようざん」の名は、江戸時代の米沢藩主・上杉鷹山にちなみしました。なせば成る、なせば成らぬ何事も、成らぬは人のなさぬなりけり」の教訓で知られ、「主権は領民にあり」と、民主的な思想で藩政改革を行った名君です。介護事業を

高橋 高橋 はい。私共はお世話をしているのではなく、サービス提供者であることとを肝に銘じています。

高橋 高橋 はい。私共はお世話をしているのではなく、サービス提供者であることとを肝に銘じています。

高橋 高橋 はい。私共はお世話をしているのではなく、サービス提供者であることとを肝に銘じています。

高橋 高橋 はい。私共はお世話をしているのではなく、サービス提供者であることとを肝に銘じています。

高橋 高橋 はい。私共はお世話をしているのではなく、サービス提供者であることとを肝に銘じています。

高橋 高橋 はい。私共はお世話をしているのではなく、サービス提供者であることとを肝に銘じています。

山下 ケアサポートセンター（小規模多機能型居宅介護施設）から始めら

高橋 高橋 はい。私共はお世話をしているのではなく、サービス提供者であることとを肝に銘じています。

高橋 高橋 はい。私共はお世話をしているのではなく、サービス提供者であることとを肝に銘じています。

高橋 高橋 はい。私共はお世話をしているのではなく、サービス提供者であることとを肝に銘じています。

高橋 高橋 はい。私共はお世話をしているのではなく、サービス提供者であることとを肝に銘じています。

高橋 高橋 はい。私共はお世話をしているのではなく、サービス提供者であることとを肝に銘じています。

テnderサポート便り 共創介護の現場から vol.16

地域医療に貢献する医療法人義興会可記念病院（愛知県豊橋市）は、10病棟605床、その内1病棟が9月に認知症専門病棟となるなど、看護・介護業界を取り巻く環境に合わせて最適なケアの提供に努めています。同院とネピアが取り組みを始めて4年目。おむつの機能を最大限活かした排泄ケア実施と、患者様一人ひとりに合わせたアイテムを選択するために、おむつ勉強会や交換の立ち会いを行っています。排泄ケアと真剣に向き合う職員様から寄せられた声を紹介します。

●ネピアさんには、年1回の講習会や実際に現場で困っている患者様を見てもらい、アドバイスを直接していただいています。ネピアテnder勉強会資料、基本編をしっかりと行うことで応用もできるようになり排泄ケアの向上につながりました。今後の取り組みとして、病院全体で排泄ケアの考えを統一できたらと考えています。さらに個性のある排泄ケアをめざしていきたいので、ご協力をお願いします。

●以前は尿・便漏れが多く、おむつ交換に労力が要りました。武田さんに相談し、オムツのサイズ、パッドの種類、当て方、交換回数を見直した結果、交換回数は減っても漏れることが少なくなりました。どんな質問にも丁寧に優しく対応していただき大変感謝しています。教えていただいた知識を病院全体に伝達できるよう努力していきます。

シンプルだけど個性のあるケアをめざして

●病棟訪問では、毎回様々な具体的な課題が出ます。武田さんは、明るく笑顔と丁寧な対応で馴染みの関係をあつという間に築き、めざす「シンプルだけど個性のあるケア」に向けて大きなサポート力となっています。

●一人ひとりに合ったおむつの当て方を検討してもらえた結果、おむつや衣類の交換回数が減り、大きな業務改善につながりました。

●おむつの当て方の共通理解や、尿取りパッドの種類別の使い分けについて武田さんと毎月検討し「良いケア」ができていき、少しずつスタッフの意識も変化しています。もっと患者や職員双方に負担のない援助ができるように、これからも協力し検討していきたいです。



左から鈴木主任、江口副看護部長、廣本様、藤浪様、太田様、小林師長

AIを活用した24時間自動応答サービス

「大人用紙おむつの使い方相談」大好評！

疑問にお答えします！

いつでもカンタン！LINEで質問！

スマートフォン・携帯電話からQRコードを読み取って「友だち追加」してみてください。

詳しくはこちら <https://www.nepia.co.jp/tender/chatbot/>

2018年6月21日、24時間いつでも大人用紙おむつの選び方、使い方等の質問にお答えするAIを活用した「大人用紙おむつ使い方相談」を開始しました。当社の医療・福祉施設向け用品サイト上のアイコンをクリックし、チャット画面に紙おむつに関する質問を入力・送信していただくと、質問について自動返信でお答えする仕組みです。

また、本サービスは、LINEで「友だち追加」ができますので、いつでもどこでも24時間質問が可能です。ネピアテnderの「共創介護」の介護に関わる全ての人に親友のように寄り添い、お客さまのお悩みをサポートします。紙おむつは、使用方法でより快適にモレにくくする工夫ができます。「おむつの使い方」に関しては、テープタイプの方やパンツタイプのはき方、パッドの当て方等のポイントをより分かりやすくお伝えするために動画情報もご提供しています。「動画」と入力・送信いただくと、テープタイプの方、パンツタイプのはき方についてのポイントをご覧いただけます。実際にご利用されたお客さまからは、「聞きたいときにいつでも質問できるので助かる」「利用者さんが在宅に戻られる際に、ご家族にもぜひ案内したい」といったお声をいただいています。

本サービスは、質問していただくことでAIが学習します。回答内容も充実化していきますので、ぜひご利用ください！