

演 題 名	喬成会の通所サービスの魅力を知って利用に繋げよう！～在宅部門の発展に向けて～			
施 設 名	石狩市南地域包括支援センター ホットライン21居宅介護支援事業所	発 表 者	齋藤 淳（社会福祉士）	
活 動 の 種 類	質・安全・能率・CS・モラル・コスト	取 り 組 み 種 別	問題解決型・課題達成型	
改善しようとした問題	私共ケアマネジャーが、併設3通所サービス事業所の魅力を再確認し利用者拡大に貢献したい。			
改善の指標とその目標値	併設3通所サービスの理解度を5段階評価、オール5(100%)にする。			
実施した対策	①内覧会の主催、②プレゼンテーション、③広報誌の作成、④連携会議			
改善指標の、対策実施前後の変化	平均2.54から4.17に上昇も目標未達成、今後の標準化を狙う。			
参考にしたグループ内の過去の事例	施設名： ひまわり在宅ステーション / 題名： 震災前の体制に戻そう～訪問件数3000件を目指して～			
チ ー ム の 名 称	うちのミクス	リーダー名(職種)	齋藤 淳（社会福祉士）	
		チ ー ム の 人 数	4 名	
活 動 状 況	平成25年6月～平成26年1月		平均会合時間	40 分
	会合回数	18 回	平均会合出席率	100 %

## 喬成会の通所サービスの魅力を知って利用に繋げよう！ ～在宅部門の発展に向けて～

 医療法人 喬成会  
 石狩市南地域包括支援センター  
 ホットライン21居宅介護支援事業所  
 合同QCサークル：うちのミクス  
 ◎齋藤淳 八日市幸子  
 本間容子 鈴木淳子

## はじめに～ようこそ石狩へ



石狩市人口：60,408人（高齢化率24.2%）  
のどかな札幌市のベッドタウン

医療法人喬成会在宅事業部は、花川病院、介護老人保健施設オアシス21に隣接し、訪問介護、訪問看護、通所リハ、居宅介護支援等で、地域の医療・福祉・リハビリを支援しています。

## はじめに～私たちケアマネ部門！

### <要支援の方>

石狩市南地域包括支援センター  
ケアマネジャー：4名  
利用者：約175人



### <要介護の方>

ホットライン21居宅介護支援事業所  
ケアマネジャー 12名 事務1  
利用者：約440人



ホットラインは、地域の高齢者600人以上のケアマネジメントの支援を行っています。

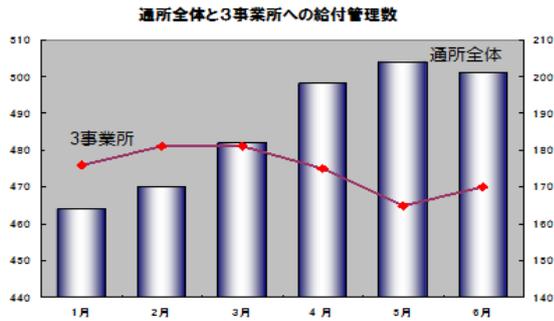
昨年よりケアマネ部門としてTQMを合同で取り組む！

## ①テーマの選定

問題	重要性	緊急性	現実性	上位方針	点数
併設3通所事業所(オアシス、ふれあい、延齢堂)の魅力を理解できていない。	◎	◎	◎	◎	20
困難ケースを一人で抱えてしまいがちである。	◎	○	◎	◎	18
業務にかかるムダ時間を利用者の説明へ当てたい。	◎	○	○	◎	16
ノロウイルスなど在宅での感染対策が不十分である。	◎	△	◎	○	14
地域の啓蒙・介護教室の促進したい。	◎	△	○	○	12

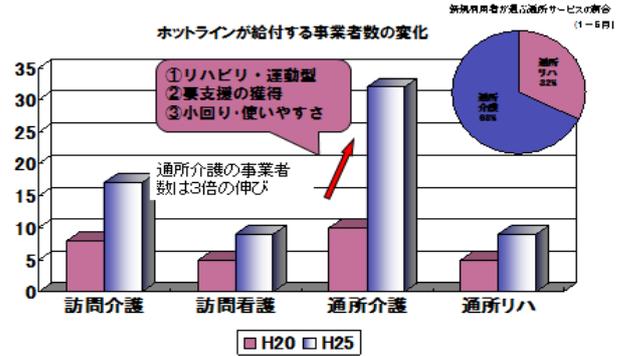
判定：◎5点・○3点・△1点

## テーマ選定の理由～その1



ホットラインは3事業所の約8割の給付を行うが、4月以降、若干、給付管理の低下が見られた。

## テーマ選定の理由～その2



リハビリを行う通所介護に利用者が流れる傾向

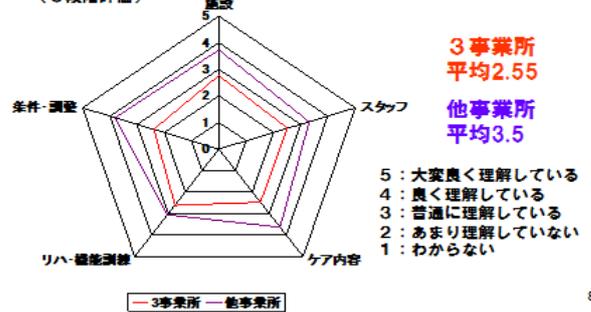
## 活動計画

活動手順	リーダー	会合回数	7月	8月	9月	10月	11月	12月
テーマ選定	八日市	2回	→					
現状把握	齋藤	2回	→	→				
目標の設定	本間	1回	→					
要因分析	鈴木	3回	→	→	→			
対策立案	八日市	2回	→	→	→	→		
対策実施	本間	3回	→	→	→	→	→	
効果の確認	齋藤	1回	→	→	→	→	→	→
奮止め	齋藤	1回	→	→	→	→	→	→
まとめ	齋藤	1回	→	→	→	→	→	→

## ②現状の把握～その1

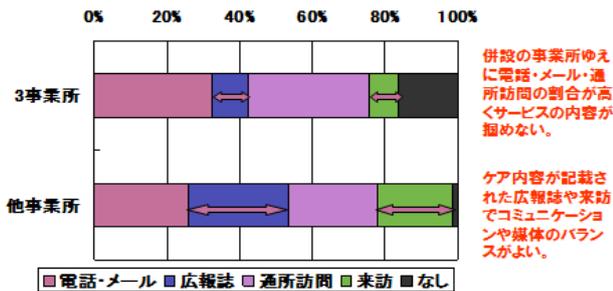
3通所サービスとケアマネジャーの関わりについて、ケアマネジャーに理解度調査を実施(期間:平成26年7月1日～5日)

Q. 給付している通所の事業所をどのくらい理解していますか(5段階評価)



## 現状の把握～その2

Q. 3事業所からの情報を何で得ているか(割合)



## ③目標設定

まず、私たちケアマネが、併設3通所サービスの魅力を知って利用拡大に貢献したい!

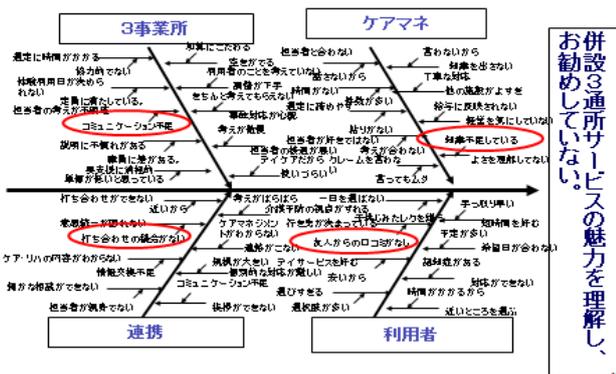
平成26年1月までに

3通所サービスの理解度を

オール5にする

利用者に喜んでもらえる介護サービス事業所づくりに寄与することサービスの質を担保することができる。

## ④要因分析



## ⑤対策立案

対策	重要性	実行性	効果性	費用性	評価
3事業所についての学習の機会がない	□	□	□	□	1.4
改めて3事業所について学ぶ機会を作る	□	□	□	□	2.0
現場の人たちとコミュニケーションを図る機会がない	□	□	□	□	1.6
現場の人たちとコミュニケーションを図る	□	□	□	□	2.0
利用者さんの口コミ(紹介)がない	□	□	□	□	1.6
利用者さんの話術づくりを徹底してもらう	□	□	□	□	1.4
在宅のスケールリットが生かされていない	□	□	□	□	1.4
在宅のスケールリットを生かす戦略を立てる	□	□	□	□	2.0
関心が高くなるデモンストレーションを受け取る	□	□	□	□	1.4
教材パンフレットを作る	□	□	□	□	1.6
研修を企画	□	□	□	□	1.4
研修を企画	□	□	□	□	1.4
内覧会を開催する	□	□	□	□	2.0
研修を企画	□	□	□	□	1.6
研修を企画	□	□	□	□	1.4
連絡ノートを作る	□	□	□	□	1.4
広報誌を作る	□	□	□	□	2.0
広報誌を作ってもいいかな	□	□	□	□	1.6
介護教室を開く	□	□	□	□	1.4
取組ノートを作る	□	□	□	□	1.6
連絡する会場の機会を作る	□	□	□	□	2.0
勉強会を開く	□	□	□	□	1.6
PCで研修を管理する	□	□	□	□	1.4
外資講師を依頼する	□	□	□	□	1.4

## 対策の実施～内覧会を催す

ケアマネが3通所サービスを見学...再発見



14

## 対策の実施～プレゼンを受ける

3通所サービス担当者からのプレゼンテーション



15

## 対策の実施～広報誌の作成

ケアマネプレゼン...皆で盛り上げましょう!



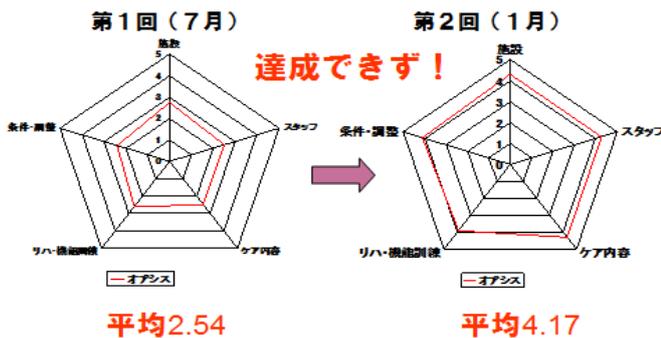
16

## 対策の実施～連携会議

いろいろな意見が交換できる会議こ!

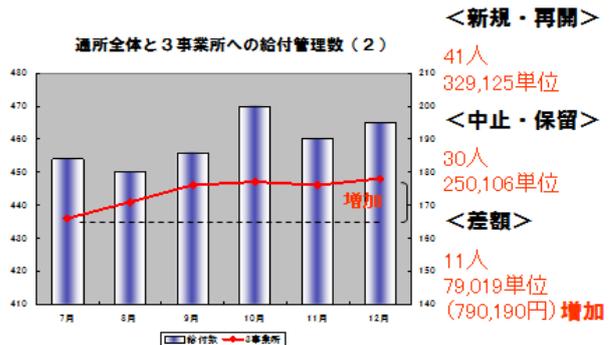


## ⑥効果の確認～有形効果



18

## 付帯効果



19

## 無形効果

### <ホットライン>

- 今まで気がつかなかった併設事業所の強みや力を再発見できた。
- 漠然と給付せず、担当者ケアの内容についても検討できるようになった。
- ケアマネの参画によってサービスの質の担保ができる。

### <3通所サービス>

- 近い場所でも関わりが漠然としていたが、笑顔で何でも相談しやすくなった。
- 情報提供が少なかったが、いろいろ発信していきたい
- 胸を張って、事業所の強みを言えるようになり自信に繋がった。

20

## ⑦歯止め(標準化と管理の定着)

	何を	いつ	どこで	誰が	どうする	なぜ
1	プレゼンテーション	年2回(5月・11月)	ホットライン・法人内の事業所	TQM委員(八日市)在宅担当者に協力依頼	定期開催する	事業所の取り組みを理解するため
2	内覧会(施設見学会)	年2回(5・11月)	法人内の事業所	TQM委員(本園)在宅担当者に協力依頼	定期開催する	事業所の取り組みを理解するため
3	広報誌の発行	季刊(1・4・7・10月)	ホットライン	TQM委員(錦木)在宅担当者に協力依頼	定期発行を検討する	事業の魅力を確認し啓蒙するため
4	定期連絡会	年4回(3・6・9・12月)	ホットライン	TQM委員(齋藤)在宅担当者に協力依頼	定期開催する	事業の質を向上するため

21

## ⑧反省と今後の進め方

	良かった点	反省点
テーマ選定	連携・和という一番旬な問題に取り組むことができた。	通所のみにとどめたため今度は広げたい。
現状把握	アンケートは既刊をせず前向きに取り組めたこと	説明が難しく後で追加をしたこと。
目標設定	皆で取り組める目標になったこと	数値化したのが主観的な側面があること
要因分析	潜在的な問題がわかったこと	特性の出し方が難しかったこと
対策立案・実施	事業所の様々なことが判ったこと・協力を得られたこと	調整に時間を要したこと
効果の確認	まずは、併設サービスの可能性を確認できたこと	遅れてしまったことで、今後効果の把握が必要になったこと。
標準化と管理の定着	情報収集・コミュニケーションの大切さを理解できたこと。	それぞれの開催や議題やパソコンの習得などの必要性がある。
反省と今後の進め方	日常的に大切なことなので進めていくことができそう	個人の負担の軽減、事業所への移行を進めたい。

3通所サービス事業所との協議や情報交換を通じ、ケアの質を意識しながら、いつも定員が埋まるように努力していきたい。

22



23