

【医療／在宅医療】

有限会社ホームケアサプライ 様



私たちホームケアサプライは、北海道札幌市で介護保険を利用した在宅介護（ホームヘルプサービス）を行っている会社です。「住み慣れたご自宅で安心して暮らせるように」という理念を掲げ、ヘルパーを派遣する訪問介護事業所（ヘルパーステーション）の運営やケアプランの作成をしています。

チーム全体で情報共有が進み、介護サービスの改善につながる

プロジェクトの概要

私たちホームケアサプライは、北海道札幌市で介護保険を利用した在宅介護（ホームヘルプサービス）を行っている会社です。「住み慣れたご自宅で安心して暮らせるように」という理念を掲げ、ヘルパーを派遣する訪問介護事業所（ヘルパーステーション）の運営やケアプランの作成をしています。

訪問介護は要介護状態の患者のための介護サービスです。非常勤と常勤のスタッフが 365 日、掃除や食事作り、オムツ交換、入浴の介助を行っています。

サービスを運営するチームは20人弱です。介護の上級資格を持つ社長を中心に、ヘルパー業務を管理するサービス提供責任者（3名）と非常勤ホームヘルパー（14名）、ケアマネジャー1名でチームを組んでいます。

プロジェクトの課題

非常勤職員の仕事は直行直帰です。自宅から直接利用者様宅に訪問してサービスを行い、自宅に戻ります。ここで重要になるのが、利用者様の体調や環境の変化の報告・連絡です。会社に行く必要がない中で、利用者様に対する責任を持ちながら、情報共有を密にして、質の高い介護サービスを提供したいと考えています。

今まではFAXやメール、口頭で対応していましたが、利用者様の日々の変化に応じて、異なるツールで何度も情報を共有していたため、膨大な手間と時間がかかっていました。情報共有の手段がばらけることで、チーム全体で今必要な情報を随時把握できていませんでした。

直行直帰が主な勤務形態で、利用者様の日々の変化をリアルタイムに把握するには、メールやFAX、口頭以外の情報共有を考える必要がありました。

導入効果

すべての連絡手段をサイボウズ Live 上に集約できたことが、一番の効果でした。サービス提供責任者は、紙媒体やメールを使わずに随時対応ができます。管理者は、約100グループ（の利用者）に対して365日24時間、指揮命令が可能です。社員と顔を合わせなくても情報共有が進むというのがメリットでした。



ホーム画面には 100 近いグループが並び

介護サービスの記録や連絡調整、報告・相談を共有するために、必要なトピックを立てました。トピックのテーマに基づいたやりとりが集約され、議論の経緯が掲示板に残ります。「言った・言わない」といったチーム内の認識の食い違いがなくなることで、業務全体のスピードと確実性が増していきました。



☆ 592: 匿名 2013/12/27(金) 10:33 携帯から投稿

[>590 への返信](#)

27日朝

すでに起きて着替えも済み、ご自分で、昨夜の残り物で朝食準備されていました。
配膳お手伝いし、朝食召し上がっています。
米もご自分でといでスイッチが押してありました。

ゴミ収集車が来ていたため、今日は急いでヘルパーがゴミ捨てしました。

昨日の残りの味噌汁と餃子、それと煮物を作り昼食用に配膳し、声がけしました。
服薬もできています。

今日は鼻声や鼻水、特に気になりませんでした。

時間、内容変更ありません。

[♡いいね!](#) [📧 返信する](#)



☆ 591: 匿名 2013/12/26(木) 20:33 携帯から投稿

[>587 への返信](#)

鼻声で鼻水も出ています。

入浴日ですが、風邪気味なので入らないとのこと。
無理強いせず、清拭行いました。
下着交換も行いました。

夕食を召し上がりながら、ずーとお話してました。
食欲あります。
使用した食器ご本人洗っています。

介護サービスでの記録をコメントとして残す

非常勤ホームヘルパーの仕事の姿勢も大きく変わりました。今までは上司からの指示待ち（受け身）の姿勢でしたが、自分の業務状況に応じ積極的に情報を確認し、最新情報を書き込むようになりました。

特定のメンバーだけでなく、チーム全体でみんなの書き込みを自ら確認して、介護サービスの改善につなげていく動きにもつながりました。

□ 特長的な運用方法

掲示板のみを活用、カテゴリ分けで連絡系統を整備する

1名の利用者様に対して、担当職員が参加するグループを作成します。連絡には主に掲示板を使い、サービス内容を相互に伝える「(1) 指示及び報告」と連絡調整に利用する「(2) 連絡」の2つをカテゴリ分けしています。



利用者1名につきグループを作成し、掲示板で情報共有をする

(1)には、ヘルパーがその日のサービス内容や利用者様の体調を書き込みます。それを見たサービス提供責任者が、次回の留意点や指示を記入します。(2)にはキャンセルやサービス時間の変更をコメントし、サービス実績のミスや勘違いを削減しています。

担当者だけでなく上司もひと目でやりとりの経緯が把握でき、レセプト（診療報酬請求）作業にも大いに役立っています。

-
- ☆ 47: [ユーザー] 2013/12/28(土) 10:43
4日までセットしました。
4日にまた訪問しお薬補充します。
いいね!を取り消す - 返信する
-
- ☆ 46: [ユーザー] 2013/12/24(火) 13:53
本日訪問
31日までセットしました。
年末年始は28日、4日 訪問予定です。
いいね!を取り消す - 返信する
-
- ☆ 45: 茂庭 薫 2013/12/20(金) 12:13
玄関にベストポジションバーを設置しました。

転落防止と安全確保です。

玄関中央に設置してありますが、

緊急性があつたり、どうしても搬入が必要でバーが邪魔になったときには、

中央部のふくらみがファスナーになっているので、開くとレバーがありレバーを引くと外すことができます。

ただ、レバーを引くと天井のツツパリが落ちてくるので注意が必要なのと

再度設置をするときには、専門家に確認してもらいますので、外したときには連絡をお願いします。
いいね! - 返信する

その日のサービス内容や利用者様の体調を書き込む

気づきを気軽に書き込む「つぶやき掲示板」を作る

全従業員が参加するグループに「つぶやき」掲示板を作り、社内 Twitter として利用しています。日々の何気ない気づきをみんながつぶやくことで、顔と顔を合わせる機会が少ない職員同士も仕事以外のコミュニケーションが取れるようになっていきます。



☆ 749: 長江 美樹子 2013/12/23(月) 9:47

[>746 への返信](#)

ヤバい…社長何個食べれるか、数えてる～
食べたい人は早くね！

いいね！ - 返信する



☆ 748: 稲垣 晴香 2013/12/23(月) 9:46 携帯から投稿

[>747 への返信](#)

どんだけスイーツ男子なんですかw

いいね！ - 返信する



☆ 747: 前川 貴徳 2013/12/23(月) 9:44

[>746 への返信](#)

さっそくいただいた！

甘さ控えめで美味しいわ～～♪

俺が10個食べるから残り僅かだぜ（爆）

いいね！ - 返信する



☆ 746: 上川 愛 2013/12/23(月) 9:39 携帯から投稿

みなさんへ

バイクドチーズケーキ焼きました。

事務所においたので好きな人は召し上がってください。

味は保障できませんが…

いいね！ - 返信する



気軽にコミュニケーションできる「社内 Twitter」としても利用



ここがお勧め！ 便利な機能

招待した人だけがグループ内の情報を閲覧できる

サイボウズ Live のグループ内情報は、招待された人しか閲覧できません。介護内容という極めて機密性の高い情報も、招待されたメンバーだけで共有できるという安心感がありました。

逆に言うと、招待を受けた人はグループ内の情報を閲覧できるため、利用者様にかかわりのある医療機関やデイサービス、ご家族とも瞬時に連携がとれます（情報を共有して、即座に行動ができる）。関係者にとっては大きなメリットであり、大変喜ばれています。

各種 Web サービスのリンクを共有できる

利用者様の家までの経路は、Google マップのリンクを掲示板の上に張ります。スマートフォン向け Google マップのナビ機能が利用して、初めの場所でも迷わずに行けるようになりました。これまでは印刷した地図を担当者に配っていましたが、それが必要なくなりました。

PC、スマホ、ガラケー対応。年齢に関係なく使いこなせる

PC、スマートフォン、携帯電話（ガラケー）で利用できる点が良いですね。操作方法も簡単でパソコンに詳しくない人でも、特別な学習なしに利用できています。

当社は 20 代から 60 代までと幅広い年齢層の従業員がいますが、全員が使いこなせています。自分でもビックリするとともに、サイボウズ Live を活用して介護の仕事ができることに大きな喜びを感じています。

2014/1/23