

課題別 INDEX

下記の課題をお持ちの訪問介護事業所は、該当ページをご覧ください。

- サ責がアセスメントや計画作成に手間取り、他の仕事に支障が出る。
- 職員間でアセスメントや計画の質にばらつきがある。
- 軽微な状態変化が多く、そのたびに計画の作成をし直すのが大変。

→ Q 1

- 職員の急な休みに対応するためのシフト調整に時間がかかる。
- 一定の時間に集中したニーズが多く、ヘルパーの手配がうまくできない。
- ヘルパーの希望やスキル、相性等をふまえたマッチングが難しい。

→ Q 2

- 職員の出勤や退勤の正確な時間が分からず、給与計算に手間がかかる。
- サービス提供以外の勤務時間の管理が難しい。

→ Q 3

- 直行直帰型の職員の管理がうまくできない。
- 稼働日に必ず事業所に出勤することは、職員に負担がかかる。

→ Q 4

- 代理で訪問するヘルパーがすぐに見つからず、探すのに手間がかかる。
- サ責による代行訪問が常態化し、本来業務に支障が出る。

→ Q 5

- 必要最小限の情報を効率的に記入できる記録書式がほしい。
- 記録の書き方がヘルパーによってまちまちで情報の内容が統一できていない。

→ Q 6

- 介護記録の作成がヘルパーの負担になっている。
- 介護記録に誤りや記入漏れが多く、月末の修正に時間がかかる。
- 利用者の情報についてリアルタイムで把握することが難しい。

→ Q 7

- 必要な書類をすぐに取り出すことができず、余計な作業時間がかかる。
- 書類を保管する場所がないため、書類を少なくしたい。

→ Q 8

- 介護手順書や訪問予定の連絡などを電話で行っているため、サ責の負担が大きい。
- メールでの指示に対して、実際に閲覧され、情報が伝わっているのか分からない。

→ Q 9

- ヘルパーからのサービス実施報告の電話対応に時間がとられる。
- サ責が忙しそうで、タイムリーに報告すべきことを全て伝えられない。

→ Q 10

- 直行直帰型のヘルパーが多く、ヘルパー同士で情報を共有する機会が持てない。
- 他のヘルパーが持つスキル・ノウハウを共有する機会をつくりたい。

→ Q 11

- 職場の人間関係によって離職する職員が多い。
- ヘルパーが顔を合わせて日頃の悩み等を相談する機会がない。
- 事業所でイベントなどを開催してもヘルパーの集まりが悪い。

→ Q 12

- 多職種間の情報共有がうまくいかない。
- 他事業所などがFAXや電話でのやりとりを中心としているため、自事業所がICT化を進めても効果が出ない。

→ Q 13

- サ責が事務処理や代行訪問など「何でも屋」になっている。
- サ責が本来業務を行う時間がない。
- サ責自身が業務効率化に対する意識がない。

→ Q 14

- サ責に集中した業務を減らし、本来業務に集中できる環境をつくりたい。
- 特定の時期に作業が集中し、残業等が多くなってしまおう。

→ Q 15

- 難しいケースはサ責のみが対応している。
- ヘルパー研修のカリキュラムに変化を持たせることができず、当初の目的がぼやけてしまう。

→ Q 16

- ICT機器を導入して職員の負担軽減や業務効率化を図りたい。
- ICT機器の使用方法に困る職員が多く、スムーズな導入が難しい。

→ Q 17

- 研修時間の調整ができず、研修に全職員が参加できない。
- 研修に参加できなかった職員のために、同じ研修を何度も実施しなければならない。

→ Q 18

- ポスティング、折込チラシなど、従来の方法ではヘルパーの採用ができない。
- 応募がないにもかかわらず、人材募集のためのコスト負担が大きい。
- 優秀な人材を確保したい。

→ Q 19

- 給与計算や未収金などの管理が煩雑。計算ミスや徴収漏れなどが発生する。
- 請求事務などの事務処理に時間がとられ、月末・月初に残業が増える。

→ Q 20

はじめに 業務効率化の重要性	2
課題別 INDEX	6

事務効率化のための20のQ&A

訪問介護計画の作成

Q 1 利用者のアセスメントや訪問介護計画の作成業務をどのように効率化すれば良いか？	8
--	---

シフト調整等人事管理

Q 2 毎月のシフト管理をどのように効率化するか？	12
Q 3 職員の勤怠管理をどのように効率化するか？	16
Q 4 サービスの質を落とさずに直行直帰型の働き方を実現するにはどうしたら良いか？	20
Q 5 訪問予定のヘルパーからの急な休暇連絡等にどのように対応すれば良いか？	24

訪問介護記録の作成

Q 6 介護記録や報告書の作成をどのように効率化させるか？	28
Q 7 介護記録や報告のシステム化をどのようにすれば良いか？	32
Q 8 介護記録の整理・保管をどのように効率化するか？	36

報告・連絡・相談

Q 9 サービス提供責任者からヘルパーへの指示をいかに効率化させるか？	40
Q 10 ヘルパーからサービス提供責任者への報告をいかに効率化させるか？	44
Q 11 ヘルパー間の情報共有をどのように効率的に行うか？	48
Q 12 職場内のコミュニケーションをいかに活性化するか？	52
Q 13 ケアマネジャーや他の専門職との連携をどのように効率的に行うか？	56

サービス提供責任者の業務負担の軽減

Q 14 サービス提供責任者の負担軽減に向けて業務の見直しをどのように行うか？	60
Q 15 サービス提供責任者の業務負担をどのように軽減するか？	64

研修

Q 16 業務効率化のため職員の多能工化をどのように進めていくか？	68
Q 17 ICT 機器などの電子機器に不慣れな者をどのようにフォローするか？	72
Q 18 効率的な研修の実施方法にはどのようなものがあるか？	76

採用

Q 19 職員・ヘルパー採用をいかに経済的・効率的に行うか？	80
--------------------------------	----

実績・収支等の事務処理

Q 20 実績・収支等に係る事務処理をどのように効率化するか？	84
---------------------------------	----

介護事業者に求められる個人情報保護とセキュリティ	88
事例掲載法人・事業所一覧	94
あとがき	95

※各ルールなどについては、自治体により異なる可能性があります。事業に取り組む際は、必ず事業所所管の自治体に確認をしてください。