

平成19年度障害者保健福祉推進事業 報告書

居宅介護・重度訪問介護事業所のサービス調整  
にかかるシステム化について

特定非営利活動法人わーかーびいー

平成20年3月31日

## 目 次

1.目的と背景	1
2.ヒアリングの実施	1～3
3.システム構想について	3～4
4.まとめ	4
検討委員会規約	5
検討委員会名簿	6
検討委員会会議録	7～13
ヒアリング内容	14～20

## 1. 本事業の目的と背景について

平成 18 年 4 月から「障害者自立支援法」が施行され、同年 10 月 1 日より本格実施されている。この法の大きな柱のひとつに、地域での暮らしの支援があり、障がいのある人もない人も、共に地域で暮らせる「自立と共生の社会」の実現をめざしている。

しかし、地域での暮らしを支える重要なサービスである居宅介護、重度訪問介護、行動援護のサービスを提供している事業所においては、サービス提供責任者（コーディネーター）が、支援計画の作成、アセスメント、モニタリング、予約調整、ヘルパー派遣、関係機関との支援会議等さまざまな業務をこなし、かつ、ヘルパー業務もこなしている実態にある。また、予約調整等の業務については、非常に複雑であるにもかかわらず、手作業で行っている事業所がほとんどである。そこで、客観的にサービスの予約調整や契約時間数の管理、支援計画のモニタリングができるシステム構築を行い、コーディネーター業務にかかる時間とコストを削減し、業務省力化を図るとともに、サービス内容の資質向上を図ることを目的として、システム化に取り組む。コーディネーター業務にかかる時間とコストを削減し、かつサービスの内容の資質向上を図るとともに、システム化に取り組み、その結果を広く事業者提供していくことを目的としている。

そこで、まずは、システム開発にあたり、サービス提供責任者（コーディネーター）の業務内容の把握をヒアリングや検討委員会において以下のような視点で検討をすすめた。

- ・予約調整業務作業の効率化をいかに図るのか。
- ・ヘルパーと利用者とのマッチングは。
- ・ヘルパー稼働時間の把握、シフト調整はどのようにするのか。
- ・急な予約変更や緊急のニーズにどう対応できるようにするのか。
- ・利用者とヘルパーの基本情報の管理をできないか。
- ・支援計画作成やモニタリングの実施にあたり活用できないか。
- ・利用者の情報を一元的に管理できないか。

## 2. ヒアリングの実施

### (1) ヒアリングのポイント

全国の先進的な事業所7カ所について、ヒアリングを行い、システム作成上の参考とした。

ポイントは以下のとおり。

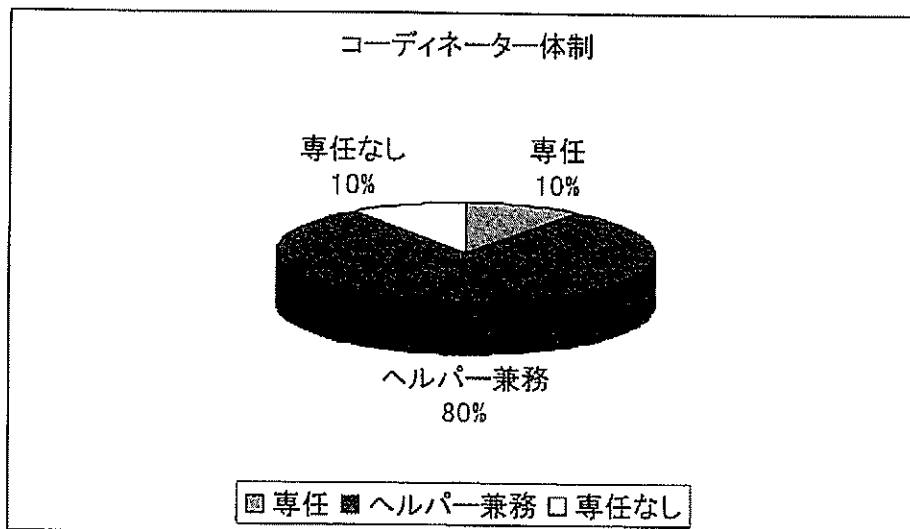
- ア) コーディネーター体制はどのようにとられているか。
- イ) サービス提供責任者（コーディネーター）の業務内容の把握
- ウ) 利用者データ管理等を各事業所でどのように行っているのか。どのように業務

にいかされているのか。

(2)ヒアリングの結果から

ア)コーディネーター体制については、各事業所ごとのコーディネーターで役割が異なり、地区ごとにコーディネーター配置をしている法人、ヘルパー兼務の法人など体制はさまざま。

多数の利用者がいる事業所ほどコーディネーターの体制はしっかりとしているが、他の業務との兼務の比率が高い。またサービス提供責任者とコーディネーターをわけたり、コーディネーターを決めない体制をとっている事業所もあった。



イ) サービス提供責任者(コーディネーター)の業務内容

ヒアリングのなかから、以下のようなものにまとめられる。

- ・サービス調整業務
- ・支援計画
- ・シフト調整
- ・利用者、ヘルパーマッチングの把握
- ・ヘルパー稼働時間の把握
- ・利用者、ヘルパーのデータ管理
- ・予約受
- ・支援計画作成とモニタリング
- ・支援計画の見直し
- ・契約時間把握
- ・サービス利用状況
- ・ヘルパーシフト調整

ウ) サービス提供責任者(コーディネーター)の業務量

利用者及びヘルパーのデータ管理は、シフト調整上コーディネーターの業務と切り離すことはできない。しかし利用者ならびにヘルパーの人数が増えるほどにその業務量は膨大なものとなり、しかも情報の中には、コーディネーターの手作業的な作業の中のみ把握されている情報もすくなくないことがヒアリング

を通じてわかった。

エ)各事業所ごとにコーディネーターの体制はさまざまではあるが、それらを一つずつ把握することにより、コーディネーター体制の根本的見直しをすることができる。また、事業所側も、コーディネーター配置基準の改善にも役立てることができる。

オ)業務内容の把握、利用者及びヘルパーのデータをソフトによって管理することにより、データを一定の基準で管理することができる。あわせて、手作業的に行われていた業務内容や利用者の経験値の情報をデータ化することにより、コーディネーターの経験値にかかわらずサービスの質の向上にもつながる。

カ)コーディネーター業務に付随する業務内容は、利用者及びヘルパーのデータ管理により、軽減されることが考えられる。

### 3. システム構想について

#### (1)システム検討内容

ヒアリングの結果ならびに計3回の検討委員会<1回目:19年9月28日(土)、2回目:19年11月22日(木)、3回目は20年2月27日(水)>での議論をもとに、システム開発のポイントを整理した。

ポイントについては以下のとおり。

ア)コーディネーター業務の省力化に向けたソフトの作成配布を目的とし、居宅介護や重度訪問介護、行動援護のサービスを提供している事業所において、コーディネーターの業務の効率化、省力化をすすめ、サービス内容の資質向上を図るために、利用者、ヘルパー情報をデータベース化し、汎用性のある管理システムを構築する。

イ)システム化による予約調整作業の効率化。予約調整作業の中で、ヘルパーと利用者とのマッチング、ヘルパーの移動時間、ヘルパーの勤務時間管理等、考慮すべきことが多く、急な予約変更や緊急のニーズの対応にすばやく対応できる予約システム化の確立。

ウ)利用者とヘルパーのデータ管理。利用者の受給者証情報、アセスメント、契約内容等及び、ヘルパーの稼働状況、ヘルパーシフトをデータ管理化。

検討委員会の様子



検討委員会の様子

## (2) システム検討内容のソフトへの反映

検討委員会での検討内容を元にソフト開発選定業者から提出された仕様書をさらに協議し、デモソフトの試用の作業を繰り返しながら、ソフト作成を行った。デモソフトの段階で複数の事業所での試用を行うことは時間的にできなかったが、今回試用した事業所においては、ソフトの利用方法も非常にわかりやすく、利用者情報やヘルパー情報の入力も簡易であったことが確認された。

なお、今回の無償配布にあたり、ソフト使用に関するマニュアルも作成し、より使いやすいソフトの提供を図ることとした。

## 4. まとめ

居宅介護・重度訪問介護事業所の中から、全国で先駆的に取りくんでいる事業所からのヒアリング調査した結果と、全国から選抜された検討委員の検討会の結果から、予約受付、ソフト調整からなる、サービス調整業務をメインとしたソフト開発を行った。

サービス提供責任者(コーディネーター)が利用者情報の管理とサービス調整業務、ヘルパーの稼働管理業務に費やす時間は、小規模な事業所ほど1日に占める時間が増える傾向にある。本開発研究により、システムソフトでの業務軽減による時間の節約とコスト削減することが可能になり、きめ細かな利用者との面談対応やサービス提供状況のモニタリング等、システム化が困難であり、かつサービス内容の質向上につながる業務に多くの時間を割くことが可能になる。また、利用者からのサービス利用に関する緊急な要望に対しても、システム化により、迅速に対応することが可能となる。

居宅介護・重度訪問介護における小規模事業所は、まずはひとりでも多くの利用者とヘルパーの確保、そしてヘルパーの効率の良い稼働状況をつくり、事業所運営を行っていかなければ、現在の報酬単価の状況では厳しい現実がある。しかし、今回のようなソフトが無償で利用可能となれば、上記のようにサービス提供責任者にかかる業務の軽減により、効率よく、そしてより利用者のニーズに沿ったサービス提供が、限られた職員体制とひとりのサービス提供責任者でおこなっている多くの小規模事業所でも可能となる。そのことによって、地域で身近なサービスを利用しながら自立した暮らしを日指す障がい当事者への支援を行う事業所が、安定した事業運営をし、地域でのきめ細かなサービス提供体制につながっていくことを期待したい。

## 居宅介護・重度訪問介護事業所のサービス調整にかかるシステム化 検討委員会規約

### 1. 目的

本委員会は居宅介護・重度訪問介護事業所の効率的な運営をすすめるシステムの構築を図ることを目的に「居宅介護・重度訪問介護事業所のサービス調整にかかるシステム化検討委員会」（以下「システム化検討委員会」という）を設置する。

### 2. 検討事項

居宅介護・重度訪問介護等におけるサービス提供責任者（コーディネーター）の業務の効率化、省力化をすすめサービス内容の資質向上を図るために、利用者・ヘルパー・介護給付費をデータベース化し、汎用性のある管理システムを構築するためのシステム内容の検討を行う。

### 3. 組織

システム化検討委員会の委員は別表に掲げる者とする。

### 4. 会議の開催

平成19年9月28日を第1回として、平成19年10月および平成19年11月各1回の計3回開催する。なお必要に応じ別途開催する

### 5. 委嘱期間

平成19年9月28日より平成20年3月31日まで

### 6. 費用の支弁

委員への謝金支弁および会議へ出席のための交通費、事務費等については実費支弁する。

### 7. 事務局

委員会の事務局は特定非営利法人わーかーびいーの法人事務局におく。

### 附則

#### 施行期日

この規約は、平成19年9月28日から施行する。

居宅介護・重度訪問介護事業所のサービス調整にかかるシステム化検討委員会名簿  
 (五十音順、敬称略)

氏名	都道府県名	所属	備考
安藤 敏浩	北海道	特定非営利活動法人しりべし地域サポートセンター 代表理事	
遠藤 正一	福島県	特定非営利活動法人生活支援センターガッテン須賀川 理事長	
加藤 恵	愛知県	社会福祉法人むそう 施設長	
城戸 美鈴	滋賀県	社会福祉法人オープンスペースれがーと高齢者支援センターひえ 事務長	
熊井ゆかり	北海道	特定非営利活動法人わーかーびいー 事務局長	
田中 秀巳	北海道	社会福祉法人えぼっく 常務理事	
永井 保美	北海道	NPO法人 地域生活支援ネットワークサロン コーディネーター	
松坂 優	北海道	特定非営利活動法人わーかーびいー 理事長	委員長
松崎 直巳	北海道	特定非営利活動法人わーかーびいー 副所長	
三宅 直基	兵庫県	特定非営利活動法人かめのすけ 理事長	
(事務局) 山本 文夫	北海道	特定非営利活動法人 わーかーびいー 事務局チーフ	



平成19年10月1日

居宅介護・重度訪問介護事業所のサービス調整にかかるシステム化検討委員会  
第1回会議録

日時 平成19年9月28日 午後1時～午後3時45分

場所 厚別区民センター

出席者 システム検討委員会委員他

委員 安藤 敏浩

加藤 恵 (代理人 吉田康世)

城戸 美鈴

田中 秀巳

松坂 優

熊井ゆかり

松崎 直巳

オブザーバー

千田 翔平 (特定非営利活動法人わーかーびいー)

濱守 雅弘 (特定非営利活動法人わーかーびいー)

事務局・書記 山本 文夫 (特定非営利活動法人わーかーびいー)

議 事

1. 開会挨拶、出席者各自自己紹介

2. システム検討委員会規約説明 (山本)

3. システム検討委員会委員長選出

委員会規約に基づき委員長互選、特定非営利活動法人わーかーびいー理事長松坂 優を委員長とする旨出席委員に諮ったところ、出席委員全員異議なく、松坂 優を本委員会の委員長に選任する。

4. システム化事業の概要について (松坂委員長)

本事業は平成19年度障害者保健福祉推進事業 (障害者自立支援調査研究プロジェクト) に係る「居宅介護・重度訪問介護事業所のサービス調整にかかるシステム化について」の事業であり、コーディネーター業務の省力化にむけた無償ソフトの作成配布を行おうとするものである。事業期間は平成19年7月1日から平成20年3月31日まで。

具体的な内容としては

(1) システム化による予約調整作業の効率化

(2) 利用者とヘルパーのデータ管理

(3) 支援計画作成、モニタリング実施のシステム化

- (4) 利用者情報の一元化による情報の共有
5. システム内容の構想案について (松崎)
- (1) 全体システム 利用者マスター・ヘルパーマスター・介護給付費マスターのデータベース化に基づき、利用者予約管理システムを構築する。
  - (2) 部分システム データベースを基本情報として、帯状シフト表を作成し利用者予約管理、ヘルパー稼働管理を行うとともに、日次・月次・年次の管理資料および各種の情報管理資料の作成。
6. 意見交換、質疑応答等
- (1) 個人情報管理のセキュリティは
  - (2) システムエラーへの対応は
  - (3) 基本情報の汎用性は、全国の他の事業所も利用可能か
  - (4) 本システムはサービス業務と相談業務をどのように分けるのか
  - (5) システムの目的がよくわからない
  - (6) 予約変更はシステムでどのように対応するのか
  - (7) 不定期ケアに対応できるシステムか
  - (8) 予約システムが中心と理解したが、システム内容は現場の意見も取り入れ、画面構築しより具体的に検討することが必要。
  - (9) その他
7. 次回の委員会について
- 本日提示した構想案はまだ詳細をつめていない部分もあり、システムの具体的内容を現場の意見も参考にとりまとめ、システムで使用する画面も表示のうえ検討する。他事業所の使用システム画面も参考にして検討する。
- 第2回目の委員会は10月中に開催する予定。
8. 閉会

以上

平成19年11月22日

居宅介護・重度訪問介護事業所のサービス調整にかかるシステム化検討委員会  
第2回会議録

日時 平成19年11月22日 午後1時30分～午後4時00分

場所 新札幌アークホテル

出席者 システム検討委員会委員他

委員 安藤 敏浩

城戸 美鈴 (代理人 板橋泰司)

遠藤 正一

加藤 恵 (代理人 吉田康世)

田中 秀巳

永井 保美

松坂 優

熊井ゆかり

松崎 直巳

三宅 直基

オブザーバー

一ノ瀬恵子 (北海道保健福祉部障害者保健福祉課)

荏原 純一 (明円ソフト開発)

千田 翔平 (特定非営利活動法人わーかーびいー)

佐藤 晴美 (特定非営利活動法人わーかーびいー)

樋田 尚子 (特定非営利活動法人わーかーびいー)

事務局・書記 山本 文夫 (特定非営利活動法人わーかーびいー)

議 事

9. 開会、委員会規約説明

10. システム検討委員会出席者自己紹介

3. システム化事業の概要について (松坂委員長)

第一回会議の概要と本事業内容の経緯概略。

平成19年度障害者保健福祉推進事業 (障害者自立支援調査研究プロジェクト) に係る「居宅介護・重度訪問介護事業所のサービス調整にかかるシステム化について」の事業であり、コーディネーター業務の省力化にむけた無償ソフトの作成配布を行おうとするものである。

事業期間は平成19年7月1日から平成20年3月31日まで。

現在までの進捗状況について

- (5) 目的～無償配布ソフトの作成
- (6) 全国の先進事業所視察によるソフトへの反映
- (7) 仕様書作成、ソフト委託会社の決定
- (8) 委員会意見の反映

4. システム内容について（明円ソフト開発）

(1) 概略図による全体システムの説明

シフトをメインとして構成する

システムは汎用性のあるものにする

請求システムを組み込むことは可能であるが、メンテナンスの部分が不透明であるため、今回は取り入れない。

(2) システムの内容は別紙のとうり、システム構成1・2の内容ですすめています。

(3) ソフト画面、シフト部分のイメージ画面であるが、今後変更有る。

(4) スケジュール 新年1月中旬目途に完成させ、テストを予定している。

5. 今後のスケジュール

第三回検討委員会を20.2月に予定している。ソフトは20.2月末日最終納品、3月の使用説明会を経て、3月下旬配布開始する。

6. 意見交換（主発言内容）

- ・ 時間管理においてエラー警告はでるか
- ・ マッチングを合性で行うと、偏りができるのでは、ランダムに入力することは可能か
- ・ シフト表にヘルパー、利用者、支援内容がすべて関係づけられて表示されるか
- ・ 予約申込に対する回答方法は
- ・ 予約の変更は可能か
- ・ 予約キャンセル待ち状況をシステム対応検討中
- ・ 予約表のシステム上のフォームは（未確定）
- ・ テーブル表は広範囲な利用を想定して汎用性のあるものとしている
- ・ テラーシステムとの相違点は
- ・ 事業所複数の場合のネットワークは
- ・ 小規模事業所でも対応できるか、使用するか
- ・ 既存システム利用者の本システムへの移行は
- ・ メンテナンスはどのようになるか

11. 閉会

以上

平成20年2月28日

居宅介護・重度訪問介護事業所のサービス調整にかかるシステム化検討委員会  
第3回会議録

日時 平成20年2月27日 午後1時30分～午後3時40分

場所 新札幌アークホテル

出席者 システム検討委員会委員他  
委員

永井 保美

加藤 恵

田中 秀巳

松坂 優

熊井ゆかり

松崎 直巳

三宅 直基

オブザーバー

荏原 純一（明円ソフト開発）

馬場 孝一（ウィザード）

漆澤 直樹（ウィザード）

千田 翔平

濱守 雅弘

事務局・書記 山本 文夫

議 事

1 2. 開会

1 3. システム検討委員会出席者自己紹介

3. 作成ソフトの概要について（松坂委員長）

(1) 開発の経緯 再確認

平成19年度障害者保健福祉推進事業（障害者自立支援調査研究プロジェクト）に係る「居宅介護・重度訪問介護事業所のサービス調整にかかるシステム化について」の事業であり、コーディネーター業務の省力化にむけた無償ソフトの作成配布を行おうとするものである。

事業期間は平成19年7月1日から平成20年3月31日まで。

現在までの進捗状況について

- ・ 第1回、第2回のシステム検討委員会の委員意見を踏まえ  
20.1月第1版ソフト完成

- ・わーかーびいーのデータを利用し、実際に入力し一部手直しを行う。

- ・今回デモ版を作成し、委員会に提示した。

## (2)ソフトの概要

### ①ソフトの目的 厚生労働省の調査研究事業の一環

中小規模事業所のコーディネーター業務の円滑化、効率化、合理化を図るとともに、利用者情報の管理・サービス調整を行う。  
従業員の勤務管理は行わない。

### ②ソフトの内容説明（プロジェクター利用し説明）

#### メインメニュー

- ・ 初期設定 利用者、ヘルパー等の固有情報の登録

- ・ マスターメンテナンス

  - 利用者マスター

  - 契約情報

  - 受給者証情報

  - ヘルパーマスター

  - マッチングマスター

- ・ 随時処理

  - 予約マスター（新規、変更、キャンセル）

  - 勤務表作成

  - シフト作成

  - シフトチェックリスト印刷

  - 日報印刷

  - ヘルパーカレンダー

  - 利用者カレンダー

  - ケアメール

  - 同報メール送信

  - ミニ支援計画

  - 支援計画

  - ケア会議情報

- ・ その他

## 4. ソフトの内容についての意見交換（主なもの）

- ・ 利用者、ヘルパー、利用料等の入力拒否ブザーは

- ・ ヘルパーへのメール連絡～一斉でなく、特定ヘルパー、グループ化はできるのか

- ・セキュリティのレベルは
- ・シフト表の変更システム～元データも変更されるのは良い
- ・情報の蓄積と発信 ケース記録として活用できるのでは
- ・請求システム 今回はシステム化を考えていない
- ・多機能型への展開は
- ・シフト表画面の氏名表示の範囲は 限定した方がよいのでは
- ・シフト表 カレンダー活用型は
- ・同報メール 文字数制限あり止めた
- ・FAX 受信で、パソコンに情報蓄積する方法ある
- ・契約、予約の種類 利用者情報で複数表示できるか
- ・資格マスター 行動援護2年の判定は自動的に計算する方法は  
手入力でのメンテナンスでは未了になる可能性大
- ・メールでのケース記録のやりとり、パソコン使用すると高齢のヘルパー  
はパソコン使用できず、紙ベースになってしまう
- ・予約画面 勤務表として活用する場合は、ヘルパーの休みの表示も必要  
になる

5. 今後の委員会スケジュール

検討委員会は今回で完了する。

今日の各委員の意見を参考に、ソフトの手直しを行い3月中には各委員へ完成ソフトを送付する。

6. ソフトの配布方法について

ソフトの配布は無償で行うが、無制限でなく一定の請求フォームを作成して、請求のある先に配布する方法を予定している。

まず道の協力を得て、道内優先で配布を行う。

道外については、道内の反響をみてから検討する。配布の際は受入パソコンの条件等を明示し、基本的な照会を少なくする対応を考えたい。

またソフトのレベルアップ、カスタマイズは今後の課題である。

7. その他

次年度の予定として、本件ソフトのレベルアップを図るため、引き続き厚生労働省の支援を受け、多機能型・実績管理型・請求システムの導入等を含めたソフト開発を進めることを予定しているので、具体化の際は各委員におかれては再度協力をお願いしたい。

8. 閉会

以 上

「居宅介護・重度訪問介護事業所のサービス調整にかかるシステム化について」ヒアリング①

法 人 種 別	特定非営利活動法人	
ヒ ア リ ン グ 日 時	平成19年10月13日(土)	
所 在 地	北海道	
概 要	予約の方法	電話、FAX
	返事の方法	電話、FAX
	返事の期日	毎週金曜のミーティングで予約調整するので、その後連絡
	コーディネーター	各セクションにコーディネーターを配置
	一日平均稼働時間	6～8時間
	常勤職員数	65名
	非常勤職員数	15名
	ヘルパーへの連絡方法	事務所に戻って確認。一週間の予定が決まり次第確認をもらう
参 考 に な る 点	<p>予約受付に関しては、随時電話、FAX受付をし、金曜日の午前中に各セクションのコーディネーターが集まりミーティングを開き申し送りを行う。各事業、各セクションごとにコーディネーターを配置。それぞれに調整し毎週水曜日までに、本部のコーディネーターに各セクションでケアが受けきれない部分を『ヘルプ依頼書』で申し込み、本部のコーディネーターが書くセクションの兼務ヘルパーをピックアップしてヘルパーのシフト調整を行う。</p> <p>各ヘルパーの実務時間はヘルパーの自己申告制にしている。コーディネーターとしてのヘルパーの稼働時間の把握はアバウトな感じで把握し、例として今週ケアが多かったヘルパーは次の週はケアを少なくする。といったように、目検討のシフト調整を行っている。</p> <p>週休1日制。日曜日が基本的に休日(各セクションにて異なる)。休日出勤の場合、代休をとるなどシフト調整して休日とする。</p>	



「居宅介護・重度訪問介護事業所のサービス調整にかかるシステム化について」ヒアリング②

法 人 種 別	特定非営利活動法人	
ヒ ア リ ン グ 日 時	平成19年9月23日(日)	
所 在 地	福島県	
概 要	予約の方法	毎月20日締め切り、規定の様式にて予約受付
	返事の方法	
	返事の期日	毎月月末までに次月の予約の返事
	コーディネーター	管理者とコーディネーターで調整。
	一日平均稼働時間	6～7時間
	常勤職員数	8名
	非常勤職員数	約20名
	ヘルパーへの連絡方法	毎月予定表を作るが、前日電話連絡もする
参 考 に な る 点	<p>法人独自の様式に予約を書き込み、予定表を作成する。          予定を調整する人の頭の中には入っているが、紙ペースに落とすことを忘れていたりするため、ヘルパーに連絡が行かず、調整ミスを起こす原因になっている。</p> <p>現時点では、頭の中で把握できる範囲だが、これからケアがさらに増えたとき、きちんとしたシフト調整ができるか心配である。</p>	

「居宅介護・重度訪問介護事業所のサービス調整にかかるシステム化について」ヒアリング③

法 人 種 別	社会福祉法人	
ヒ ア リ ン グ 日 時	平成19年11月27日(火)	
所 在 地	東京都	
概 要	予約の方法	電話・FAXで予約受付をする
	返事の方法	電話・FAXにて返事をする
	返事の期日	予約は受付してから1週間以内に返事をするようにしている。
	コーディネーター	コーディネーターは1名でシフト調整と勤務表も作成している。
	一日平均稼働時間	15時間くらい
	常勤職員数	8名の正規職員が施設勤務と兼務で居宅業務に当たっている。
	非常勤職員数	76名が登録している。
	ヘルパーへの連絡方法	1週間まえにはシフトができあがるので、電話連絡をいれる。
参 考 に な る 点	<p>近隣3か所の養護学校の利用者が多い。          予約は1週間単位で大まかなシフトを作成。シフトの作成は、勤務表をみながら、予約をいれていく。予約日が近づくと微調整をはかるため、ヘルパー派遣の時間変更の要望等も比較的多く、できる限り対応している。          ケアからケアの移動時間は平均15分程度。範囲が狭いので、効率のよい動きができる。予約のキャンセル率は週3~4件。主にヘルパーの移動や利用者との移動は公共交通機関だが、福祉有償輸送も行っている。</p>	

「居宅介護・重度訪問介護事業所のサービス調整にかかるシステム化について」ヒアリング④

法 人 種 別	社会福祉法人むそう	
ヒ ア リ ン グ 日 時	平成19年9月6日(木)	
所 在 地	愛知県	
概 要	予約の方法	FAX、手渡しにて指定の予約様式にて予約受付、毎月20日次月予約締め切り。
	返事の方法	毎月23日に郵送にて予約返事。
	返事の期日	毎月23日
	コーディネーター	各地区ごとに4地区にわかれ4名のコーディネーター体制
	一日平均稼働時間	5-6時間
	常勤職員数	23名 内居宅のみ不明
	非常勤職員数	60名
	ヘルパーへの連絡方法	ヘルパーの携帯電話のメールに次の日のケアを連絡。実績記録表にケア内容を紙ベースで印刷して連絡する。前月20日までに、ヘルパー勤務可能日の連絡をもらう。常勤職員もその時点までに勤務表の作成をおこなう。
参 考 に な る 点	<p>予約を受ける際、指定の様式にて予約を受け付ける。そのことにより、ケア内容の必要事項の確認を忘れることなどのミス、電話でないので聞き違いなどのミスを防ぐことができる。</p> <p>返事は紙ベースでの形態となっているので、聞き違いなどのミスを防ぐことができる。シフト調整は各地区のコーディネーターがそれぞれ調整した後、コーディネーター会議を行い、シフト調整について、ヘルパーの貸し借り、車の貸し借りなどの調整をおこなう。</p> <p>各地区ごとのコーディネーター体制としているので、連絡はすべてコーディネーターに集約され、細分化されているので情報の伝達が行き届きやすい。しかし地区ごとのコーディネーター体制とすることにより、コーディネーターの果たす役割は大きく、管理職並みの働きが求められる。例えば毎月の売り上げ高、ヘルパー確保、営業など……。介助及びコーディネーター業務だけにとどまらず、就労移行の現場の管理や経営もコーディネーターの仕事とし、膨大な責務と仕事量と考えられる。</p> <p>各地区に拠点が分かれているため、契約書等が、1か所に集約されていない。しかもそれぞれに契約書の様式等が違うため、契約の際に利用者の方に膨大な契約書のサインを求めたり、説明をしなくてはならない。</p>	

「居宅介護・重度訪問介護事業所のサービス調整にかかるシステム化について」ヒアリング⑤

法 人 種 別	社会福祉法人	
ヒ ア リ ン グ 日 時	平成19年9月13日(木)	
所 在 地	滋賀県	
概 要	予約の方法	前月中旬までに電話、メール、FAXで予約をもらう。
	返事の方法	前月月末までに電話、メール、FAXで返事。
	返事の期日	前月末日
	コーディネーター	1名コーディネーターがいて、サブコーディネーターが2名体制で調整業務をおこなっている。
	一日平均稼働時間	5~6時間
	常勤職員数	約30名(非常勤含む)
	非常勤職員数	
	ヘルパーへの連絡方法	電話連絡
参 考 に な る 点	<p>シフトは調整後は、毎日手書き(マーカー)で带状シフトを作成する。ケアごとに個別支援計画を前日にコーディネーターが作成しヘルパーに渡す。</p> <p>職員勤務体制は朝のサービスを終えて中抜けして、夕方くらいから勤務に戻る。</p> <p>ケース記録はサービス実績記録表にチェックする形で書き込む。記録は30分以内に記録を書く。</p> <p>勤務表は年間で固定。</p> <p>ケアの予約は法人で手作りした簡易ソフトに入力する。しかし、シフト表などに反映されることはない。</p>	

「居宅介護・重度訪問介護事業所のサービス調整にかかるシステム化について」ヒアリング⑥

法 人 種 別	特定非営利活動法人	
ヒ ア リ ン グ 日 時	平成19年9月13日(木)	
所 在 地	兵庫県	
概 要	予約の方法	特に期日は設けていない。
	返事の方法	電話、FAX、メール。
	返事の期日	前月25日くらいまでに返事をする。
	コーディネーター	全ての職員がシフト調整を行う。
	一日平均稼働時間	7-8時間
	常勤職員数	12名 他パート数名
	非常勤職員数	数名
	ヘルパーへの連絡方法	前日確認。ほぼ確定しているので、ヘルパー自身シフト表で確認
参 考 に な る 点	<p>民間の開発した予約システムを活用している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者情報～受給者情報、口座情報、性別、名前、住所、最寄駅、電話番号、携帯番号、担当者、障がい名、状況、備考</li> <li>・介助者台帳・・・口座情報、給与、性別、生年月日、住所、電話番号、携帯番号、E-mail、交通手段、職業、資格、経験年数、可能支援内容、得意介助、不得意介助</li> <li>・契約処理～名前、区分の有無、受給者番号、市町村名、契約日、支給時間、利用者負担上限額、利用者負担軽減上限月額、契約日、サービス提供</li> <li>・統計情報～月間利用時間数、利用金額(棒グラフになっている)</li> </ul>	

「居宅介護・重度訪問介護事業所のサービス調整にかかるシステム化について」ヒアリング⑦

法 人 種 別	社会福祉法人	
ヒ ア リ ン グ 日 時	平成19年11月28日(水)	
所 在 地	福岡県	
概 要	予約の方法	電話、FAX等
	返事の方法	1か月のカレンダーにして返事をする。
	返事の期日	月末
	コーディネーター	居宅の担当職員が職員の勤務、予約調整。
	一日平均稼働時間	6～7時間
	常勤職員数	6名(居宅のみ)
	非常勤職員数	1名(居宅のみ)
	ヘルパーへの連絡方法	前月末に勤務表をヘルパーに渡す。
参 考 に な る 点	<p>通所利用者に対して、まず日中活動を中心とし、そのほかの時間を居宅で補う形としている。採算は合わない。ヘルパーの勤務は4週6休で、利用者とヘルパーのマッチングはおおむね決まっている。福祉有償輸送はしていない、交通機関を利用して移動している。移動支援のニーズは高いが、利用希望の時間が重なるため受け切れないのが現状である。</p> <p>支援計画、アセスメント表は通所と兼用で作成し利用している。</p> <p>日報の様式は法人独自のものを利用している。</p>	