

8-1

施設マネジメント（利用者に選ばれる施設を目指して）

利用者満足度を高め、選ばれる施設になるための情報収集・分析

情報収集・分析

バランス・スコアカード

18 年度生活相談員スペシャリスト養成研修会 C グループ

生活相談員 酒井 瑞恵

石黒 千絵子、上野 芳美、永村 孝一、大河原 慶

東京都東村山市諏訪町 2-26-1

佐々木 英美、福田 香、松島 正人

TEL：042-392-1375

E-mail：hakujuuji@mua.biglobe.ne.jp

FAX：042-392-1255

URL：http://www.hakujujikai.or.jp

今回の発表の施設
またはサービスの
概要 10p

当グループは東社協の高齢者施設福祉部会、生活相談員研修委員会が、変化に対応していく人材育成を目的とする「生活相談員スペシャリスト養成研修会」で高い専門性や技術を身につけるために研修を行っている生活相談員 8 名のグループです。

〈取り組んだ課題〉

- 利用者の満足度を上げ、施設全体のサービスの質の向上につなげていくための客観的なデータを提示できるようにするため、施設マネジメントに必要な情報の収集・分析方法として、バランス・スコアカードを用いた手法の有効性について検討した。

〈具体的な取り組み〉

- 生活相談員研修会に参加しているメンバー 8 名で施設マネジメントに必要な情報の収集・分析方法について研究
- 財務三表、経営分析シート、第三者評価、SHELL シートを用いた情報の収集・分析方法について検討し、各手法を比較検討
- 比較検討を行った結果、財務の面のみならず、顧客の満足度や、サービスの品質管理、従業員のやる気といった無形資産の価値も取り入れて、事業体の経営が適正に行われているか否かを全体として評価する手法としてマネジメントツールであるバランス・スコアカードを施設マネジメントに必要な情報の収集分析方法として選択
 - ・ 施設の情報を①財務、②顧客、③業務プロセス、④人材・組織の 4 つの視点に分類し、各視点毎にポイントになる項目を選定
 - ・ 生活相談員研修に参加している他の施設の情報を収集し、そこから平均値を算出して、自施設の強みと弱みを客観的に分析
- 一連の過程につき、生活相談員スペシャリスト養成研修に参加しているメリットを活かし（参加費年間 3 万円）、経営コンサルタントから指導を受けた

〈活動の成果と評価〉

- 施設マネジメントに必要な情報の収集・分析を通じて、自施設の強みと弱みを客観的に把握できるようになった
- 施設の分析に必要な項目・数値を設定することにより、競合する他施設との比較が容易になり、改善点を明確にすることができるようになった
- バランス・スコアカードを用いて分析することで、施設の問題点をトータルに把握して、その解決策を立案することができるようになった

〈今後の課題〉

- バランス・スコアカードを用いて、生活相談員として、施設の改善のための具体的な取り組みを行えるようにする
- 施設の分析に必要な情報を定期的に収集できるシステムを構築する必要がある
- 提案した改善策が妥当なものか検証する必要がある
- 事業計画の作成において、バランス・スコアカードによる分析結果を反映できるようにする

〈参考資料など〉

- （株）川原経営総合センター成田勝氏作成の施設マネジメントグループ検討会用資料
- 平成 17 年度高齢者福祉部経営検討会議分析資料
- 第三者評価受審結果
- 先進事例に学ぶ介護事業の経営改革術（ヒューマンヘルスケアシステム出版）
- <http://www.atmarkit.co.jp/>（IT 情報マネジメントツール）