

4-8

「PC・ケータイ」を活用した、サービス向上への取り組み

質の高いサービスを効果的に提供するために

システムの開発

情報の共有化

特別養護老人ホーム 多摩の里むさしの園

介護課：宮内智栄美・義山雅浩	本部事務局：金本真幸
東京都羽村市五ノ神362	株式会社アクセル（システムを共同開発）
TEL：042-555-8151	E-mail：m-kanemoto@enseikai.com
FAX：042-555-8152	URL：http://www.enseikai.com

今回の発表の施設 またはサービスの 概要	平成10年に開設した定員150名の特養です。建物の特徴を活かし、25名単位の6ブロック（居住棟）運用を実施しています。「その人らしさを大切に」の法人理念のもと、ご利用者が快適に過ごせるよう自立支援を行っています。
----------------------------	--

〈取り組んだ課題〉

経営方針の一環である「質の高いサービスを効果的に提供する」ために、下記の課題に取り組みました。

- ・業務の効率化（ルーティンワークにかかる時間の軽減）
- ・利用者の状態像を多面的にとらえる。
- ・情報を共有する。（部門横断的に）

〈具体的な取り組み〉

2年前からITの活用による施設全体の業務効率化と介護技術、サービス品質の向上に向けた取り組みを行ってきた。現在、システム開発会社と共同で開発した施設・介護士支援システムの幅広い活用により成果をあげている。

- ・手書やエクセルの作業では、できなかった記録データの有効活用
- ・集計データをもとに利用者の日常変化をグラフや表にまとめ、状態像をよりの確に把握しながらケースカンファレンスを実施
- ・施設の決定事項や周知事項、職員の意欲的な取り組みを紹介する情報共有機能の活用
- ・危機管理の仕組みを確立
事故原因の把握・分析及び再発防止支援のシステム化

〈活動の成果と評価〉

- ・質の高いサービスを提供するために、取り組んだITの活用は、「工夫と改善」を積極的に行う職員の行動につながった。
- ・効率化された時間で、利用者との「ふれあう」時間が増えた。
- ・仕事に余裕が生まれ、職員が意欲的に取り組む活動が増えた。
- ・施設全体に一体感が生まれた。

〈今後の課題〉

- ・日常の業務にて会得した知識や経験を反映できるシステムや仕組みを構築する。
- ・記録した内容を家族に向け配信し、ニーズに対応することで、家族とのさらなる信頼関係を構築する。

【メモ欄】