

日経

NIKKEI
HEALTHCARE

ヘルスケア

2020
10
No.372



日経ヘルスケアの特設サイト
「医療・介護経営」
<https://nkbp.jp/nhc2020>

Report

寄稿 COVID-19の影響、疾患別に見極めを

Report

患者激減の外来、秋からの攻勢

特集

ウイズコロナのCS向上作戦

特集

「100年に1度」に備える！

医療・介護の災害対策



日常業務での定着 現状・課題の把握 居宅介護支援

社会福祉法人 奉優会・居宅事業部 (東京都世田谷区)

「環境」「業務」「収益」の3つの改善に重き

社会福祉法人奉優会（東京都世田谷区）で居宅介護支援事業所や訪問介護事業所を統括する地域包括ケア事業本部の居宅事業部では、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の拡大初期にロードマップと対応マニュアルを作成し、職員の業務改善や収益向上を図ってきた。事業部長の佐々木克祥氏は「感染拡大期から収束まで、利用者への切れ目のない支援を実現することが目標だ」と語る。

法人としては感染拡大当初から部長級以上を集めて「感染症会議」を開き、各部署で感染拡大状況のフェーズ対応表を作成した。しかし「フェーズだけでなくマニュアルもあった方が支援の流れが分かりやすい」（佐々木氏）との考えから5月、従来から事業部内で組織していた「衛生・感染症対策委員会」を中心に、居宅事業部独自で取り組みを実施したという。

出したアイデアを3本柱に整理

委員会は責任者である佐々木氏のほか、全事業所を代表する管理者と副責任者の2人で構成され、元々は職員の労務管理や季節性インフルエンザ、ノロウイルス対策などに当たってきた。マニュアル作成に際して毎月1度開催している事業部の管理者会議で、「感染収束までに何をすべきか」を議題として取り上げ、付箋を使ってブレインストーミングをする「K」法でアイデア出しを実施した。そこで得

た意見を衛生・感染症対策委員会できとめ、「環境改善」（マスク着用の継続、所内環境整備など）、「業務改善」（ウェブ会議の活用、地域活動など）、「収益改善」（営業活動など）の3本の柱で示した（42ページ図1）。

さらに感染拡大期から収束までをI～Vのフェーズに分類した表と3本柱の内容を組み合わせ、段階ごとに取り組みの実施の有無を「○（実施）」「×（自粛）」「△（条件付き実施）」で指示する対応表を作った。例えば「業務改善」の柱に含まれる「地域活動」は感染拡大期のフェーズIでは「○」、緊急事態宣言発令中のII～IIIでは「×」、宣言解除後のIVでは「△」、収束した段階のVで「○」という具合だ。

6月には事業所責任者を集めて説明会を開いた。各責任者から全職員に研修を実施し、周知を図った。その後も毎月会議を開き、職員からの意見は代表者らを通じて拾い上げている。今後は休日の宴会自粛や、厚生労働省の接触確認アプリ「COCOA」の導入など職員から出た意見を反映し、新しいマニュアルをまとめる方針だ。

リモートワーク推進、残業も減少

柱の1つ「業務改善」で特に力を入れるのが、リモートワークに対応したウェブ環境の整備だ。4月には全常勤職員にiPhoneを支給した。さらに国の2次補正予算を受けた東京都の補助金「新型コロナウイルス感染症緊急



社会福祉法人奉優会・居宅事業部

事業所所在地 東京都世田谷区など
提供サービス 居宅介護支援事業所（6カ所）、訪問介護事業所（1カ所）
関連施設 特別養護老人ホーム、デイサービス、ショートステイ、地域包括支援センターなど

包括支援事業」を利用し、ウェブカメラやパソコンを購入。将来は常勤職員を対象にテレワーク環境を整える方針だ。また自宅から利用できるAIケアプランシステムの導入も検討する。

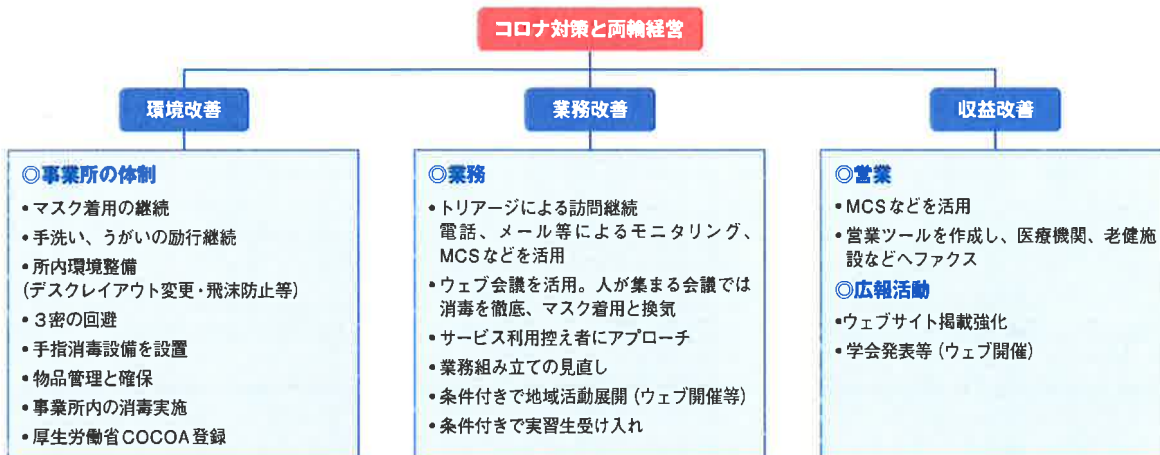
リモートワークの推進は「コロナ時代のニューノーマルな働き方に対応する」（佐々木氏）という狙いもあるが、一方で人件費の削減にもつながる。ウェブ会議の導入による移動時間の削減などの影響で、2020年4～6月の居宅介護支援事業所6カ所の合計残業時間は60時間となり、昨年の395時間に対して約8割減だった。

環境改善関連では、同事業部では以前から季節性インフルエンザやノロウイルスに備え、防護服やゴーグルなどの「感染防止キット」を訪問職員が常備しており、COVID-19対応にも役立てている。今後は冬場に施設など

社会福祉法人奉優会・居宅事業部長の佐々木克祥氏は「リモートワークを推進し、コロナ時代の働き方に対応したい」と語る



図1◎居宅事業部が作成した「働き方の新しいスタイル 概要図」



でCOVID-19陽性者を受け入れるケースにも備え、包括支援事業を利用して、防護服やフェイスシールドなどの衛生用品やアクリルパネルを購入する。また定期開催している事業部勉強会を利用して、防護服の適切な着脱方法などについて専門の講師を招いた職員研修も行う予定だ。

ケアプラン作成の空き状況を告知

居宅事業部ではCOVID-19の影響で6つの居宅介護支援事業所合計で4月18人、5月30人のサービス休止者が発生し、減収に見舞われた。そこで柱の1つ「収益改善」の具体的な実

施策としてファクスを使った営業を新たに始めた。「ケアプラン作成承ります だいま〇名受付可能」といったメッセージや、アクセス方法、問い合わせ先を記したファクス用のフォーマットを作り、20～30カ所の医療機関や介護事業所に送信している。

医療機関に関しては、病院だけでなく在宅医療を手掛けるクリニックの開業医なども営業の対象とした。その結果、これまで急性期の病院からの依頼が中心だったところ、在宅医療を担う開業医などからの依頼割合が増えたという。「割合は完全にコロナ禍に入り逆転した。初めは依頼が無かつ

たが今になって新規が来るようになり、種をまいた結果だ」と佐々木氏は話す。またエンブレス(株)(東京都港区)が運営する医療介護連携プラットフォーム「メディカルケアステーション(MCS)」を通じて、通常の連絡の際、ケアプラン作成の空き状況なども一緒に書き込んで知らせるといった営業も取り入れた。

そのほか新しく開拓した営業先として、有料老人ホームの紹介センターがある。佐々木氏は「センターでは有老ホームの相談だけではなく、在宅介護の相談も乗っているようだ」と説明する。これまで連携できる事業所が無かったセンターに直接アプローチすることで、新規の紹介を狙えるという。ほかにも自治会長への営業も実施し、実際に問い合わせも数件あった。

佐々木氏は「コロナから生まれた新たな営業ツールを全事業所で活用するようになったり、営業の新規開拓もできたりした。コロナ禍をチャンスと捉え、COVID-19との両輪経営を実現できたと思う」と評価する。

写真3◎感染防止キット



ヘルパーやケアマネジャーが常備している感染防止キット。防護服やマスク、ゴーグルなどが入っている(写真提供: 社会福祉法人奉優会)