

## 企業プロフィール

- 会社名 : 株式会社メッセージ
- URL : <http://www.amille.jp/>
- 業種・業務内容 : 有料老人ホーム・高齢者専用賃貸住宅・グループホームの運営、居宅サービス事業
- 本社所在地 : 岡山県
- 従業員数 : 単体 : 2,781名(平成22年3月現在、臨時雇用を含まず)

## 取り組み背景

高品質で低価格の介護サービスの提供と、安定的な事業運営を両立させるために、ムリ・ムダ・ムラを排除した効率的な介護業務のオペレーションを実現させる必要があった。

## 取り組み目的

高品質で低価格の介護サービスを提供して入居者の満足度を高めるため、個々の入居者に合わせたオーダーメイドな介護サービスの提供と低価格で入居いただけるためのコスト(労務費)削減を同時に実現させる。

## 取り組み概要

入居者からの要望をもとにして、個別のケアプランを作成する。

個別ケアプランをもとに作成した作業スケジュールの実施を阻害していた、介護業務(例えば、排泄の介護業務)を定時業務化する。

ケアプランをシステムに入力し、最も効率的になるように、作業を自動的に割り当てる。

## 取り組み内容

### 1. 入居者ごとに個別のケアプランを作成。

何時にどのような介護サービスを提供するかというケアプランを入居者の希望をヒアリングしながら作成する。

### 2. 非定時業務を削減（例えとして、排泄の介護業務）。

入居者が求めるタイミングで介護サービスを提供することを阻害していた、作業割当表になり「非定時介護業務(ナースコール)」を削減する。具体的にはナースコールの用件分析より排泄の介護業務を削減する。

(1) 超音波膀胱内尿量測定装置で膀胱の機能を調べたり、その他排泄に関する因子を分析することで、排泄のタイミングを把握する。

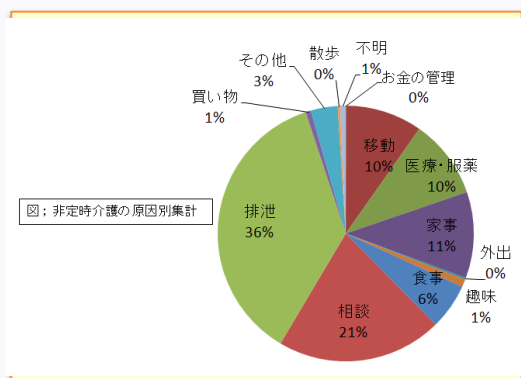
(2) 頻尿の方や排尿に問題を抱えている方については医療機関を受診をし、投薬などで治療を行い、排泄を定時業務にする。

### <一定期間の運用後>

### 3. 作業割当表の自動シミュレーションシステムの構築。

ムリ・ムダ・ムラを排除した介護サービス従事者の人員配置のために、作業割当表の自動シミュレーションシステムを構築する。

### <非定時業務の削減取り組み>



### <作業割当表>

日	5/6(日)	5/7(月)	5/8(火)	5/9(水)	5/10(木)	5/11(金)	5/12(土)	介護スケジュール
1	...	...	...	...	...	...	...	...
2	...	...	...	...	...	...	...	...
45	...	...	...	...	...	...	...	...
100	...	...	...	...	...	...	...	...
150	...	...	...	...	...	...	...	...

## 成果

- オーダーメイド介護サービスの実現。
- 適正人員配置による介護業務の効率化。
- 作業割当表作成負荷の軽減。