

取組紹介

その2

各種のミーティングによる業務改善の取組と
コミュニケーションの強化による仕事の安心感を醸成

取組内容

- リーダーには従業員からの要望を吸い上げてもらった上で、月に一回は現場での業務やマネジメントの面での業務改善の議題を提案するように指示を出しています。
- 各拠点で中間管理職が1on1の面談を実施しています。経営層には話にくい悩みや仕事以外のことについてなど、職員一人ひとりのことを知ること信頼関係を構築し、長く働きやすい職場環境づくりに繋がっています。
- 年に2度、部門管理者による面談を実施しています。各スタッフへの評価のタイミングで、それぞれが現状の業務と今後のキャリアについてどう考えているのか、現状への不満はないかなどを聞き取り、職員が現在の仕事や会社の状況に満足しているかどうかの確認と満足度の向上を目指しています。
- 訪問看護は患者様と1対1で行うため、いま自分の行っているリハビリが正しいのかといった不安に陥りがちですが、毎週一度の症例検討会などで個人個人の経験に基づいた意見交換をしながらレベルアップをはかっています。
- 育児休業中の社員とも、会社の現状や育児生活の状況・復帰後の働き方の希望についてなど情報共有を行い、社内イベントの実施時には会社呼んでコミュニケーションも行っています。
- 女性職員でキャリアアップの可能性がある者に対しては経営者自らが本人と話し合い、本人にとっても自己実現の機会として合意が得られた際には積極的に管理職登用を行っています。

取組による効果

- 従業員の要望から実現した例としては、訪問した際に患者様からいただいていた押印の省略、感染拡大時の直行直帰などがあります。
- 1on1ミーティング開始後、直近一年間では常勤の医療職における離職は0件です。
- 事業拡大に伴う人材選出で、家庭を持つ女性職員を積極的に登用しています。就任予定のスタッフ含め3名の女性管理職の登用実績があります。
- 積極的な人材の登用と育成と並行して行った事業拡大で事業所数も増えたため、事業所ごとの担当範囲が狭くなり、訪問の際の移動時間が減り、より効率的に業務を進めることができています。



ライフ・ワーク・バランス
EXPO東京2023

働きやすさのその先へ
～「生き方」と「働き方」が調和する未来～

認定企業紹介



取組紹介

その3

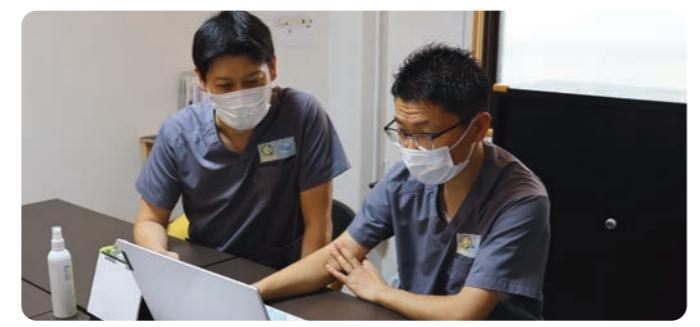
バックオフィスの強化による専門職の
専門業務特化の業務推進を実現

取組内容

- 各拠点に事務員を配置し、専門スタッフ以外でも可能な業務については代わりに行い、ケアマネジャーや病院などの各種連携機関との連絡窓口を担ってもらうことで、管理者や現場の専門スタッフの負担軽減に努めました。
- 全スタッフのスケジュールを事務員が集約し把握しているため、訪問の日時変更やケアマネジャーの指示等も事務スタッフがリアルタイムで対応でき、随時看護スタッフに情報共有しています。
- 事務員が訪問スケジュールを調整することで、現場スタッフは事務作業から解放され、患者のケアや業務改善の取組に集中することができます。
- 看護及びリハビリスタッフには専門職としてのスキルアップをしてもらいたいと考えているため、さまざまな研修も会社が費用負担して行っており、精神科訪問看護に関する研修は受講した全員が取得しました。また、スタッフ発信のテーマで勉強会や研修なども就業時間内に行っています。

取組による効果

- 高い能力を持つ看護及びリハビリスタッフが専門的な業務に集中できるようになり、離職をせずさらにスキルを磨いて貢献してくれることで高いサービスを提供できるという好循環を生み出しています。
- 事務員配置後は残業時間を発生させることなく稼働件数を増やすことができ、経営面でも効果がありました。
- 専門スタッフのみの状況では、訪問に出ている間など、事務所に問い合わせが来て翌日まで対応できないなどのタイムロスが起きやすいですが、事務スタッフが常駐することにより即時対応が可能となるため、対応スピードの速さが顧客満足度の向上にもつながっています。



株式会社VISIT

ぱれっと訪問看護リハビリステーション

バックオフィスの強化による現場専門職の
モチベーション強化と顧客満足度の向上を促進し、
「辞めない介護業」を推進

※このリーフレットは、東京ライフ・ワーク・バランス認定企業の取組紹介のために、東京都が発行したものです。
※東京都では、誰もが人生・生活をもっと大切にすべくであると考え、ワークライフバランスの「ワーク」と「ライフ」をあえて逆にして「ライフ・ワーク・バランス」を推進しています。
ただし、このリーフレットにおいては、認定企業が記載する文言についてはワークライフバランスという文言をそのまま使用しています。





株式会社VISIT

ぱれっと訪問看護リハビリステーション

バックオフィスの強化による現場専門職のモチベーション強化と顧客満足度の向上を促進し、「辞めない介護業」を推進

会社概要

代表者名：ゼネラルマネジャー 保坂 広
 創立(創業)：2020年
 所在地：東京都江戸川区船堀2-21-8 2階
 TEL：03-5878-1943
 FAX：03-5878-1944
 従業員数：36名(うち正社員33名)
 URL：<https://www.palette-hokan.com/>
 事業内容：訪問看護事業



目的・理念

ともに働く職場の仲間の気持ちを尊重しながら チームで患者様とご家族様を支えていく

我々は日々、最良の知識、技術、接遇を提供できるように精進します。患者様最優先であることを常に考え行動をし、チームで患者様とご家族様を生涯支えていきます。ともに働く職場の仲間の気持ちを尊重、尊敬し思いやりと愛情のあふれる、心ゆたかな人材育成を目指します。



経営者からのメッセージ

かつて自分自身が野球少年だったころ、練習で肩を痛めたときに通っていた整形外科クリニックの理学療法士が、身体だけでなく、気持ちに寄り添って励ましてくれたことがきっかけで理学療法士を目指しました。当社が運営する「ぱれっと訪問看護リハビリステーション」には、「患者様の生活を患者様のご希望に沿って彩っていけるといいな」という想いを込めております。当ステーションには心優しいスタッフが揃っていて、まさに色とりどりの「ぱれっと」を実現できています。訪問看護ステーションの運営の秘訣は、スタッフの定着率と新規利用者の獲得に尽きると考えております。自分についてきてくれるスタッフに恩返しをしながら、人とのつながりを大切にいくために、今後もライフ・ワーク・バランスに取り組んでいきたいと思っています。



ゼネラルマネジャー
保坂 広

取り組みの経緯・背景

訪問看護業界は、患者様宅への訪問を行っていることから、スタッフが事務所に滞在する時間が少なく、帰社後に記録入力作業などを行うと残業が発生しやすいという課題があります。加えて当社では、女性の職員も多く、家庭とのバランスを考えると安心して働けずらい、という声を耳にする機会もありました。昨年度、同時期に複数名の職員が産休を取得するタイミングがあったことをきっかけに、課題とされていた環境を変えるために、業務内容で時間削減が出来る点を検討しました。その結果、電子端末の導入による業務の一部オンライン化を行い、事務所でなくてはできない仕事を減らし、業務時間の短縮を図っています。加えて、家庭と仕事を両立しながら満足度の高い生活を営むことができるモデルケースの構築を目指すべく、子育て中の女性職員を積極的に管理職へ登用しています。また、事務員を配置するなどバックオフィスの拡充を図ることで業務の効率化にも取り組んでいます。



従業員の声

事務所に事務員さんがいつも常駐しているので、電話の対応などに取られていた時間を他のスタッフとの意見交換などに充てる事が出来るようになり、スタッフ同士のコミュニケーションが増え、人間関係がより円滑になり、業務に対する各人の理解度なども共有できるようになりました。今までは訪問を終えて疲れてから事務所に戻ってからカルテの入力を行っていましたが、業務用のタブレット端末が支給されてからは、訪問の隙間時間に外で記録作業などを行うことが出来るようになり、事務所で作業をする必要があまりなくなり、定時に帰宅しています。こういった事務的な業務の負担が減ったことで、医療スタッフとして目の前の患者様に関わる為の時間的な余裕が生まれ、患者様へのサービス内容を改善するための他職種・事業者間での情報共有に時間を使うことが出来るようになりました。

取組紹介

その1

業務運営マニュアルの整備とIT化による 業務効率の改善で休めるフォロー体制を構築

取組内容

- 業界の特性として、訪問後はカルテ作成のために事務所に帰社し、そこから事務作業を行う場合が多いですが、そのやり方だと残業が発生するおそれがあります。そこで、業務をオンライン化し、全スタッフに業務用のスマートフォン端末とタブレット端末を支給したところ、訪問看護先の移動などの隙間時間でカルテの処理が行えるようになりました。
- 社用のスマホにはチャットツールをインストールして医療機関などと患者さんに関する情報をリアルタイムで共有しています。
- オペレーションマニュアルを作成するとともに、経験者・未経験者問わず入社1か月～最大半年程度は同行訪問などを通じたOJTを行ってしっかりと学んでもらっています。
- 経営者自らが週に2～3日は各事業所に顔を出せる機会を持ち、業務終了時間になると帰宅を促すような声かけと雰囲気づくりを行っています。
- リーダーを含め、各スタッフには、時間的な余裕を有する範囲内で業務を任せています。これにより、スタッフや家族の体調不良等による急な欠員があっても手の空いているスタッフが代わりに対応することで、訪問のシフトに穴をあけないよう協力し合っています。

取組による効果

- 電子機器で移動の隙間時間にカルテを作成できるようになったことで、業務時間が短縮されました。
- 端末から業務状況についての情報共有を行うことで、報告のために帰社する必要がなくなり、訪問先から直帰することも可能になっています。
- リーダーに余裕が生まれることで、スタッフが相談しやすい雰囲気となっています。短時間勤務なども個別の状況に応じて対応しており、ライフステージの変化に応じた勤務時間の変更にも対応しています。
- 現在も半数以上のスタッフが子育てをしながら働いており、子育て中のスタッフも安心して働くことができています。

