



# Relation Gate Magazine

株式会社ここみケア

第**6**号

---

2024年2月発行

---



訪問看護ステーション Sora  
リーダー 理学療法士

## 小野 裕美恵

訪問看護ステーション Sora リハビリ部門のリーダーを務める小野裕美恵は、2020年に株式会社こみケアへ入社し、ゲストのために労を惜しまずサービスを提供し続けている。その情熱の源はどこにあるのか。訪問看護にかける小野の想いに迫った。

### 訪問看護の「限界」に モヤモヤして転職

この道を志したのは高校生のとき。祖父の入院先で出会った理学療法士の仕事ぶりに感銘を受けたのがきっかけだ。自身も資格を取り、就職した地元の病院で訪問看護サービスに携わるようになった。だが、そのサービスの範囲は市内の限定された地域のみ。

「これが訪問看護の限界なのかな。都市部ならもっと幅広く対応している事業所もあるのでは……」。

そこで仙台市内で別の事業所を探し、仙台市全域で訪問を展開しており小児の訪問も行っている Sora を見つけて転職を決意した。

小野はもともと、物事を曖昧のまま放置できず、問題解決のアイデアが浮かべば、臆せず行動するタイプ。それを評価してくれるこみケアの風土も、とても居心地の良いものだった。

### アルバイト時代に 培った能力

状況に応じたスピーディーかつ冷静な判断に定評がある小野。これは、学生時代にアルバイトをした仙台市内の土産物店で培われたものだ。「お客様から見れば、アルバイトも社員も関係ない。責任をもって対応して」と店長から求められる、お客様を待たせないよう、わからないことはすぐ周囲に確認して、知識を増やしていった。それと同時に仕事に優先順位をつけ、全体を見ながら合理的に動く知恵も身につけたのである。

現在も、訪問看護で新規の予約を取る際は、移動時間のロスを考慮して、できるだけ近隣の案件と同日の近い時刻に設定している。

小児ゲストの訪問を始めたばかりの頃は、小児ゲストや保護者との信頼関係を築くのに苦労したが、周囲に相談し、フォローしてもらいながら徐々に



に心の距離を縮めていった。「お客様から相談していただけるようになると、やりがいも大きくなっていました。小児ゲストとの関わりは長期にわたるケースも多いので、成長を間近で見られるのも喜びの一つです」。

### ともに困難を乗り越えて

特に思い出に残っているのは、先天性の疾患が原因で運動発達の遅滞があった小児ゲスト。母親も「もう歩けないのではないか」という不安と戦っていた。しかし、1年半にわたるリハビリが功を奏し、ついに通常の保育園へ通えるまでに成長。サービスの最終日、母親がこれまでの訪問時の映像記録を添えて、「ここまで成長できたのは皆さんのおかげ。本当に、ありがとう」と心をこめて感謝してくれたのだ。「定期的な訪問での関わりが、保護者様の不安をやわらげ、ゲストの成長を手助けできたのだと実感できて、とても嬉しく感じましたね」。

2023年春にリーダーとなってからは、訪問看護の知識をさらに深め、キャストが働きやすい環境を整えようと努めている小野。仲間たちと力を合わせ、これからはゲストのために走り続けていく。

# 小野裕美恵さんってどんな人？

「職場のメンバーや利用者様の気持ちに寄り添えるリーダー」と高評価を受ける小野さん。その仕事ぶりについて、共に訪問看護ステーションを運営するお二人に伺いました。ミーティングへの貢献や、部下へのさりげない優しさとは？



訪問看護ステーションSora  
主任

やまうち ちずこ  
山内 知瑞子さん

Q1. 小野さんを一言で表すと？

信頼できる  
オールラウンダー

Q2. 小野さんの「すごいところ」を教えてください！

ゲスト、キャストが何を伝えたいのか気持ちをくみ取り、どのようなときでも慌てず落ちついた対応ができるところが素晴らしいと思います。相手の立場に立って物事を考えることのできる優しい人で、私にとって頼れる存在です。

Q4. 感謝や激励のメッセージをお願いします！

困ったことがあっても、小野さんに話を聞いてもらうと「大丈夫、何とかなる!」と気持ちが軽くなります。たまに天然なところにも癒されています。いつも支えてくれてありがとうございます！

Q3. 思い出エピソードを教えてください！

急遽、稼働の変更が必要になったときに素早い対応をしてくれるので助かっています。また、小野さんがリハミーティングの議事録を作成してくれるおかげで、有意義なミーティングが行えています。

Q1. 小野さんを一言で表すと？

Soraの頼れるリーダー

Q2. 小野さんの「すごいところ」を教えてください！

何事もスピーディーで、事務や現場の業務効率化に向けた提案を、実行、実現して下さるすごい方です。

Q3. 思い出エピソードを教えてください！

普段よりも訪問件数が多いときや書類作成などが大変なときに、メールや声かけで激励の言葉をくださいました。



訪問看護ステーションSora  
ちば きょうへい  
千葉 恭平さん

Q4. 感謝や激励のメッセージをお願いします！

いつも皆の仕事が円滑にできるようにしてくださりありがとうございます。小野さんに助けていただければかきです。私も小野さんやSoraの力になれるよう頑張りますので、これからもよろしくお願いします。



# KPIで変わる! 営業を変える!

KPIの導入により、何がかわるのか? どのような効果があるのか? 営業から契約までのプロセスを数値化する効果を、担当者である高倉さんにお聞きしました!



たかくら まさむね  
営業課 課長 高倉 正宗さん

## KPI(重要業績評価指標)とは?

結果ではなく、  
結果を出すための指標を管理

KPI (Key Performance Indicator) とは、最終目標を達成するために設定した中間目標です。また、KPI管理とは、目標への活動が問題なく進行できているか、リアルタイムで把握・分析する指標管理のこと。結果ではなく、結果を出すための管理が大きな特徴です。

## KPI管理を行うメリット

経験や勘ではなく、  
定量的に目標と結果を分析

設定したKPIにより、業務の進捗状況を数値で定量的に把握することができます。KPI管理では、KPIを達成するためにKPIの設定や経過測定、結果の評価といった一連の流れを記録・測定。その結果に基づいて見直しや改善を実行します。

## 実際にここみケア営業部門が行っているKPI管理方法を見てみましょう

対象しコード数: 31	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	合計
訪問数	55	42	81	80	34								292
接見数	28	28	41	50	18								165
	50.9%	66.7%	50.6%	62.5%	52.9%								56.3%
問合せ	7	5	4	9	1	0	0	0	0	0	0	0	26
	25%	17.9%	9.8%	18%	5.6%								15.8%
見学	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	43.2%	0%	50%	0%	0%								19.2%
実演	4	4	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	13
	57.1%	80%	25%	44.4%	0%								50%
体験	5	3	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	12
	71.4%	60%	25%	22.2%	100%								46.2%
利用申込	4	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	9
	57.1%	60%	0%	22.2%	0%								34.6%
契約	5	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	11
	71.4%	60%	0%	33.3%	0%								42.3%
利用開始	5	3	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	12
	71.4%	60%	25%	33.3%	0%								46.2%

- 「認知デイ」「一般デイショート」「小規模GH」に分け、営業過程のKPI理想値を設定
- 「営業回数」「接見回数」「DM数」の3項目に分け、目標件数をデータに基づき決定
- 営業項目ごとに留まり率を決め、「問い合わせ数」「見込み数」の目標数値を予測
- 「問い合わせ数」「見込み数」の予想歩留まり率を決め、「見学・体験」の目標数値を予測
- 「見学・体験」件数から予想歩留まり率により、「契約数」「利用開始」の目標数値を予測

## KPI導入背景

営業目標までの  
達成プロセスが把握できない状況

それまでは、各事業所の営業担当者がそれぞれのやり方で、独自に決めた訪問先を回っていました。その際、全体的な事業所の目標数値はありましたが、その目標を達成する過程を見る数値がなかったのです。そのため、何件の営業をして、どれくらいの問い合わせがあり、最終的に何件が契約に至ったかを把握する手立てがありませんでした。

## KPI導入後の効果

営業件数がアップし、売り上げにも貢献

各事業所の方たちは、目標数値に近づけるようポジティブに捉えて活動を行っています。システムに訪問件数をはじめ、数値を入力しなければならぬため、以前よりも管理者の方が数値を意識し始めました。まずは、営業先への訪問件数がアップしたことで、成果があったと思っています。実際に売り上げが上がった事業所もありますので、第1段階としては上々の滑り出しです。今後、理想値の精度が高まれば、営業戦略の指針になると期待しています。

## KPI導入過程

1年の期間を重ねて、  
KPIの理想値を決定

私はもともと介護職員としてのキャリアがあり、さまざまな部署を経験してきましたので、その経験値を数値化しました。また、KPI導入の約1年前からデータを収集し、実際の数値も加味して、最終的な数値を決定しています。よりリアルな理想値に近づけるためには、何年かトライアルアンドエラーを繰り返して、数値を吟味していく必要があると考えています。

## グループの 皆さんへメッセージ

福祉業界において営業活動というのは、非常に大変なものだと理解しております。何か困ったことや相談がありましたら気軽に声をかけてください。ぜひともKPIを活用して、営業成果を上げていただきたいと思います。



皆さんの投稿・投票によって行っているこの企画！今回は、ゲストがあまり接する機会のない子どもたちと非日常の体験をする、参加型の行事をご紹介します。まさにゲストの「笑顔を作る」を実現しました！

## マイダンスショップの子供たちありがとう♡



楽しい時間を  
ありがとうございました！



12月23日土曜日、モダンバレエスタジオ「マイダンスショップ」の子どもたちが小規模多機能ここさいむら泉中央に来てダンスを披露してくださいました♪

●演目

- ・あわてんぼうのサンタクロース
- ・キラキラぼし
- ・ホワイトクリスマス
- ・お祭りマンボ
- ・茶摘み



5才から12才までの子どもたちが可愛らしく、素敵に踊ってくれました。ゲストの皆さんも始終、優しい笑顔。ときには「可愛い～！すごいね。上手なこと！」と歓声が上がりました！「茶摘み」はゲストの方々と一緒に、可愛らしい子どもたちに皆さんメロメロでした。

投稿者



12月度  
月間  
MVP

小規模多機能  
ここさいむら泉中央 主任

さとう かずこ  
**佐藤 和子**さん

投稿日：2023.12.27

## 佐藤さんに投稿内容について詳しく教えてもらいました！

### 行事を行うことになった経緯や工夫点、感想を教えてください！

#### 企画の経緯

事業所のキャストがマイダンスショップの先生と知り合いで、その先生は子どもたちにダンス、バレエを教えているほか、ご自分のスタジオでヨガやストレッチ教室も行っています。キャストは頻繁にそこに通っており、そのとき「子どもたちがどこかでダンスを披露する予定がキャンセルになった」と聞きました。そこで事業所でやらないかという話になり、今回の企画につながりました。

#### 当日の工夫

ゲストの方が楽しめるように、マイダンスショップ側がゲストの皆さんに**事前に振り付けのレクチャー**をしていただくなど、**参加型**の提案をしてくださいました。「お祭りマンボ」では子どもたちと一緒に踊り、「茶摘み」では子どもたちがゲストの前まで行き、一緒に振り付けをして大盛況でした。日頃、ゲストの皆さんは子どもと触れ合うことが少ないため、小さな子どもたちを見るだけで「可愛い！」と目尻が下がりがちな中で、ずっと笑顔！本当に楽しんでいらっしや、「またやってほしい」というリクエストもありました。

#### 実施した感想

ゲストの皆さんが笑顔で、生き生きとダンスをされている姿を見て、本当に実施して良かったと思いました。しかし、運営側としては反省点も多々あります。事業所に17名もの子どもたちと保護者の方々を迎えるのは初めてのことであったため、駐車場の変更をはじめ、事前準備にバタバタとしてしまいました。「控室」の貼り紙や靴を入れるビニールの準備など、直前に気づいて大慌てで準備し、皆さんが来るまでになんとか間に合わせる、ということも。今回の反省点を活かし、次回はよりスムーズな運営を目指します。その一方で、私が見落としていた部分もキャストが気づいてサポートしてくれたため、改めて事業所のチームワークの良さを実感しました。



かわいいダンスに  
ゲストの皆さんも喝采！



曲に合わせた衣装でも  
楽しませてくれました

#### 一緒に働く皆さんにメッセージ

これからもこのようなボランティアの方々をお呼びしたいと考えています。次回もまだまだ足りない部分もあるかと思いますが、また大成功を目指して皆で協力していきましょう！

# 事例から 学ぶ！

# ヒヤリ・ハット

日常のお仕事のなかで、思いがけず「ヒヤリ」「ハッと」してしまったことはありませんか？  
一歩間違えば重大な事故に繋がっていたかもしれないミスや事象は、その原因と対策が大切！  
今回は清野さんと大泉さんに、ご自身の「ヒヤリ・ハット」を紹介していただきました。



## わたしの ヒヤリ・ハット

### 曖昧な知識で 医療行為を行いかけてしまった！

8～9年前、以前の職場での話です。まだ、経験が浅かった私は、介護職であるにもかかわらず、医療行為をしてしまいそうになったことがあります。おしりに指を入れて便をかき出すことを摘便というのですが、それが医療行為だと認識していませんでした。もし、間違った処置をしていれば、事故に繋がっていたかもしれません。



## ヒヤリ・ハットが 起きた原因

### 困っている人を 助けてあげたいがゆえ……

点滴や採血などは医療行為にあたり、看護師でなければ行うことはできないと認識していました。しかし、摘便や喀痰吸引は日常的なことです。介護士でも行うことができるのではないかと、曖昧な知識しかなかったことが原因です。現場では、看護師が常にそばにいる状況ではありません。そのため、目の前に困っている方を見たときに、「放っておけない、見過ごせない」という気持ちが根底にあったのだと思います。そのような場面で、良かれと思って行動しかけてしまったのです。



看護小規模多機能 せい の たく や  
ここさいむら小田原 清野 拓哉さん  
主任



## この経験から得た教訓

### 恥ずかしがらずに 聞くことでリスクを回避

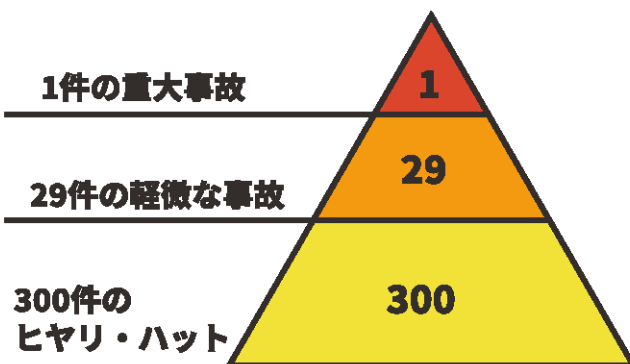
わからない点を聞くのは決して恥ずかしいことではありません。私も指導する立場になりましたが、今でもわからないことはすぐに聞くようにしています。**組織としては、お互いの声かけや情報共有が大切になります。**日々忙しい中で皆さん働いていますので、とっさの判断に情報は欠かせません。経験の浅い方は、そもそも何が間違っているのか判断できない場合もありますので、私の経験を踏まえて、事前にお伝えするようにしています。





# ヒヤリ・ハットとは？

「ヒヤッしたり、ハットしたり」、危ないことが起こったものの、幸い災害には至らなかった事象のことを指します。1件の重大事故の裏には、29件の軽微な事故、300件の異常(ヒヤリ・ハット)があるとされており、これをハインリッヒの法則と言います。ヒヤリ・ハットを共有し合い、事前の対策と危険の認識を深めることで、重大な事故を未然に防ぎましょう。



## わたしのヒヤリ・ハット

**誤嚥性肺炎の方が5錠の薬を一気に飲んでしまうところだった！**

2023年12月中旬の出来事です。誤嚥性肺炎の症状があるゲストが、一度に5錠の薬を服用しようとしているのを見つけ、すぐに止めて1錠ずつ飲むようお声かけをしました。もともと誤嚥の可能性が高いため、そのまま服用していたらとても危険な状況になっていたと思います。



## ヒヤリ・ハットが起きた原因

**薬をゲストの手に出してしまったことで……**

ゲストの手に5錠の薬を一度に出してしまっただけで良かったと思います。普段、錠剤で飲む方にはそのままお渡しすることが多いのですが、誤嚥性肺炎があったり、むせることがあったりする方にはもっと注意するべきでした。



おおいずみ さき え

ここさいむらつむぎ **大泉 咲枝**さん



## この経験から得た教訓

**ゲスト一人ひとりに合わせた渡し方を**

薬に関して、以前よりもかなり注意深く対応するようになりました。誤嚥性肺炎をお持ちの方だけでなく、**人それぞれに様々な事情があり、薬の飲みやすい方法も異なります。**スプーンに乗せる、粉状に潰す、水に溶かすなど、一人ひとりに合わせた渡し方を意識しています。手に出すと一度に飲んでしまうリスクがあるため、お声かけしながら小皿に出す工夫も。落としてしまうことなどもあるため、しっかり飲み込み終わるまで見守るようにしています。





# Relation Gate Magazine

株式会社ここみケア  
社内報「Relation Gate Magazine」vol.6  
2024年2月発行