

# 定期巡回・随時対応サービスの 稼働率向上・安定的運営について

NEXT  
STANDARD

「最期まで自分らしく」を支える“当たり前”を創りたい。

株式会社エイプレイス

# ～目次～

- ・ 会社紹介……………3
- ・ はじめに(3-1～3-3)……………6
- ・ 定期巡回とは？おさらい①～③……………9
- ・ 参考：定期巡回各種統計資料……………14
- ・ 定期巡回の運用……………18
- ・ AP麻生の取り組み(KING OF KAZU)……………26
- ・ AP麻生の取り組み(サービス品質)……………30
- ・ AP麻生の取り組み(チーム型定期巡回)……………31
- ・ 川崎市の取り組み……………32
- ・ AP麻生の取り組み(やっぱり営業)……………34
- ・ AP麻生の取り組み(ICT)……………40
- ・ AP麻生の取り組み(スケジュールリング)……………41
- ・ AP麻生の取り組み(まとめ)……………42
- ・ 流行語大賞？……………43

# 株式会社エイプレイス ～ちょっと会社紹介～



「エイプレイス新宿」

○定期巡回サービス

○夜間対応型訪問介護

○訪問介護



福祉先進国デンマークには「エイジング・イン・プレイス」(Aging in place)、  
日本語に訳すと「住み慣れた地域で、自分らしく最後まで」という考え方があります。

わたしたち「エイプレイス」は、高齢者やその家族が住み慣れた地域で、自分らしく最後まで暮らせるよう、  
在宅介護事業や生活支援サービス等の活動を通じて、様々なサポートを行います。

また、スタッフが利用者やその家族に寄り添い、永く働き続けられる場所になるという考えも込められています。



「エイプレイス中野」

○定期巡回サービス

○夜間対応型訪問介護

○訪問介護



「エイプレイス川口」

○定期巡回サービス

○夜間対応型訪問介護

○訪問介護



「エイプレイス麻生」

○定期巡回サービス

○夜間対応型訪問介護

○訪問介護



「エイプレイス赤羽」

○定期巡回サービス

○訪問介護

○居宅介護支援

# 株式会社エイプレイス ～簡単ですが、自己紹介～



👉 約10年前は○○○○担当

- 本社所在地：東京都 中野区
- 事業所所在地：東京都 新宿区 & 北区 & 中野区  
神奈川県 川崎市(麻生区)  
埼玉県 川口市
- 詳細：いずれも連携型  
いずれも地域提供のみ
- 開設理由と目指す姿：  
定期巡回を全国に広めたいと思っている
- ホームページ

<https://www.a-place.co.jp/>

- 氏名：靱山 輝行
- 職種：ホームケア事業本部営業部次長
- 趣味：ビジュアル担当「ガラ悪系」(皆に完璧！と言われている)  
※お世辞にも誰一人、感じが良いとは言ってくれない
- 経歴：介護力強化病棟➡特定施設➡2012～他社定期巡回➡2015～エイプレイス  
※業界約25年(やばッ)

# 株式会社エイプレイス ～エイプレイス麻生事業所紹介～

所在地:神奈川県川崎市麻生区

サービス提供範囲:事業所から半径10KM圏内(片道車で50分程度)

開設年月日:2015年(H27)1月1日

提供サービス:定期巡回・随時対応型訪問介護看護

(連携型/地域提供のみ)

夜間対応型訪問介護

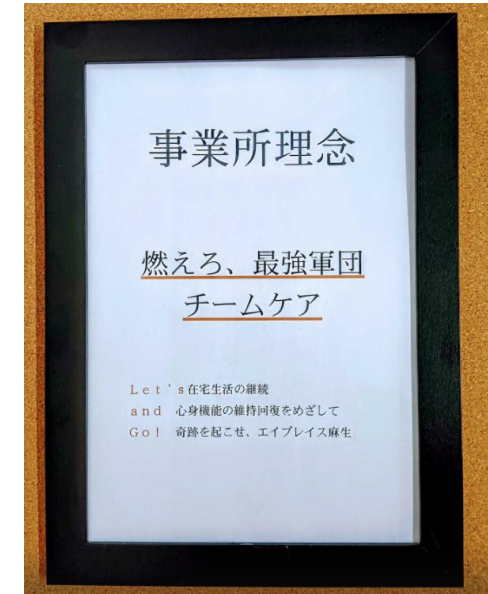
訪問介護

連携型:連携訪問看護事業所19カ所

チーム型(地域連携型):連携訪問介護事業所20カ所(連携率約10%)

スタッフ数:正社員8名、パート1名、登録ヘルパー26名、アセスメントNS2名

利用者数:定期巡回45名～54名 平均介護度:2.7～3.2



## はじめに(3-1) ～開設から3年くらい～

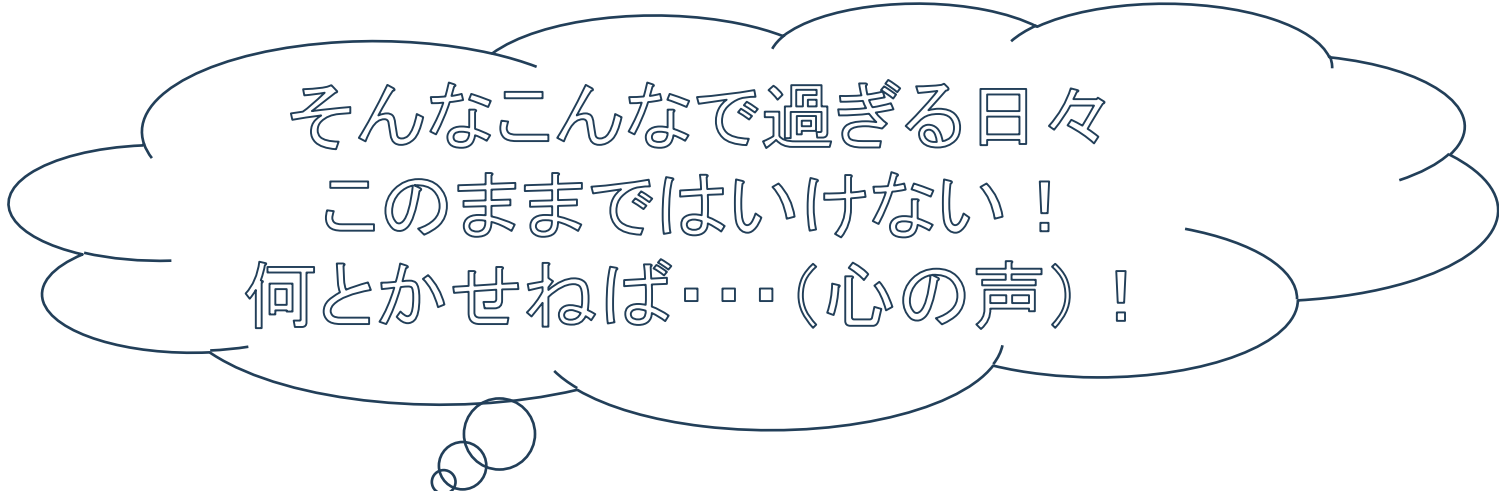
約10年前

2015年1月1日、見知らぬ土地、全くのゼロからの新規出店スタート！

But、、、、(苦笑)

利用者数増えず、売上も上がらず、負のスパイラルー直線

スタッフの採用・定着苦戦、ノーチームワーク、周知活動もままならず、、、、



そんなこんなで過ぎる日々  
このままではいけない！  
何とかせねば・・・(心の声)！

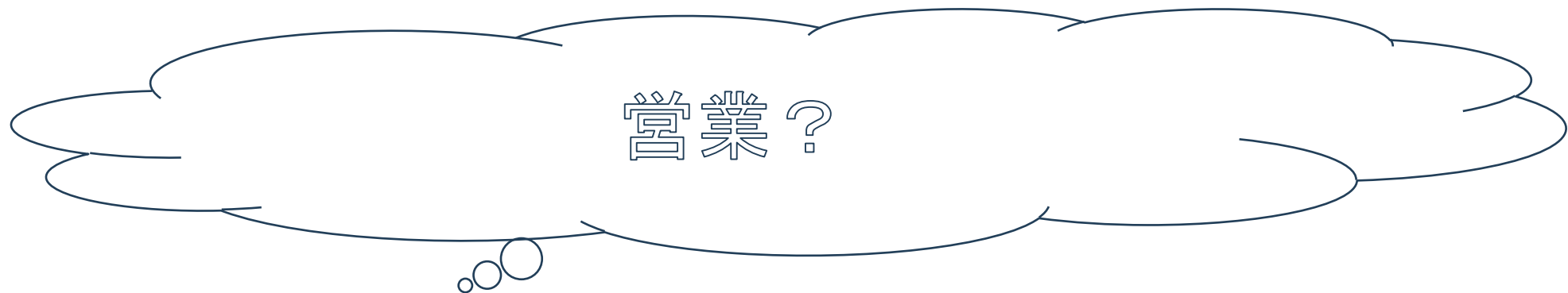
# はじめに(3-2) ～開設から3年くらい経ったある日～

BBQの席で・・・

ほろ酔い加減の役員〇〇さんが、ニコニコしながらやってきて、、、

営業、営業、営業、営業、営業、営業、営業、営業、営業、営業、営業、  
営業、営業、営業、営業、営業、営業、営業、営業、営業、営業、営業、  
営業、営業、営業、営業、営業、営業、営業、営業、営業、営業、営業、  
営業、営業、営業、営業、、、、、、、、営業

と、耳元で呪文をささやかれ、、、、、、



# はじめに(3-3) ~BBQから現在地~

## <利用者数推移>

	H29	H30 (4年目)	H31 /R1	R2	R3	R4	R5	R6 (10年目)
開始	3.1	6.3	5.9	4.8	4.6	5.1	5.9	6.1
終了	3.4	5.1	5.5	4.6	4.5	4.8	5.6	5.5
延利用者数	20.6	29.6	41.5	42.5	42.0	45.2	43.0	50.8

終わりになき戦いは続いている！  
つらッ・・・(心の声)！

年間/月avg.



# 定期巡回とは？ ～おさらい①～

～新たなサービスとして～

「在宅介護 最後の切り札」と称され創設

2000年(H12)介護保険スタート

- ・訪問介護(日中)創設

2006年(H18)

- ・夜間対応型訪問介護(夜間)創設

2012年(H24)

- ・定期巡回・随時対応型訪問介護看護(24H)創設

2025年(R7/現在)

- ➔ 定期巡回創設からすでに満10年経過し13年目

最強!!!

日中+夜間+α  
⇒ 定期巡回

# (参考): 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 ～創設前夜～

絶対的  
ポイント

と、  
勝手に呼んでいる

H23.2.25 「24時間地域巡回型訪問サービスのあり方検討会」報告書概要より

## <24時間地域巡回型訪問サービスの基本コンセプト>

### ① 1日複数回の定期訪問と継続したアセスメントを前提としたサービス

1日複数回の定期訪問によるサービス提供を行い、在宅生活を包括的に支えるとともに、利用者の心身の状況について介護・看護の視点から継続的にアセスメントを行う。

### ② 短時間ケア等、時間に制約されない柔軟なサービス

継続的なアセスメントに基づき、施設におけるケアと同様、利用者の心身の状況に応じて、提供時間の長さやタイミングを柔軟に変更しながら必要なサービスを提供する。

### ③ 「随時の対応」を加えた「安心」サービス

1日複数回の定期訪問に加え、利用者からのコールを受けた場合に、利用者の心身の状況等を踏まえコール内容を総合的かつ的確に判断し、必要な対応を行うことにより在宅生活の安心感を提供する。

### ④ 24時間の対応

日中帯を中心に定期訪問サービス提供を行い、起床から就寝までの在宅生活を包括的に支えるとともに、発生頻度は少ないながらも確実に存在する深夜帯のニーズに対応するため、24時間の対応体制を確保する。

### ⑤ 介護サービスと看護サービスの一体的提供

在宅生活を包括的かつ継続的に支える観点から、利用者の看護ニーズに対応するため、介護・看護サービスを一体的に提供する。



定期巡回・随時対応型訪問介護看護 誕生

# 定期巡回とは？ ～おさらい②～

## <地域密着型サービスとして>

地域包括ケアシステムの中核的な役割を担う

## <24時間(日中/夜間)を通じて>

訪問介護と訪問看護の両方を提供し、定期巡回と随時対応/訪問を行う

## <在宅介護最後の切り札>

中重度要介護状態になっても、

住み慣れた地域で在宅生活を継続する可能性を高めるもの

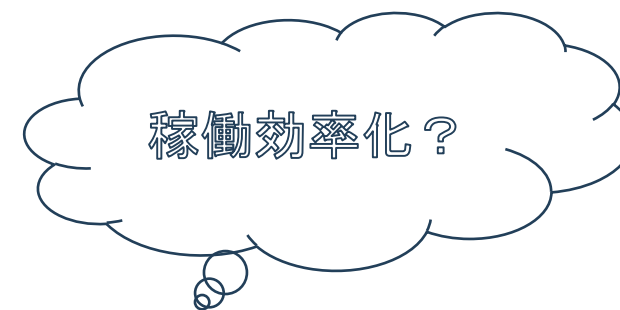
➡重要なサービスとして位置づけられています

絶対的  
ポイント

定期的な巡回や随時通報への対応等、利用者の心身の状況に応じて、入浴・排泄・食事等の介護、調理・洗濯・掃除等の家事等を行うとともに、看護師等による療養上の世話や診療の補助を行う

24時間365日介護と看護のサービスを必要なタイミングで柔軟に提供

「必要な時に必要なことを必要なだけ！」



# (参考): 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 ～再び創設前夜～

絶対的  
ポイント

と、  
勝手に呼んでいる

H23.2.25 「24時間地域巡回型訪問サービスのあり方検討会」報告書概要より

## <サービスの対象者>

本サービスは、要介護3以上の要介護者の在宅生活の限界点を引き上げることが前提としているが、要介護1・2といった軽度の要介護者であっても、1日複数回の定期訪問ニーズや随時の対応による安心感の提供の効果は認めれることから、本サービスの対象者は要介護者全般とすべきである。

継続的アセスメントに基づく1日複数回の訪問により、適切な食事内容の確保や、服薬の確認、排泄時の清潔保持、心身の状況の変化の定期的な確認等が可能であることから、認知症高齢者の在宅生活を支える上でも有効性が期待されるが、サービス提供に当たっては認知症高齢者の心身の状況に応じた配慮も必要である。

## <最終的な目標>

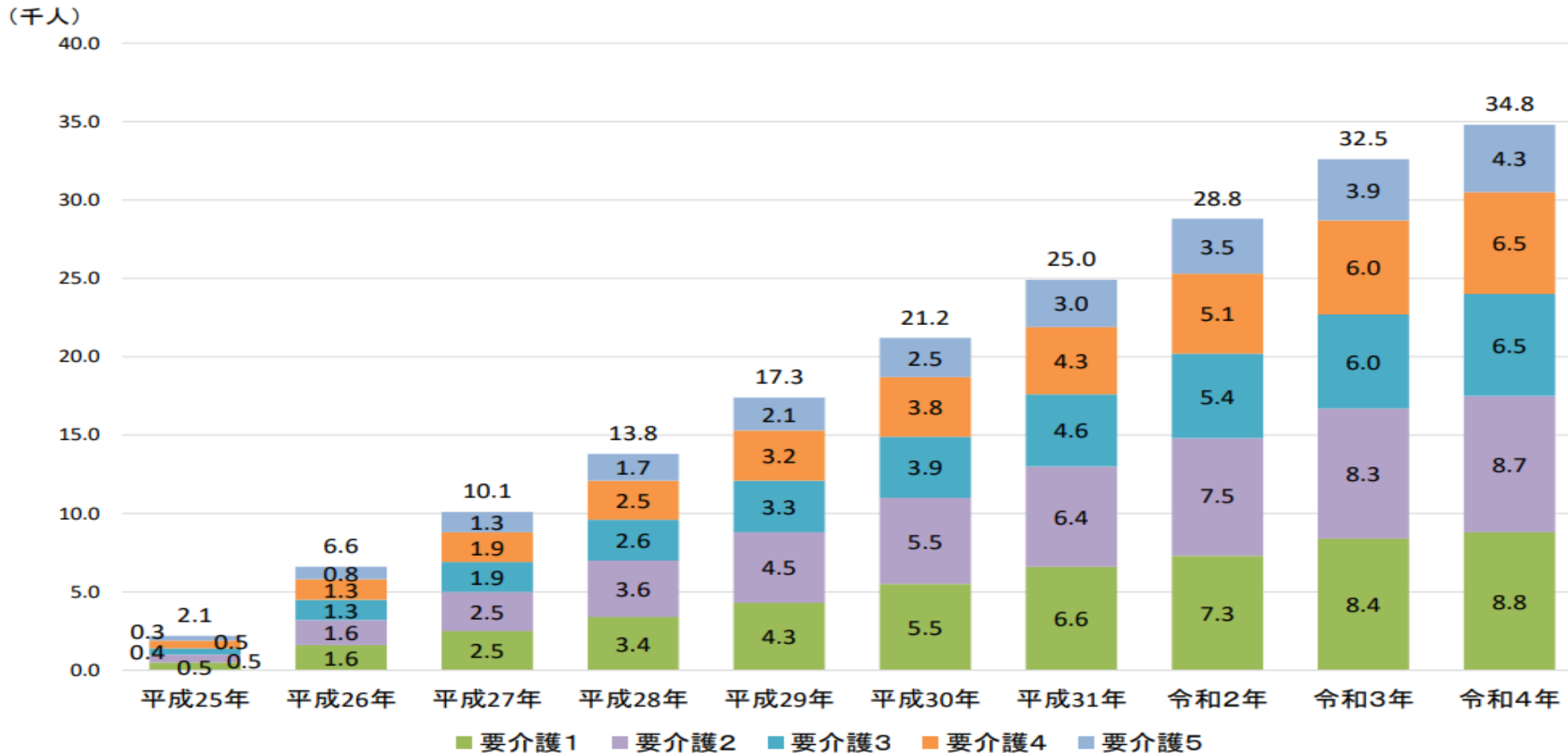
「単身・重度の要介護者」であっても、在宅を中心とする住み慣れた地域で、尊厳と個別性が尊重された生活を継続することができるような社会環境の整備。



定期巡回・随時対応型訪問介護看護 誕生



# (参考): 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の要介護度別受給者数



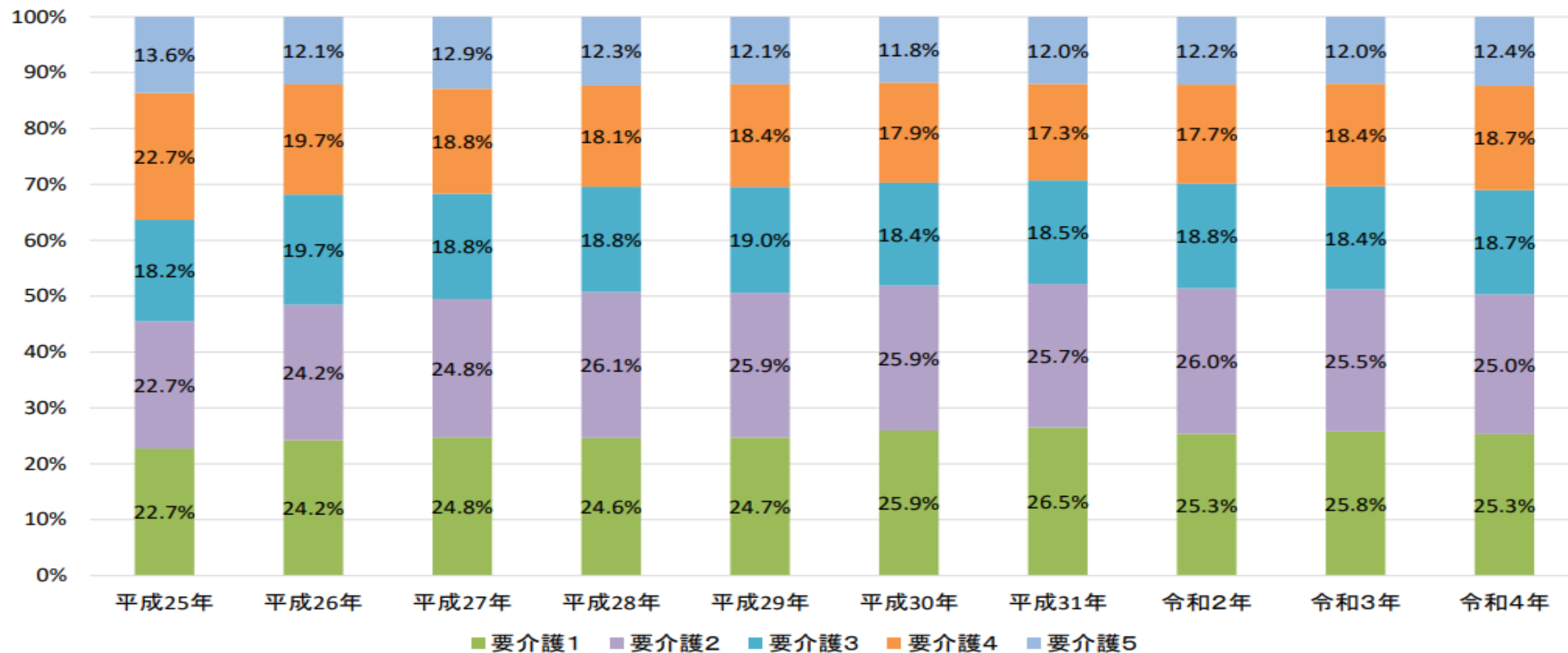
※総数には、月の途中で要介護から要支援(又は要支援から要介護)に変更となった者を含む。

※平成24年4月創設の当該サービスは、平成24年4月審査分に入らない。

※四捨五入等のため、内訳の合計が総数に一致しない場合がある。

出典: 厚生労働省「介護給付費等実態統計(旧:調査)」(各年4月審査分)

# (参考): 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の要介護度別受給者割合



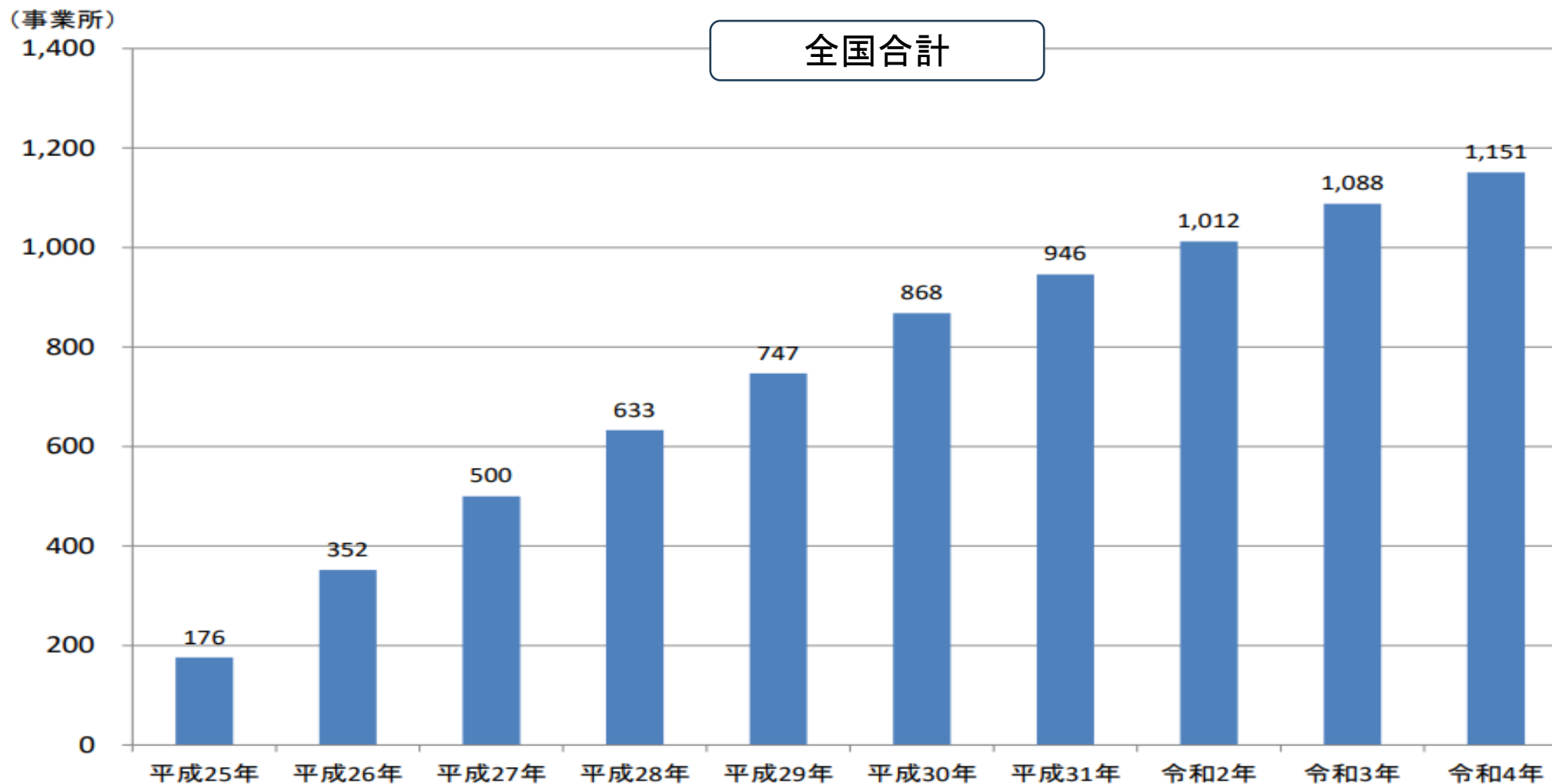
※総数には、月の途中で要介護から要支援(又は要支援から要介護)に変更となった者を含む。

※平成24年4月創設

※四捨五入等のため、内訳の合計が総数に一致しない場合がある。

出典: 厚生労働省「介護給付費等実態統計(旧:調査)」(各年4月審査分)

# (参考): 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の請求事業所数



1339件  
らしい



R6.6

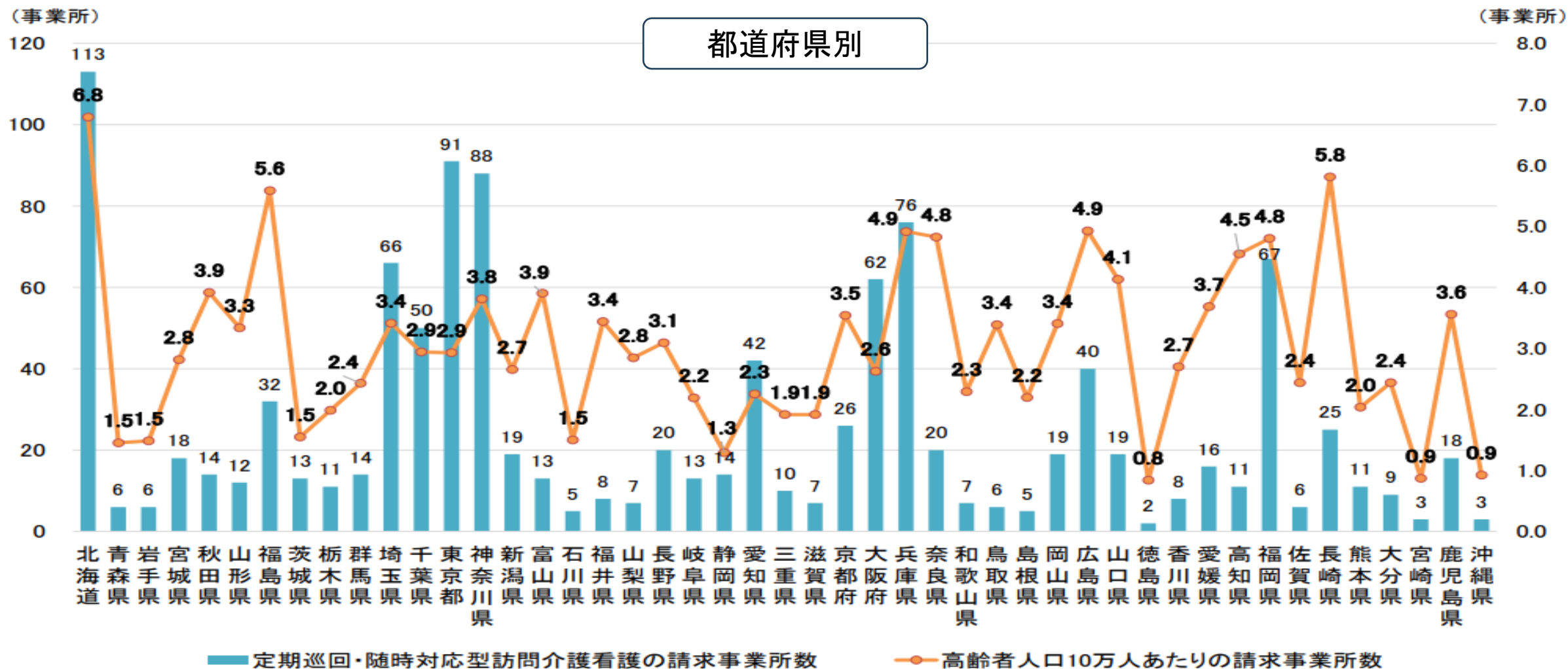
※請求事業所数には、月遅れ請求分及び区分不詳を含む。

※平成24年4月創設の当該サービスは、平成24年4月審査分に入らない。

出典:厚生労働省「介護給付費等実態統計(旧:調査)」(各年4月審査分)



# (参考): 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の請求事業所数



※請求事業所数には、月遅れ請求分及び区分不詳を含む。

【出典】請求事業所数: 厚生労働省「介護給付費等実態統計」(令和4年4月審査分)  
 高齢者(65歳以上)人口: 令和2年国勢調査

# 定期巡回の運用 ～ ヒット商品です！ (プレミア付?) ～

一般的に10年間存在し続けているということは・・・  
国民的ヒット商品(ロングセラー)  
国民に愛されている  
➡介護保険においても例外ではないと信じてたい！

介護保険も生活の一部！

定期巡回・随時対応型訪問介護看護は増え続けている

定期巡回も13年目

理想図: 1中学校区に1事業所 (現在: まだまだ事業所が足りないらしい)

⇔ 定期巡回の運用はハードルが高いイメージ？

# 定期巡回の運用 ～どうしてですか?!～

APは定巡協、介護ソフトのユーザー会等で他法人様との親交があり、講演会、研修会、視察の受け入れ、情報交換等、学びの機会が多くあります。ここでは、視察受け入れの際、他法人様からいただくご質問等を紹介させていただきます。

## <新規開設の法人様編>

- ・管理者が営業に行きたがらない
- ・スタッフが定期巡回をよく理解していない
- ・申し送りや、MTGの頻度はどれくらいか？
- ・利用者数は何名ですか。また平均介護度・業務内容について教えてください
- ・要介護1.2の利用者も受けていますか？
- ・定期巡回の専従ヘルパーは決めていますか？(またユニフォーム分けはしているのか)
- ・(日中/夜間)定期巡回の回数、随時訪問の回数、内容等はどんな感じですか？
- ・居宅からはどれくらいのボリューム(回数、内容)の依頼がありますか？
- ・地域のケアマネージャーさんは、定期巡回訪問をどこまで理解していますか？
- ・訪問先についてエリアの設定・目安はありますか？(距離・時間)
- ・事業を立ち上げる際、利用者を確保するために行った対策は何かありますか？
- ・事業所の収支バランスを確保するうえで、気を付けていることは何かありますか？

And more.....

# 定期巡回の運用 ～どうしてですか?!～

APは定巡協、介護ソフトのユーザー会等で他法人様との親交があり、講演会、研修会、視察の受け入れ、情報交換等、学びの機会が多くあります。ここでは、視察受け入れの際、他法人様からいただくご質問等を紹介させていただきます。

## <既存の法人様編>

- ・管理者が営業に行きたがらない
- ・スタッフが定期巡回をよく理解していない
- ・スタッフが定期巡回をネガティブに捉えている(スタッフが足りない等々...)
- ・日々周知活動に力を入れているが、なかなか結果として現れない
- ・周知活動の具体的な取り組み方などを聞きたい
- ・地域に定期巡回が知られていない(周知できていない)
- ・スタッフ間の情報共有はどうしていますか？
- ・スタッフ数は？常勤者の一日当りの平均訪問件数は？
- ・1件の訪問時間が長くなっている。何か工夫はありますか？
- ・活動エリア(距離、範囲)はどれくらいですか？
- ・シフト作成の期間は？月単位か？週単位か？
- ・訪問がない待機時間はどうしていますか？

And more.....

# 定期巡回の運用 ～何を安定とする？～

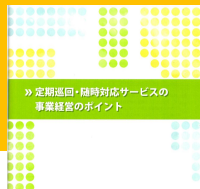


» 定期巡回・随時対応サービスの  
事業経営のポイント

一般社団法人全国定期巡回・随時対応型訪問介護看護協議会

<https://24h-care.com/>

# 定期巡回の運用 ～なかなか難しい？～



## II 経営安定に向けた道のり

ここからは、定期巡回・随時対応サービス事業者への訪問インタビューにより、長年に渡る安定経営実現のための課題・解決策の調査結果をまとめていますので、事業参入検討時や、実際に事業運営、事業経営を行う場面など、各経営の段階において、参考にしてください。

### (1) 経営方針の確立と浸透

仮説

●法人としてのビジョンや経営方針の設定、職員への周知が重要。

事例の傾向

●成功事例においては、経営理念として「地域包括ケアへの対応」や「24時間対応」等を掲げると同時に、在宅へ注力することによる経営上のメリット・理由を提示し、職員への経営ビジョンの浸透を図っている。

調査結果を踏まえた提言

⇒黒字経営の実現に向けては、経営層の経営方針と現場の方向性が一致することが重要であり、法人としての社会的使命だけでなく、**具体的な経営計画や、法人としての将来発展性、その実現に向けた管理者の重要性、等を提示し、現場の理解を得た上で事業を推進する必要がある。**

### ❖ 具体的な事例内容

#### ■社会的使命としての経営理念として示している事例

- ✓法人で地域全体の地域包括ケアを実現していく考え方を“法人包括ケア”と命名し職員に対し示している。
- ✓地域の課題を解決することが法人の方針の一つであり、「24時間365日対応」を掲げている。
- ✓地域の所得水準から考慮すると高齢者は在宅で暮らすことが基本になる一方、子どもは都会に行きたくないので、地域で支える仕組みを作る必要がある。地域で高齢者を支える仕組みとして定期巡回は不可欠である。

#### ■経営上の理由を示している事例

- ✓施設には定員があるため、施設を増床しても収益は頭打ちになり従業員の給与を増やせない。在宅には定員の上限がないため、在宅のフィールドで勝負したいとの考えがあった。
- ✓モデル事業の時代に、今後の介護保険で中心的なサービスになると思い、先駆けて勉強していた。先代の時代に、市との関係が出来ており、先行の利もあった。

#### ■経営陣が職員に経営方針を伝えている事例

- ✓当初は、「定期巡回は地域包括ケアの要である」程度の内容を職員に伝えていた。その後、徐々に、定期巡回は法人の意であること、定期巡回を進めた方が個人の給与もあがること、地域で定期巡回サービスの枠を先に確保することが戦略上重要であること、を伝えてきた。ただし一度に多くのことを職員に伝えても納得してもらうことは難しい。
- ✓専門職には利益の話をするとうるさくなるため、ノルマを課すことはしていない。定期巡回サービスの必要性に関する研修を実施したり、県内の研修に法人内の看護師やケアマネジャーを出席させたりしている。

### (2) 経営目標の設定

仮説

- 黒字化のために適切な経営目標設定が必要。  
(「職員1人あたり2.5人以上の利用者確保」する等)
- また、ターミナル対応等、重度要介護利用者も受け入れられている。

事例の傾向

- 利用者数の目安は、立ち上げ当初は手探りだが、次第に職員数と利用者数の目安(概ね1:3)をもって運営をしている傾向にある。
- 利用者像は、受け入れる職員のスキルや連携先の訪問看護の受容状況を踏まえて設定している。最近ではターミナル事例が増加しつつあり、重度要介護利用者も受け入れている事業所では継続的な利用者確保が必要になる。

調査結果を踏まえた提言

- ⇒**黒字化に向けた利用者数の目安として、職員1人あたり3人程度の利用者を確保することが望まれる**(地域特性にもよるが、職員1人あたり利用者3人を実現するために、効率的なルート設定が必要であり、**移動時間20分~30分以内でのエリア設定が望ましい**)。
- ⇒また、ターミナルへの対応等、**重度要介護利用者の受け入れが増加している事例が多い**。一方で、**利用者の入れ替わりも考慮し、継続的な営業による利用者確保が必要**となる。

### (3) 利用者の確保(マーケティング)

仮説

- 利用者確保のためには、ケアマネジャーへの継続的な営業・サポート、重度要介護利用者を紹介してもらうための病院の退院支援室・調整室への周知活動が重要。

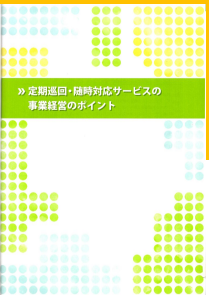
事例の傾向

- ケアマネジャー、病院SWへの丁寧な周知活動、説明会等を行っている。また、信頼関係構築による口コミによる利用者獲得も重視されている。
- 行政の協力により周知の機会が広がる一方、行政との協力関係がそれほどないとの回答も見られた。

調査結果を踏まえた提言

- ⇒ケアマネジャーや病院SWに対する**丁寧な説明、利用者の状況の逐次報告の徹底等により、信頼関係を構築することで口コミによる利用者獲得**につなげていくことが望まれる。
- ⇒行政主催の説明会(場の提供等の行政との連携)により、ケアマネジャーの理解向上の機会提供が求められる。また、行政の協力による関係構築と並行して、**自ら地域の連絡会等に積極的に参加することにより、連携関係を拡大**することが望まれる。
- ⇒その他、採算ラインとなる利用者確保に向けたメイン営業先との信頼関係構築、広報・広告、営業ツールの活用等を通したサービス選択者への精神的な周知活動が求められる。また、定員数(目標数)の明示により、ケアマネジャー等によるサービス選択時の優先度を上げるような方策も考えられる。

# 定期巡回の運用 ～どの段階を安定とする？～



定期巡回・随時対応サービスの  
事業経営のポイント

<モデル収支> 以下の条件で収支をシュミレーションしてみます。

## <条件>

利用者 1 人当たりの収入	¥162,959
常勤換算職員 1 人当たりの給与費	¥335,281
その他経費	¥353,000
常勤換算職員 1 人当たり実利用者数	2.1 人

※ 常勤換算数は 6 名にて開設

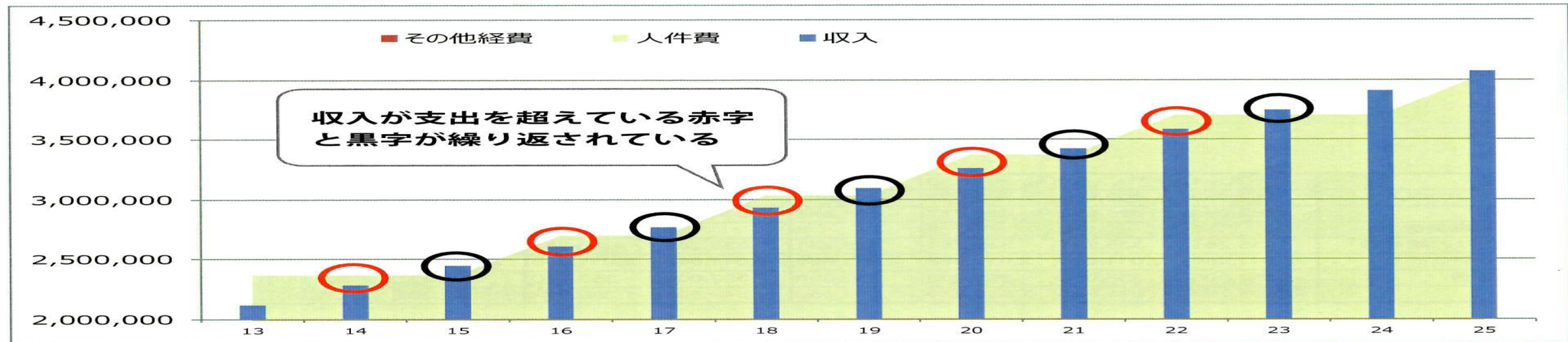
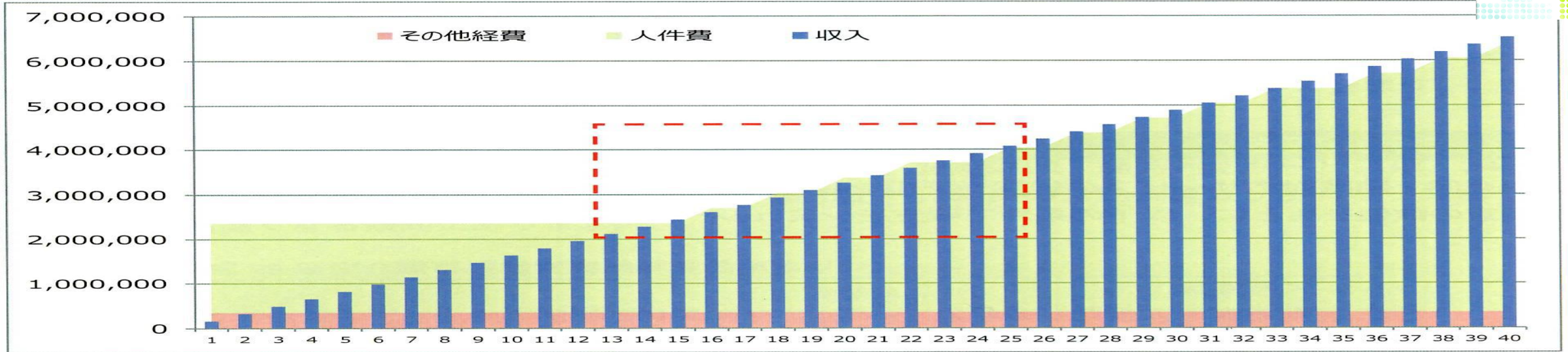
※ 常勤換算職員 1 人当たり実利用者 2.2 人を超えたら職員を 1 名追加

利用者数	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1人当たりの収入	162,959	162,959	162,959	162,959	162,959	162,959	162,959	162,959	162,959	162,959
収入合計	162,959	325,918	488,877	651,836	814,795	977,754	1,140,713	1,303,672	1,466,631	1,629,590
常勤換算職員数	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
1人当たりの給与費	335,281	335,281	335,281	335,281	335,281	335,281	335,281	335,281	335,281	335,281
給与費合計	2,011,686	2,011,686	2,011,686	2,011,686	2,011,686	2,011,686	2,011,686	2,011,686	2,011,686	2,011,686
その他経費	353,000	353,000	353,000	353,000	353,000	353,000	353,000	353,000	353,000	353,000
収支差	-2,201,727	-2,038,768	-1,875,809	-1,712,850	-1,549,891	-1,386,932	-1,223,973	-1,061,014	-898,055	-735,096

利用者数	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1人当たりの収入	162,959	162,959	162,959	162,959	162,959	162,959	162,959	162,959	162,959	162,959
収入合計	1,792,549	1,955,508	2,118,467	2,281,426	2,444,385	2,607,344	2,770,303	2,933,262	3,096,221	3,259,180
常勤換算職員数	6	6	6	6	6	7	7	8	8	9
1人当たりの給与費	335,281	335,281	335,281	335,281	335,281	335,281	335,281	335,281	335,281	335,281
給与費合計	2,011,686	2,011,686	2,011,686	2,011,686	2,011,686	2,346,967	2,346,967	2,682,248	2,682,248	3,017,529
その他経費	353,000	353,000	353,000	353,000	353,000	353,000	353,000	353,000	353,000	353,000
収支差	-572,137	-409,178	-246,219	-83,260	79,699	-92,623	70,336	-101,986	60,973	-111,349

利用者数	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1人当たりの収入	162,959	162,959	162,959	162,959	162,959	162,959	162,959	162,959	162,959	162,959
収入合計	3,422,139	3,585,098	3,748,057	3,911,016	4,073,975	4,236,934	4,399,893	4,562,852	4,725,811	4,888,770
常勤換算職員数	9	10	10	10	11	11	12	12	13	13
1人当たりの給与費	335,281	335,281	335,281	335,281	335,281	335,281	335,281	335,281	335,281	335,281
給与費合計	3,017,529	3,352,810	3,352,810	3,352,810	3,688,091	3,688,091	4,023,372	4,023,372	4,358,653	4,358,653
その他経費	353,000	353,000	353,000	353,000	353,000	353,000	353,000	353,000	353,000	353,000
収支差	51,610	-120,712	42,247	205,206	32,884	195,843	23,521	186,480	14,158	177,117

# 定期巡回の運用 ～どの段階を安定とする？～





# 定期巡回の運用 ～現在のAP麻生は安定してる？～

- ・月の売上高: 約100万円～200万円の増減あり
- ・月の平均介護度は約2.7～3.2
- ・月の新規利用開始数: 0件～11件の幅あり
- ・月のサービス終了数: 0件～10件の幅あり
- ・月のサービス利用日数: 1日～31日

そもそも不安定？

※AP麻生の過去最大幅は

11件開始して、10件終了した月もある(純増1件)

➡基本的に不安定であることを全員が共有している

なので、

➡全員でやり続ける

なかなかの不安定感(笑) ⇔ しびれるアウェイを楽しむ

# AP麻生の取り組み ～KING OF KAZU～

## 【AP麻生の作戦】

# 作戦名：KING OF KAZU（数）

・ケア向上部 ・営業部 ・ケア振り部 ・ポスティング部

- 【方針】
- ・引き続きサービス品質にこだわる
  - ・とにかく数にこだわる、とにかく数をこなす
  - ・数の積み重ねを追い求める（数のキング）
  - ・どれ一つ欠けてもダメ、一つもムダなことはない
  - ・全ての部が必要不可欠
  - ・全員でやる（事業所全体の取り組み）

サッカーの  
キングカズ？

# AP麻生の取り組み ～KING OF KAZU～

負のスパイラル脱出作戦 (ひとり作戦会議)

営業→新規獲得→営業→新規獲得を繰り返すには、受け入れキャパ、人員も必要  
➡それには組織力が必要不可欠

## 【ケア品質】

とにかくケアを磨く

- ①利用者満足
- ②ケアの質の確保

## 【営業】

とにかく新規を獲得

- ①利用者
- ②連携訪問介護
- ③連携訪問看護

## 【ケア振り】

とにかくキャパを空ける

- ①登録ヘルパー
- ②連携訪問介護

## 【ポスティング】

とにかく人を集める

- ①登録ヘルパー
- ②アセスメントNS

作戦名どうしよっかな？  
数？

んっ、サッカーの  
キングカズ？

# AP麻生の取り組み ～KING OF KAZU～

力説！力説！そして力説からの合意形成！

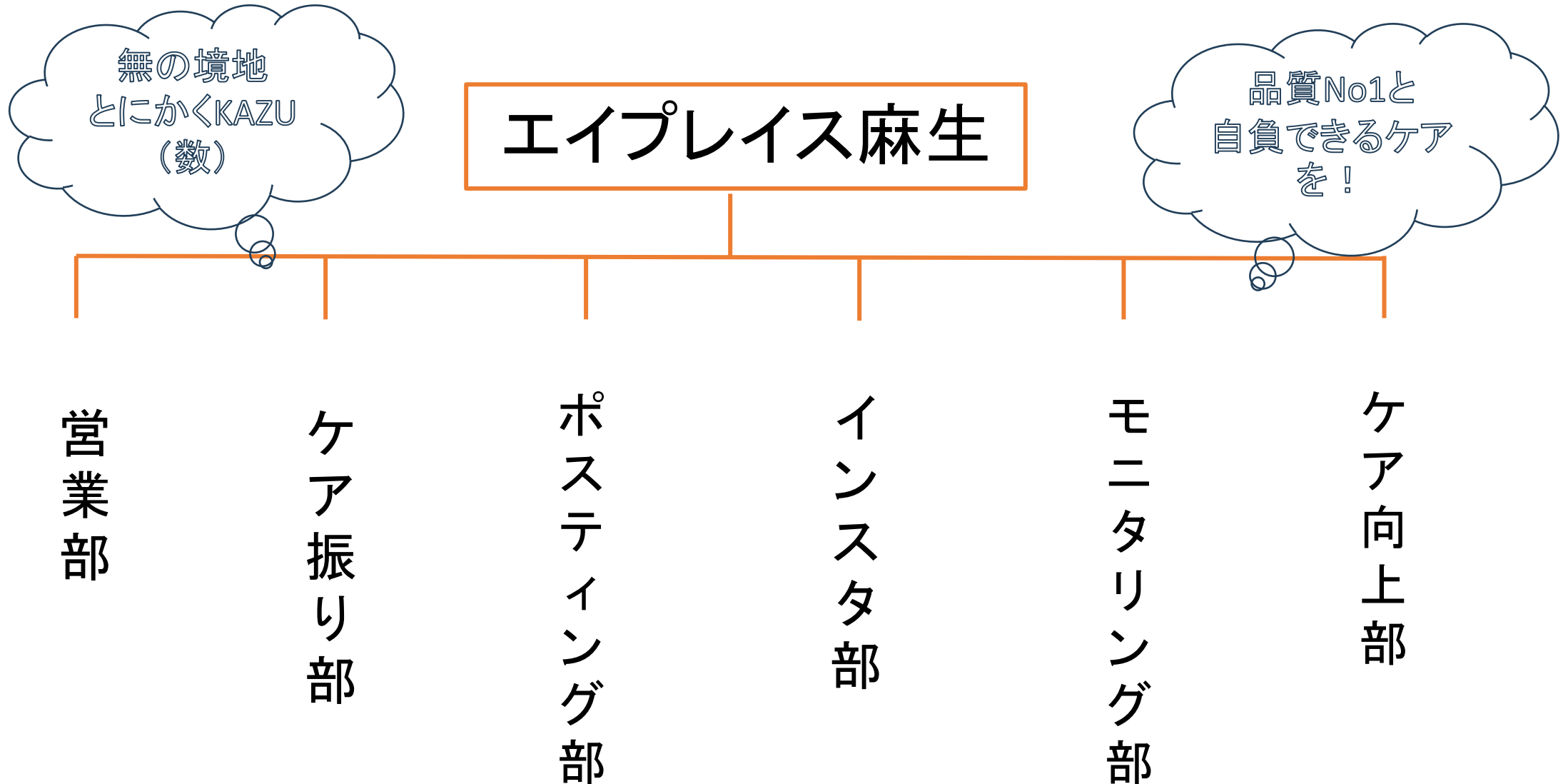
KING OF KAZU(数)、KING OF KAZU(数)、KING OF KAZU(数)、  
KING OF KAZU(数)、KING OF KAZU(数)、KING OF KAZU(数)、  
KING OF KAZU(数)、KING OF KAZU(数)、KING OF KAZU(数)、  
KING OF KAZU(数)、KING OF KAZU(数)、KING OF KAZU(数)、  
KING OF KAZU(数)、、、、と、キックオフ、決起集会で全員にささやく

『やってみる』

とりあえず、やれるだけやってみる

ダメだったら去る(←これっ、当時の本音)

# AP麻生の取り組み～KING OF KAZU～



# AP麻生の取り組み(KING OF KAZU) ～サービス品質～

ケア向上部

&

モニタリング部

・APはとにかく品質にこだわる

絶対的  
ポイント

⇒必要な時に必要なことを必要なだけ ⇔ 『最良の稼働効率化がここにある』  
アセスメントにこだわる(24H)

それ今?、それ必要?、必要なのは?それで「24時間」大丈夫?  
私たちのサービス次第で、利用者様の生活は一変する  
生命維持「食事!、睡眠!、排せつ!」

+ α「付加価値」(どこまでやれるか!) & 気づき「(んっ)何かちよつと?」

⇒APは品質にこだわっていることを全員が共有している  
なので、

⇒全員でやり続ける

稼働効率化  
の  
キングカズ

# AP麻生の取り組み(KING OF KAZU) ～チーム型定期巡回～

## 営業部

・定期巡回はとても良いサービスなので、もっともっと多くの方に届けたい

➡But人手不足は深刻だ！

・APはチーム型定期巡回(地域連携型)にこだわる

地域にいる介護職が法人の垣根を超え、手を取り合って地域を24H支える！

絶対的  
ポイント

できるだけ多くの仲間を(連携先)を求め！ ⇔『最良の経営安定化がここにある』

➡地域包括ケアの一役！

➡APはチーム型にこだわっていることを全員が共有している

なので、

➡全員でやり続ける

経営安定化  
の  
キングカズ

# AP麻生の取り組み(KING OF KAZU) ～川崎市～

## 営業部

絶対的  
ポイント

- ・川崎市は地域連携型にも熱い⇔『最良の経営安定化がここにある』
  - 定期巡回地域連携型サービスをHPに掲載している自治体を私は知らない
  - 連携に関する業務委託指針を定めている自治体を私は知らない
  - 地域連携訪問介護事業者一覧を掲載している自治体を私は知らない
  - ➡ここまで熱い自治体を私は知らない！聞いたことがない！
  - ➡APは川崎市が地域連携型に熱いことを全員が共有している
- なので、
- ➡全員でやり続ける

熱さ全国No1自治体！  
かも？



# 川崎市の取り組み(KING OF 自治体！) ～川崎市～

川崎市

絶対的  
ポイント

## 定期巡回地域連携型サービス

<https://www.city.kawasaki.jp/350/page/0000062608.html>

### 地域連携型サービスの概要

- ・ 取組概要

### 川崎市指定訪問介護事業所と指定定期巡回・随時対応型訪問介護事業者の連携に関する業務委託指針

- ・ 参加事業所一覧
- ・ 地域連携届出書（訪問介護）
- ・ 地域連携届出書（定期巡回）
- ・ 業務委託指針

これ、本当に助かる！  
最強の後方支援！

# AP麻生の取り組み(KING OF KAZU) ～やっぱり営業～

## 営業部

- ・APは新規獲得の営業の数(KAZU)にこだわっている

絶対的  
ポイント

⇔『最良の経営安定化がここにある？』

とにかく営業に行く

居宅・地域包括・病院➡新規利用者獲得営業

訪問看護事業所➡新規連携先獲得営業/アポ取り連携説明

訪問介護事業所➡新規連携先獲得営業/アポ取り連携説明

➡APは営業のKAZU(数)にこだわっていることを全員が共有している

なので、

➡全員でやり続ける

無の境地  
とにかくKAZU(数)

# AP麻生の取り組み(KING OF KAZU) ～やっぱり営業～

## 営業部

<メンバー紹介>

### N所長

営業に行きたくない気持ちは社内NO.1

営業先でインターホンを押しつつ、「留守であれっ」と願っている

CMとの対面時、困ったときは It's a 「でへへへっ」スタイル

### K訪問介護員

どんな時でもポジティブで勝手に盛り上がっている

営業先のインターホンを押す直前までどうでもいい話で大笑い

CMと対面時、ひたすらに利用者様のご様子などをしゃべりまくる

### T計画作成責任者

道の覚えがピカイチで、常に最短ルートで次の居宅事業所を目指す

圧倒的なビジュアル and ほんとうに適当な相槌が武器



よーしッ!  
(気合)

# AP麻生の取り組み(KING OF KAZU) ～やっぱり営業～

## 営業部

### <モットー>

・件数にこだわり、とにかくたくさん行くこと

→1ヶ月で何件回るか目標を決める

・絶対に行く、いつ行く？(営業時間の確保は絶対)

→稼働と同じように事業者内スケジュールに組み込む

・サービス説明の質は問わない

→良い印象を持っていただけられるようにだけ全集中

➡APは営業のKAZU(数)にこだわっていることを全員が共有している

なので、

➡全員でやり続ける



サービス説明は  
苦手！

# AP麻生の取り組み(KING OF KAZU) ～営業部の声～

## 営業部

報酬改定が行われ、基本報酬が下がっているらしい(ゲゲゲッ)

➡But、ということは、安くなったの？

➡ということは、売リやすくなったのかしら？(and more...)

➡ラッキー！！！！新規獲得数増えるんじゃない？！

絶対的  
ポイント

なんだか  
いけそう～な  
気がする～！  
(根拠はない)

エイプレイス麻生の報酬改定以降はというと、..

利用者数はR7.1に過去最多をマーク！

売上はR6.7に過去最高をマーク！

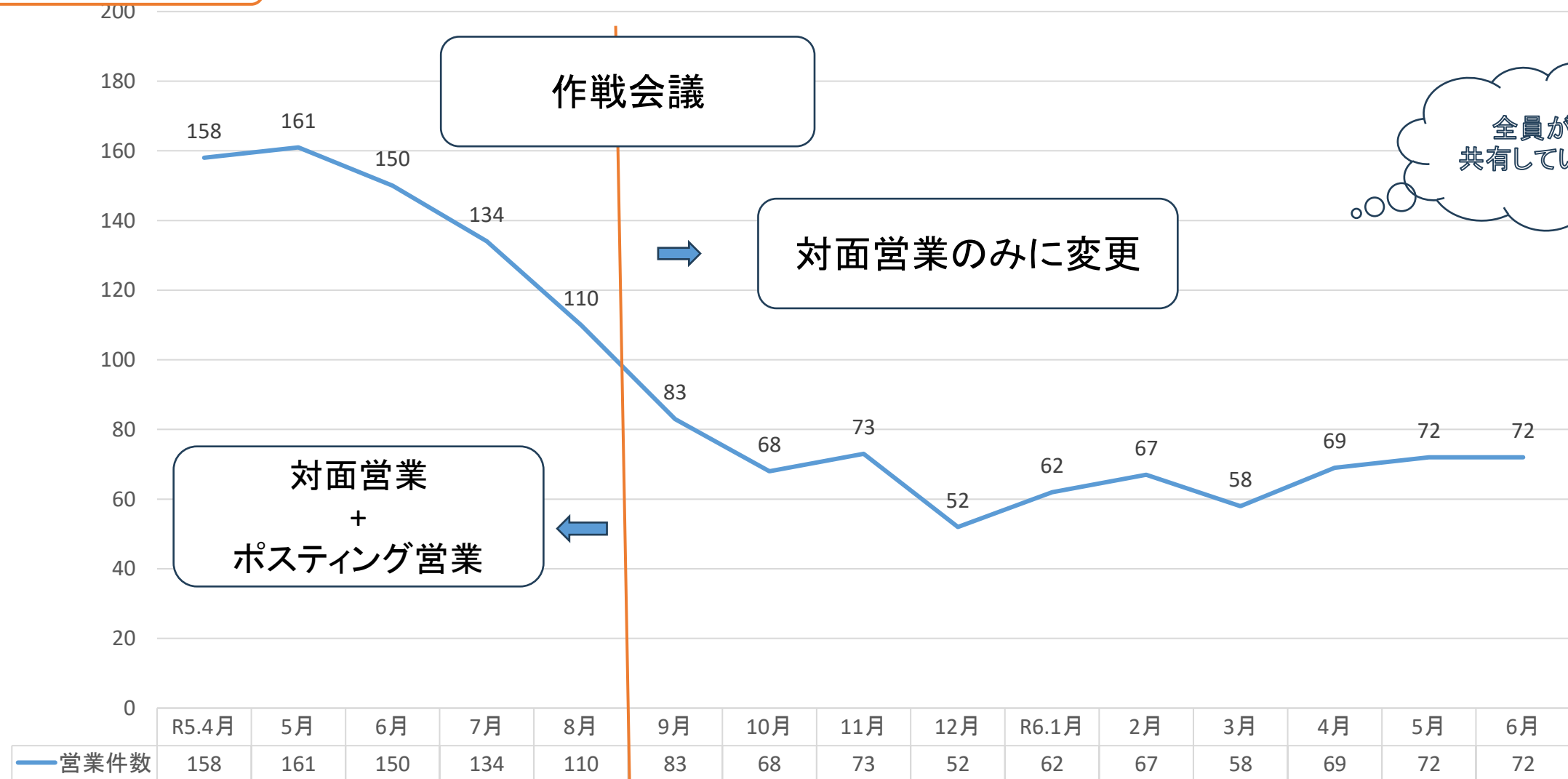
なので...

And、つつつつ、ついに記念のチームジャンバーを作ろうと目論んでいる！

※実は売上よりもジャンバーが作りたくて頑張ってきた(笑)

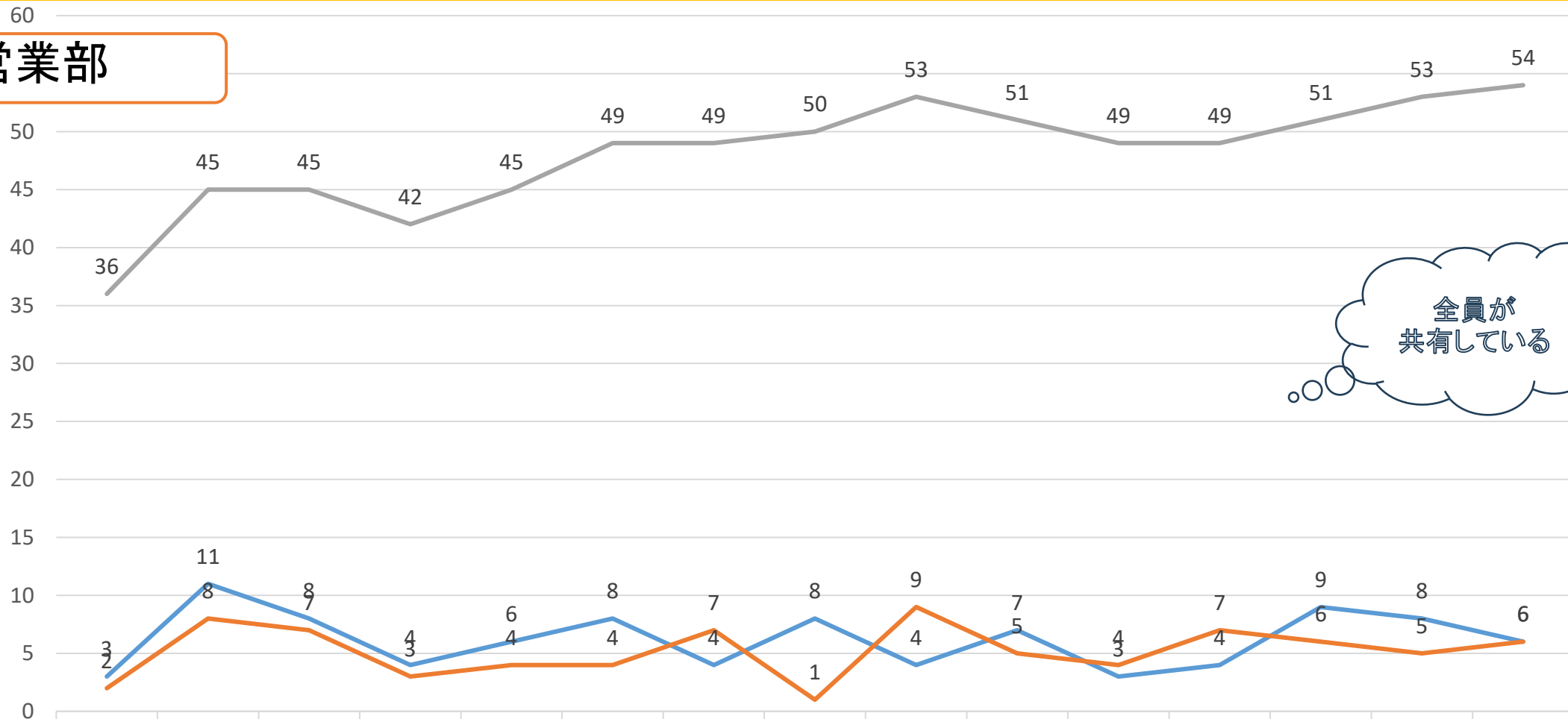
# AP麻生の取り組み(KING OF KAZU) ～営業件数推移～

## 営業部



# AP麻生の取り組み(KING OF KAZU) ～利用者数推移～

営業部



全員が共有している

	R5.11月	12月	R6.1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R7.1月
新規	3	11	8	4	6	8	4	8	4	7	3	4	9	8	6
終了	2	8	7	3	4	4	7	1	9	5	4	7	6	5	6
延利用者数	36	45	45	42	45	49	49	50	53	51	49	49	51	53	54

# AP麻生の取り組み(KING OF KAZU) ～+ ICT～

・ICT化、DX化？

APはペーパーレス化を推奨している

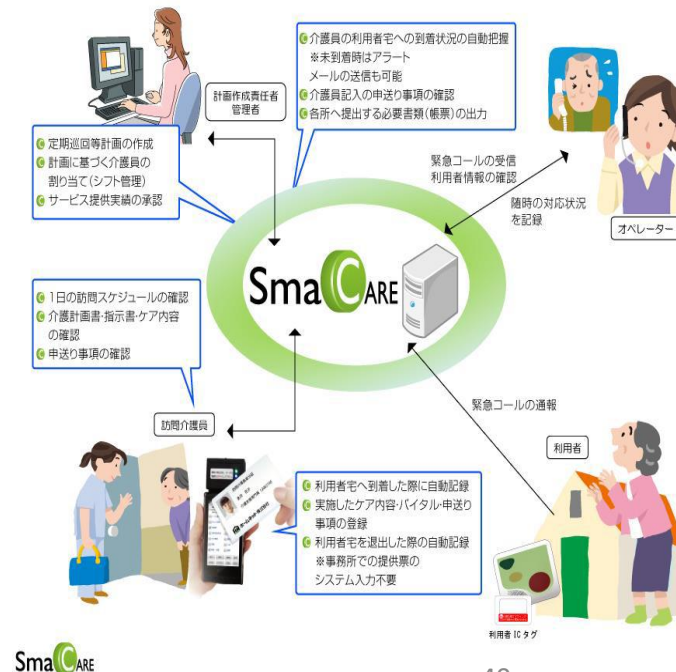
➡タブレット等のモバイル端末導入、グループウェア

介護ソフト、請求関連ソフト、勤怠関連ソフト、電子契約書、

見守り介護ロボット...etc

ICT化を企画するチームがある

➡APはICTを推奨していることを全員が共有している





# AP麻生の取り組み(KING OF KAZU) ～スケジュールリング～

絶対的  
ポイント

全員が  
共有している

## 各部の活動キープ(基本的な考え方)

第一段階: ケアの公平性

第二段階: 空き時間の確保(ケアを寄せる)

第三段階: ケアの調整(アセスメント)

2月12日				
スタッフ名	スタッフ A	スタッフ B	スタッフ C	スタッフ D
13:00		①		③
			②	
		④		
14:00			⑤	
	⑥			⑧
		⑦		
15:00	⑨		⑩	
				⑫
	⑪		⑬	
16:00				

2月13日				
スタッフ名	スタッフ A	スタッフ B	スタッフ C	スタッフ D
13:00	営業	①		③
			②	
			④	
14:00			⑤	
		⑥		⑧
			⑦	
15:00		⑨	⑩	
				⑫
		⑪	⑬	
16:00				

2月14日				
スタッフ名	スタッフ A	スタッフ B	スタッフ C	スタッフ D
13:00	①	ケア向上		③
			②	
	④			
14:00			⑤	
	⑥		⑦	⑧
			⑩	
15:00	⑨		⑬	
				⑫
	⑪			
16:00				

2月15日				
スタッフ名	スタッフ A	スタッフ B	スタッフ C	スタッフ D
13:00	③	①	ポ ス テ ィ ン グ	ケ ア 振 り
		④		
	②			
14:00	⑤	⑥		
	⑦	⑧		
15:00	⑩			
	⑫	⑨		
	⑬	⑪		
16:00				

ケア数のみの  
スタッフ間公平性  
×



ケア+他業務のセットで  
スタッフ間公平性  
○



さらに、ケアを調整してケア+他業務のセットで  
スタッフ間公平性  
◎

# AP麻生の取り組み(KING OF KAZU) ～まとめ/絶対的ポイント～

絶対的  
ポイント

<ケアの品質にこだわる>

必要な時に必要なことを必要なだけ⇒これこそが、究極の稼働効率化

<チーム力にこだわる>

他の必須業務(作戦)をルートに無理やり入れ込む(笑)⇒チームがタフに成長する

<数(KING OF KAZU)にこだわる>

「やり続ける」、「とりあえずやってみる。ダメだったら変化する/進化する」

⇒不安定を安定に持ち込む⇒経営の安定化？

絶対的  
ポイント

<共有する>

⇒法人/事業所の目標、運営方針、具体的行動(作戦)

⇒チームの目標、運営方針、具体的行動(作戦)

⇒各取り組みの進捗、結果

⇒各取り組みのPDCA,KPT



絶対的  
ポイント

⇒『最良の経営安定化がここにある』

⇒何をすることも、どれだけ合意形成(コンセンサス)が得れているか！

## 事業所内で飛び交うワード集

絶対的  
ポイント

- ・リスペクト
- ・プライド
- ・アウエーを楽しむ
- ・目の前のお客様がどうか
- ・やってみる、大切
- ・どうせやるなら、ゼロひゃくで(0or100)
- ・ディグニティー
- ・ポジティブ

定期巡回の未来は  
私達にかかっている!

終わりになき戦いは続いていく・・・っらっ(笑)  
～KING OF KAZU(数)～

ご清聴ありがとうございました