



介護事業所が事業成長の為に理解しておくべき

# マーケティングの「基本プロセス」

**2章：内部環境分析編（2-5：業務内容と業務手順の設定と可視化）**



株式会社ケアモンスター

代表取締役 田中 大悟

社会福祉士・介護支援専門員



## 職歴

**1998年** 医療法人 整形外科病院 MSW (名古屋市)  
 (22-28歳) 老人保健施設 支援相談員 (老健施設:2施設の開設に関わる)  
 (28-30歳) 居宅介護支援事業所 管理者 兼 介護支援専門員

**2006年** 社会福祉法人 特別養護老人ホーム (石川県小松市)  
 (30-31歳) 経営企画室:生活相談員 兼 介護支援専門員

**2007年** 医療法人 脳神経外科病院 (石川県金沢市)  
 (31-35歳) 地域連携室 主任 MSW / 居宅介護支援事業所 介護支援専門員 兼務  
 地域連携室の立上 / 退院支援・退院調整 / 病診連・病病連窓口(紹介状管理・データ化)  
 回復期病棟立上げ / 病院機能評価対応 /  
 ベッドコントロール(医師の入退院の予定と実績のデータ化)/医療経営を学ぶ

**2011年** 医療法人 小規模診療所 理事 / MS法人 取締役(石川県小松市)  
 (35-38歳)

小規模診療所を中心とした地域包括ケアシステムの構築をテーマに下記介護事業の開設・運営を行う  
 住宅型有料老人ホーム:3事業 / 訪問介護:1事業 / 居宅介護支援事業:1事業  
 通所リハビリ:1事業 / 訪問看護:1事業 / 訪問リハビリ:1事業 / 通所介護:7事業  
 認知症共同生活介護: 1事業

**2014年** 合同会社JAPAN UNITED HOME CARE 設立  
 (38歳~) たなかだいご介護・福祉相談室 開設 (独立型社会福祉士事務所)  
 居宅介護支援事業所の運営・コンサル事業・セミナー事業

**2018年11月** 株式会社ケアモンスター 代表取締役 (社名変更)  
 今の福祉事業の概念を壊しながら、「新しい価値」と「新しい仕組み」を創造する！！

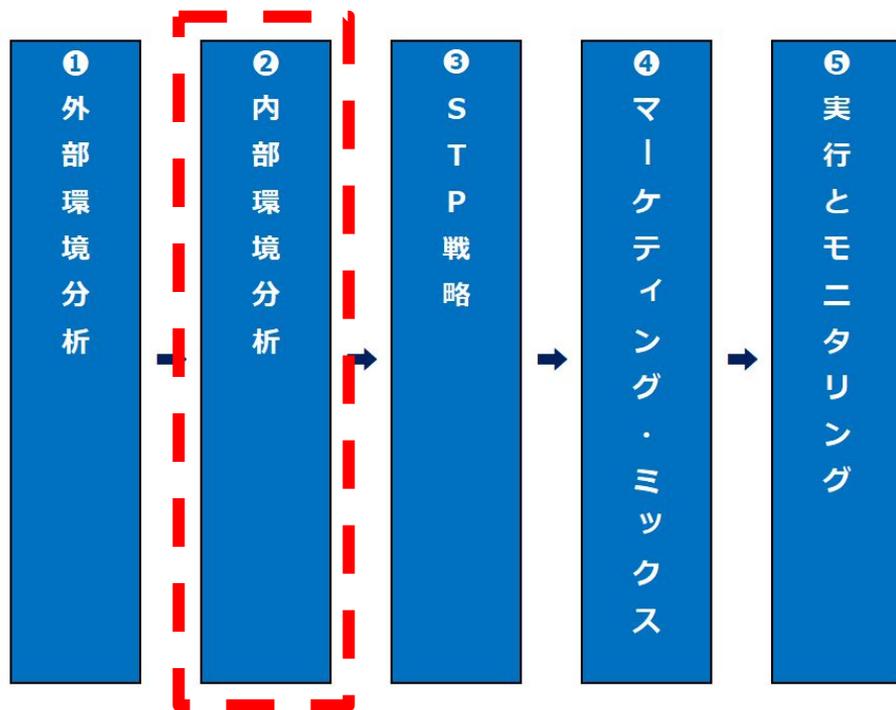
**2012年09月** (石川県)加賀脳卒中地域連携協議会 理事

**2013年12月** 日本介護福祉経営人材教育協会 北信越支部 理事

**2017年03月** 日本デイサービス協会 監事

著書**2017年1月** 介護施設での生活相談員の仕事 (ナツメ社)

## 2章：内部環境分析編の研修内容の項目



### 2章：内部環境分析

#### 【研修内容目次】

2-1: あるべき姿の「重要性」と「設定」

2-2: 「事業性」と「福祉性」の理解

2-3: 組織の成長過程の理解

2-4: キャリアパスの設定

2-5: 業務内容と業務手順の設定と可視化

2-6: 組織の成長過程に必要な教育・研修の仕組み

2-7: 事業計画の理解

## 2章：内部環境分析編

### 2-5：業務内容と業務手順の設定と可視化の目次

目次：.....	04
はじめに.....	05
1：「業務効率化」と「生産性の向上」.....	06
2：なぜ、業務効率化が必要なのか？.....	07
3：差別化と効率化の事例.....	08
4：生産性の向上を図る為の「業務効率化」の視点：〈4Sの視点〉.....	10
5：「4Sの視点」と「5W1Hの視点」でより具体的に表現する.....	11
6：「業務内容」や「手順」を「言語化」する.....	12
7：複雑な業務や煩雑な業務を「単純化」する.....	15
8：業務の「分業化」を推進する.....	19
9：「システム化」を図る.....	21
おわりに.....	29

はじめに

## 「業務内容」と「業務手順」は明確ですか？

「業務内容」と「業務手順」を  
「可視化」し「設定」していく為には、  
「事業内容」・「業務内容」・「職務内容」  
の違いを理解できていることが  
前提として重要になってきます。

<b>事業内容</b>	会社が行っている仕事内容
<b>業務内容</b>	部署(事業部)全体で担っている仕事内容
<b>職務内容</b>	部署で働く社員個々の仕事内容

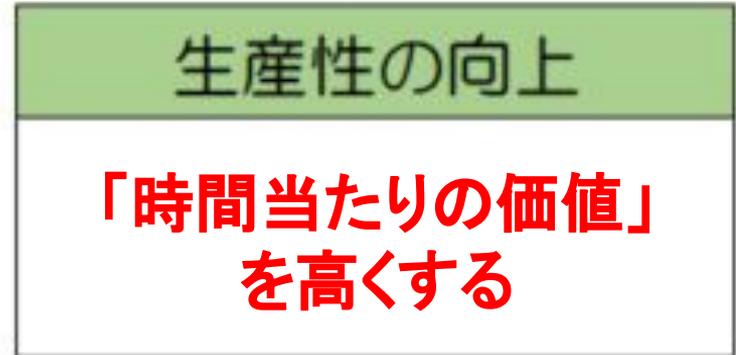
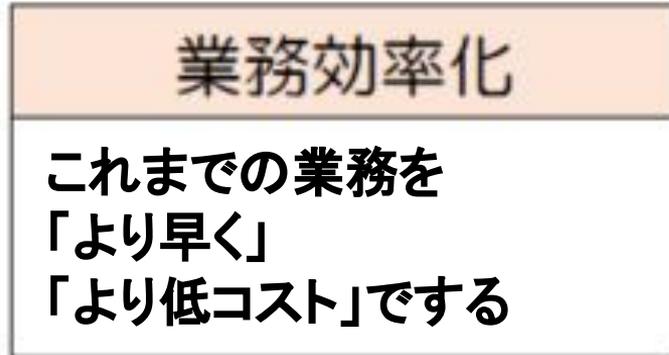
## 2章：内部環境分析編（2-5：業務内容と業務手順の設定と可視化）

### 1：「業務効率化」と「生産性の向上」

介護事業所における、

「業務効率化」って？

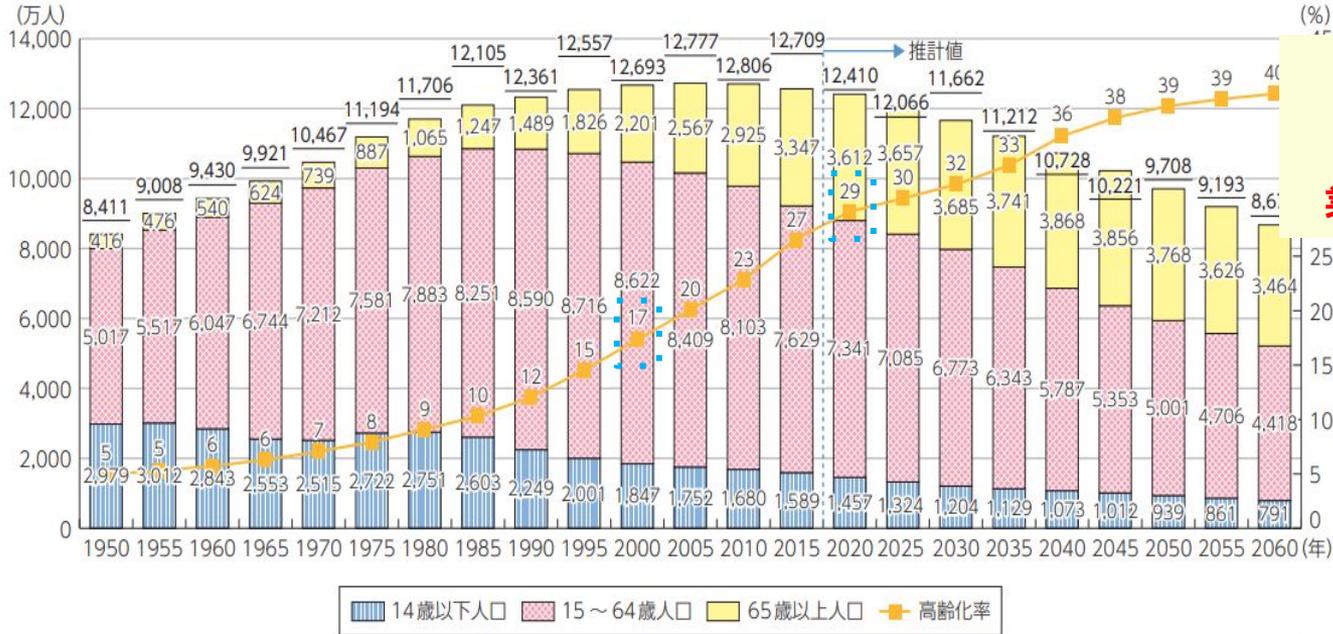
「生産性の向上」って？



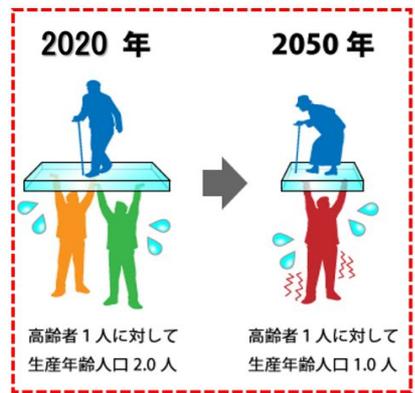
2章：内部環境分析編（2-5：業務内容と業務手順の設定と可視化）

2：なぜ、業務効率化が必要なのか？

※生産年齢人口は減り(▽)、高齢人口は増える(△)



いかに少ない人口で日本を支えていくかという課題があるため、**業務を効率化せざるを得ない。**



(出典) 2015年までは総務省「国勢調査」(年齢不詳人口を含む)、2020年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(平成24年1月推計) (出生中位・死亡中位推計)

## 2章：内部環境分析編（2-5：業務内容と業務手順の設定と可視化）

### 3：差別化と効率化の事例

他産業から学ぶ「生産性の向上」の仕組み

「業界以外」の参考事例  
＜Suicaの例＞  
（電子マネー）の普及

無駄な仕事がなくなっ  
た！！

「業界以外」の参考事例

#1：都度切符買う

➡ 都度お金をいただく

#2：都度切符見せる

➡ 都度切符を確認する

当たり前だった  
「切符を買う」  
「切符を見せる」行為が  
なくなったことで、



**15年間で  
長期債務は  
2兆 1800億円を  
削減！**

**生産性は  
66.5%増加、  
着実に黒字増大**

## 2章：内部環境分析編（2-5：業務内容と業務手順の設定と可視化）

### 3：差別化と効率化の事例

「業界以外」の参考例

「人でなくても良い業務」は

「人以外」が行える「仕組み」を「構築」することで

「生産性の向上」につなげている！

2章：内部環境分析編（2-5：業務内容と業務手順の設定と可視化）

4：生産性の向上を図る為の「業務効率化」の視点：〈4Sの視点〉

業務整理で有効な4Sの視点

standard	標準化	ステップ1:「業務内容」や「手順」を「言語化」する！
simple	単純化	ステップ2:複雑な業務や煩雑な業務を「単純化」する！
Specialty	専門化	ステップ3:業務の「分業化」を推進する！



system	システム化	ステップ4:上記を整理して、「システム化」を図る！
--------	-------	---------------------------

2章：内部環境分析編（2-5：業務内容と業務手順の設定と可視化）

5：「4Sの視点」と「5W1Hの視点」でより具体的に表現する

4Sの視点 × 5W1Hの視点 での整理例：

整理すべき4S		Why	How	Who	What	When	Where
		なぜ	どのように	誰が	何を	何時	何処で
standard	標準化	①				⑤	⑥
simple	単純化		②		④		
Specialty	専門化			③			
system	システム化	①	②	③	④	⑤	⑥



※5W1Hとは

Who(だれが)When(いつ)、Where(どこで)、What(なにを)、Why(なぜ)、How(どのように)を指し示す言葉です

## 2章：内部環境分析編（2-5：業務内容と業務手順の設定と可視化）

### 6：「業務内容」や「手順」を「言語化」する

#### 業務整理で有効な4Sの視点

standard	標準化	ステップ1:「業務内容」や「手順」を「言語化」する！
simple	単純化	ステップ2:複雑な業務や煩雑な業務を「単純化」する！
Specialty	専門化	ステップ3:業務の「分業化」を推進する！



system	システム化	ステップ4:上記を整理して、「システム化」を図る！
--------	-------	---------------------------

## 2章：内部環境分析編（2-5：業務内容と業務手順の設定と可視化）

### 6：「業務内容」や「手順」を「言語化」する

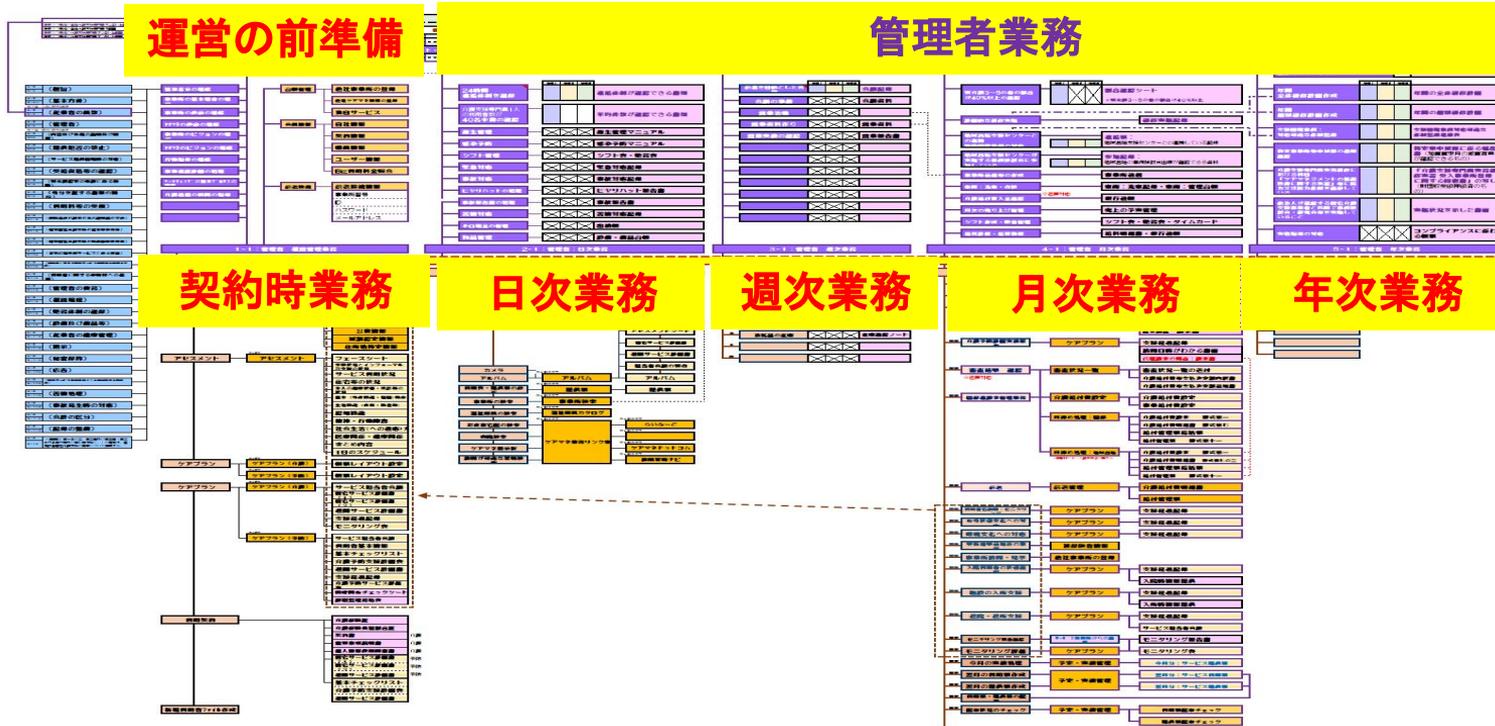
#### 管理者業務

- ・ 基準省令の理解、事業所の基本理念の理解、事業所の使命の理解、相談員の使命の理解、事業運営計画の把握
- ・ マーケティングの基本プロセスの理解 と 介護過程の展開の指導、コンプライアンス管理
- ・ 人事労務管理：シフト作成・管理、研修企画・実施、給与管理
- ・ 設備・備品管理：車両管理、建物管理（防火管理責任）、衛生管理、感染予防、
- ・ 運営管理：介護ソフト（システム）のデータ管理、給付管理、苦情・事故・インシデントへの対応等

契約前の業務	日次業務	週次業務	月次業務	年次業務
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ サービスの概要説明</li> <li>・ 事業所の概要説明</li> <li>・ インテーク面接</li> <li>・ アセスメント</li> <li>・ 利用契約</li> <li>・ 利用者ファイル作成</li> </ul> <p>など</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 朝礼（申し送り）</li> <li>・ 利用者宅送迎（モニタリング）</li> <li>・ 介護サービスの提供</li> <li>・ 機能訓練サービスの提供</li> <li>・ 医療機関との連携</li> <li>・ 連絡帳の作成</li> <li>・ サービス事業所との連携</li> </ul> <p>など</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 伝達を目的とした会議</li> <li>・ 居宅介護支援事業所訪問</li> <li>・ ガソリン給油</li> <li>・ 消耗品在庫確認・発注</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 月初業務                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 請求管理業務 など</li> </ul> </li> <li>・ 中旬業務                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 体力測定・モニタリング</li> </ul> </li> <li>・ 下旬業務                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 実績処理</li> <li>➢ 翌月の提供票作成 など</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 年間研修計画の実行</li> <li>・ 支援困難事例への対応</li> <li>・ 加算体制の管理</li> <li>・ 避難訓練</li> <li>・ 内部監査</li> </ul> <p>など</p>

## 2章：内部環境分析編（2-5：業務内容と業務手順の設定と可視化）

### 6：「業務内容」や「手順」を「言語化」する



①まず、細分化の視点で業務を洗い出し言語化し

②業務のカテゴリを作成し  
 ・管理者業務  
 ・契約時業務  
 ・日次・週次・月次 等

③カテゴリごとに業務を統合し

④業務手順ごとに並べ替える

左図のように業務の全体像を俯瞰的にとらえることのできる業務フローが出来ます

## 2章：内部環境分析編（2-5：業務内容と業務手順の設定と可視化）

### 7：複雑な業務や煩雑な業務を「単純化」する

#### 業務整理で有効な4Sの視点

standard	標準化	ステップ1:「業務内容」や「手順」を「言語化」する！
simple	単純化	<b>ステップ2:複雑な業務や煩雑な業務を「単純化」する！</b>
Specialty	専門化	ステップ3:業務の「分業化」を推進する！



system	システム化	ステップ4:上記を整理して、「システム化」を図る！
--------	-------	---------------------------

## 2章：内部環境分析編（2-5：業務内容と業務手順の設定と可視化）

### 7：複雑な業務や煩雑な業務を「単純化」する

通所介護の例：問題を正しく認識し、課題を抽出する

**「問題」を正しく「認識」し**

**「課題」を「抽出」する**

#### 問題の認識：例1

生活相談員が、利用者さんのご家族や職員と毎週トラブルを起こす

#### 課題の抽出：例2

記録物が多すぎて、整理整頓ができていない。毎日残業している

## 2章：内部環境分析編（2-5：業務内容と業務手順の設定と可視化）

### 7：複雑な業務や煩雑な業務を「単純化」する

通所介護の例：問題に対し、あるべき姿の仮説を立てる

「現状の問題」に対し  
「あるべき姿」の  
「仮説」を立てる

解決への第1歩は、「見える化」すること

➡「あるべき姿（ありたい姿）」を「共通認識」し行動に移す。

#### あるべき姿：仮説1

生活相談員が、自主的に主体的に、  
自信をもって行動できる。  
職員やご家族さまともトラブルなく  
業務ができる

#### あるべき姿：仮説2

記録物が適量となり、  
整理整頓ができている。  
毎日残業なく  
業務を終えることができる。



## 2章：内部環境分析編（2-5：業務内容と業務手順の設定と可視化）

### 8：業務の「分業化」を推進する

#### 業務整理で有効な4Sの視点

standard	標準化	ステップ1:「業務内容」や「手順」を「言語化」する！
simple	単純化	ステップ2:複雑な業務や煩雑な業務を「単純化」する！
Specialty	専門化	<b>ステップ3:業務の「分業化」を推進する！</b>



system	システム化	ステップ4:上記を整理して、「システム化」を図る！
--------	-------	---------------------------

## 2章：内部環境分析編（2-5：業務内容と業務手順の設定と可視化）

### 8：業務の「分業化」を推進する

通所介護の例：

予定 (17)	利用 (13)	全員 (80)	★利用	バイタル	★機能訓練	おやつ	処量	ケース
			一括入力	一括入力	一括入力	一括入力	一括入力	一括入力
アベ	支2		欠席	体温: -				
阿部	(78)		欠席	体温: -				
キムラ	支2		欠席	体温: -				
木村	(79)		欠席	体温: -				
センダ	介1		利用	体温: 36.3°C 血圧: 135/71 脈拍: 61	1/1	完食	-	-
千田	(78)		利用	体温: -				
タガミ	支2		欠席	体温: -				
田上	(82)		欠席	体温: -				
タキガ	支2		利用	体温: -	1/1			
田中	介1		利用	体温: 36°C 血圧: 111/68 脈拍: 85	1/1	完食	-	-
山本	(94)		利用	体温: -				
山崎	支2		利用	体温: -	1/1			
山田	(76)		利用	体温: 35.7°C 血圧: 142/72 脈拍: 61	1/1	完食	-	-
徳山	(83)		利用	体温: 36.7°C 血圧: 133/57 脈拍: 68	1/1	完食	-	-
山崎	(90)		利用	体温: -				

機能訓練記録

注意事項

下記プログラムを実施  
1:マシン  
2:バランスマット  
6:エルゴメーター  
8:メドマー  
9:体幹バランス運動

記録者 齊藤

開始時間 13:15

終了時間 14:10

カテゴリ

訓練内容

実施

実施回数

ケース

保険区分

内 外

下記プログラムを実施  
1:マシン

削除 キャンセル 保存 追加

※機能訓練の記録を「機能訓練指導員」が入力する

## 2章：内部環境分析編（2-5：業務内容と業務手順の設定と可視化）

### 9：「システム化」を図る

#### 業務整理で有効な4Sの視点

standard	標準化	ステップ1:「業務内容」や「手順」を「言語化」する！
simple	単純化	ステップ2:複雑な業務や煩雑な業務を「単純化」する！
Specialty	専門化	ステップ3:業務の「分業化」を推進する！



system	システム化	<b>ステップ4:上記を整理して、「システム化」を図る！</b>
--------	-------	----------------------------------

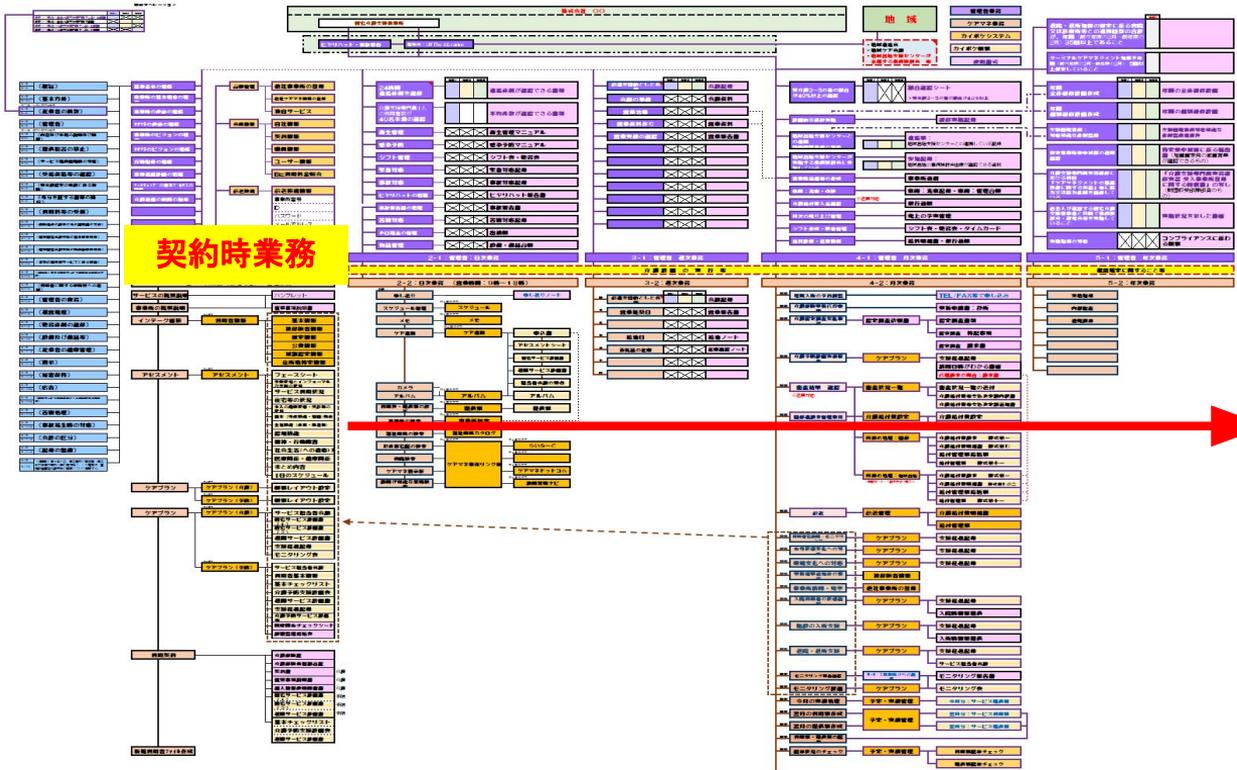


# 介護事業所が事業成長の為に理解しておくべき マーケティングの「基本プロセス」

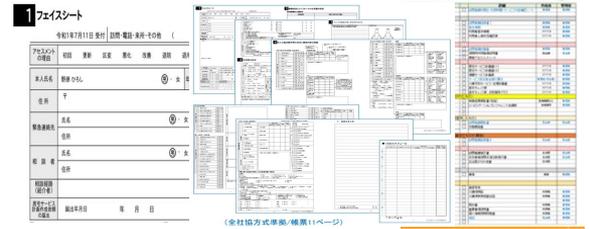
## 2章：内部環境分析編（2-5：業務内容と業務手順の設定と可視化）

### 9：「システム化」を図る

通所介護の例



### 契約時業務



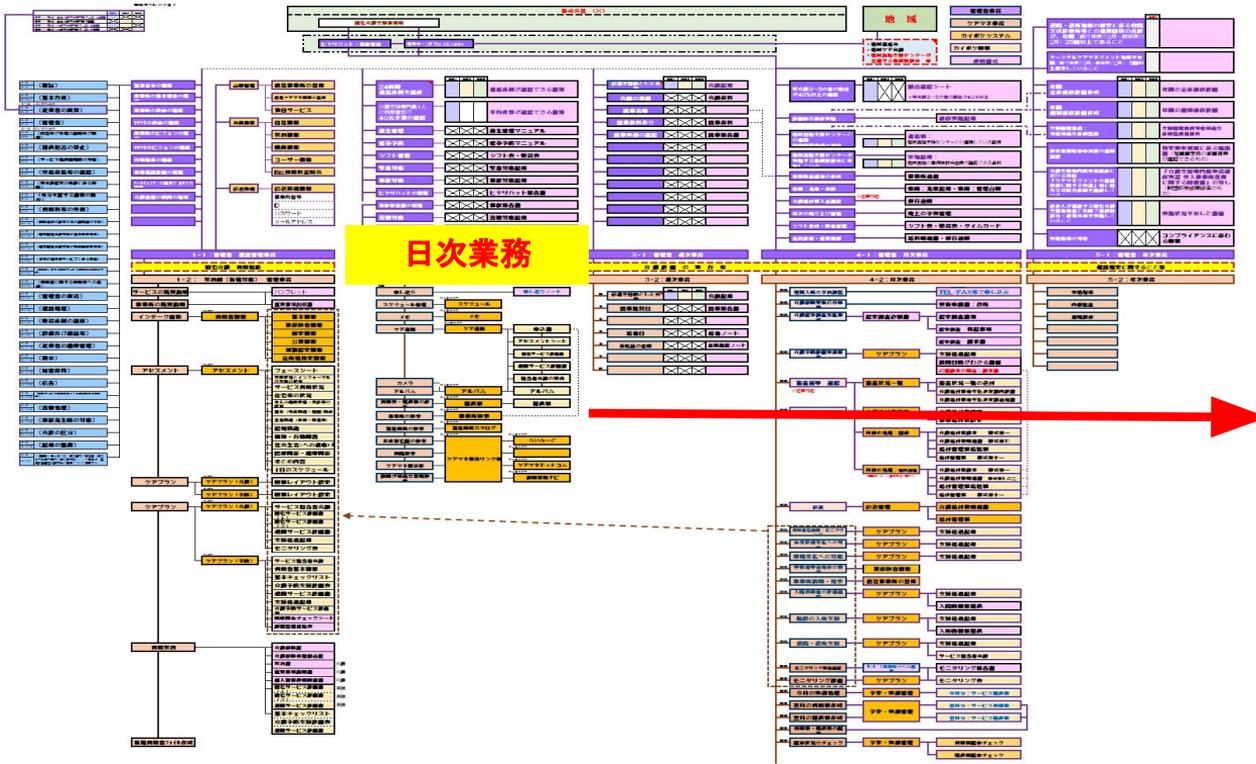
- ・利用者基本情報登録
- ・アセスメント入力
- ・介護計画作成
- ・契約書・重要事項説明
- ・利用者ファイル作成

# 介護事業所が事業成長の為に理解しておくべき マーケティングの「基本プロセス」

## 2章：内部環境分析編（2-5：業務内容と業務手順の設定と可視化）

### 9：「システム化」を図る

通所介護の例



### 日次業務

予定 利用 12)	全員 80)	★利用	バイタル	★機能訓練	おやつ	給食	サービス
		一人入力	一人入力	一人入力	一人入力	一人入力	一人入力
1 阿部	8.2	入室	—	—	—	—	—
1 木村	7.9	入室	—	—	—	—	—
セツ	8.1	入室	35.0/195.0/1.0	1/1	入室	—	—
1 千田	7.6	利用	入室	—	—	—	—
1 田上	8.2	入室	—	—	—	—	—
1 田中	8.2	入室	—	—	—	—	—
1 滝本	8.9	利用	入室	35.0/1.0	1/1	入室	—
生活相談員							
看護師							
機能訓練指導員							
介護職員							

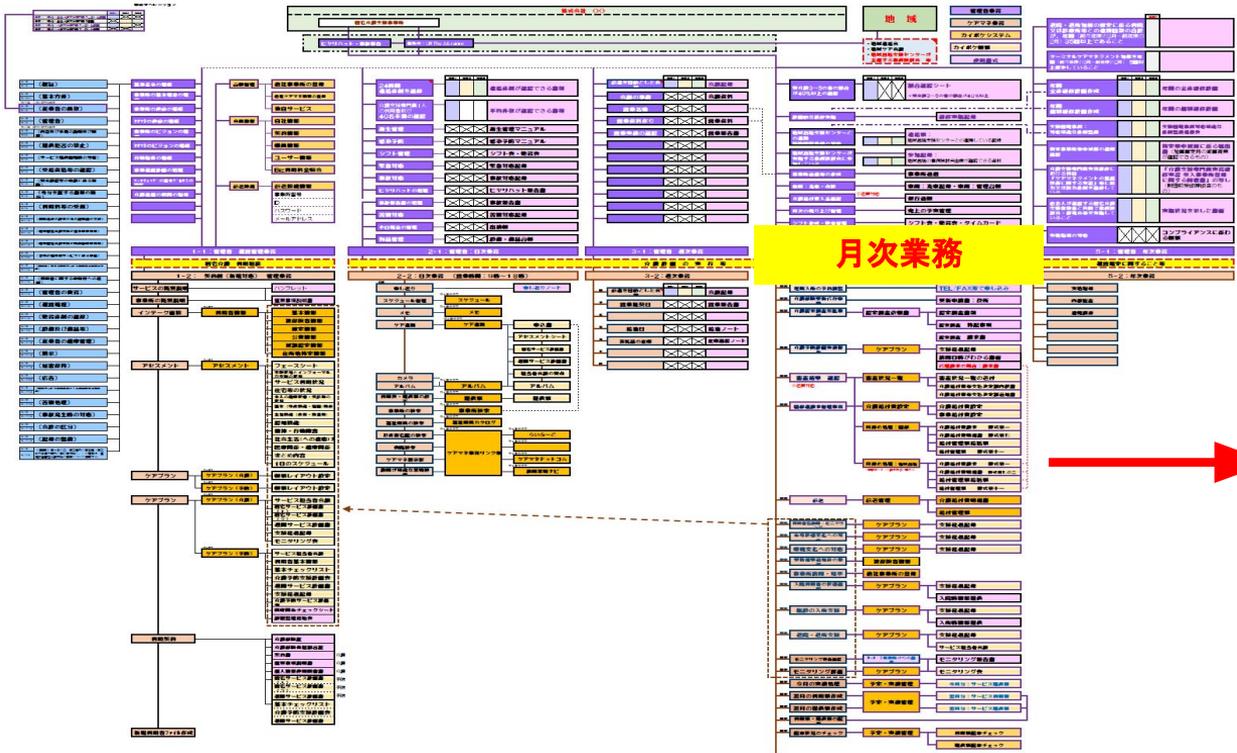
- ・送迎 利用の有無(記録)
- ・バイタルチェック (記録)
- ・個別訓練 (記録)
- ・レクリエーション (記録)
- ・入浴・排泄・食事等(記録)

# 介護事業所が事業成長の為に理解しておくべき マーケティングの「基本プロセス」

## 2章：内部環境分析編（2-5：業務内容と業務手順の設定と可視化）

### 9：「システム化」を図る

通所介護の例

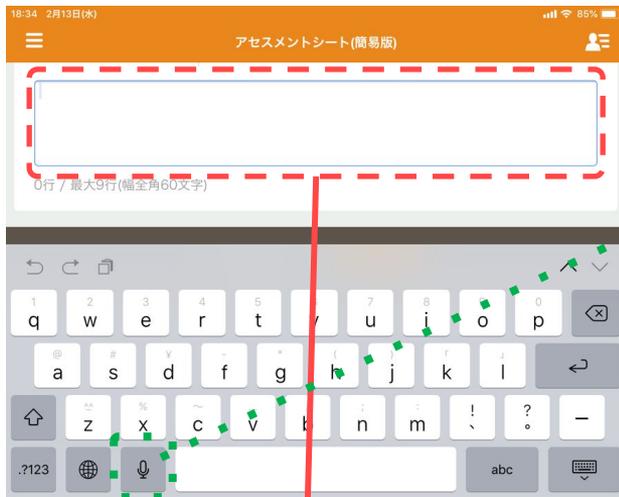


### 月次業務

- ・提供票取り込み
- ・シフト管理
- ・モニタリング・実績処理
- ・介護給付費算定
- ・利用料計算・集金 など

## 2章：内部環境分析編（2-5：業務内容と業務手順の設定と可視化）

### 9：「システム化」を図る



入力したい項目をタップしたあと、  
マイクのマークをタップします。



この画面になったら、  
タブレットに向かって話すだけ！

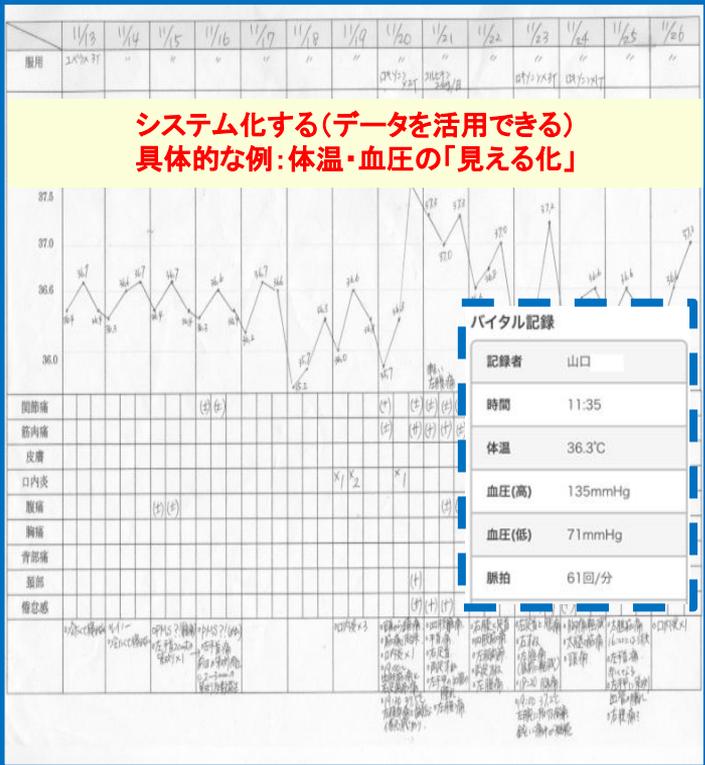
長文の文章などは、  
一度すべて話しきってしまって、  
後から振り返りも踏まえて  
修正するようにすると  
楽に記録が取れます！



## 2章：内部環境分析編（2-5：業務内容と業務手順の設定と可視化）

### 9：「システム化」を図る

システム化する(データを活用できる)  
具体的な例:体温・血圧の「見える化」

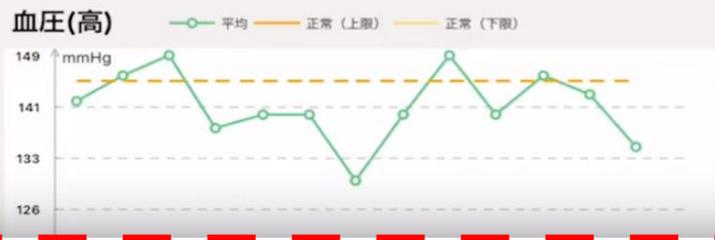


手作業で見える化 → 「自動」で見える化!!!

※ バイタルが一日に複数回記録されている場合は平均値が表示されます。



利用時の  
体温の推移が  
自動で「見える化」  
できている



利用時の  
血圧の推移が  
自動で「見える化」  
できている

## 2章：内部環境分析編（2-5：業務内容と業務手順の設定と可視化）

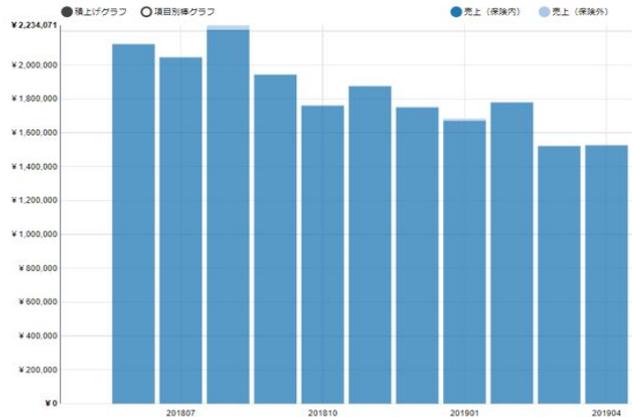
### 9：「システム化」を図る

訪問看護ステーション 2019年04月

2019年4月 実績

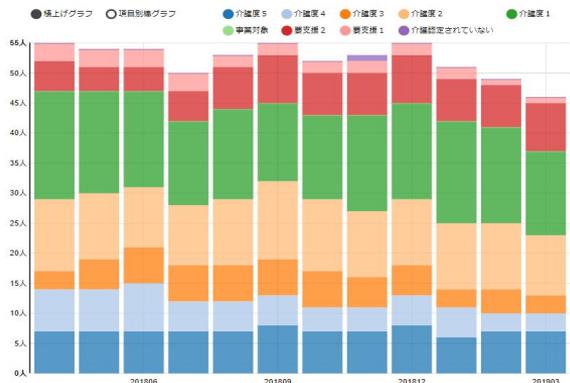
売上実績（2019年4月 請求分）

売上金額	¥1,528,563	前月比 ¥+4,501
売上（内訳）		
（保険内）	¥1,526,550	前月比（¥+4,481）
（保険外）	¥2,013	前月比（¥+20）



手作業で見える化 → 「自動」で見える化！！

<b>月間利用者数</b> 46人 前月比 △3人 (内訳)	人数 構成比 介護認定されていない 0人 (0%) 要介護5 7人 (15%) 要介護4 3人 (6%) 要介護3 3人 (6%) 要介護2 10人 (21%) 要介護1 14人 (30%) 事業対象 0人 (0%) 要支援2 8人 (17%) 要支援1 1人 (2%)	<b>月間利用回数</b> 217回 前月比 +13回  <b>平均利用回数</b> 4.7回 前月比 +0.5回  <b>平均利用単価</b> ¥33,229 前月比 ¥+2,126
---	--	--



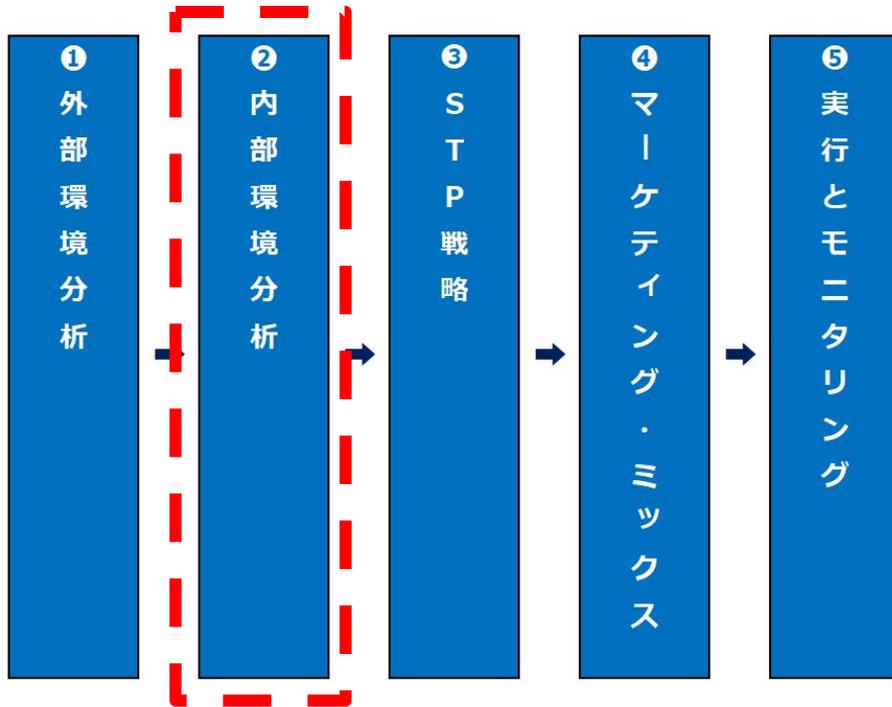
※毎月の売上状況や取引先状況が自動で「見える化」できている

取引先実績（2019年3月 サービス提供分） 従業員実績（2019年3月 サービス提供分）

取引先住宅介護事業者数 [1]	23社	
ヘルパー従業員数 [3]	9人	
取引先住宅介護事業者 上位5社 [2]		
ヘルパー一人あたり利用者人数	5.1人	
住宅事業者名	利用人数	利用金額
医療法人社団 在宅介護支援事業所	9人	¥305,440
介護センター	5人	¥201,490
訪問看護総合相談センター	2人	¥101,050
在宅介護支援事業所	2人	¥90,560
相談室	2人	¥87,990

## 2章：内部環境分析編（2-5：業務内容と業務手順の設定と可視化）

おわりに



### 2章：内部環境分析

#### 【研修内容目次】

2-1: あるべき姿の「重要性」と「設定」

2-2: 「事業性」と「福祉性」の理解

2-3: 組織の成長過程の理解

2-4: キャリアパスの設定

2-5: 業務内容と業務手順の設定と可視化

2-6: 組織の成長過程に必要な教育・研修の仕組み

2-7: 事業計画の理解

## 2章：内部環境分析編（2-5：業務内容と業務手順の設定と可視化）

おわりに

下記のプロセス毎に、研修動画をご用意しております。

- 1: 外部環境分析編
- 2: 内部環境分析編
- 3: STP戦略編
- 4: マーケティング・ミックス編
- 5: 実行とモニタリング編

ご視聴ありがとうございました