

P-NPO02009
NPO法人ファミンクワーズ

ファミリーハウスのマニュアルブラッシュアップ

～一定の「質」が保たれたハウスの水平展開をめざして～



2010年11月28日
理事長兼活動部長 ファミリーハウス
代表者：西田綾子 インターンズ：笠野倫介

現状分析①・ターゲット

①ハウスマネージャー

②全国の滞在施設

〈現状〉

- ・大型ハウスは、常時1人勤務
- ・ファミリーハウスの理念を理解した上での対応が求められる。

〈課題〉

- ・ハウスマネージャーの対応にばらつきがある。

〈現状〉

- ・JH+ネットネットワーク(日本紅十字会・福祉・ケア・福祉ネットワーク)の窓口になっている。
- ・新規開設の問い合わせ対応

〈課題〉

- ・ファミリーハウス資料、口頭での説明にとどまっている。

現状分析①
①ハウスマネージャー 1.

安心・安全・ホスピタリティのあるハウスを運営するために…

建物維持管理

↓

危機管理対応

ハウスマネージャーの迅速な対応が求められる。

ハウス内でのトラブル対応

↓

ハウスマネージャーの迅速な対応が求められる。

現状分析②
①ハウスマネージャー 2.

利用ルールを伝える

迅速な緊急対応

難問相談

心労などによる精神的不安定な行動に対する対応
言動にふりまわされない

ハウス内での世帯員の体調不良
利用家族の体調不良
感染症にり患

利用料滞納など

- ・ハウスマネージャーによって、言う事がちがう。
- ・利用ルールをしっかりと伝えない。
- ・成功事例が文章化されていない。

現状分析③
②全国の滞在施設 1.

〈全国の患者家族滞在施設 ハウス箇所数推移〉



2010年新設ハウス開設予定 → 全スタッフが一応水準のサービスが提供できるマニュアルが必要

現状分析④
②全国の滞在施設 2.

外部からの問い合わせ

・個人または、団体がハウスをつくりたい。

↓

電話にて
概要説明
(増加傾向が多い)

・ファミリーハウスの資料、書籍等の活用等
口頭による説明が主体。

↓

来所
ハウス見学
byスタッフ

・1件あたり、初回は開設地からハウス見学まで
・人件費 1500円/施設
→人件費総額 12,000円

・良いハウスを全国に広げるためのコスト

マーケティング施策

マニュアルの見直しにより、ファミリーハウスの利用者が安心・安全に過ごし、利用者の多様なニーズにスムーズな対応をめざすことができる。

↓

- ・大規模ハウスマニュアルのブラッシュアップ(36項目)
- ※別紙マニュアル目次参照
- ・1項目 / 1シート / フローチャート方式
- ・いつでも視野に入る場所に、マニュアルを設置する。

↓

- ・ブラッシュアップされたマニュアルの活用により、スタッフが起動してファミリーハウスの理念に基づいた対応が引き出されていく。
- ・新規設立等に件数問い合わせ件に対して、ニーズに応じてマニュアルを資料することにより、一定水準の保たれたハウスが全国的に広がる。

実施手順・効果

大型ハウスマニュアル作成(7～11月)
マニュアル委員会(ハウスマネージャー中心)8人編成

項目	標準金額(円)
人件費	1,440,000
印刷・用紙・製本費	130,000
その他 経費	190,000
紙算総計	1,760,000

〈効果の概要〉
①ハウスマネージャー

- ・1人勤務の中で多忙に感じた時など、ブラッシュアップされたマニュアルの活用により安眠して勤務につく事ができ、利用者対応のばらつきがなくなる。

②全国の滞在施設

- ・人件費:8時間×スタッフ1人(1500円/施設) 12,000円
→総5施設総額:7,500円/施設



ハウスマネージャー対象にアンケート
(3ヶ月の期間設定)

- ・役にたったかマニュアルをみて解決した事例・項目
- ・どのくらいの頻度でみたか→1日・1週間・1ヶ月
- ・トラブル件数の増減比較(年単位)

全国の滞在施設

- ・問い合わせのあった団体に対してマニュアルを配布した事例を把握(年単位)
- ・問い合わせ団体からの複数目、問い合わせの有無

