



## 「ICT? それって必要? 面倒くさい!」 から始まった業務改革

済生会姫原特別養護老人ホーム(訪問介護)  
管理者兼サービス提供責任者 田所 亮佑

©済生会姫原「生産性向上への取り組み」

1

### 目次

1. 施設紹介
2. 事業所紹介
3. 自己紹介
4. ICT導入前の状況
5. 生産性向上への取り組み
6. 現在の状況と振り返り
7. 今後の展望



©済生会姫原「生産性向上への取り組み」

2

1.施設紹介 2.事業所紹介 3.自己紹介 4.ICT導入前の状況 5.生産性向上への取り組み 6.現在の状況と振り返り 7.今後の展望



## 1. 施設紹介



| 施設種類      | ベッド数 | 職員数               |
|-----------|------|-------------------|
| 特別養護老人ホーム | 57床  | 介護職員28名<br>相談員 3名 |
| 短期入所生活介護  | 13床  | 看護師 7名            |
| ケアハウス     | 30床  | 12名               |
| 居宅介護支援事業所 |      | 5名                |
| 通所介護      |      | 13名               |
| 訪問介護      |      | 22名               |
| 特定相談支援事業所 |      | 1名                |

緑豊かな自然環境と松山城北地区を一望できるロケーションに立つ施設は住宅地にも隣接しており、地域交流も盛んです。

また、済生会松山病院や老人保健施設「にぎたつ苑」との連携により、医療・保健・福祉の総合的なサービスの優位性を活かし、医療と安全性・快適性を重視した近代的な総合福祉施設となっています。

ホームページはこちらから



©済生会姫原「生産性向上への取り組み」

3



## ～理念～ 「ご利用者様と職員の幸せのために」



## ～基本方針～

- ・思いやりをもって、ご利用者様の立場になり親身に接する
- ・専門職としての使命感をもち、  
プロフェッショナルの仕事をする
- ・地域に感謝し、知識・技術を還元する



## 2. 事業所紹介

登録ヘルパー平均年齢 66歳

常勤職員 9名（内サービス提供責任者6名）  
登録ヘルパー 13名 ※以下 サ責と略称  
計22名

介護保険、障がい福祉サービスどちらの対象者にもサービス提供している。

### ～高齢福祉サービス～

- ・訪問介護

### ～障がい福祉サービス～

- ・居宅介護
- ・同行援護
- ・移動支援



「ご利用者様と職員の幸せのために」という理念の下、日々職員同士が切磋琢磨しながら事業展開しております。



### 3. 自己紹介

- 田所 亮佑(管理者兼サービス提供責任者)
- 1981年生まれ
- 愛媛県松山市出身
- 松山総合福祉専門学校 卒
- 2006年済生会姫原に入職し、介護の仕事に従事しています。特養やデイサービスでの経験を積んだ後、2018年から訪問介護へ。自立支援とは何か？を念頭に置き、職員・ヘルパーが一丸となり、日々取り組んでおります。



### 4. ICT導入前の状況

- 訪問時の実績記録は専用紙に記入。
  - 10日に一回は事業所に記録を出すよう義務付けていた。
  - 誤字脱字があると、訂正印での修正、もしくは書き直していた。
  - 記録が集まらないと実績入力できなかった。
  - 専用紙のコストが年々上がり、負担になっていた。(ヘルパーには、一枚10円近くするから、心して書いてねと注意するほど・・・)



- 給与計算は手書きで手入力

- 手書きされた実績記録を一つ一つ確認して、手書きの勤怠実績を作っていた。
- ミスがないように二重で確認していたが、時折誤りがあった。
- 確認作業や入力作業に計3日(10時間程度)ほどかかっていた。



## ● 情報共有について

- 利用者の情報は、事務所にきて個人ファイルを見ないと分からなかった。
- 情報共有用のノートを作っているが、事務所に来ないと確認できなかった。早急に伝える情報はメールか電話を使っていた。
- 利用者の前回の情報は、訪問して記録を見ないと分からなかった。
- 休みの連絡など重要なことを伝達出来ておらず、ミスがあった。



## ● ICT導入のきっかけ

以前使っていた介護ソフトの更新時期であり、複数社のシステムを体験し、現在の介護ソフトに切り替える計画となった。でも・・・

変える必要ある？

ICTってなに？IT？

また覚ええないかの？

変える理由もよくわからん！

そんな暇ない！

もう辞めようかな・・・

実際に会議中に出た意見。

心境は憂うつ・・・。

生産性向上の意味もよくわかっていなかった。



でも、世間ではICT化と叫ばれ続けている。

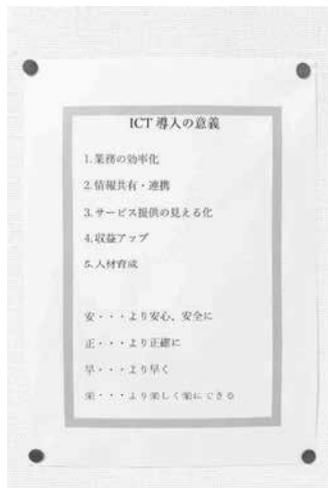
流れに乗らないわけにはいかない。

済生会姫原としてICT導入の意義を職員に周知することから始めた

- 1、業務の効率化
- 2、サービス提供の見える化
- 3、人材育成
- 4、収益アップ
- 5、情報共有・連携

安・・・ より安心に、安全に  
正・・・ より正確に  
早・・・ より早く  
楽・・・ より楽しく楽にできる

ICT化を進めることにより、こんなことがよくなるんだ！  
職員みんなが見えるところに掲示して、周知しました。



## 5. 生産性向上への取り組み

### ○ICT委員会の設置

- 令和5年度、施設全体でのICT活用を一層推進するために立ち上げる。
- 定期的開催。各部署が年間目標と具体的手順を立て、事業効率化を目指す。
- トラブルや困りごとを共有し、解決方法を組織としてのノウハウを貯めていく。
- ITC愛媛のサポーターの助言を受けながら、具体的な実行方法を考察し実現に向けて取り組んでいる。



### ○訪問介護事業所の目標(解決すべき課題)の設定

- 記録の電子化(=ペーパーレス化)
- 情報共有の強化
- 給与計算の効率化



## ○実施したこと

- ICT委員を選任し、新しく導入した介護ソフトに精通する職員の育成。(マスターサ責の育成)

- システム会社の研修を受け習熟。3名をマスターサ責として育てる。
- システム入れ替え当初は、前システムで利用していた、実績の入力や計画書の作成、請求などの操作方法について研修を受け、修得を目指す。
- マスターサ責同士で研修を繰り返し、エラーが出たところを共有。システム会社に確認しながら各マニュアルを作成。
- ほかのサ責にマスターサ責が介護ソフトの使い方を教育していく。



- 記録の電子化について・・・日々の紙媒体の実績記録を電子記録に変えていく。

- タブレットかスマートフォンどちらで入力するかを選定。
  - ➡ 高齢の職員も多いことから字が大きく見やすいと判断しタブレットを選定。
- 全訪問介護職員へ、タブレットを導入し、記録が電子化することを周知。
- マスターサ責が中心となり、タブレット入力習熟のためシステム会社の研修受講。その後、手順書及び動画マニュアルを作成。
- 作成したマニュアルを元に、マスターサ責から他のサ責に使い方を伝達。
- 全職員分のタブレットを購入し貸与。貸与については、規定を設け同意書を取る。



## ○記録の電子化あたり困ったこと

タブレット？そんなん触れん！  
壊したら怖い！

ヘルパーの声・・・



## ○記録の電子化あたり困ったこと(解消するために)

- まずは簡単なマニュアルを作成することを始めた。

- タブレットの充電方法や、電源の入れ方や切り方、介護ソフトのアイコンはどれかなど、初めて触る事を想定して作成した。
- 入力の方法については、写真付きのマニュアルにし、文字をなるべく少なくした。
- 紙のマニュアルと合わせて動画マニュアルを作成し、動画共有サイトにアップロード。いつでも確認できるようにした。



## ● 入力を最小限に

- 文字の入力や、ひとつひとつ項目を選択するのは大変。書くより時間がかかる。



- パターン入力を採用。  
利用者ごとの提供内容を細かく分類し、そのパターンを構築した。

例:A氏(障がい保険対象者で生活援助と身体介護、通院介助あり)  
パターン1…生活援助(買い物+ゴミ出し)  
パターン2…生活介助(洗濯+買い物)  
パターン3…身体介護(おむつ交換)のみ入浴なし  
パターン4…通院介助(済生会病院)  
パターン5…通院介助(〇〇病院)

基本的な入力は、パターンを選択すれば、ある程度入力された記録が出来上がるようにした。



## ● 動画マニュアル(例)





## ● 紙のマニュアル(例)



## ● 指導方法について

- マスターサ責及び指導を受けたサ責が、マニュアルを一緒に見ながら伝えていく。合わせて動画マニュアルも見てもらう。
- 指導時は、簡単な言葉で伝えていく。専門用語は使わない(スクロール→動く など)
- 間違っても入力しても大丈夫！修正できますよ！ということを強調する。とにかく興味を持って触ってもらうことが大切。
- 利用者宅で入力を完結しなくてもよく、家に帰ってじっくり入力しても良いと周知した。



令和6年1月から順次指導し、3月末まで紙とタブレット両方に記録してもらうようにした



## ● 質問への対応

- 職員からの「分からない」には、迅速に対応している。電話で分かりにくい場合は、事務所まで来てもらい、個々に解決していった。
- とにかく丁寧に。丁寧に伝える。  
**「前も言ったけど」は絶対ダメ！**
- だんだんと、ヘルパー同士で質問し合い「分からない」を解決できるようになってきた。
- サ責も「分からない」を解決していく中で、だんだんと使い方をより習熟できた。



## ● 入力された実績の確認

- 日々、ヘルパーが入力した内容を、都度確認するようにしている。
- 職員には、提供訪問したその日に記録を仕上げてもらう様にルール化した。
- サ責は、翌日に、入力された実績のチェックをする。
- 入力ミスや補足が必要な内容をその日に伝達し、ヘルパー自身に修正をしてもらう。その後再度チェック。
- 理解できていない所は、個別に声をかけマニュアルを再確認しながら入力してもらう。

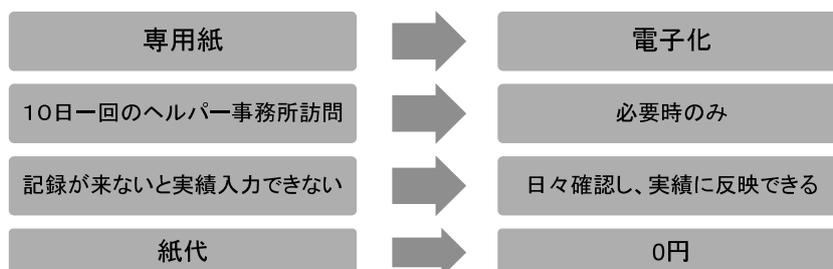


## ● 令和6年4月から訪問記録をタブレットに完全移行

利用者様・ご家族様にタブレット移行することを周知。  
それに伴い、利用者宅に記録が残らないため、必要時の記録の印刷、  
必要時の伝達ノートの作成など周知した。



## ● タブレット導入後の変化





## ● タブレット導入後の変化(詳細)

### ○サ責の実績確認におけるワークフローの変化

- 導入前は、月末3日間かけて入力していた実績を、日々実績に反映するようになったため、10時間近くの時間短縮になった。
- 日々、実績確認を注視するようになった。
- サ責が訪問に出ることが多く、事務所での確認ではなく、タブレットを活用し、利用者宅への訪問の合間に確認作業を行なっている。

↳ 訪問件数によっては、確認する時間が取れない時もあり、日々の業務の負担増になっているところもある。

## ● 情報共有の強化

### ○利用者情報について

- タブレット上で前回までの記録を確認できるようになった。
- 受診時の記録の確認、ノート機能を活用した情報伝達を実施している。
- 訪問前の記録の確認はルール化し見るようにしている。

↳ 情報の内容を精査し、急な内容については電話での対応をするなどしている。



## ● 情報共有の強化

### ○LINEワークスの活用について

- 情報連携ツールで、現在は電話とメールで対応している。
- 済生会姫原の施設内ではLINEワークスを活用し、会議録や日々の出勤情報、コロナ等感染情報などの共有を図っている。
- 訪問介護でも、ヘルパーへの情報提供のためにLINEワークスを導入してみた。

うまく活用できていない。

#### 【原因】

1. 導入してみたが、電話とメールで情報伝達できている。
2. タブレットにLINEワークスを導入したが、毎日タブレットを見るわけではないので、即時に伝わるわけではない。

↳ 会議録など、全体に周知することだけに使用するかなど検討中。





## ● アンケート結果(1)

### 1) あなたの職場は働きやすいですか？

- ・信頼関係ができています
- ・仕事の増減にすぐに対応してくれる
- ・休暇が取りやすい。急な事情で休んでも、対応してくれる。
- ・家の事情に合わせて仕事することができているため
- ・人間関係に問題がなく、話しやすい環境なので仕事しやすい。
- ・緊急時に素早く対応してくれる。
- ・タブレット導入で業務の効率化が図れていると思う。
- ・施設全体が働きやすい環境づくりを意識していることを感じる。

### 2) 当事業所のご利用者、家族は満足していると思いますか？

- ・笑顔で接して頂けることは、私たちが信頼してくれていると思う。
- ・定期的に訪問し、内容も分かりスムーズに行えているため。
- ・利用者にあった人材を選んで対応されている。
- ・相手に本当に満足されているのかは、自分では分かりかねる所がある。
- ・限られた時間やヘルパーとしてできる範囲のなかで、できることをやろうと心掛けているが、満足できていない方もおられると思う。
- ・訪問したら、利用者の希望を聞き、要望に応えられるように努力している。(ケアプラン確認の上)
- ・融通が効かないとよく利用者さんに指摘される。
- ・不満であれば利用者が契約を解除できると思う。それが無いのであれば、満足してもらえているのでは？利用者によってが、自分の意見を言える人そうでない人もおられると思う。



## ● アンケート結果(2)

### 3) あなたにとっての負担(時間がかかっている)だと感じている業務とその理由を教えてください。

- ①障がい者へのかかり方で、自分が良いと思って対応しても、「それはなくてよい」といわれてしまう。利用者とのコミュニケーションが取りづらい
- ②時間内に業務をすませることは当たり前だが、話し相手がいることも大切だと思う。
- ③重い物
- ④精神面で不安感が見られるときの対応。
- ⑤移動時間
- ⑥利用者の体調変化や重症化による身体介護の提供内容。
- 負担の理由)
- ①時間内で提供を終えているが、ここまではほしいとの希望が強く、負担になる。他のひとはしてくれと言われて。
- ②努力が必要。
- ③ペットボトル等重い物を購入して、2階3階へ階段で上がるのが大変なので。
- ④相手の気持ちを否定しない様に相槌を打つが、それで良いのか顔色を伺ってしまう。
- ⑤1時間の提供に30分の移動時間はもったいなく感じる。
- ⑥行ってみたいと状況が分からないプレッシャー。

### 4) 今よりもさらに利用者・家族に喜んでもらうために何をすれば良いでしょうか？

- ・私たちにに向けて発信がある小さなことに耳を傾け、対応する事が大事と思う。
- ・私も知りたい。一生懸命行っている所を見てもらう。
- ・利用者さんの理解が必要だと思う。
- ・自分が良いと思ったアドバイスを利用者にお話しするのも良いかと思う。
- ・利用者の状態を理解して、必要とされる介助を行う事だと思う。
- ・利用者、家族、職員間のコミュニケーションを大切にして、情報共有することを心がけたい。
- ・時間があれば、もっと利用者との会話の時間が取れたらと思う。
- ・個々のスキルを上げる事。



## ● アンケート結果(3)

### 5) あなたのお仕事そのものを今よりも良くするためにどのように取り組む

#### みを進めるべきですか？

#### 改善のための具体案)

- ・コミュニケーション…複数のヘルパーが入っていても情報のずれがないようにする。ご利用者やヘルパーの声を聞き対応してもらいたい。
- ・タブレット導入により、記録の時間は短縮できたことは良かった。
- ・制服も良いが、着なれている服装が良いと思う。
- ・学習会などがあれば参加したい。
- ・タブレットになってから、過去の記録も事前に見ることができ、仕事に入る時に確認するようになった。
- ・基本情報等をもっと見れたらと思う。
- ・ヘルパー自身の体調や精神的安定がないと、利用者さんに良い提供はできないと思う。

### 6) あなたにとっての、働きやすい職場像を教えてください。

- ・他の職種の人も含め、職員間でコミュニケーションがとれ、仕事にやりがいを感じる。
- ・ヘルパー同士と会議以外で話ができる場があれば良い。
- ・コロナが続くが、前のようにヘルパーの交流会があれば良いと思う。
- ・楽しく自分のペースで仕事ができる。コミュニケーションを取って、信頼関係が取れ、穏やかな気持ちで仕事に取り組める。
- ・コミュニケーション、人間関係が大切。
- ・人間関係がよく、お互いを信頼して働くことができる職場です。
- ・タブレットになり、あまり事務所に行かなくなったので、事務所にある連絡ノートを見れなくなった。代わりの方法があれば良い。
- ・事業所全体が職員に寄り添える職場なら、利用者さんにも寄り添えると思う。



## ● アンケート結果を受けての考察

- 結果的には、働きやすい 15名、普通 8名 と良好な結果であった。
- ヘルパーの声に、サ責とヘルパー、ヘルパー同士の「コミュニケーション不足」との指摘が多かった。以前は10日に一回は事務所に来るようにルール化していたが、タブレット導入によって、事務所に立ち寄ることが少なくなったためと思われる。



これを踏まえ、施設長や訪問介護の職員などと話し合い、交流会や勉強会など交流の機会作った。



## ● 施設全体の職員交流会



- ヘルパーだけでなく、施設全体の職員が集まり、部署を超えた交流を深めることができた。

- キッチンカーを用意してもらい、大いに盛り上がった。



## ● ヘルパー会議での勉強会



- 外部の福祉用具会社にご協力頂き、ヘルパーが見てみたい物や最新の福祉用具をお持ち頂き体験した。

- また、感染対策を強化するため、予防衣の着衣方法をヘルパー同士で確認しながら再度行った。





## ● 芋炊き会



コミュニケーションの一環なので、ヘルパーさんたちと協力して作りました。

味はもう絶品！！

美味しい鍋を囲みながら、仕事で大変だったことや嬉しかったことなど、いろいろお話できました。



## ● ICTを導入後のサ責の業務フローの変化

|           | 導入前   | 導入後  | 結果   |
|-----------|---|--|--|
| 訪問記録の確認   | ヘルパーが10日に一回待参する記録を、纏めて確認。   | ヘルパーが訪問日にデータ入力し、翌日にサ責が確認。                            | ・日々記録を確認でき、実績に反映できるようになった。<br>・入力のパターン化により、入力ミスが減り、ヘルパーへの修正依頼が減った。   |
| 訪問予定の修正   | サ責やヘルパーの訪問予定の追加や変更は、電話で確認し、手書きの訪問予定表を修正。                          | 訪問予定の追加や変更は、タブレットで介護ソフト使用し修正。(PCでも可能)                | ・登録ヘルパーの訪問予定は、予め入力しているため、大きな変更はないが、サ責等は日々訪問する利用者が変わるため、修正に時間が取られている。(30分～1時間程度)  |
| 業務日誌の作成   | 手書きの書類作成し綴じる。   | PCで作成し、施設内共有ファイルに保存。閲覧できるようにしている。紙でも出力し、綴じて見るようにしている | ・サ責等が訪問の合間に作成している。文字入力する所を少なくし、プルダウン方式にて入力。<br>・作成できる人を増やし、作業の分散化を行っている。   |
| 給与計算業務    | 各ヘルパーが記入した勤怠実績と訪問記録に違いはないか確認後、PCに入力。施設で使用する給与Excelデータに変換して給与計算する。 | 日々蓄積された実績を、介護ソフトから抽出。給与Excelデータに変換して給与計算する。          | ・月末三日間(10時間程度)ほど給与計算に時間が必要だったが、月初めに1～2時間ほどで入力できるようになった。ミスが減った。<br>・キャンセル料や移動時間の給与など、介護ソフトでは抽出できない部分は、月末2日間(5時間程度)に、引き続き手作業で確認必要。 |
| パターン入力の修正 |   | 新規の利用者及び、サービス内容の変更があれば修正                             | ・実績を確認している中で、パターンとして登録したほうが良いものがあれば、変更していく。  |



## 6. 今後の展望

### ● 記録の電子化

- タブレットへ日々記録を入力することにより、ペーパーレス化を実現できた。現在では入力ミスはかなり減っている。
- データ化された利用者情報を集約し、より良いサービス内容に繋げていく。
- 会議録や事故報告書など、まだまだ電子化した方が良いものがたくさんあると思われる。皆で精査していきたい。

### ● 情報共有

- 利用者の情報は、介護ソフトを介して共有できつつある。今後は収集した情報を元に、多職種と連携を深めることができる、便利ツールとして活用したい。
- 受診時の情報やケアマネジャーからの話など、介護ソフトのノート機能を活用して、情報共有を図っている。ソフト上では、どこまで見ているか確認できない(既読機能はない)。現状もルール化しているが、訪問前には必ず前回の記録等を確認するなど、徹底化は必要と考える。
- 情報の伝達に電話やメールを利用している。さらなる情報共有のためにLINEワークスを導入したが、先に述べたように上手く運用できていない。「ヘルパーが使いやすいもの」を重点に置き、どれがベストか考えている。



## ● 給与計算の効率化

- 事務の協力もあり、簡単かつ正確に給与計算ができるようになった。
- 今後は給与計算ワークフローを他の職員もできるように、研修を繰り返していきたい。
- 今まで手計算されていた時間を、チェックの時間に回す事ができ、よりミスの少ないものになったと考える。

## ● コミュニケーション不足

- ヘルパーからの声を受けて、芋炊き会や勉強会を開催した。「徐々にみんなと話せてよかった」「いろいろこと相談したかった」など様々な反応があった。来年度も継続して開催したい。
- ヘルパー会議では、ヘルパーをグループに分けて班を作っており、年数回、班ごとの研修発表する機会を作っている。発表をするための勉強会を、サ責がリーダーとなり開催し、コミュニケーションを深めて行けたらと考える。

## ● その他課題

- 現状のワークフローは、特定の職員しかできない状況になっている。15分程の研修会を開き給与計算やパターン入力の方法等を学習し、だれもができる体制づくりに取り組んでいきたい。



## ● 振り返って

一番心配だったのは、記録の電子化で、「これでヘルパーさん辞めたらどうしようかな・・・」という思いがあった。

「面倒くさい」「やる意味ある?」「パソコンとか触れん」

ネガティブな気持ちをポジティブにするのは難しいのではないかな?

進みも牛歩。思ったように進めなかった。一步一步、みんなで相談しながら準備を進めてきた。

転機はタブレットを導入して、「仕事だから」と仕方なしに少しずつ触ってくれるようになったこと。

ヘルパーさんが、「ここが分からんのやけど」と聞きに来てくれた時は本当に嬉しかった。

興味もってもらえたんだと、実感できた時だった。

「タブレットになって記録が簡単になったね」「前の記録が簡単に見れるようになって良かった」など肯定的な声がアンケート結果からも見え、少しずつ軌道に乗ってきたかなと感じている。

ICT導入した根底には、「長く働きやすい職場」作りがあると思う。職員全員が「安正早業」を実感できるよう、努力していきたい。

