



介護 ICT による本当
の効率化がわかる！



ICT 実践事例集



IC タグでスマートな介護記録！

Care-wing 介護の翼

ICT 実践事例集



ご協力いただいた事業所様一覧

社会福祉法人能登福祉会（石川県）	4P
社会福祉法人千葉勤労者福祉会（千葉県）	7P
社会福祉法人北養会（茨城県）	9P
あっぷるケア株式会社（宮城県）	11P
日建ヘルスメディカル株式会社（岐阜県）	14P
名張育成会（三重県）	16P
株式会社 YAOKI（岡山県）	18P
株式会社縁満（奈良県）	20P
社会福祉法人福音会（東京都）	22P
ケアパートナー株式会社（東京都）	25P
社会福祉法人札幌市社会福祉協議会（北海道）	28P
株式会社介護事業研究会（大阪府）	31P
医療法人松浦医院グループ（大阪府）	33P
有限会社さざんか（千葉県）	36P
株式会社おかげ（香川県）	39P
株式会社川商（大阪府）	42P
有限会社介護センターこころ（福岡県）	44P
成田エコハウス株式会社（千葉県）	46P
株式会社エイドネットワーク（静岡県）	48P
株式会社ふじケアサービス寒川（神奈川県）	51P
有限会社青空（神奈川県）	53P
株式会社ドットライン / 株式会社コネクト（千葉県）	55P

スマートフォンが普及し始めたころから利用して約7年が経ちます

社会福祉法人能登福祉会（石川県）



サービス提供責任者：3人
ヘルパー人数：17人
（うち登録ヘルパー人数：4人）
最高齢ヘルパーさんのご年齢：67歳

◆ ICT 導入のきっかけについて教えてください

当法人が記録システムを導入したのが、約7年前になります。なぜこのシステムを導入したのかと言うと、年に1-2件の訪問忘れがあったことが一番の理由です。

訪問忘れがあった都度、訪問忘れがないようにチェック体制を見直していました。しかしなかなか良い改善策が見つからず、課題になっていました。そんな時、このシステムを知り、導入に至りました。

◆ 導入にあたって苦労・工夫されたことはありましたか

導入当初の課題・導入時に苦労した点ですが、導入当初は、まだスマートフォンが普及し始めたころでした。その頃はiphone4 またはiphone5の時期です。

まだまだ、従来の携帯電話を使っている職員がほとんどでした。また登録ヘルパーさんの平均年齢は60歳以上であった為、スマートフォンとモバイルプリンターの操作に慣れるまでに約3ヶ月程度かかりました。1度もスマートフォンを触ったことがなかった為、スマホ本体の操作から、アプリの操作まで、詳しい操作マニュアルを作成したり、試行錯誤しながら取り組みました。

その結果、慣れるまでは大変でしたが、慣れてしまえば今までより便利になったと感じています。

現在はスマートフォンも普及し一般的に使われるようになっていて、私たちが導入当時に苦労していたことは今ではあまりないかと思います。

◆ 導入前と導入後でどのような変化がありましたか

介護記録システムを実際に使用した結果、システムを使う前と使った後で負担がかかっている作業や課題にたいして、どのような変化があったのかをご紹介します。今回は、以下の6つの項目についてとなります。

今回紹介させていただくのは、以下6つの項目についてとなります。

1 番目にスケジュールの作成について

2 番目にサ責からの指示について

3 番目に職員間での情報共有について

4 番目に実施記録について

5 番目に予定の変更について

6 番目に訪問忘れについて

◆スケジュール作成について

導入前ですが提供票を見て、利用者さんの訪問予定とヘルパーのシフトの管理をエクセルで作成していました。エクセルで作成していますので、入力ミスや入力抜けがないか入力後にチェックを行っていました。このチェックに時間と手間がかかっていました。

またチェックをしてもどうしても入力ミスや抜けがあり、そのことで訪問忘れに繋がってしまったことがあります。システム導入後はシフト管理機能を使用し、予定を作成しています。スケジュール作成に要していた時間はどうなったかという、1ヶ月あたり今までは5日かかっていたところ、2日で作成できるようになりました。

◆サ責からの指示について

導入前は登録ヘルパーが支援後に事務所に寄って実施報告書を提出し、報告をした後、サ責は指示を行っていました。

その為、実施報告書が事務所に届かないと指示が出せない状態で、登録ヘルパーも一度事務所に立ち寄らなければなりません。また指示も電話や書面で行っていた為、電話が繋がらない時には何度も電話をしたり、お互いに業務を行っている、すれ違いになったりと、繋がるタイミングが難しかったことがあります。導入後、登録ヘルパーは、スマホで実施記録を入力でき、実施報告書を事務所まで提出する手間が省けるようになり、また指示書はスマホから確認できるようになりました。その為、サ責の指示する手間も省けるようになりました。実際にサ責が指示を出す時間がどのようになったかと言うと、1件当たり10分から5分になり5分間の短縮となりました。時間の削減だけでなく、登録ヘルパーが事務所に来なくてもよくなる等、他の場面での業務負担も軽減されるようになりました。

◆職員間の情報共有について

先ほどのサ責からの指示の件と内容が少し似ているのですが、導入前はヘルパーが支援後、実施記録を提出しないと支援内容等が確認できなかったり、他の職員は事務所にきてその実施記録を見るか、サ責がその情報を電話等で周知しないと情報が共有できませんでした。導入後は、記録を入力するとすぐに反映されている為、ヘルパーが実施記録を事務所に提出しなくても、他の職員が記録を見ることが出来るようになり、またサ責が電話で他の職員へ情報を伝える手間も省けるようになりました。またサービス内容を入力する画面の特記事項ページでは、撮影した画像が管理画面にアップロードすることができます。どうしても言葉では伝えるのが難しい場合があると思います。そんな時にはアップロードして報告することもできるので便利です。

今まで情報共有には1件あたり、電話をかけて1度目が出た場合ですが、だいたい6分だったのが3分へ短縮されました。電話が繋がらなかった場合は、後でもう一度忘れないように電話をしなければならなかったのですが、そのような手間が省けるようになりました。

実施記録について

導入前は事業所の指定の用紙に手書きで書いていました。導入後は、アプリでサービス内容を選んでタップするだけになりました。

実施記録について、今までは事業所用と利用者用と2枚手書きで作成していました。

また記録後に捺印を頂いたりしていました。サービス内容はチェックするだけになりと工夫をして使用していました。

導入後は、アプリの画面で支援内容を選んでタッチするだけになりました。また特記事項については文字入力又は音声入力で記載することが可能です。ちなみに記録と同時に実績にも反映されるため、請求については当法人が使用している請求ソフトと連動が可能で、実績が取り込めるので転記する必要がなく、手間が省けています。

実施記録はデータとして保管されているので、導入前のような記録済の記録用紙を利用者ごとに仕分けてファイルに綴ったり整理することは不要となり、ペーパーレスが可能になります。

◆予定の変更について

例えば利用者さんの体調不良による変更やご家族のご都合による変更などさまざまな理由による予定の変更があります。当事業所の場合ですと、1ヶ月に約1970件の予定に対して約40件の変更があります。

予定が変更になるとその都度、予定の組み直ししなければならず、電話連絡等に時間がかかっていました。導入前は、ソフトや予定の変更があった場合、電話で変更を伝えていましたが、どうしても時々伝達ミスや聞き取り間違いがあったこともありました。しかし導入後は、システムのほうで予定の変更入力すると、予定の変更がスマホにリアルタイムで反映され、予定が変更になった通知も届くようになり、伝達ミスや聞き取り間違いがなくなりました。今までは電話で変更を伝えていたものが、システムに入力するだけで変更の通知が遅れる為、電話をかける手間が省けるようになりました。また文字で確認できるため、後で確認するときも安心感があります。

◆訪問忘れについて

サービス開始時間の前にもうすぐサービスの開始時間ですと通知が届くアラート機能が便利です。この通知によって「もうすぐ時間だな」と意識できるようになります。サービス提供時間になっても、サービスを開始していない場合には、設定したメールアドレス（サ責）に届く遅延メール機能も助かります。サービス開始予定の時間より、任意に設定した時間、例えば5分後や10分後までにサービスを開始しないと送られてきます。このメールが届いた時には、すぐに職員に確認することが出来るようになりましたし、もし実際にサービス予定を忘れていても、気づくことができ、利用者また家族にすぐにフォローが出来るようになりました。

◆ICTの導入を検討されている方へ一言お願いします

導入当初は今まで行っていた、手書きで記録をする方法からスマホを使って記録を行う方法に変わった為、戸惑うことや以前より業務に時間がかかってしまうこともありました。しかし、安定して運用できるようになってからは、いろいろな手間が省けるようになり、作業効率がアップすることができました。そして訪問忘れがなくなり、事業所の信頼も高まりました。システムの方も新しい機能がたくさん増え、ますます便利になっています。苦労した点もありましたが、導入してよかったと感じています。

事務作業時間を 8 割削減。月末の請求業務は 2 時間で完結！

社会福祉法人千葉勤労者福祉会（千葉県千葉市）



事業所名：ヘルパーステーションなのはな幕張

ヘルパー人数：62 人

（うち登録ヘルパー 約 50 人）

利用者人数：235 人

最高齢ヘルパーさんのご年齢：75 歳

◆ ICT 導入のきっかけについて教えてください

事務作業の削減と、特定事業所加算の体制要件を満たすためになにか良いものがないかと思ったのがきっかけです。

当訪問介護事業所ではヘルパーの人数も多く、月末の事務作業に毎月多くの時間を要していました。また、以前に特定事業所加算は算定していましたが、指示・報告の要件を満たすのが難しいため、算定をやめたという経緯があります。改めて経営改善のためにも特定事業所加算の取得をしようと考えておりました。

また、紙の介護記録用紙が大量にあったため、中には紛失をしてしまうことがあったり、月末にならないと訪問状況がわからなかったりという課題も抱えていたので、これを何とかする方法を常に探していました。

◆ 介護記録ソフト「Care-wing」を選定した理由を教えてください

Care-wing のように高機能なシステムは初めてみました。

Care-wing は簡単に、訪問前の指示が出せることと、サービス提供内容がリアルタイムに報告されるためちゃんとヘルパーさんが訪問していることがわかります。その上 IC タグを使ったシステムのためペーパーレスにできるということで、これはすごい、と思い導入することにしました。

◆ ICT 化をすることになったとき現場の反応はいかがでしたか

導入前の心配はたくさんありました。

当事業所では 60 代や 70 代のヘルパーが中心になって活躍していただいているのでスマートフォンが使いこなせるのか？セキュリティー面は大丈夫なのか？などの不安です。

また、これまでやったことのない ICT 活用なので、慣れるまでの不安や、逆に事務時間が増えてしまうのではないかと、ご利用者様やそのご家族、ケアマネさんからも理解が得られるのかなど、たくさんの懸念がありました。

◆導入するためになにか前もって準備などされましたか

個人でガラケーを使っていた 60 代以上のヘルパーの中にはこれを機にということで、スマホに変える方もおり、導入が決まった後は比較的積極的になってくれました。

また、ご利用者様やそのご家族、ケアマネさんには ICT 導入のお知らせを事前に行いました。

導入時にはロジックのインストラクターに来てもらい、サ責向けに研修を行い、その後、ヘルパーたちにも端末を配って、練習をしました。個人差はありますが、ヘルパーは、30 分から長い人でも 4 時間で覚えてもらうことができました。

◆導入してよかったことはどんなことですか

まず、事務作業の時間は大幅に削減ができました。月末月初の事務作業時間は全体で 8 割削減することができ、今では月末の請求業務はたった 2 時間で終わっています。

紙の作業だと忙しさのあまり、余裕がありませんでしたが、今では事務作業が楽になったのでストレスも無くなり、ヘルパーの相談にのる時間もできています。訪問に出る時間も増やすことができ、経営の改善につながっています。

ヘルパーにとっては、訪問に遅れている場合はアラートが出るので抜け漏れの防止にも繋がりますし、サービス内容や訪問時間の変更も自動で通知ができるため、情報共有が楽になったという声も上がっています。紙の介護記録の提出がなくなったので便利で楽になったといただいています。

当初、不安に思っていたことが嘘みたいです！

◆導入前と導入後でヘルパーさんに変化はありましたか

自分以外のヘルパーが入った際の介護記録が簡単にスマホで見られるようになったので、ヘルパー同士で同じ利用者のケアに関するコミュニケーションが積極的になって、より本質的に利用者に向けたケアが提供できるようになっていると感じます。

◆ Care-wing をお使いいただく中で便利だと思う機能はなにかありますか

特定事業所加算の指示機能は本当に便利です！

ヘルパーの入退出状況やサービス実施記録がリアルタイムに確認できることもとても便利だと思います。

また、予定と実績の突き合わせも、システムが自動でやってくれるのでとても手間が減りました。

◆ ICT の導入を検討されている方へ一言お願いします

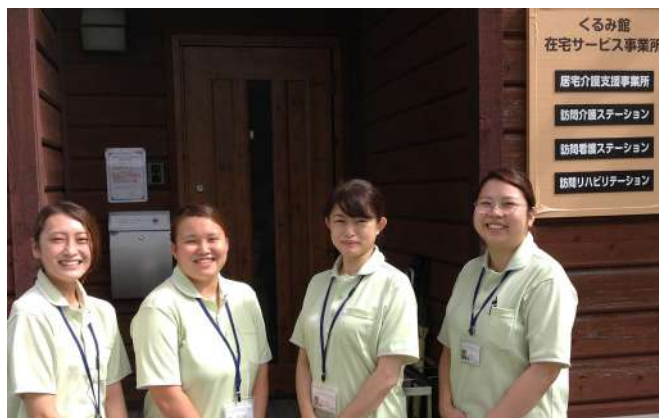
当事業所では完璧に使いこなすまでは 3 ヶ月ほどの時間がかかりました。最初はたしかに大変でしたが今はもう前のアナログな状況に戻ることは考えられません。

今、介護業界全体で人材が足りていない状況なので、今後さらに ICT には頼っていくことになると思っています。人材が少ない中で事務作業をしながら訪問に出ることを考えたとき、いかに事務作業を効率化するのが重要だと思います。事務作業を効率化して無駄を省ければ大切な訪問の部分を増やすことが確実にできます。

ヘルパーさんに教えるのは大変だな、と思う部分はあると思いますが、その時間を乗り越えてしまえば、あとあと苦労してよかったね、というときが必ず来ます。Care-wing だったら大丈夫だな、と思えると思いますのであれこれ考えるよりも、話を聞いてみてください。

主な事務作業時間を約 60 %削減。残業ゼロで若手人材の子育てと仕事の両立！

社会福祉法人北養会（茨城県）



事業所名：

訪問介護ステーションくるみ館

サービス提供責任者：4人

（内1人はパート）

ヘルパー：11人（20歳代～60歳代）

最高齢のヘルパー年齢：68歳

その他の職種など：1人

◆ ICTを導入しようと思ったきっかけを教えてください

当法人では高齢者の訪問介護以外に、自費サービス、総合事業サービス、障害福祉サービスなどを行っており、いくつかの請求ソフトを使用していました。しかし利用者も増え始め、請求はもちろん、スケジュール調節なども難しくなってきたため、総合事業が開始されるタイミングを機に「一括で管理できるようなソフト」にすることを検討しました。また、サービス提供責任者の業務がとても大変でどうにかして業務改善したいという気持ちもあったので、一緒に活動記録の電子化も検討し、記録のソフトも探し始めました。そこで15社ほどのソフト会社に資料請求を行って検討しました。

◆ Care-wingを選定した理由を教えてください

請求ソフトと連携ができることその他大きく5点ありました。

1点目はCare-wingならスピーディーにスケジュール作成が可能な点、2点目は予定と実績の管理が簡単にできる点、3点目はペーパーレス化ができることによってコスト削減につながる点、4点目はサービス提供責任者が、ヘルパーの活動内容や報告をいち早く確認することが可能になる点、最後に機能が充実しており、他社ソフトと比べて費用が安かった、という5点ですね。



◆導入にあたって苦労したこと、工夫したことはありますか

若手のサービス提供責任者が、説明をせずとも Care-wing を使いこなしてくれたため、導入時にそれほど苦労は無かったと思います。スマートフォンの操作が苦手なヘルパーに対し、積極的に Care-wing の指導及びアドバイスを行ってくれたため、とても助かりました。またご利用者様に対しても、お知らせのチラシを1枚写真入りで作成し、予め告知したため、すぐにご理解いただけました。強いて言うのであれば、スマートフォンを全員が持つてはいなかったため、6名分の端末をレンタルすることになった事です。

◆導入してよかったことがあれば教えてください

働きやすい環境になったお陰で、もうよその職場では働くことができないぐらいの効果を実感しています。今までは毎日21時、月末月初は22時まで残業していましたが、今では定時で上がれるようになりました。本当にサービス提供責任者の業務が大変で、体調不良や結婚を機に働くことが難しくなってしまう方もいました。しかし今では残業が無くなったお陰で、若いサービス提供責任者も働けるような環境になりました。システムを導入していなければ、辞めていたと思います。誰かが休んだとしても、別の者が業務を引き継げる状態となったため安心していきます。

結婚しても、お子さんがいても、働き続けることができる環境になったので、紹介によるサービス提供責任者の入社も増えました。残業が多い状態では、人を採用することができなかったため、本当に改善できて良かったです。

◆ICTの導入を検討されている方へ一言お願いします

ICTを導入してからは、サービス提供責任者・ヘルパー共に事業所全体が「連絡／記録の部分」で、とても業務効率化できたので、大変良かったと思います。

また次世代の若いサービス提供責任者のために、仕事しやすい環境を作ってあげる事が大切だと思いますので、Care-wingを導入して本当に良かったと思っています。



現場の介護に特化。ヘルパーが前より明るくなったことは予想外の効果です

あっぷるケア株式会社（宮城県仙台市）



2 事業所運営

ヘルパー人数：31 人

(1 名は事務員兼任)

管理者：2 人

サービス提供責任者：3 人

利用者人数：約 100 人

最高齢ヘルパーさんのご年齢：73 歳

◆ ICT 導入のきっかけについて教えてください

経営改善のためです。

当事業所は、現在の運営会社になる前、別の会社が経営をしていましたが、経営状況が思わしくなく事業譲渡を受けました。経営改善をするに当たって、必要なことは「法令遵守」と「介護サービスの提供は、人にしかできない業務」と定められました。

その意識付けの元、利用者様に対する介護サービスの提供以外の業務は効率化しよう、という方針で ICT 化することに決めました。

◆ 介護記録ソフト「Care-wing」を選定した理由を教えてください

2015 年の 2 月から ICT 導入に向けて調査を開始しました。

自社だけではなく、仙台市や宮城県の担当課にも良いシステムがないか確認を依頼しましたが、なかなかすぐには良いものは見つかりませんでした。

その後、仙台市内のソフトウェア会社と共同でスマホを利用したシステム開発を試みましたが結局シフト管理の部分しかシステム化できず、1 年で撤退。その後別の開発会社とも改めて試みましたが、またうまくいきませんでした。

そんな時、関西方面で良いソフトが普及しているという情報を聞きつけて調査をしたところ、Care-wing を知りました。実際にテスト運用を重ねた上で、これなら使いこなせそうだということで仙台市の担当課にも問題がないか確認した上で、承認が得られたので導入することになりました。

◆ ICT 化をするとなったとき現場の反応はいかがでしたか

正直に申し上げますが、普段スマホを使っていなかった 50 代以上のヘルパーからは反対の声がありました。「スマホで記録をとるのであれば、私は辞めます！」といった声も実は出ていました。

◆導入にあたっての苦労・工夫されたことはありましたか

ICT化を進めるにあたり工夫した点は、ヘルパーの皆さんにも準備段階から参加していただいたことです。あんなにスマホが嫌だと言っていたヘルパーの皆さんに機種選定を依頼しました。その時に意外と自分たちも簡単に使えるなということに気がついてもらえましたね。

スマホは嫌だな、と口頭では言っている、どこかでスマホを覚えたいと思う気持ちもあったのではないかなと思っています。

後でわかった事ですが、スマホ未経験のヘルパーが端末を貸与する前段階でお子さんやお孫さんのスマホやタブレットを使い練習をしていたと話してくれました。不安があったからこそ自発的な行動が生まれたようです。

◆導入してよかったことはどんなことですか

導入前後では、事務作業等の時間や、経費を70%以上削減する効果を得られています。

これまではサービス実施記録や、賃金計算のためにヘルパーから提出してもらっていた紙ベースの資料などがありましたが、導入後、紙の報告は全てなくなりペーパーレス化しました。手書きの手間や集計作業がなくなったことによって、ストレスがとても軽減されています。

また、利用者様に関するADLや事業所とヘルパー間での連絡事項はいつでも時系列で確認できるようになったので情報共有が密になり、急な代行対応もスムーズにできています。

ノートパソコン一つで事務作業ができるので管理者やサ責には、日常の空いた時間にパソコンで記録を確認、承認してもらっています。利用者様への申し送りや指示もリアルタイムでヘルパーに伝達できるようになりました。事務作業のために事務所によらなくても良くなったのでとても喜んでます。

月末の実績報告や確認作業から開放されて事務作業による残業は全くなり、月初めの3日までは請求事務が終わるようになりましたね。

実際に導入後にも実地指導を受けましたが問題なく完了しています。

現在は、新型コロナウイルス感染リスクの回避策として、サ責は、在宅勤務を基本としていますが、これまで同様、利用者様やヘルパーとのコミュニケーションは円滑で、いつもどおりの確に業務が進んでおります。このような時の最後の砦は在宅介護と言って、ヘルパーも緊張感をもって仕事をいただいていることに、Care-wingを導入していてよかったと思います。かつ職員の身を守ることに役立っていると思います。

◆導入前と導入後でヘルパーさんに変化はありましたか

管理者・サ責のソフト入力ミス等にヘルパーが事前に気づき連絡をくれました。当日や翌日の予定だけでなく先々の確認をしており、個々の責任感が上がったようです。

想定外の影響でしたが、紙による手書きの事務作業から開放されたことと、操作研修などでコミュニケーションが増したなどによって、職員やヘルパーがこれまで以上に明るい表情になりました。

事前に利用者様の基本的な情報共有はできた上で研修会を行えるようになったので、より深い利用者様本位の研修の場が作れていると感じています。

さらにケアマネへの報告も月初めの3日までには訪問をして届けられるようになったので、報告が早くなったことが評価されて、新規の案件も増えています。

実は採用の面にもいい影響が出ています。

今までずっと求人を出していたものの全く採用できていませんでしたが、Care-wing 導入後、30代と40代の常勤職員と、登録ヘルパー3名の採用にもつながっています。

辞める、といていたヘルパーも脱落者は一人もいません。張り切って仕事をしています。

(Care-wing を導入してから、退職者は一人もでていません。)

◆ Care-wing をお使いいただく中で便利だと思う機能はなにかありますか

ケアの予定だけでなく、管理者やサ責の担当者会議、職員の業務会議等の予定を作成することができる点です。

今までは手帳等に記入して管理していましたが、スマホでも確認できるようになり便利になりました。

その他にも現場目線の細かい機能がたくさんあって重宝しています。

◆ Care-wing を活用した今後の展開・要望がありましたらお聞かせください

業務効率が上がり事務作業等の時間が短縮できたので、外部研修などの機会を増やし、今まで以上に質の高い介護サービスを提供していきたいと思っています。

複数の事業所が関わっている利用者様も多く、自社以外の事業所も活用することにより、自社の事業所間だけではなく、他社の事業所との情報共有・申し送りが出来れば尚便利になると考えています。

私どもの事業所のなかで紙として残ったものは、利用契約書やモニタリング・アセスメントシート等の利用者様の属性ファイルです。これらをデータ化すること、さらに、利用者の方々が関係する医療機関とも連携できる仕組みをつくることができれば、安心安全で質の高いサービスが提供できるようになると思います。

◆ ICT の導入を検討されている方へ一言お願いします

ICT 導入後に、実は「手書きで記録を取るのが嫌だった」というヘルパーがいた事を知りました。ご自身の書く文字がご利用者様のご家族や他のヘルパーに見られるのに抵抗があったそうです。そういうヘルパーにも ICT の導入は喜んでもらっています。

よく対面でのコミュニケーションはとても大事だ、という声がありますが、確かに対面コミュニケーションは必要です。ただ、対面で指示を行ったり、申し送りを共有したりすると抜け漏れや、聞いた・聞いていないというトラブルが起こることがあると思います。ICT を導入したことによって、そういった抜け漏れをなくし、対面以上の細かなコミュニケーションが取れるようになりました。

対面の場をなくすのではなく、対面したときに、より深いコミュニケーションを取るためにも ICT の導入は不可欠だと思っています。

情報の流れが速く、正確になり業務が効率化。 他職種との連携も強化されました

日建ヘルスメディカル株式会社（岐阜県岐阜市）



事業所様名：

につけん介護岐阜中央ケアセンター、
につけん介護岐阜南ケアセンター、につけ
ん介護関ケアセンター

ヘルパー人数：60人

（うち登録ヘルパー人数：45人）

利用者人数：366人

最高齢ヘルパーさんのご年齢：75歳

◆ ICT 導入のきっかけについて教えてください

訪問介護業界も他職種との情報の連携が必要と感じていましたが、実施報告書（複写用紙）が紙であったため、情報の収集・把握がスムーズに行われず、現場の情報を本社が把握することができていませんでした。他職種との連携もスタッフ個人レベルではらつきがあり、解決策を模索していました。

また、介護事業の収益改善のため特定事業所加算取得の方向性は決まっていたので情報連携をより充実させる必要がありました。

◆ Care-wing を導入いただいた理由を教えてください

数社の情報共有ソフトを比較した中、Care-wing は指示機能と既読機能により指揮命令系統が構築されていること、入退室管理が明確にできること、給料計算の機能まで連動していることなど、弊社が情報共有以外に重要視していた機能まですべて満たしていたので、導入を決断しました。

◆ ICT 化をすることになったときの現場の反応はいかがでしたか

声が大きくなるのは、「現場の介護に ICT は必要ない」「複写紙で問題ない」という意見や、スマートフォンを初めて使うことになる社員の不安等による抵抗意見でした。一方で、「ICT の必要性をなんとなく感じている」、「システムの仕組みにワクワクしている」という意見もありました。

◆ 導入するためになにか前もって準備などされましたか

一番大きな準備は経営者の決断です。導入を決めたら、現場、物品管理、スケジュール管理 の各責任者を明確にして、導入作業にかかりました。導入スケジュールを明らかにして、現場の意思統一に時間をかけたのが効果的でした。説明会を「スマホに慣れている社員」「慣れていない社員」に分け不安を取り除き、スマートフォンに慣れている事務員、サ責を基軸に、高齢社員への説明も丁寧に行うなどの工夫もしました。また、システムについて現場任せにせず、本社に担当を置き、フォローする体制を構築しました。

◆導入してよかったことはどんなことですか

現場の情報の流れが早く、正確になることで、ケアマネ等他職種との連携が強化されました。導入前は個々でサービスを行っていましたが、役割が明確になったことでサ責を中心としたチームで対応できるようになりました。

また、指揮命令系統が整備されたことで、伝え間違い、聞き間違いがなくなり、スケジュール管理ミスによる訪問忘れ等の問題も解消しました。それに伴って、利用者からのクレームをフォローする時間が削減できました。

サ責が現場に入らなくても現場の状況が把握できるようになったので、特定事業所加算を容易に取得でき、給与をUPさせることができました。

◆導入前と導入後でヘルパーさんに変化はありましたか

いつでも、どこでも介護計画書を確認できることや、ヘルパー同士、特に年代を超えた社員のコミュニケーションが活発になったことで、新人社員や若手社員の業務に対する安心感が生れています。また、計画と実際に入っている時間との整合性を調整できたことで、サービスの内容の見直しやヘルパー一人一人の時間認識も変化してきたと考えています。現場の情報共有が実現できたことで、たまにシフトに入るヘルパーも、安心して現場に入ることができるようになりました。

導入前には、紙では読めない記録（字が汚い、濡れている）や記録した紙の紛失もありましたが、今ではその問題も解消し、ただ書くだけの記録ではなく伝わる記録の書き方も指導できるようになりました。

◆ICTの導入を検討されている方へ一言お願いします

必要なのは経営者の決断です。そしてICTを必要としている現場の意見を大切にすることです。

Care-wingを導入し気付いたことは、ICTは単なる情報共有や記録だけではなく、社員の役割が明確化されることで、成長が促されるツールです。ICTを導入しても介護自体が楽になるわけではありませんが、指示命令系統が整備され、報連相が活発化することで、チームプレーやヘルパーの安心感が生まれ、その結果、介護により集中できる環境が整いました。連携ノートやご家族とのやり取りの記録は別途必要ですが、導入してからは、ベースでの紙に戻りたくないという社員が多くなりました。

ご利用者やケアマネからのクレームはほとんどありません、導入後の離職もほとんどありません。導入を躊躇されているなら、ぜひお勧めしたいですね。

ヘルパーさんへの指示、報告がリアルタイムに。 勤怠管理もしやすくなりました！

名張育成会（三重県名張市）



事業所様名：
ホームヘルプサービスゆーゆ
ヘルパー人数：16名
（うち登録ヘルパー人数：9名）
利用者人数：約100名
最高齢ヘルパー様のご年齢：73歳

◆ ICTを導入しようと思ったきっかけを教えてください

私たちは三重県名張市を中心に、主に障がい者の方への支援と訪問介護を行っている事業所です。導入のきっかけとなったのは、特定事業所加算の取得条件として、各ヘルパーさんにリアルタイムで指示を出したり報告を受けたりできているか、という項目があったことです。それまでの記録は紙ベースで、やりとりも電話が主でした。記録は事務所にありますから、事務所に寄らずに直接利用者様の自宅に支援に入るヘルパーさんは報告を見ることができず、電話でしか伝えられません。電話が繋がらないと、利用者様の近々の様子を知らせたり、支援に入る前に指示を伝えたりするのが難しくなってしまう。行き違いやタイムラグが発生して、指示を出したのにもう終わっているということもあり、改善が必要でした。携帯電話を使っているヘルパーさんもありましたが、携帯電話のSMS（ショートメッセージ）だと文字制限がありますし、そもそもメールを使えず、電話連絡のみという高齢のヘルパーさんもありましたので、それでは対応できなかったのです。

◆ Care-wing を選ばれた理由を教えてください

まず、リアルタイムでサービス状況が把握でき、指示を出して報告を受けられることがポイントでした。何か変更が発生しても、ヘルパーさんが訪問前にすぐに確認できます。あと、NFC機能でサービスの開始時刻や終了時刻が把握できるので、ヘルパーさんの勤怠管理がしやすいと思ったのも選んだ決め手になりました。

◆ 導入にあたって準備されたこと、苦労されたことはありますか

事業所でスマートフォンを購入し、ヘルパーさん全員に貸与するようにしました。持っている方もいらっしゃいましたが、仕事専用として使ってもらっています。大変だったのは、スマートフォンの使い方に慣れてもらうこと。全員が集まる機会はなかなかないので、事務所に来た機会を利用し、1人ずつ使い方を説明しました。若い方は1週間くらいで使えるようになりましたが、高齢の方は慣れるまで1カ月くらいかかりましたね。タップと長押しの違いがなかなかわかってもらえなくて、誤作動してしまうことも。文字の

変換や句読点の打ち方も苦労していたようです。音声入力を使っているのは1人だけですが、間違えて認識された時に文字の修正の仕方がわからないと。大体の意味はわかりますので、間違っただまま送ってくれていいですよ、と伝えたりしましたが、毎日使っているうちに、みなさん慣れてきて、今では使いこなせるようになっていきます。

あと、利用者様には仕事中にスマートフォンを触っているのが、私用だと誤解されないように、ヘルパーさんが個別で「今度こういうシステムを仕事で使うようになりました」と説明もしましたね。

◆導入してよかったことを教えてください

導入前は、ヘルパーさんが携帯電話を持ってはいてもなかなかつながらず、お互いに連絡が取りづらかったので、事務所に来てもらった時に指示や報告をするというのがメインでした。今はヘルパーさんもサービス提供責任者もスマートフォンやパソコンでその日の支援内容や指示をリアルタイムで確認することができるようになり、とても助かっています。Care-wingの報告を見て、もし何か問題があれば、すぐに電話をかけて詳しい話を聞くこともできます。

記録がデータとしてシステム上に残るので、過去の記録がスマートフォンですぐ確認できるのも便利です。事務所まで足を運んで、過去の記録を紙で探すという手間がなくなりましたので。

また、サービスの開始、終了時刻がICタグにタッチしてもらうだけで正確に把握できるので、勤怠管理やサービスの実績管理が確実なものになりました。導入前は、サービスの開始前や終了後にいちいち電話報告を受けておらず、実際の時間確認が難しかったので、その部分では本当に助かっています。

◆ICTの導入を検討されている方へ一言お願いします

実際に使ってみると、とても使いやすいシステムだと思いますので、ぜひ試してみてくださいですね。ヘルパー事業所にとってリアルタイムな報告や指示はとても大事なのですが、職种的に常に面と向かって話すのは難しい。Care-wingを利用することで、コミュニケーションが密に図れるようになれば、よりよいサービス提供や、ヘルパーさんや職員の働きやすさにもつながると思います。

業務の効率化や経営の収支改善に大きく役立っています

株式会社 YAOKI (岡山県岡山市)



事業所様名：アップルウッド西大寺
登録ヘルパー人数：35名
(※訪問看護ステーションとヘルパーステーションも兼務 その他、看護師とセラピストが合わせて23名)
入居者人数：55～56名
最高齢ヘルパーさんのご年齢：61歳

◆ ICTを導入しようと思われたきっかけを教えてください

アップルウッド西大寺はサービス付き高齢者向け住宅（以下サ高住）ですが、医療依存度の高い方々を中心に受け入れているのが特徴です。看護・介護・リハビリ職が連携して入居者の方々を元気にして、在宅に復帰もしくは施設への入居が可能になるよう身体機能の改善に努めています。開設が2013年10月で導入を決めたのは2015年5月ですが、当時でもヘルパーの訪問件数が1日トータルで約100件もあったのに、訪問の記録・エビデンス管理は全て紙ベースでした。サービス提供責任者（以下サ責）がその大量の書類を毎日チェックするのがかなり大変で、いずれ限界が来るのが目に見えていました。量が多すぎてチェックできずに、まともに記録が書けないのではという懸念もありましたし、私自身、この時代に記録がIT化できていないこと自体あり得ないと考えていたこともあり、システムを探し始めたというわけです。

◆ Care-wingを選定した理由を教えてください

請求と記録は本来一つであるべきものなのですが、請求システムの会社が開発したものは、記録を「請求のため」の記録としか見ていない面がある。重度な入居者様が多い私たちにとっては、利用者様の情報をリアルタイムにどう共有するかがとても重要なのですが、その視点が抜けていました。そこで記録に特化したシステムをインターネットで探し回って、Care-wingにたどり着いたというわけです。記録、確認、情報共有がスムーズに進むのは介護記録専用システムのCare-wingならではないと思います。導入した当時は比較対象があまりなかったのですが、費用の面でも安価で、認証システムの不正防止に安心感があったことも、選んだ理由です。

◆ 導入にあたって苦労したことはありますか

年配のヘルパーさんの中には操作が不安だと心配する人もいましたが、3年以内には記録のIT化は当たり前になり介護の仕事は出来なくなるよと説得しました。実際にやってみたら結構すぐに使えるようになりましたけれど、事務スタッフは残業減につながるだろうということで抵抗感はなかったですね。導入後は担当のサ責が時間を決めて、全員に使い方の説明や指導をしてくれました。トータルで1週間くらいだったでしょ

うか。その頃はマニュアルがなかったので、簡単なマニュアルも作って、1カ月くらいでペーパーレスが実現できました。

◆導入してよかったことはどんなことですか

導入前は2人のスタッフが交代で毎日2～3時間、確認作業のための残業をしていたのが、ほとんどなくなりました。今は専門のパート職員が1人に対応できています。その分、サ責が本来やるべき仕事であるサービス管理やスタッフの管理に集中できるようになっています。

あとは月間3000枚以上のサービス記録がデータ化されきっちりと管理できるようになったのも大きなメリットです。記録に不備があっても、その日のうちに解決できる。訪問介護の命綱はサービス提供記録で、これがなければ不正請求になりますから。サ高住の場合、訪問先が同じ建物内なので、そこは厳密に管理する必要があります。3000件の請求のうち、もし1件でも記録がなければ困ったことになる。不正請求は指定取り消しにもつながりますから、そこがチェックできるようになったのはとても助かっています。

システムは導入しただけで全てが効率化される訳ではありません。導入後に各事業所のご利用者やオペレーションの実態に合わせたルール設定が必要です。緊急対応や急遽プラン変更といったイレギュラーが発生した時の取り決めです。ルール設定を検討するのに、Care-wingのヘルプデスクは機能説明だけでなく、こうやったら同じような対応ができるかもと提案してくれます。介護現場の記録にこだわっているからこそだと思います。Care-wingを選んで良かったと思います。



◆導入前と導入後で意識の変化はありましたか

従業員の意識も変化しましたね。サービス提供にかかる時間や内容をしっかり把握することで、時間の感覚や決められた契約を履行するという意識を持てるようになりました。結果的にそれが利用者との信頼関係につながっています。

◆ICTの導入を検討されている方へ一言お願いします

経営者の側から言うと、一括でデータが見られるようになったのがありがたいですね。提供するサービスに実際どれだけの時間がかかるか、例えば割り当ては30分なのに本当は40分かかると内容なのだとかがわかるようになったので、サ責がケアマネに対して情報を出す資料にもなっています。またCSVとエクセルで整理して分析していますので、どの時間帯にどれだけ人員が必要かを考える基礎データにもなり、業務の効率化や経営の収支改善に大きく役立っています。ICTを導入するかどうかで、数年以内に収入の差が明確にできると思いますので、経営の目線からいっても導入をぜひおすすめしたいです。

全員スマホが使えるようになり、毎月テレビ会議でコミュニケーションをとっています

株式会社縁満（奈良県大和郡山市）



事業所様名：ヘルパーサポート笑ん満
ヘルパー人数：20人
（うち登録ヘルパー人数：14人）
利用者人数：約100人
最高齢ヘルパーさんのご年齢：71歳

◆ ICT 導入のきっかけについて教えてください

利用者様へのサービス漏れなどのない、質の高いサービスを提供したいと考え、5年前に開業した時から試行錯誤をしながら業務の改善に取り組んでいました。以前はシステムエンジニアに依頼して作った入退室管理やシフト調整のための独自のソフトを1年ほど使っていましたが、人手がかかる部分がある点にもどかしさを感じていました。

◆ Care-wing を導入いただいた理由を教えてください

ある時口ジックさんとのご縁をいただき、Care-wing を紹介いただきました。機能が豊富で、求めている質の高いサービスが実現できると考えたこと。利用していた請求ソフトと連携できることなどから導入することにしました。最初にシステムを説明してもらった営業の方が、当事業所のことをとても考えてくれながら説明してくれたのも決め手に。他社の製品のことは全く考えませんでした。

◆ ICT 化をすることになったときの現場の反応はいかがでしたか

導入することを説明した時、従業員から多少驚きの声は上がりました。ですが、操作が簡単であることを説明すると理解してもらえ、比較的スムーズに導入を進められたと思います。

◆ 導入するためになにか前もって準備などされましたか

特に前もっての準備はしませんでした。思ったよりマンパワーと労力が必要でした。Care-wing 導入にあたっては、社員1名を Care-wing の事務局担当に任命して、システムの運用と現場スタッフへの使い方のアドバイスを担当してもらいました。Care-wing のエキスパートを一人育て、そこから使い方を広げていったわけですが、このやり方が一番よかったと思います。

◆ 導入してよかったことはどんなことですか

Care-wing 導入によって、報・連・相がしやすくなったことですね。利用者一人ひとりに関する情報が把握

しやすくなり、連絡ミスによるサービスの漏れがなくなりました。当社のホームページで「Care-wing というシステムを導入し、質の良いサービスを提供している」ことを謳っていますが、そのことで入社を希望して来る人も増えてきました。

従業員全員がスマートフォンを持つことで、LINE など SNS を利用した情報発信がしやすくなりました。スマートフォンで撮影した写真をやり取りすることで簡単に情報共有ができ、スタッフ間の連携が劇的にスムーズになりました。

Care-wing 導入によってサービス内容をヘルパーに指示しやすく、それに対する返信もしやすくなりました。特定事業所加算の条件をクリアしているのはもちろん、「ここが大事」という情報の重要度を、指示する側とされる側が正確に共有できるようになったことが、サービスの質の向上につながっていると感じています。

◆新型コロナウイルスの影響はいかがでしたか

利用者の変化という面では、影響はそれほどありませんでした。感染予防のために利用は控えるという方もごく少数いらっしゃいましたが、ほとんどの方はヘルパーの訪問を生活インフラの一部ととらえていて、危惧していたような状況にはなりません。一方、感染への不安を感じながらの仕事だったので従業員は大変だったと思います。感染拡大防止のために在宅勤務を導入したので情報の共有が難しくなるのではないかと心配しました。しかし Care-wing のおかげで情報の共有・伝達は特段問題なくできていました。

◆導入前と導入後でヘルパーさんに変化はありましたか

従業員全員がスマホを持つことで、月に一回テレビ電話で会議を行うことができるようになったことが大きな変化だと思います。顔を合わせて話ができないと、会社への帰属意識が薄くなったり、指揮命令系統があやふやになったりする心配があります。毎月一回、お互い顔を見ながら会議できるのは本当に良かった。訪問介護に関わるスタッフは高齢化しているので、こういう取り組みができる事業所は少ないと思います。Care-wing を導入し、みんながスマホを使えるようになったからその効果だと感じています。

◆Care-wing の機能で便利だと思うのはどんなところですか

ヘルパーやサービス提供責任者に聞いたところによると、シフト調整がしやすくなったことが良かったという人が多いですね。また、月末の書類作成に係る事務作業の負担が無くなり楽になったという声も多いです。サポートについては、操作に慣れてきた今では十分だと考えています。ただ、導入当初、聞きたいこと、教えてほしいことがたくさんあった頃は、対応がもどかしく感じることもありました。導入時のサポートにがっちり対応してもらえる体制があれば、どんな事業所でも安心して導入することができるようになるのではないかと思います。

◆ICT の導入を検討されている方へ一言お願いします

私は、利用者へのサービスの質を向上させたいと考えて Care-wing 導入を決めました。作業の効率化や省力化、コストダウンというメリットは二の次、三の次でした。そして、Care-wing のおかげでサービスの質を向上させることができました。目標を早く実現できる道具があるなら使った方が良く思っていたので、迷いなく導入しました。

これから介護の仕事はますます人手不足になっていくでしょう。そして様々な業務が IT の力で変化していくことが予想されます。ですから、今、ICT 導入を躊躇している場合ではない。個人的にはそう思っています。

使い始めて2年あまり。もう以前の仕事のスタイルには戻れません

社会福祉法人 福音会（東京都町田市）



事業所様名：

ふくいんヘルパーステーション木曽山崎

サービス提供責任者：7人

ヘルパー人数：41人

（うち登録ヘルパー人数：38人）

事務：3人

利用者人数：約300人

最高齢ヘルパーさんのご年齢：78歳

◆ ICT 導入のきっかけについて教えてください

ペーパーレスを実現することで、サービス提供責任者の作業負担を軽減したいと思い、当事業所に合うシステムを探していました。月末になると大量のサービス記録がステーションに届き、未回収分の確認や計画との突合、印鑑の確認など膨大な作業に追われていました。負担を軽減して、その労力を他の作業に向けたかったこと、そして手書きで作業をすることでどうしても発生するミス無くすことで、サービスの質をさらに向上させたいと考えていました。

◆ Care-wing を導入いただいた理由を教えてください

ある研修会で Care-wing のことを知りました。導入の決め手は操作の説明を聞いて、高齢の方が多いヘルパーさんでも簡単に使えると思ったことです。他社のシステムは少し難しい印象でした。ヘルパーさんの立場で考えると Care-wing が一番でした。もちろん、管理者が業務効率化をするために欲しいと思った機能も備わっていたのも大きな理由です。

ICT化をすることになったときの現場ヘルパーさん・サービス提供責任者さんの反応はいかがでしたか
新しい道具を導入することに対してアレルギーがあることはわかっていたので、事前の説明はしっかりと行いました。毎年、年度末に行う研修で次年度の計画を確認するのですが、その時に Care-wing を導入することを説明しました。皆さん「えー！」という感じでした。

◆ 導入するためになにか前もって準備などされましたか

スムーズに運用が開始できるようにヘルパーに向けて事前の説明をしっかりと行い、パンフレットなども示しながら段階的にイメージを理解してもらい進めました。サービス提供責任者も、ヘルパーさんからの問い合わせにこたえるため、Care-wing を使いこなせるようになる必要があり、運用開始前10日間は猛特訓をしました。

◆導入にあたって苦勞・工夫されたことはありましたか

説明をしても操作が難しいと感じるヘルパーさんもいるので、一般的なマニュアルに加えて簡単な操作ガイドを作って渡しました。それでも難しいという方には、個別に説明をしながら練習を繰り返し本番に備えました。運用開始直前には、仮の利用者と仮のヘルパーさんを立てて、シミュレーションを繰り返しました。

◆導入してよかったことはどんなことですか

当初の目的通り、紙ベースの作業で発生するミスやエラーがなくなったことで、サービスの質が上がりました。サービス提供責任者もヘルパーさんの作業の内容がリアルタイムで把握できるようになり、やり取りもスムーズにできるようになったことも大きなメリットだと思います。その日の現場の状況を把握してケアマネジャーに伝えられるのも、信頼につながったと思います。

もちろんサービス提供責任者が腱鞘炎を起こす程の量となる月末月初の書類に関する事務作業も、半分以上削減することができました。そこで浮いたサービス提供責任者の時間を、新規の利用者さんの獲得とサービス提供に充てることできるようになり、事業所のサービス提供件数が年度ごとに増加しています。特定事業所加算の要件であるサービスごとの指示・報告も Care-wing で完結できるので、その部分も事業の上で $+ \alpha$ になっています。

◆ペーパーレスにするまでにかかった期間はどれくらいでしたか

運用開始と同時に手書きの書類はすべて廃止し、すぐにペーパーレスは実現できました。書類を併用したりヘルパーさんごとに対応を変えたりするよりも、一気に切り替えた方がスムーズに移行できましたし、やはり結果は良かったと思います。

◆導入前と導入後でヘルパーさんに変化はありましたか

変わりました。プライベートで所有のガラケーをスマホに変えて、家族間で SNS を楽しむようになった方もいます。活動記録の内容も変わりました。時間がなくても音声入力を利用して気軽に記入できますし、他のヘルパーさんが記入した特記事項がいつでも見られるので、「何を書けばいいか」「どう書けばいいか」を学べるため、記入の内容も向上しました。Care-wing 導入を機に、記録の仕方の研修も 10 回以上行ったこともあり、記録内容の質がとても向上しました。

◆どれくらいコスト削減につながりましたか

業務記録用紙のコスト、実施記録用紙を保管しておくための場所の確保や、そこに運ぶためのコストが不要になりました。また、ヘルパーさんとの連絡用に使っていたフリーダイヤルも不要になったので、そのコストも削減できました。

◆新型コロナウイルスの影響について

感染が心配でヘルパーさんが休んだり、利用を控える利用者がいたりして、サービス提供の件数は多少減少しました。また、事務所内の感染防止対策としてソーシャルディスタンスを保つため、出勤する人数を減らすことになりました。しかし、Care-wing を導入していたおかげで、事務所に行かなくてもヘルパーさんの状況を確認できましたし、コミュニケーションも取れるため、サービス提供責任者の在宅勤務をスムーズに実現することができました。福音会のファイルサーバーを経由せずに必要な業務が可能になったという点はとても良かったと思っています。今でもサービス提供責任者は、交代で数名ずつ在宅勤務を続けています。

◆ Care-wing で便利だと思える機能は何ですか

一斉通知機能です。今までは訪問の状況や出勤の状況を記録した業務日誌を紙ベースで保存していたので、全ヘルパーで共有できませんでした。一斉通知機能をアレンジすることで、全ヘルパーにその日の状況を伝えることができるのは便利だと思います。他にもヘルパーステーションからの研修の案内や健康診断の案内、コロナ対策のこと、厚労省からの通知などを、タイムリーに送ることができる点も良いと思います。

今までは報告も別の書式で作成していましたが、通話記録を利用して報告書を作成し、ケアマネに提出するというやり方で作業を行っています。利用者ベースで後から見返したとき、報告書として通話記録に入っていると、担当のサービス提供責任者が変わっても、通話記録を見れば何をしていたかがわかるということが有効だと思います。

シフト表が手早く簡単に変更できるのも良いですね。今となっては、便利すぎて当たり前のように使っている機能なので忘れていましたが（笑）。担当ではなくても操作が行えて、リアルタイムで反映できるのは、24時間稼働しているこの仕事ではとても便利だと思います。

◆利用者様からの反応はありますか

紙のプリントで実施記録を後日お渡ししていますが、利用者さんのご家族様にはそちらを熟読されてずっと保存するという方もいれば、もう紙なんかいらないということで、こちらで保管している方もいます。その場ではなく、あとから紙でお届けするという事に抵抗を示された方はそんなにいませんでした。逆に、「福音会さんはもうそんなに進んでるの！」とケアマネさんに驚かれることはあります（笑）。

特殊なケースですが、利用者さんが亡くなられたりして、警察の方が確認することがありますが、記録をデータですぐに開示できることが役に立ったということもありました。

◆ Care-wing のサポートはいかがですか

始めた頃は毎日何度も問い合わせをして、お世話になりました。的確に指示をしてもらって、サポートセンターの方には感謝をしています。最初にたくさん問い合わせをして教えていただいたおかげでマスターできたので、今ではほとんどサポートセンターに頼らず使うことができています。

「ここがこうなるといいね」「こうなると使いやすいね」というバージョンアップを常に行っていただき、画面も見やすくなってきました。我々の声を聴いて反映していただいて、使いやすくしてもらっているのがとても助かっています。

◆ ICT の導入を検討されている方へ一言お願いします

Care-wing を活用している立場からすると「なぜ二の足を踏むの？」と思います。最初は大変なこともありますし、ヘルパーさんの反発もありましたが、それでも導入したことのメリットの方が大きいと考えています。

サービスに関する情報がタイムリーにやり取りできたり、ヒューマンエラーによる派遣漏れなどで信頼を無くしたりすることもなくなります。皆さんこれまで努力してきたと思うので、Care-wing がそこに $+\alpha$ となって、きちんとサービスが提供されていることの裏付けにもなるし、特定事業所加算の算定にもつながると思うので、ぜひ導入すべきだと思います。最初の一か月を越えたら慣れますし、もう元には戻れませんよ（笑）。

準備をしっかりと行うことで、スムーズに導入。 80歳のヘルパーも使いこなしています

ケアパートナー株式会社（本社：東京都品川区、事業所：東京都世田谷区他）

◆ ICT 導入のきっかけについて教えてください

特定事業所加算の要件であるサービスの指示・報告・記録などの事務作業がかなり煩雑だったこと。サービスが終わってから紙媒体で記録を作成していたため、サービス提供責任者の残業時間が一か月に20～30時間とかさんでいました。特定事業加算の要件も、メールで連絡を受けたものを紙で保存をしていたので、その作業も負担になっていました。それを解消したいと考えたのがきっかけでした。

◆ ICT 導入前にはどのような課題がありましたか

スケジュール管理は別のソフトを使っていましたが、サービスの記録、特定事業所加算の要件、そしてヘルパーの賃金計算も紙ベースでの作業。これらの負担を解消するのが課題でした。以前は賃金計算の根拠となる勤務実績は登録ヘルパーに記入してもらっていました。その日に行ったサービス、単価を記入するのですが、それをサービス責任者が回収して、実施記録と突き合わせて確認するという作業も大変でした。データではなく紙だったので、電卓で集計していたのです。これらペーパーワークの多さが大きな課題でした。

◆ Care-wing を導入いただいた理由を教えてください

『紙を減らして業務を効率化したい』ということが第一の理由です。また、ソフトを導入するのであれば、なるべく一つのソフトで完結させようと考え、実施記録のペーパーレス化ができて、情報の管理と運用も一元化できる Care-wing を選びました。ソフトを入れることがどのような結果をもたらすのかを予めはっきりさせておくと、最終的に現場の業務が非常に楽になると思います。

◆ ICT 化をすることになったときの現場の反応はいかがでしたか

特にこの業界は変化に弱いと思うので、現場のスタッフからは抵抗がありました。ただ、そのことは想定できていたので、抵抗があるだろうと予想された内容を一つ一つ箇条書きにして、スタッフへ分かりやすく説明するという事を行いました。「今は紙を使った作業でこんなに大変だけど、新しいツールを導入するとこんなに楽になるよ」と一つ一つ説得していきました。

◆ 導入するためになにか前もって準備などされましたか

導入を検討していた当時、世田谷区ではサービスの記録をスマホで行うという ICT 化した行為が「実地指導の要件を満たさない」という判断でしたが、区役所を訪れ Care-wing の仕組みやメリットとともに説明することで、要件を満たすという判断をいただくことができました。

◆ 導入にあたって苦労・工夫されたことはありましたか

苦労したのは、紙ベースの時に使っていたマスター入力、計画書、手順書など、を全てシステムに移行していかなければならないことです。どんなソフトを使う場合でも必要なことなのですが、作業量が多く大変でした。マスター入力、計画書入力、手順書入力などそれぞれ役割分担を決めて行うことで、スムーズに導

入することができました。スムーズな導入のためには、計画をしっかり立てて役割分担を決め、明確なスケジュールを作成してそれに則って作業を進めるということが、すごく重要だと思います。現場に押し付けてしまうと、すべてが苦勞になってしまって、導入にまで至らないことも無きにしもあらずなので、しっかりと計画を作ることはとても大事だと思います。

◆導入してよかったことはどんなことですか

目標としていたペーパーレス化が短時間で実現できたことですね。また、システムの中でスケジュールを管理したいと考えていたので、それが実現して全員がスケジュールを共有できるようになりました。「研修に行くからこの日はない」とか「今日は有給を取っている」ということが把握できて、業務を効率よく行えるようになったことが良かったです。またコミュニケーションツールとしても活躍してくれています。利用者の情報を共有できるところも便利です。今までは電話かメールでやり取りをしていましたが、情報を共有できるツールではありませんでした。情報が共有できる、ヘルパーの皆さんが必要な情報を、サ責を介さずに自分から取りに行ける環境が実現できたのも大きな効果だと思っています。特定事業所加算の要件である個別のサービスの指示や報告の記録も Care-wing の中で完結でき、導入前には手書きで作業をしていたサービス提供責任者の負担も無くなりました。

◆ペーパーレスにするまでにかかった期間はどれくらいでしたか

一部の利用者については、どうしても紙での記録が残りました。利用者やそのご家族のご理解をいただく必要があるので、そこは時間をかけて丁寧に対応しました。その一部を除くと、導入したその月から紙で記録をすることがなくなりました。ペーパーレスへの移行に時間がかかっている事業所は、紙と ICT の併用をされているんじゃないでしょうか。併用期間なしでスパッと紙をやめた方が短時間で移行できましたし、現場にとっても負担が少なく、結果的に良かったと思います。

◆導入前と導入後でヘルパーさんに変化はありましたか

登録ヘルパーについては、自宅に報告書の用紙を持ち帰って記入するという作業を行うことがなくなりましたね。介護記録以外に、紙ベースで行う作業が多かったんですね。給与計算、上長への報告、サ責への報告というのもすべて紙で行っていたので、それらの作業がすべてなくなりました。

◆どれくらいコスト削減につながりましたか

一番の変化は残業時間です。平均 10 時間程度、半分以下に削減できたと思います。機器の購入コストとか通信コストの増加があるので、残業が減った分がそのままコスト削減につながるわけではありませんが、事務作業が効率化できて体が楽になったり、精神的にもリフレッシュする時間が取れたりなど、金銭面だけでは表せない効果も大きいので、費用対効果としては高かったと考えています。

◆新型コロナウイルスの影響について

影響は大いにありました。4 月 5 月は家事援助がかなり落ち込みました。今は完全に元の水準に戻っています。感染対策としては、サービス提供責任者とヘルパーはすべて直行直帰にしましたが、業務に特段の影響があるということもありませんでした。紙ベースで作業していた時は事務所に来ないと仕事になりませんでしたから、ICT 化していたからこそできたことですね。Care-wing が無ければ、サービス提供責任者だけでなく、ヘルパーさんも直行直帰は難しかったと思います。ひとつのシステムで様々な項目の管理ができる。我々が使いたいように使えるのが良い所なので、こういう緊急事態でも支障なく仕事を続けることができま

した。あらかじめ準備していて本当に良かったと思います。

◆ Care-wing で便利だと思う機能は何ですか

ヘルパーの給与計算ができるところがとても大きなメリットです。また、請求ソフトと連携しているところも良い所です。あとはスケジュール管理ですね。シフト表など、管理画面の遷移がとてもスムーズで見やすいですし、全体が把握しやすい上に展開がわかりやすく、操作もしやすいと思います。

◆ 利用者様からの反応はどうですか

この地域でも、ペーパーレスへの取り組みが早かったため、導入当初は「紙じゃないと困る」という利用者が一割程度いました。ご家族が夜に帰宅する、週末に来訪するというケースでは、紙で記録を残してほしいという要望がありました。そういったケースには個別対応を行いました。その後も何度か担当サ責やヘルパーからお話をさせていただく中で、徐々にソフトに馴れて頂き、一緒に画面を見ながら理解してもらいました。その結果、今ではほぼ完全にペーパーレスになっています。

◆ Care-wing のサポートはいかがですか

様々な介護関係のソフトを使ってきましたが、Care-wing のサポートは電話がとてもつながりやすいと思いました。他社はつながらないし折り返しもなかなか来ない(笑)。ソフトについての疑問、質問がすぐに解決できないと、仕事がどんどん溜まって行ってしまう業務効率が低下しますので、つながりやすく、その場ですぐに回答がいただけたのはとてもありがたく、魅力に感じました。サポートは重要だと思います。

◆ ICT の導入を検討されている方へ一言お願いします

当社には 80 歳の登録ヘルパーがいますが、その方も短時間で Care-wing を使いこなせるようになり、スムーズに移行することができました。ヘルパーには高齢の方も多く、スマホに初めて触れるという方もいたので、そういう方にも使いやすいかという点は非常に重要でした。導入にあたっては指導者を決めて、ヘルパーを集めて研修を何回か実施しました。そして、ソフトの操作で分からない点は指導者に聞くという体制を作り、スムーズな導入を実現しました。

Care-wing は操作も分かりやすく、やりたいことを可能にしてくれるソフトです。仕事の無駄がなくなり効率化を実現できました。またヘルパー同士のコミュニケーションが活発になり、孤独感なく仕事をする事ができています。記録の中身も濃くなるため、サービス提供責任者に伝わる情報も豊富になります。ヘルパーが、自分の入ったサービスの前後の状況もよくわかるので、利用者の様子が立体的に理解できるようになります。紙では実現できないメリットがたくさんあるソフトだと思います。

新型コロナウイルス感染対策と同時に、情報を共有・活用。毎月負担だった事務作業を大幅に削減

社会福祉法人 札幌市社会福祉協議会（北海道札幌市）



事業所様名：南ヘルパーセンター
ヘルパー人数：南ヘルパーセンター
57人（うち登録ヘルパー人数：49人）
[全体 612人（うち登録ヘルパー人数：
513人）]
利用者人数：南ヘルパーセンター 223
人[全体 2,489人]
最高齢ヘルパーさんのご年齢：77歳

◆ ICT 導入のきっかけについて教えてください

導入以前は紙と印鑑により訪問時の記録を行っており、月末月初の報酬請求事務にサービス提供責任者（以下サ責）や事務職員は多くの労力を費やしていました。実績確定作業（提供票への転記等）に要していた時間は、個人差はありますが一人のサ責で月に5時間程度。全部で100人いるので、この事務作業がなくなれば500時間の余裕が生まれます。人手不足が深刻化する中、この時間を利用してサ責が利用者様の支援に関わる時間を少しでも増やしたいと考えました。

また多くのヘルパーは基本的に直行直帰なので、提供したサービス内容の情報がヘルパーとサ責の間では共有されても、ヘルパー同士では十分共有されず、前回どんなサービスを実施したのか詳細が分からないまま次のヘルパーが訪問することがありました。サ責だけでなくヘルパー間でもリアルタイムに情報を共有し、サービスの質を向上させることも狙いの一つでした。

◆ Care-wing を導入いただいた理由を教えてください

Care-wing を導入することで、日々の活動時間等を紙に記録して利用者に印鑑をいただく必要がなくなり（障がい以外）、様々な手間が省けることと、その後の事務作業において大幅なペーパーレス化が同時に図れるという点がポイントでした。他社製品との比較では、ICタグがQRコードのように簡単に複製を作ることができないこと。またスマホのNFC機能（≒おサイフ携帯機能）で手軽に運用できることも選択のポイントになりました。

サポートも導入の大きな理由です。最初に説明してもらったとき、サポートが充実していることを知り、教わりながら使い方を覚えて行けると確信しCare-wingに決めました。言葉では説明できないところはリモートサポートが利用でき、とても助かっています。

◆ ICT化をすることになったときの現場の反応はいかがでしたか

ヘルパーからは、ICT化することでサービス終了後に活動記録簿などに印鑑をもらう事務作業がなくなることは助かるという声が多くありました。また、スマホや最先端のシステムを使うことや、仕事のスタイルが新しくなることへのワクワク感もあったようです。一方で、スマホを使っていないヘルパーからは不安の声

もあり、全員が使いこなせるか心配な部分もありました。

◆導入するためになにか前もって準備などされましたか

職員の約半数はスマホに不慣れな状態だったため、Care-wing の運用を開始する約半年前から全ヘルパーにスマホを貸与して、操作に慣れてもらいました。それまでガラケーでやり取りしていたメールをスマホで受信できるようになるのが第一段階でした。

◆導入にあたって苦労・工夫されたことはありましたか

スマホを使いこなせないヘルパーが、活動終了後に電話での問い合わせやセンターに立ち寄るなどしたため、サ責がその対応に追われました。導入当初は週に2～3度の対応でしたが、導入後半年でそれもなくなりました。よく問い合わせをしてきた方も今では問題なく使用されています。

◆導入してよかったことはどんなことですか

これまで月末に集中して行っていたサービス提供実績の確定業務が、日々仕事の合間を見て行えるようになったため、月末の残業が大幅に少なくなりました。使用しなくなった手書き書類の用紙代の削減という意味では大きな金額ではありませんが、事務作業に費やしていた時間を生産性のある利用者様対応に充てられるメリットは大きいです。

特定事業所加算の「指示・報告」についても、サ責は、もれなく瞬時にヘルパーさんに指示を送ることができ、報告も随時チェックできるため、特定事業所加算要件を明確にクリアすることができています。期間を指定して指示を出せるのも便利です。

◆ペーパーレスにするまでにかかった期間はどれくらいでしたか

活動の都度印鑑を頂いてた「活動記録簿」に関しては、約3カ月後には廃止することができました。(障がい制度を除く)

◆導入前と導入後でヘルパーさんに変化はありましたか

ヘルパーさんの入室・退室時間がリアルタイムで把握でき、活動が「見える化」できるようになったので、無理のないスケジュール作成や効率的な訪問ルートの検討に役立っています。作業時間が多少伸びても報告しないヘルパーさんもいるのですが、伸びた理由をその都度確認できるようになり、ケアマネージャーと相談の上、請求できる内容なら、きちんと請求できるようになりました。

毎回利用者様の印鑑を頂く手間が省けるという点は現場から好評です。時間の無い中で捺印作業を行うことが原因となり印鑑を誤って持ち帰るといったミスもなくなりました。また、記録の入力に音声入力ができるようになり、入力時間が短くなった分、内容も充実したものになっています。他ヘルパーの活動の様子も日々チェックできることで「仲間意識が高まった」との声も聞かれています。

◆新型コロナウイルスの影響について

新型コロナの影響は大きく、派遣のキャンセルも多数発生しています。職場内で感染があった場合事業所閉鎖という事態にもなりかねないので、感染防止には最大の注意を払っています。サ責を2班に分け、1班ずつ在宅勤務とする交代勤務制などを実施して、接触を極力さけるようにしています。Care-wing を導入し本格運用が3月。そのタイミングで新型コロナの感染が急拡大しましたが、在宅でもサ責はCare-wingで

ある程度の作業を行うことができました。

ヘルパーの仕事は、利用者宅を訪問しなければ始まらないのですが、「紙に記入した記録を事業所に提出する」という作業は Care-wing のおかげで大幅に削減でき、ヘルパーも、事業所の職員も感染リスクを減らすことができましたと思います。もし Care-wing を導入していなかったら、ヘルパーさんとの情報共有や実績確定処理に要する業務時間を削減できず、今よりも業務負担や感染のリスクは大きかったと思います。

◆ Care-wing で便利だと思う機能は何ですか

入室・退室時間が把握できる点と、活動履歴確認・サ責からの指示、キャンセルを一覧で見られる点です。月間ケアプランでキャンセルになった部分が赤く表示され、その理由もすぐに確認できる点も便利だと思います。

活動の記録チェックが月末でなくてもできるようになり、毎日実績管理画面で介護項目、介護内容、時間の確認と修正ができるので確認作業、事務作業の効率化につながりました。

◆ ICT の導入を検討されている方へ一言お願いします

導入に向けてスマホ等の運用経費は発生します。しかし、情報共有の円滑化によるサービスの質向上や、事務作業を削減して利用者様に関わる時間を増やすことができるメリットも大きいです。仕事を早く終えて早く帰れるので、その時間を家事や自分の時間に当てられるので、ワークライフバランスが改善したという声もあります。

今回、Care-wing を導入すると同時に新型コロナ禍に見舞われました。否応なしに在宅勤務を経験しましたが「自宅で出来る仕事もある」という新たな気づきも得られました。サ責からも「通勤に要していた時間が有効に使える」「体の負担が減った」という在宅勤務にポジティブな発言も聞かれるようになりました。これから予想される事態に柔軟に対応できるように、Care-wing の更なる発展的な活用を考えていきたいと考えています。

事務作業時間を 8 割削減。月末の請求業務は 2 時間で完結！

株式会社介護事業研究会（大阪府大阪市）



事業所名：株式会社雄信 / スマイル真管
ヘルパー人数：9 人
（うち登録ヘルパー 約 2 人）
利用者人数：23 人
最高齢ヘルパーさんのご年齢：64 歳（72 歳）

◆ ICT 導入のきっかけについて教えてください

利用者を伴って医療機関に行く機会が多いのですが、電子カルテを導入するところが増えてきました。遠からず介護業界も電子化していくのは時代の流れだと考えていました。

以前から会社は ICT の活用には前向きだったので、導入は必然の流れだと考えています。

利用者様と医療機関に行った折り（数年前）に、院内で「電子カルテ導入の為、」という貼り紙を良く目にしていましたので、遠からず時代の流れで、介護業界も電子化になるだろうと感じていました。弊社も ICT の活用には前向きだったので、導入は必然の流れと思います。

◆ ICT 導入前にはどのような課題がありましたか

以前の職場では、紙ベースでの記録用紙だったので、書き間違いが非常に多く、そのやり取りや書き直しの対応などに大変な労力を取られていました。サービス提供票の実績入力も、職員シフト・ライン表・記録用紙・提供表を全て横に並べ、1 を立てていたので、一括管理できるツールが欲しいと思っていました。

◆ ICT 化をするとなったとき現場の反応はいかがでしたか

施設で導入を考えた時、「スマートフォンを使う」が一つのハードルになると考えていました。介護の仕事は高齢のスタッフが多く、新しい機械の操作が苦手な方ばかりです。特にサ高住、住宅型出身の方は、紙媒体になれていたスタッフが多く、導入にあたっては抵抗感が強かったですね。逆に、特養出身や若者は PC 入力にも慣れていたため、使いこなすのは早かったと思います。

◆ 導入するためになにか前もって準備などされましたか

心配はたくさんありました。システムについてわかる人が少なかったため全て手探りでした。新しい機械に抵抗があるスタッフには、医療や介護を取り巻く時代背景を説明したり、「間違っても大丈夫。とにかく使ってみて」とアドバイスすることで不安の解消に努めました。これは導入後になりますが、スマホの操作が比較的得意な方に、操作に不慣れなスタッフにもわかるやさしい言葉で使い方の「手順書」を作ってもらい、

とにかく「触ってもらおう」ことを心がけました。この時作ったマニュアルは、業者の方が作ったものよりわかりやすいというスタッフの意見もあり、今でも活用しています。

◆ Care-wing を導入いただいた理由を教えてください

介護事業研究所の関連会社の事業所では、Care-wing ではないシステムを導入していましたので、当初はそちらのシステムを検討しました。決め手になったのは製品案内や取り扱い説明の対応。当初に検討したシステムは、最初の製品案内からコールセンターの対応でした。Care-wing は実際に担当者が訪問してくれて、製品の機能、特長を説明してくれました。新しい機械を導入するにあたって不安だったので、やはり対面で説明してもらえるのはありがたいと考えて、Care-wing の導入を決めました。

◆ 導入してよかったことはどんなことですか

たくさんありますが、一言でいうと「生産性向上」という言葉が当てはまります。

前職では業務終了やサービス終了後に残ってサービス実施や記録を確認したり・記入したりしていましたが、リアルタイム状況で確認することも出来て、その作業が無くなり、時間に余裕ができました。

紙媒体でやっていた頃は、月末など作業が立て込むと、睡眠が3時間程度になることもありましたが、今は時間に追われることはなくなり、みんな笑顔で穏やかに仕事をしています。お蔭様で利用者様にも余裕のある対応ができスタッフも利用者様も笑い声多いです。大量に購入していた記録表も必要なくなりました。家族様の要望にて必要な部分だけ印刷すれば良いので、コスト削減効果はとても大きいと思います。

また、スタッフが記入した文面をスタッフ間の端末で確認できるので、文面の作り方や記録の参考となるという効果もありました。

◆ 導入前と導入後でヘルパーさんに変化はありましたか

自分以外のヘルパーさんが入った時の介護記録が簡単にスマホで見られるようになったので、ヘルパー同士で同じ利用者のケアに関するコミュニケーションが積極的になって、より質の高いケアが提供できるようになったと感じています。

◆ Care-wing をお使いいただく中で便利だと思う機能はなにかありますか

リアルタイムでサービスやヘルパーさんの状況を確認できることです。時間が正確に把握できる、スマホから指示出しできる所も便利だと思います。カメラ機能。(皮膚観察など、言葉で表現するのが難しい状況も、写真を撮って送れば正確に伝わるようになりました。

サポートセンターが充実していたのも良かったです。慣れるまでは1日に何度もサポートセンターに電話をしましたが、毎回親切に教えて頂きました。全く解らない時にはリモートに切り替えて詳しく操作も含めて教えて頂きました。私自身、PCは苦手でおまけに覚えの悪い見本の様な人間ですが、これまで大きな間違いもなくここまで活用できているのもサポートセンター（特に谷さん・サオノさん）のお蔭とっております。

◆ ICT の導入を検討されている方へ一言お願いします

何回か問い合わせをいただき、何社か見学もしていただきました。起床介助・就寝介助の時間帯の操作などに課題がありますが、導入を勧めています。シフト・ライン表・記録用紙・提供表とにらめっこしながらの書類作成作業がなくなるのは本当にありがたいです。請求処理もすごく楽になります。もう紙での作業には戻れません。

スマホと身分証明書、ハンカチを持てば援助に入れる。ヘルパーさんに優しいシステムです

医療法人松浦医院グループ（大阪府東大阪市・大阪府寝屋川市）



事業所様名：

ちゅら訪問介護サービス瓢箪山

ヘルパー人数：28人

（うち登録ヘルパー人数：25人）

サービス提供責任者：3人

利用者人数：90人

最高齢ヘルパーさんのご年齢：80歳

◆ ICT 導入のきっかけについて教えてください

サービス提供責任者の労力を削減することが最大の目標でした。以前は、ヘルパーが記入した紙の活動日誌が月末になると事務所に届き、手作業による膨大な数の活動日誌の整理、確認、入力作業が月末月初に集中しており、それを何とかしたいと考えていました。月末前後には毎日1～2時間の残業が発生していましたが、サービス提供責任者も日中にサービスに入ることもあり、土曜日に出勤して活動日誌の整理・確認などの事務作業を行うこともありました。

◆ Care-wing を導入いただいた理由を教えてください

既に導入されていた請求ソフト「Quick けあ」と連携できることを前提にしていたので、それが可能な「Care-wing」以外は想定していませんでした。端末のデモの時、営業の方が、現場で入力したデータがリアルタイムで反映されてPCの画面で確認できるのを実際に目で見て、「これは画期的！」と思ったのも決め手になりました。機能的にも、「Quick けあ」と連携することで、月末月初の実績の入力作業短縮が実現できることも確認できたので導入を決めました。

◆ ICT 化をすることになったときの現場の反応はいかがでしたか

数は少ないのですが20代～40代前半のヘルパーはICT化することを喜んでいました。当事業所は、50代～60代のヘルパーが主力で、最高齢80歳の方も活躍していますが、そういう方々は、「便利になるのはわかるけど、自分に使えるか」という反応でした。そういうものを導入するなら辞める、と当事業所を去った方も一人いました。

◆ 導入するためになにか前もって準備などされましたか

利用者やヘルパー向けに案内状と承諾書を作って通知し、承諾をいただくことからスタートしました。端末としてNFC対応の携帯が必要なのを、ヘルパーの皆さんの携帯電話を確認し、お持ちでない方にはレンタルで対応しました。各ヘルパーが持っている端末の機種が異なるので、それに対応した操作説明書をコピーし

て、それぞれに配りました。

また、首から下げるカードホルダーを人数分用意して、身分証明書と、ICタグを自宅に貼りたくないという利用者様の場合、その中にICタグを入れて使用する準備をしました。

◆導入にあたって苦労・工夫されたことはありましたか

最初は「Quick けあ」との連携がうまくいかず、少し手間取りました。毎日承認できたらよかったです、承認に時間がかかり請求が遅れてしまうということがありました。

また、運用開始当初には、現場のヘルパーから「ICタグが反応しない」「操作がわからない」という問い合わせの電話が管理者にかかることが多かったです。今なら画面を見ずに答えられますが、当時はこちらも不慣れで、覚えながら教えて行くのは大変でしたが、それも一カ月程度で落ち着きましたね。

◆導入してよかったことはどんなことですか

ヘルパーが何時に入って、何時に退出したかという動きがリアルタイムわかるというのは本当に助かります。認知症の利用者のから、「ヘルパーはいつ来たの?」と何回も聞かれるケースがあるのですが、ヘルパー本人に確認しなくても、「何時に行きましたよ」とか「次は何時ですよ」と伝えられるようになりました。急な予定変更があった時など確認ミスで訪問忘れが発生し、利用者から「まだ来ないんです」といった連絡があって判明することもありましたが、朝一番にその日の予定が一括して確認できるので、そういうミスを削減することができました。

◆ペーパーレスにするまでにかかった期間はどれくらいでしたか

先行して運用を始めた1事業所では1ヶ月程度でペーパーレスを実現。残りの6事業所も一部試験運用を始めています。繰り返し操作をしていけばすぐ定着できると思いますが、ヘルパーが53人、高齢の方も多いため少し時間がかかるのではないかという感触です。

◆導入前と導入後でヘルパーさんに変化はありましたか

何より登録ヘルパーさんに喜んでいただいています。利用者のところに行くのに携帯と身分証明書とハンカチだけ持って行けば済むので。複数の事業所に掛け持ちして登録しているヘルパーさんだと、以前は事業所ごとの活動記録のファイルを持ち歩かなければならないので荷物が多くて大変でした。今ではスマホひとつでスケジュールや活動記録が管理できますから。「ICTを導入するなら辞める」と去って行った方は別の事業所にも登録していたのですが、実はそちらの事業所にもCare-wingが導入されていて、今ではすっかり活用して仕事をしているそうです。

ただ、皆さん入力が難しいと感じているのか、活動記録の記述内容が少なくなりました。音声入力もできると説明していますが、「使い方が分からない」という人も多く、これから指導して、やって行ってもらいたいと考えています。

◆どれくらいコスト削減につながりましたか

金額の詳細は把握していませんが、記録用紙やコピーの削減につながっています。その分通信費や端末をレンタルするコストはかかっています。以前は、利用者さんの所に残してきた活動記録の用紙を「いらぬから処分して」と頼まれ、事務所でシュレッダーにかけることもありましたが、それも無くなりすっきりしました。

◆新型コロナウイルスの影響について

利用者が減るなど、劇的な変化はありませんでした。他事業所で利用者様がコロナに感染したため事業を縮小してその利用者を紹介されたので、7つある事業所を合計すると実績はやや向上しました。ヘルパーさんが感染しては困るので、感染防止対策は万全にしました。利用者さんが発熱していたときには防護服、マスク、ゴーグルでの対応だったので、その分のコストがかさむということはありませんでした。

事業所への出入りは活動日誌の提出とトイレ使用に限っています。また、今のところ登録ヘルパーが止めるということもなく、以前通り業務を続けています。利用者様へのサービス提供時に必要な情報があれば、Care-wingの指示一括管理機能を活用していますが、活動日誌の提出もCare-wingを活用すれば、スタッフ同士の接触がさらに減らせると期待しています。

◆Care-wingで便利だと思う機能は何ですか

この事業所で仕事を始めてから、使ったソフトはCare-wingが3つ目ですが、一番使いやすいと思っています。スケジュールやシフトの変更が、ドラッグアンドドロップで変更でき、ヘルパーの動きがすぐに把握できるところが管理者としてはとてもありがたいです。訪問介護計画書ができるところも気に入っています。「Quick けあ」と連携できるとさらに良いと思いますね。

◆利用者様からの反応はありますか

日中独居の利用者のご家族から、「日中の利用者の様子が知りたいので、紙の日誌がないと困る」という声をいただきました。メールでお知らせできますとお伝えしたら、「毎回届いたメールを確認するのはちょっと…」とおっしゃるので、記録用のノートを用意して、援助の様子をご覧いただけるようにしました。

◆Care-wingのサポートはいかがですか

サポート対応はとても親切で、いつもしっかりと質問に答えてもらえるので助かっています。どんなことでも持ち帰りが少なく、即時で対応してくれるので、サポート担当者のレベルがとても高いと感じています。ただ、フリーダイヤルなので、毎回あの前置きを聞かなければならないのが困りますけれど（笑）

◆ICTの導入を検討されている方へ一言お願いします

サービス提供責任者が集まる会議でCare-wingのことを話す機会が良くあります。「うちは紙の日誌無しでやっている」と言うと殆どの方が「良いですね」とおっしゃいます。

皆さん手書きで日誌を作成しているのでの作成に時間がかかるのがお悩みなんだと思います。Care-wingなら、そんな悩みも解消します。後で編集ができるのもありがたいですね。身軽で援助できるのもメリット。IT苦手でも触っていたら楽しいし、同じ作業を毎日やるので、操作にもすぐ慣れます。ヘルパーさんにとって一番優しいソフトだと思います。

Care-wingのおかげで、特定事業所加算の要件をクリア。作業の負担も軽減できました

有限会社さざんか（千葉県船橋市）



事業所様名：さざんかケアサービス
ヘルパー人数：29人
(うち登録ヘルパー人数：22人)
サービス提供責任者：5人
利用者人数：159人
最高齢ヘルパーさんのご年齢：77歳

◆ ICT 導入のきっかけについて教えてください

特定事業所加算の取得要件である個別にサービス内容の指示、返信、記録をクリアできるツールを探しており、Care-wing の導入を検討し始めました。

◆ ICT 導入前の課題はありましたか

給与計算作業の手入力に非常に時間がかかっていました。また、月末月初における各サービス提供記録の確認作業で、サービス提供責任者の負担が増大していました。また、書類の整理、保管などの事務作業において、かなりの時間を取られ事務員の負担を解消するのが課題でした。

Care-wing を導入し、自動の賃金計算機能を使用する前は 8 時間ほど必要だった作業時間が、現在は 5 ～ 6 時間で済んでいます。

◆ Care-wing を導入いただいた理由を教えてください

特定事業所加算の要件をクリアできること、IC タグに端末をかざすことで正確に指示が伝わり、リアルタイムでヘルパーのサービス状況が確認できることが決め手でした。

導入前は電話連絡しか確認方法がなく、ヘルパーの訪問状況が分かりにくい状態でした。

サービス時間になってもまだ訪問できていないことが把握できず、利用者から電話を頂いて初めてわかるということもありました。Care-wing 導入後はこのようなトラブルは無くなり、サービスの質も向上したと思います。

◆ ICT 化をすると決定した時の現場の反応はいかがでしたか

私たちも本当にできるか不安でした。スマホを利用していないヘルパーも多く「ICT 化をするなら辞める」という方も 2 名ほどいらっしゃいました。年齢も高く普段スマホに触れていないので、ついて行くのが大変だったと思います。

結局その方も辞めることはなく、今ではその方がスマホを使いこなしています。ご本人が一生懸命努力した成果ですね。使いこなすことで喜びと達成感があったのではないかと思います。

◆導入にあたって苦労・工夫されたことはありましたか

試行錯誤しながら、ひとつひとつ時間をかけて導入を進めて行きました。月一回の会議で Care-wing で出来ることや操作方法を説明。操作が分からない時は、いつでも事務所に来てもらい、電話でも問い合わせができるようにしたので、最初は問い合わせもかなりありました。半年くらいで全員がスムーズに使えるようになりました。

◆導入してよかったことはどんなことですか

サービスや申し送りの内容がリアルタイムで分かるようになったことです。サービス提供責任者とヘルパーの間で共有できるのはもちろんですが、一人の利用者を複数のヘルパーで担当する場合もあるので、その方たちの間でリアルタイムに情報共有ができるのがメリットだと感じています。紙ベースでやっていた時代、情報の共有は利用者のお宅に置いてある記録用紙で見るか、電話で問い合わせして事業所にある報告書の控えを確認するしかありませんでした。サービスに入る前に利用者の情報を共有できる事はヘルパーにとっても良かったと思います。利用者の状況によって指示を変える必要があるときも、より精度の高い指示が出せるようになりました。

ヘルパー全員に知らせたい連絡事項、時間変更などには「一斉通知」の機能を利用しています。ヘルパーの方も、通知が来ると「既読」のボタンを押すなどの操作には馴れてきたので、情報が届いているか、伝わったかどうかまで確認できるところが良いですね。

◆ペーパーレスにするまでにかかった期間はどれくらいでしたか

ヘルパーには「3ヶ月位で記録用紙による記録は廃止する」と通知しましたが、慣れない人への猶予を設けました。利用者から「サービスに入ったのか確認できなく、記録用紙が無いと不安」と言う声もありましたが、利用者にもご家族にもご説明して、大体予定通りに廃止することができました。

◆導入前と導入後でヘルパーさんに変化はありましたか

「自分の担当以外の利用者に興味を持つようになる」という効果がありました。担当以外の利用者のことや他のヘルパーのサービス内容を見て、自分でもこうしてみようと参考にした部分はあると思います。また、情報がスピーディーに共有できるので、私たちサービス提供責任者の対応も素早くできるようになりました。

◆どれくらいコスト削減につながりましたか

月末の実績をまとめる作業に関わる残業時間を減らすことができたのが大きいですね。月末に集中していた実績の確認作業が日ごとに分散できたので、導入による作業時間の短縮は効果が大きいと思います。

また、特定事業所加算の「指示・報告」についても Care-wing 内で完結できるようになり、加算要件を満たすことができました。Care-wing が無ければ指示は電話か対面で行うことになります。これでは要件を満たせてもサービス提供責任者の負担が増えてしまったと思います。

◆新型コロナウイルスの影響について

「サービス利用を控えたい」とのケアマネからの要望は数名の利用者で有りました。しかし各ヘルパーから体調不良や、サービスの拒否等はありませんでした。コロナ禍前と仕事の状況についてあまり変化は有りませんでした。職員の在宅勤務を行う事業所もあったと聞きますが、当事業所では在宅勤務は実施しませんでした。サービス提供責任者も利用者のサービス業務を行う事が多いため、事務所に来て仕事をするという形

をとっていました。事務所に人がいないと電話連絡に支障が出ますので、テレワークは現実的ではないという判断でした。

特定事業所加算の要件として月に一度の会議が必要なのですが、みんなが事務所に集まるのは難しく、共有すべき情報は月中と月末に事務所に来るヘルパーに書類を配布して通知しています。

◆ Care-wing で便利だと思う機能は何ですか

「写真が添付できる」ところですね。けがや身体状況に変化があった時に、写真で報告することが多いです。買い物代行をしたら、記録のためレシートを撮影しています。利用者の家族からのメモや業務上必要な紙ベースでの記録などは、必ず写真を撮って事務所に伝えています。

「利用者家族にメールで報告できる」機能も使っています。遠方にお住まいなどで利用者のところになかなか来られないご家族で、サービスの記録の確認を希望される場合は、サービス完了時に自動送信される家族メールの機能を利用しています。そのメールを見て質問、確認のために連絡をしてくださる家族の方もいらっしゃいます。記録用紙の報告書の時は伝わるまでに時間が必要だったので、すぐにお知らせできるのはメリットだと思います。

◆ 利用者様からの反応はどうですか

利用者から記録用紙が無いと困る、記録用紙が欲しいという声はありませんでした。逆に、溜まってしまった記録をどうすればいいか、という相談を受けることもあったので、記録用紙がなくなることに抵抗はなかったです。利用者の困っていたことが解決できたと思います。

◆ ICT の導入を検討されている方へ一言お願いします

特定事業所加算取得の為に検討してみてもどうでしょうか。全員の健康診断や定期的な健診の実施など、要件をクリアするためのハードルは高いです。一番のネックはサービス提供責任者が一件一件サービスごとに指示を出し、それに対するヘルパーからの返信を記録しておく必要があるという点でしょう。当事業所もそこが難しいと感じ、それをクリアするために Care-wing の導入を決めました。

料金の上乗せやケアマネからの紹介が減るなど、ネガティブな憶測もありましたが、当事業所では料金のことで利用者やケアマネが離れてしまったということはありませんでした。

ぜひ検討してみることをお勧めします。

利用者の意識が変わり、「ちょっとだけ」とヘルパーを引き留めることがなくなりました

株式会社おかげ（香川県高松市）

◆ ICT 導入のきっかけについて教えてください

サービス提供責任者も管理者も業務が多く、疲れ切っていたところに、担当の事務員が家族の介護でしばらく休むことになりました。多忙で時間もなく、次の担当に一から教えることも出来そうになく悩んでいたところ、ある方から Care-wing というツールの存在を教えてもらったのがきっかけでした。

事業所様名：株式会社おかげ

ヘルパー人数：20 人

（うち登録ヘルパー人数：16 人）

利用者人数：約 100 人

最高齢ヘルパーさんのご年齢：72 歳

◆ ICT 導入前の課題はありましたか

大量の紙の記録を種類ごとに突合して確認する作業が大変

でした。サービスの実施記録は 10 日に一度回収して、突合する作業をしていました。手書きため記入間違いも多く、修正に時間がかかっていました。担当事務員は毎日 2 時間程度残業をしていました。記録で何かわからないことがあったり、突合できないことがあるとヘルパーに確認しますが、そこれも時間がかかります。電話に出ない。つながっても他の話になったりして確認が進まないのです。

シフト表の作成も大変でした。ヘルパー都合や利用者の事情でシフトを変更することが多く、一週間おきにシフト表を作り、サービス提供責任者がメールで 20 名のヘルパー全員に伝達。その際シフトの伝えミスが起こらないように非常に神経を使いました。実際の現場が見えないため、ヘルパーの「質」にも課題がありました。道路事情などを理由に毎回 2～3 分遅刻する方もいたのですが、Care-wing の導入でその点が可視化されて、その部分の質は向上したと思います。

◆ Care-wing を導入いただいた理由を教えてください

IC タグによる入室・退室管理が正確にできるというところです。手書きだといくらでも不正ができてしまいます。遅れてサービスに入ったのに遅れてないよう書くことができてしまう。説明を聞いて、Care-wing だと絶対に不正はできないと思いました。ケアの質が上がって、行政から信頼されるだけでなく、他事業者さんからもより信頼されるようになると思いました。

月額使用料 40,000 円はまったく高いとは思いません。他社はもっと高かったので安くて不安になったぐらいでした。

◆ ICT 化をするとなったときの現場ヘルパーさん・サービス提供責任者さんの反応はいかがでしたか

ある程度不安の声はありました。50 代以上のヘルパーからは反発が多かったです。「できるわけが無い」「やるなら辞める」という方もいました。

◆ 導入するためになにか前もって準備などされましたか

まずミーティングで説明し、その後は個別に端末とタグを使って練習しました。一か月のお試し期間を設け

て紙と Care-wing を併用して、その間にヘルパーの皆さんに使用感を感じて貰いました。

私たちが導入した時に Care-wing を使っている事業所が無かったので、使用して大丈夫か聞きに行きました。利用者に事前にきちんと説明するようにという指示を受けました。利用者宅に記録を残すときに印鑑をもらえない点は大丈夫ですか？ と聞いたら、別に問題ありませんという事でした。

◆導入にあたって苦労・工夫されたことはありましたか

お試し期間の中で「やはり私には無理」という声もあったので、一緒に現場に行って、使い方をもう一度説明しました。「変な画面が出てきたら、こうすれば元に戻れる」などの操作を覚えるのに時間がかかりましたが、徐々に問題なくできるようになりました。習得まで一か月半でしたでしょうか。今ではペーパーレスに慣れてしまい「書類があるので事務所に来て」というと、えー！ ってなります。みなさんもう昔には戻れないと言っています。

◆導入してよかったことはどんなことですか

業務の量が減り、残業も減りました。一番うれしかったのは、年末に家族と一緒に過ごすことができるようになったことです。

特定事業所加算の申請は導入してからしばらくたってからでした。特定事業所加算ができた時、その要件を確認したところ業務が増えずでとても対応できないと思い込んでいました。しかし指示が一つ一つ出せて、ヘルパーからの返信も記録できるという機能が、特定事業所加算の要件を満たすということに結び付けられなかったんです。それが Care-wing のオンライン説明会で、その機能を使えば特定事業所加算が簡単に取れるということがわかり、取得を考えました。

ヘルパーの皆さんには、月末に翌月分の指示を一斉に出します。内容はどなたにも共通するものです。その後、日ごとに各ヘルパーに必要な指示を入力していきます。空き時間を利用して指示を入力していて、そのための時間をわざわざ取らずに済んでいます。

求人面への影響は一長一短ですね。香川県では ICT を導入している事業所はまだ少なく、「そんなにきちんとしなければなりませんか」という声を面接時にきくこともありますね。でも、私たちはきちんとすることがプライド。自信を持って仕事をしているからと伝えていきます。

◆導入前と導入後でヘルパーさんに変化はありましたか

ヘルパーの意識が向上しました。最初は「見張られているようだ」という声もありましたが、今はきちんとした仕事をしているという意識と自信を持って仕事をしています。導入して皆さんがまず直面したのが、利用者のお宅に行き、まずゴミ捨てをする時。ゴミ捨てという仕事をしているから、先に Care-wing をタッチして良いのか、室内に入るときにタッチするかという問題でした。現状ゴミ捨ての前にタグをかざしてくださいと指導しています。それが仕事のスタートということです。そこに注意が行くということはそれだけ時間に注意が行っているという事。2、3分ぐらい構わないだろうというあいまいな気持ちが無くなりました。

◆どれくらいコスト削減につながりましたか

コスト削減は約 150 万円。事務作業も行ってたスタッフが本来のヘルパー業務に戻れたことにより人件費が減ったことと、書類保存のために借りていた倉庫代が不要になりました（笑）。今まで事務員がやっていた事務作業は、サービス提供責任者と管理者だけで対応できるようになりました。香川県の最低賃金を考えると、事務作業をしているよりも、ヘルパーの方が時給が高いので、従業員にとってもメリットがあるということです。

◆新型コロナウイルスの影響について

自粛期間中はテレワークを実施していたので、事業に影響は全くなかったですね。いつも事務所に人が集まり、「密」な状態で仕事をしていましたが、Care-wing があるので、自宅で仕事ができます。事業所の駐車場に車が止まっているのを見たヘルパーさんが帰ってしまうということもありました。ムリに会社に来ないとできないという仕事は特になかったです。

テレワーク実施に当たり、高齢のヘルパーからは「出来るわけない」という意見も出ました。ヘルパーのご家庭にはネット環境が必ずしも整備されている訳ではないので、そこが一番の課題でした。でも連絡網のアプリを活用したり、LINE を活用したりしながらテレワークを実現。今も引き続きテレワーク行っています。おかげで事務所への職員の出入りも減りました。事務所では代表の私一人が仕事をしている状況です。もし Care-wing が無かったら新型コロナへの対策ができず、ヘルパーも不安でしょうし、今までと同じように仕事は続けられなかったのではないかと思います。

◆ Care-wing で便利だと思う機能は何ですか

私が一番よかったと感じているのは、請求ソフト各社と連携できること。他のソフトでは連携できないものもあると聞いてびっくりしました。ここまで ICT を活用しているのに、最後の最後に連携できないと、ICT を使っている意味がないと思いました。全ての機能が一体化したソフトもありますが、餅は餅屋と言うか、専門分野に特化したソフトだからこそこれだけパーフェクトに業務の管理ができたのではないのでしょうか。今のところ不都合なことは何もありません。

◆利用者様からの反応はどうか

利用者さんは高齢の方が多いため、Care-wing のことは良く分からないながらも「すごいねー」と言っています。きちんとしているんですねということで、より一層信頼してもらえた気がしています。利用者さんの時間についての意識も変わりました。以前は話がしたいからと 5 分、10 分とヘルパーを引き留めて話し相手にしたり、あれだけやってほしいと言って、サービス残業を求める利用者の方もいました。でもヘルパーの方が正確に時間に管理されているのを見て、時間が来たらきちんと帰らせてくれるようになりました。たまに利用者から「ヘルパーが遅れて来る」という声が出ることもありましたが、その時は Care-wing の履歴を証拠として提出して、時間通りに訪問していることを証明することができました。

◆ Care-wing のサポートはいかがですか

分からないことはいつも電話で聞きますが、これまで電話で全部解決できています。サポートの方が遠く離れているので、最初は不安でした。でも、サポートにつながりやすく、電話と遠隔での操作ですべて解決でき、こちらに来ていただく必要が無かったので杞憂でした。

◆ ICT の導入を検討されている方へ一言お願いします

未知の世界に入るといふことに対して慎重になるのは仕方がないと思いますし、私もなりました。決定までに数カ月かかりましたが、今考えればその時間は無駄でした。もっと早く導入すればよかったと思います。早く導入すれば、これだけコストが削減できたのに、と思いますね。迷っているなら、お試しの機会を作り、触ってみてはどうでしょう。そうすれば判断しやすくなり、迷う時間が減ると思います。

特定事業所加算の算定には Care-wing 導入がマストです！

株式会社 川商（大阪府大阪市）



事業所名：

訪問介護ハートランド南志賀

ヘルパー人数：30人

利用者人数：71人

最高齢ヘルパーさんのご年齢：64歳

◆ ICT 導入のきっかけについて教えてください

従来は複写式のペーパーのサービス実施記録でした。ヘルパーさんは日々、利用者様の状態の変化や細かい事に気を配りながら業務をこなして頂いています。その中で現場に集中するあまり「記録の提出」を忘れてしまわれることもありました。そうするとサービス提供責任者（以下サ責）が「未提出の実施記録は無いか？」「記録の内容はしっかりと記入されているか？」など確認作業に時間をとられてしまい、業務効率が低下していました。

さらに特定事業所加算の算定のために、指示と報告のための別紙もありましたので、大量の紙が発生していたため、ICT化することでサ責の業務効率が向上し、その空いた時間を利用者様やヘルパーさんに還元できるのでは？と思い導入を検討しました。

またヘルパーさんも、利用者様の情報収集をしやすくなり、より良いサービス提供に繋がるのではないかと考えました。印鑑を紛失される利用者様も少なからずおられ、印鑑を探して頂くことに時間がかかるケースもありましたので、ICタグによるシステムについては興味がありました。

◆ Care-wing を導入いただいた理由を教えてください

他社製品は、完全なペーパーレスでなかったり、実地指導に対応できていない製品であったりと言うのがありましたが、Care-wing はしっかりと対応していたことが大きな要因です。また当社では特定事業所加算の取組みをはじめた時期だったのですが、Care-wing では課題となっていた部分が解消できそうだったので導入となりました。以前より当社で使用している介護請求ソフトに実績データを転送することも可能であった事も大きいです。

◆ ICT 化をすることになったときの現場の反応はいかがでしたか

50代から上の世代のヘルパーさんからは「スマホを使ったことがない。操作できるか不安。」という声は多くありました。一方、サ責からは月末の実績業務や確認作業が大幅に軽減できそうだ、と導入前から期待の声が多かったです。

◆導入するためになにか前もって準備などされましたか

事前に会議などで資料配布し説明を行い、スマホやタブレットの使用方法に不安がある方にはしっかりと説明行いました。導入前にはロジックの担当者と複数回に渡る打合せができたので、不安なく導入できたと思います。現場でスマホを破損させないように、スマホや用具類を安全に持ち運べる携行バッグの検討も行って準備しました。

スタートから数か月は、手書きの実施記録と Care-wing の両方を使用してみよう、と開始しましたが、半月もすれば Care-wing に慣れて、お試し期間は 1 か月で終了し翌月からは本番使用できました。

◆導入にあたっての苦労・工夫されたことはありましたか

弊社の全事業所を同時に開始するのではなく、4 つのグループに分けて順番に導入を行いました。

また導入後は 1 か月程度、各施設で紙の実施記録と Care-wing を両方使用しお試し期間を設けました。

いちばん始めだけ、全利用者様のデータを一気に入力しなければならないので苦労しましたが、後の事を考えると導入してよかったと思えます。

◆導入してよかったことはどんなことですか

記録の確認作業による残業は大幅に削減できました。さらに、従来 of 紙の実施記録だと大量の紙が出来てしまい、それを保管する場所なども必要でしたが、Care-wing 導入後は保管場所を減らすことができ楽になりました。

◆導入前と導入後でヘルパーさんに変化はありましたか

サービス内容や指示が表示されるので、現場ではミスを防ぐことができていますし、慣れてしまえば手書きの実施記録よりも早く記入することが出来ています。

また、サ責からの指示に対してヘルパーさんからのフィードバックがタイムリーに確認できるので、現場からは問題解決がしやすくなったとの声も上がっています。

◆ Care-wing をお使いいただく中で便利だと思う機能はなにかありますか

実績と記録内容が連動している事がとにかく有難いです。確認の手間が大幅に減るようになりました。また、特定事業所加算における、サ責からの指示出しがスムーズに行えてとても便利です。

クラウドサービスなので、事務所と別の場所においても遠隔で確認作業ができるという点も嬉しいです。

◆ ICT の導入を検討されている方へ一言お願いします

Care-wing 導入前は、実施記録・シフト・実績の整合性確認でかなりの労力を割いていましたが、導入によって一気に解決できました。特定事業所加算の算定にいたっては Care-wing 導入がマストだと思います。

Care-wing 導入後に実地指導も経験しましたが、適正に運営できていると評価を頂いていますので今後も安心して使っていけると思っています。

ICT 導入で生まれた余裕が、スタッフの連携を深めより良い支援に繋がった！

有限会社介護センターころ（福岡県糟屋郡）

◆ ICT を導入しようと思ったきっかけを教えてください

「ころ」は訪問介護、障害福祉サービス、小規模多機能型居宅介護、相談事業所の4つを柱に、利用者様のことを第一に考える地域に根ざした事業所を目指しています。特定事業所加算の要件は以前から満たしてはいましたが、サービス提供責任者のペーパーワークの負担が重くなることを考えて、取得をためらっていました。しかしICTを導入すれば、負担を軽減しながら取得できるのではないかと思ったのが最初のきっかけです。

また、登録ヘルパーさんと情報の共有ができないことがあったり、伝票があがってくるのに時間差があって月末の請求確認が大変だったりしたことも、きっかけになりました。

事業所様名：介護センターころ

ヘルパー人数：27人

（うち登録ヘルパー人数：8人）

利用者人数：障害福祉と訪問介護合わせて200名前後

最高齢ヘルパー様のご年齢：60歳

◆ Care-wing を選んだ理由を教えてください

他社にはなかったICタグが決め手になりました。これを利用することでスタッフの訪問・退出の時間がリアルタイムに確認できる。支援時間が明確になる事が、請求業務の最大のメリットだと感じました。それから、スマートフォンの準備さえできれば、システムをダウンロードするだけで他に大きな費用がかからないのも魅力でした。

◆ 導入にあたって準備や工夫はされましたか

ICタグに対応したスマートフォンが必要だったので、スマホを持っていないスタッフにはレンタルの準備をしました。また特定事業所加算の認定のためにどんな指示を出せばいいのか、どういう風に入力すれば情報共有や伝達がしやすいのか、足りないところがあればどう対応すれば監査に対応できるのか、それらを確認する時間も必要でした。

また情報共有のためには必要な過程でしたが、200人前後いる利用者様のサービス計画書をCare-wingに入力する必要がありました。サービス提供責任者が、それぞれ担当している30～40名の利用者様の計画書を入力するのに、少し時間がかかりました。

◆ 導入してよかったことを教えてください

ICタグ導入により、事業所側にシステムを通して支援提供時間が把握できる事は、事業所の信頼にもつながります。

また介護保険はある程度決まった計画で動いていますが、障害福祉サービスは利用者様のニーズによって、日々大きく変わります。今までだとその都度、全スタッフに連絡しなければならなかったのが、今は「変更したので詳細はCare-wingで見てください」というだけで済むのでとても助かっています。

ヘルパーさんの意識も変わりました。こちらから伝達しなくても情報がリアルタイムで共有できるので、利

ユーザーの変化を支援に入る前に確認し、よりスムーズに連携ができるようになりました。自分の報告が支援に大きく反映する実感がある為、これまで以上に細やかな情報をあげてくれるようになっています。登録ヘルパーさんが、情報の共有や記録の確認のために事業所にくる業務時間外の時間を研修やケース会議等に有効活用してもらえようになったのも良かった点です。責任者は支援終了後、事業所に戻ってきてから、伝票確認等をしていた時間をミーティングやケース会議に充てられるようになりました。情報が1カ所に集まりひと目でわかるようになったことで、円滑な支援につなげやすくなりましたし、向上心のあるスタッフが多く、利用者様のことを話合える時間になったと言ってくれています。Care-wing 導入によって得られたものは大きいですね。

◆利用者様からの反応はいかがですか

近隣の事業所で ICT を活用しているところはあまりないので、「最先端だね」というお褒めの言葉をいただいています。介護保険の利用者様には、導入前だと報告書にサインや印鑑をしていただく必要がありましたが、今は IC タグを読み込むだけで済むので、1 回ごとの作業がラクになりました。特に認知症の方はサインや捺印に拒否がある方も居られたので、とても助かっています。

◆ ICT の導入を検討されている方へ一言お願いします

導入の価値は大いにあると思います。私たちは Care-wing を導入することで、利用者様のことを考える時間が増え、より良い支援につなげることができましたし、各スタッフのモチベーションアップも図れています。IC タグ管理のおかげで請求管理がスムーズになったこと。ICT により、正確な請求ができることが、事業所として信頼を得られているという自信にもつながるのではないのでしょうか。

チェックや確認が格段に楽になり、ミスも減。 特定事業所加算の取得にも繋がりました

成田エコハウス株式会社（千葉県成田市）



事業所様名：クローバー成田訪問介護
ヘルパー人数：20名
（うちサービス提供責任者1・サービス
提供者兼管理者1、登録ヘルパー15）
利用者人数：24名
最高齢ヘルパー様のご年齢：74歳

◆ ICTを導入しようと思ったきっかけを教えてください

請求ソフトの変更を検討していたのですが、それと同時に記録管理もICT化すれば、より一層効率化できるのではないかと思ったのが導入のきっかけです。

毎月1000枚近くもの記録を2人で処理していたので、チェックやファイリングに非常に手間がかかっていましたし、訪問介護記録の印鑑押印漏れをもらい直して再提出するという無駄な時間も多かったです。記録ソフトを導入すれば、そこが改善できるのではと考えました。

◆ Care-wingを選んだ理由を教えてください

ICT化を考え始めた時に福祉展に足を運んで話を聞き、大量のパンフレットを持ち帰りました。担当の2人で10社以上を検討し、その中から4社に説明に来てもらいましたが、Care-wingが一番いいというのが一致した意見でした。

管理画面もヘルパーさんの端末も見やすくこれなら使えそうだと感じ、シフト表、記録、実績が連動するのも非常に便利だなと思いました。

パソコンの画面で一括管理できるので伝票を1枚1枚めくる手間がありませんし、プランと実績が違うところは色が変わって表示されるので、すぐに確認できるのも魅力でした。また、説明に来ていただいた担当の方がとても親切で、既に導入した他社さんの事例もいろいろ教えていただけ、実際に使う時のイメージがしやすかったのも理由の1つです。

◆ 導入してよかったことを教えてください

細かいことも含めて5つあります。

まず1つめは、特定事業所加算が取得できたこと。書類のチェックが大変だったので、Care-wingを導入していなければ取得しようという気にもならなかったと思います。入居者の定員が決まっている弊社のような施設だと、利用者様の数は増やせませんから、加算が付くのは経営的にもよかったのではないのでしょうか。

2つめは、伝票や記録のチェックが楽になったこと。Excelで作成していたシフト表、実績、請求を最低でも30分費やして、担当者2人で毎日1件1件ダブルチェックしていたのが、導入後は半分以下の時間で済むようになりました。その分、今まではやりたくてもできなかったヘルパーさんの研修や指導、監査の準備などに時間が割けるようになりました。

3つめはミスが減ったこと。利用者様の名前の書き間違いもありませんし、サービス提供責任者からヘルパーさんへの指示や、ヘルパーさんからの報告の抜け漏れもほとんどなくなりました。

4つめは検索しやすくなったこと。今まではヘルパーさんのスケジュールを確認するのにいちいち伝票を探していましたが、検索してすぐわかるようになりました。最後はペーパーレスになったこと。机や棚に積み上げていた書類が減り、カーボンの複写用紙代も削減できました。

◆ ICT化をするとなった時の現場の反応はいかがでしたか

導入はどちらかというところ強行突破でしたね。ヘルパーさん全員を集めて説明会は実施しましたが、とにかく使って慣れてくださいとお願いしました。

比較的年齢層の高いヘルパーさんが多いので、最初はみなさん消極的でした。スマートフォンの画面の文字も見えづらいし、間違っ操作して壊したらどうしよう、などの不安があったようです。

そこを「今のよう伝票を何枚も書くのは大変ですよ」と説得しました。実際、常勤のヘルパーさんは記録を書く枚数も多くて、ペンだこができたとか、漢字練習しているみたいだと言われたこともありましたので。導入前にヘルパーさんたちの不安を聞いた時は、慣れるまで長くかかるかとも思いましたが、やはり毎日使うものなので、思ったより早く使いこなせるようになりましたね。

導入と同時に思い切って伝票をなくしてペーパーレスにしたのもよかったのかもしれませんが、2020年4月に導入して約半年経ちましたが、2度と手書きの伝票には戻れないとおっしゃっているヘルパーさんが多く、ICTのよさがわかってもらえた実感しています。

とはいえ全てをシステムに頼っているわけではなく、サービス提供責任者・管理者のどちらかが必ず施設にいるので、必要な時は口頭でのコミュニケーションも行っています。

◆ 新型コロナウイルスによる影響はありましたか

緊急事態制限が解除される前は学校が休校になっていたので、お子さんのいるヘルパーさんたちがシフトになかなか入れませんでした。施設のデイサービスも一旦ストップしたのですが、そうすると訪問の入浴依頼が増えるなど、人手は減っているのに仕事は増えたのが大変でしたね。もし紙のまま情報のやりとりをしていたらもっと大変だったと思います。

◆ ICTの導入を検討されている方へ一言お願いします

1日も早く導入されるといいと思います。サービス提供責任者の業務が本当に楽になりますし、業務の効率化が図れます。使いやすいという点でもおすすめですね。

ICT の導入は、作業負担の削減、サービスの質の向上などメリットが大きいと考えています

株式会社エイドネットワーク（静岡県浜松市）

◆ ICT 導入のきっかけについて教えてください

月末、実績の集計作業の負担をどうにかできないかと思い、使えるツールがあればと思っていたところに Care-wing を知りました。面白そうだと思い実際に見たい、試したいと Logic さんにご連絡し、デモに来ていただき説明を聞いたのがきっかけです。その後何度か来てフォローをしてくださったのがとても助かりました。

事業所様名：こころね
ヘルパー人数：51 人
（うち登録ヘルパー人数：36 人）
利用者人数：約 300 人
最高齢ヘルパーさんのご年齢：75 歳

◆ ICT 導入前の課題はありましたか

事務作業の負担が大きいということが一番ですね。導入前

はサービス提供責任者の集計作業による残業が月末、月初に集中していました。サービス提供責任者も日中は現場に出ている為、訪問を終えて事務所に帰ってきてから集計作業を開始し、終了すると夜 10 時頃。遅い時は深夜を過ぎていました。複写式の記録表を集めて一枚一枚確認し、その上で請求ソフトに実績を入力し、出力をケアマネに送るというその一連の流れに、とても時間がかかっていました。週末ならまだしも、平日だと翌日の訪問予定もあるので体の負担も大きく、どうにかしなければという気持ちでした。

もう一つの課題としてヘルパーが実際サービスの現場に行っているか、紙の報告書だけでは確認しきれないという問題がありました。疑うわけではないのですが、ヘルパーからの電話連絡という方法もとっていませんでしたので、サービスにいつ入って、いつ終わったということが正確に記録できるツールが必要だと考えていました。

◆ Care-wing を導入いただいた理由を教えてください

訪問介護の仕事に使える管理システムを色々探しましたが、当時は Care-wing しかなかったと思います。請求業務に使っているソフトとセットになったものが一つあったと思いますが、請求ソフトまで変えるのはどうかと思い、記録の ICT 化ということで Care-wing に決めましたが、導入はしやすかったです。

Care-wing は今のような機能が整っていなかった時から使っていますが、「ここをこうして欲しい」というこちらの希望をいろいろ聞いていただけたのが良かったですね。ユーザーの要望に沿った形で開発してくれるので、とてもありがたいです。

◆ ICT 化をすることになったときの現場の反応はいかがでしたか

30 代～40 代のヘルパーは、それほど抵抗は無かったのですが、60 才を超えたヘルパーの方はタッチパネルで何かを操作する経験がほぼなく、やはり不安という声がありました。しかし最初にロジックの方に来ていただき、当時導入した NEXUS7 を使ったデモの時、音声入力ができるという説明をしていただいたおかげで心理的な抵抗感が取り除かれて、登録のヘルパーの方々も不安なく使えるようになりました。

◆導入にあたって苦労・工夫されたことはありましたか

細かいトラブルはあった気もしますが、忘れてしまいました（笑）。ケアマネからの反発は多少ありました。以前はサービス記録の控えを利用者のお宅に残していたのが、ペーパーレスになって記録を全く利用者のところに置いてこなくなったので、実際にどういうサービスをしているのかという問い合わせを導入当初はいただいた覚えがあります。Care-wingの記録をプリントしてケアマネさんのところに送るなどしているうちにご心配も無くなり、信頼してもらえるようになりました。

◆導入してよかったことはどんなことですか

Care-wing 導入後は、月末・月初の請求処理の作業は楽になりました。ただ今まで使っていた請求ソフトと、Care-wing それぞれに提供表の予定を入力する作業に時間を要し、別々で入力することでミスが発生することもありました。それも今年年頭から請求ソフトを入れ替えたので連動がスムーズになりました。請求ソフトに入力した予定を Care-wing に連動させることができ、Care-wing の実績を請求ソフトに取り込むことができるようになり、事務作業は恐らく半分以下になりました。2名配置していた事務員さんの手が空きすぎて困るという事態になっています。

◆ペーパーレスにするまでにかかった期間はどれくらいでしたか

Care-wing 導入当初はすべての利用者をペーパーレスにするのではなく、一部のケアマネへの対策として何名か紙での記録を残して部分的にスタートした記憶があります。少しずつ時間をかけながら、ペーパーレスに移行していきました。

◆導入前と導入後でヘルパーさんに変化はありましたか

以前は紙の記録を事務所に持ってきた時、登録ヘルパー同士がコミュニケーションをとる場面が良く見られたのですが、最近は事務所に来る機会が減りコミュニケーションの機会も減りました。しかし顔を合わせなくても、サービス提供に必要な情報共有は Care-wing を使うことで実現できていると思います。今までの紙の複写版の記録用紙だと、実際に入るヘルパーに何か情報を伝えようとする、方法は電話かメール、あるいは当日現場で前日前々日の記録を見てから仕事を始めるというのが一般的でした。これも Care-wing を導入してからヘルパーが自宅等で訪問前に利用者の状況を確認できるようになり、予習をしてから仕事に入れるという点がとても良かったと思っています。間にサービス提供責任者が入る必要もなく、その点でも業務の削減にもつながっています。

熱心なヘルパーは、事前に予習をして分からないことがあると「これについては明日サービスにはいるときどうすれば良いか」と問い合わせをして来ることがあり、的確な指示を出すことができています。仕事がしやすいと同時に、より質の高い利用者本位のサービスを提供できるようになりました。

記録の書き方もスキルアップしました。サービス提供責任者がそれぞれのヘルパーが記入したものを集約しやすくなったので、「記録はこう書いた方が良いですよ」と指導がしやすくなりました。ヘルパー自身も他のヘルパーの記録が見やすくなったことで、記録の質が向上しました。他の人の記録を見て自分も気を付けようとするなど、プラスの効果も出ていると思います。過去には何度か記録の書き方の勉強会を実施しましたが、Care-wing の導入でヘルパーの皆さんがポイントを押さえた書き方ができるようになったのは本当に良かったと思います。

◆どれくらいコスト削減につながりましたか

厳密に計算してはいないのですが、ICTの導入でコスト自体はアップするという感触です。通信費や機器代金ですね。ですからコスト面より、負担の軽減、サービスの質のアップという点の方が重要と考えています。サービスの質が向上すればケアマネからより信頼されるようになり、紹介も増えて売り上げもアップするという総合的な効果が出ていると思います。

◆新型コロナウイルスの影響について

新型コロナウイルスの影響は全くなかったですね。サービスを遠慮したいという利用者のごくわずかで、自粛期間中もずっと仕事量は変わらず安定した雇用を続けることができています。緊急事態宣言が出た時テレワークも考えましたが訪問介護でテレワークは現実的ではないという判断で、あえて実施しませんでした。サービス提供責任者の事務所への出勤を減らすような対策も行いませんでした。もともとサービス提供責任者もサービスに出ていたなので、事務所にいる時間が少なかったのです。

◆Care-wing で便利だと思う機能は何ですか

利用者の状況をリアルタイムで把握できることですね。ヘルパーに連絡したいときに、そのヘルパーがケア中なのか空いているのかがすぐにわかり、無駄なく連絡できるのは便利だと思っています。また、当社では3ヶ所の事業所がありますが、その実績のほとんどを先述の二名の事務員さんが日々1～2時間程度の時間で処理しており、遠隔で実績の確認とすり合わせができるのはとても魅力的で効率的だと感じています。

◆Care-wing のサポートはいかがですか

とても対応が丁寧だと思います。以前は決まった方に対応してもらっていて、改善の結果などもすぐに連絡していただき感謝しています。

◆ICTの導入を検討されている方へ一言お願いします

時代は常に変化しているので、それについていけるツールを使うことは大切だと思います。使いこなせるかという心配もありましたが、当事業所では70代のヘルパーも問題なく使えています。最初は抵抗もあると思いますが、使っているうち操作も覚えていくので、全体的に考えて作業負担の軽減などのプラス要素が予測できるなら、導入すべきだと思います。

サービス記録のモレやヌケが無くなり、確認作業の負担が大幅に削減できました

株式会社ふじケアサービス寒川（神奈川県茅ヶ崎市）

◆ ICT 導入のきっかけについて教えてください

サービス提供責任者業務軽減のためです。特に負担が大きかったのはサービスの実施記録のチェックです。チェック後に修正が必要になることがあるので、その手間を解消できるツールがあればと考えていました。

事業所様名：ふじケアサービス寒川
ヘルパー人数：15人
（うち登録ヘルパー人数：15人）
利用者人数：37人
最高齢ヘルパーさんのご年齢：70歳

◆ ICT 導入前にはどのような課題がありましたか

伝票は月に300～400枚発生します。まず修正が必要なものをチェックして書き直します。サービス実施時間の間違いとか、記録内容に不相応な表現を修正します。軽微なものはサービス提供責任者が修正しますが、内容にかかわることはヘルパーに確認が必要になります。修正は全体の1割程度でしたが、週間予定と照らし合わせて実施記録の抜けが無いか確認が必要で、毎月3～4日は確認作業に追われていました。

◆ Care-wing を導入いただいた理由を教えてください

きっかけはロジックさんからのファックスを代表が見て連絡をしました。どんな業務の流れになるのか興味があったので、デモの際に具体的な操作を確認し、導入したら楽になると思い Care-wing に決めました。ICT化をすとなったときの現場ヘルパーさん・サービス提供責任者さんの反応はいかがでしたか具体的な言葉はありませんでしたが、若いヘルパーには歓迎されたように思います。ただ、高齢のヘルパーは二の足を踏んでいる状況で、世代間の温度差はありましたね。年齢の高いヘルパーさんには、使いこなせるかという不安があったと思います。

◆ 導入にあたって苦労・工夫されたことはありましたか

操作に慣れるまでは大変でしたが、スマホを日常的に使っていたヘルパーの方は1か月程度で慣れることができました。基本的な操作は皆さん既に習得していますが、イレギュラーな動作や表示が出た時、操作でエラーが出た時などの対応がまだ難しいという方が多いです。

導入してよかったことはどんなことですか

まず、紙ベースのサービス実施記録がなくなったことです。Care-wing になったことで実施記録のチェックがしやすくなりました。記録の提出状況が一目瞭然になり、記録の抜けがなくなりました。自分のタイミングでチェックでき、修正の操作も簡単というところもいいですね。

また、予定されていたサービス内容が、訪問した時には変更になった場合、サービス提供責任者が見る画面上でオレンジ色になる所も分かりやすく、変更があった実績の確認もしやすいと思います。

◆ペーパーレスにするまでにかかった期間はどれくらいでしたか

1 か月程度でした。それまでスマホを日常的に使っていたヘルパーの方は、1 か月で操作には慣れましたが、個人差があるので、導入後1 か月は紙の実施記録と Care-wing アプリを併用して処理していました。

◆導入前と導入後でヘルパーさんに変化はありましたか

やはり最初は不満が多かったですね。今までとやり方が変わることで、紙ベースからデジタルになることのストレスだったと思います。不満の声は最初の一か月が多かったですね。

通常に使用ができている時は良いのですが、エラーが出たり、操作が分からなかったりした時に不満が出ました。しかし、今では皆さん便利な道具として使いこなしています。

◆新型コロナウイルスの影響について

事業への影響はほとんどないですね。Care-wing のアプリで情報共有できるというのは知っていますが、そこまではまだ使いこなせていません。利用者様の情報をヘルパー間で共有したいときには、サービス提供責任者なりがチェックして口頭で伝達するという形になっています。今後は、アプリを介してヘルパーさん同士の情報共有や申し送りができるようにしていきたいですね。

◆Care-wing で便利だと思う機能は何ですか

利用者様に何かあった時など、緊急対応時に書類を持ち出さなくてもよくなりました。利用者様の情報をまとめたファイルを持って病院に向かう必要があるのですが、夜間だと必ず事務所に寄って、ファイルを持ち出して対応する必要がありましたが、Care-wing 導入後は、情報が手元にあるので直接病院に行っても大丈夫。事務所に立ち寄る必要がなくなり、対応がスピードアップしました。

◆利用者様からの反応はどうか

特段の変化はありません。今まで居室に実施記録をファイルしていたのがなくなることや、印鑑を押さなくなることについての、利用者様やご家族からのクレームはありませんでした。

◆Care-wing のサポートはいかがですか

導入当初はサポートセンターを利用していましたが、今ではほとんど利用していません。サポートなしでも問題ないくらいに使いこなせていると思います。

◆ICT の導入を検討されている方へ一言お願いします

Care-wing なら、実施記録のチェックの手間や見落としが無くなります。サービス内容を記録した実施記録がなくなるのが仕事をしていて一番の痛手なので、とても助かっています。保管のスペースも必要なくなるなどメリットが大きいし、コストに見合うパフォーマンスがあると思います。悩んでいるなら、まず導入すべきだと思います。

不安の多いICT導入だけど、ちょっとした工夫で、業務が減って楽チン！笑顔に！

有限会社青空（神奈川県横浜市）

◆ ICT導入のきっかけについて教えてください

スケジュール調整・実績・記録の管理の煩雑さや月末月初に業務が集中する事を解消したいと思ったのがきっかけです。現場から紙の記録書類を月末に回収し、2～3日で実績確定まで行う業務が集中していました。その際に、ミスを防ぐために何度も確認作業が必要となり業務軽減を実現したいと考えていました。月によっては、休日出勤で対応せざるを得ないこともありスタッフの負担も発生していました。

事業所様名：青空ケアセンター
ヘルパー人数：84人
(うち登録ヘルパー人数：75人)
利用者人数：308人
最高齢ヘルパー様のご年齢：84歳

◆ Care-wingを導入いただいた理由を教えてください

直行直帰のヘルパーの時間管理において、ICタグを活用することで確実且つ正確に行える点がとても魅力的でした。記録を電子化することで、管理がしやすくなると思いました。請求やシフト管理、給与計算は既に別のソフトを導入していましたが、Care-wingとデータ連携ができるということが導入の決め手となりました。導入前は、記録と実績の突合作業に毎月必ず2～3日、サ責が集中して業務する時間が必要でしたが、その時間がほぼなくなりました。

◆導入にあたって苦労したこと、工夫したことはありますか

サ責からは新たなシステムに慣れるまでの不安から抵抗感はかなりありました。特に高齢のヘルパーへの指導やフォローの面で、サ責の業務負担が増すのではないかとの声がありました。また、登録ヘルパーが75名と多いことと、更にはスマホを使用したことのない高齢ヘルパーが多く、不安を持つサービス提供責任者もいました。

そういった背景から、導入を段階的に行うことにしました。まずはトライアル期間を設けて、サ責・ヘルパーともに、どれだけ自分たちの業務負担を減らすことができるのかというポジティブなイメージを共有することに注力しました。特にヘルパーはメンバーの人選をして先行導入を実施することで、同僚ヘルパーの業務効率化が目に見える形で未導入ヘルパーに伝わっていく効果がありました。

このような取り組みの結果、現場のヘルパーからは、ICT導入で退職に至るケースは1件も発生しませんでした。

◆導入してよかったことはどんなことですか

真っ先に思い当たることは、実績管理が『日々』行えることです。あわせて、紙での記録や突合作業、訂正や押印の手間、書類の保管が無くなったことも導入してよかったこととして挙げられます。事業所全体の日常業務が飛躍的に効率化したことがとても嬉しいです。

当事業所では、段階的な導入を進めたこともあり（丁寧に時間をかけながら導入していく狙いがあり）導入

して7か月後に完全ペーパーレスを実現することができました。

導入前と導入後で、ヘルパーにも変化がありました。手書きの記録がなくなり、実働時間に余裕が出て来たという声や、わざわざ事務所へ出向いて記録用紙を提出する手間もかからなくなったというポジティブな意見をもらっています。

実際のコスト（費用面）では、記録用紙代・ファイル代・保管場所にかかる費用等が削減でき、月初の恒例であった残業が3分の1程度に削減されことも良かったです。

新型コロナウイルスの影響で、緊急事態宣言が発令された中でも、サ責の事業所への出社を半数とし、他半数は現場中心のリモートワークを初導入。Care-wing 導入で業務を分担することが可能となったため、通常時と比べても大きな混乱なくリモートワークを導入できました。

特に、サ責のサービス以外の予定（契約、会議、研修等）をスケジュールできる機能は、とても便利です。

◆ ICT の導入を検討されている方へ一言お願いします

これまでお話しさせていただきましたが、当事業所のような課題をお持ちの訪問介護事業所さんにはお勧めできるICTツールだと思います。特に、わからないことが発生した場合に、コールセンターに電話すると、素早く丁寧に対応していただけるのも導入当初不安な状況でもとてもありがたかったです。遠隔操作でこちらの画面を見ていただき、アドバイスをリアルタイムでいただけるのもわかりやすく安心です。

導入後のイメージが持てないとなかなか踏み切れない方も多いと思います。「紙の記録の書き間違いの訂正や確認押印がなくなる」といった、実現できる具体的でポジティブなイメージを事業所全体で共有し合いながら進めていけると良いのではないかと、当事業所での実体験から思います。

最初の1ヶ月間は「何を操作してもよい期間」。 ヘルパーさんが自然と慣れる工夫を導入

ドットライングループ（株式会社ドットライン・株式会社コネクト）



社員数：346人
（うち登録ヘルパー人数：22人）
利用者人数：1027人
最高齢ヘルパー様のご年齢：78歳

◆ ICTを導入しようと思ったきっかけを教えてください

事業所数と利用者数が増えてくる中で、紙の保管場所も多くなりペーパーレス化を意識するようになってきたことがきっかけです。また、同時に以下の4点の課題が顕在化されたこともあり、具体的にICT導入推進を本格検討しました。

- ・管理業務が多いこと（ヘルパーの稼働時間管理把握と集計）
- ・紙の記録（用紙）が増えていくこと
- ・記録の訂正業務（手間）が生じること
- ・特定事業所加算要件のサ責指示の管理、ヘルパーからの報告管理をより効率化すること

◆ Care-wingを導入いただいた理由を教えてください

他社製品も色々検討しました。Care-wingは、特に「記録」部分に特化しているシステムかつ現場目線で作られたシステムという点に魅力を感じました。率直に言って、現場で使いやすいからだからというのが、最大の理由になります。システムへのログインが高齢ヘルパーさんでも簡単にでき、記録するのに直感的に操作ができ、操作量も圧倒的に少なかったため採用することにしました。

◆導入にあたって苦労したこと、工夫したことはありますか

ヘルパーさんからは、「私にもできるかな？」という不安の声が上がってくるのは事前に予測していました。そのため、段階的に現場へ導入していく工夫を行いました。具体的には、最初の1ヶ月間、紙とCare-wingを併用しました。この期間は、特にCare-wingの利用ルールを決めずに「何をしても良い＝自由に触ってみて＝何を書いてもOK」という運用にしました。その結果、ヘルパーさんが「どこをどう操作したらどのようになるか」を1ヶ月で自発的に慣れてもらうことに成功しました。

また、そもそも「高齢のヘルパーさんが使いこなせないであろう」ということを想定して、サ責による個別研修も行いました。

まずは説明会を設け、使う機能を制限することで抵抗感や反対の声を減らしました。そうして、慣れてきた

ころに付加機能を使用できるようにするといった、段階的な運用フローを用意することで現場全体に浸透していきました。

◆導入してよかったことはどんなことですか

私たちにとって、主に以下5点がCare-wingを導入してよかったと実感している点です。

- ・ヘルパーの管理業務（シフト・実績等）が飛躍的にしやすくなったこと
- ・登録ヘルパーの賃金計算が効率的になったこと
- ・大幅なコスト削減につながったこと
- ・特定事業所加算の「指示・報告」が効率的に行えるようになったこと
- ・ヘルパーが、事業所に頻繁に立ち寄る必要がなくなったこと

上記のうち、特に③に関して、以前は記録用紙を事務員がチェックする体制をとっていましたが、事務員ナシでも業務ができる体制へ移行させることで、事務コストを月間で約40万円削減することができました。また、紙の記録用紙が必要なくなりましたので年間で約15万円削減することができました。目に見えない管理コストを削減できたこともあり、当社にとってはCare-wingの導入費用を大幅に上回る効果を実現できています。

コスト削減や業務効率化以外の良い影響もあります。

Care-wingでは、正確な入退室時間が把握できます。そのため、利用者様からの「まだ来ない」「遅く来て早く帰る」といった訪問時間に対するご相談やご報告の際に、客観的な時間ベースに対応しやすくなりました。また、シフト漏れ（訪問をヘルパーさんが忘れてしまった場合）の際にも、ご利用者様からクレームをいただく前に、リアルタイムでヘルパーさんのサービス実施状況を把握できるため、その日のうちにフォロー対応をすることができます。

そういった対応を行うことで、社外のケアマネさんやご利用者様から良い評価をいただけることもあり、Care-wingの価値を感じています。

当初は、利用者様の前でスマートフォンを操作すること自体が懸念材料でした。しかし、ご利用者様との契約段階で、スマートフォンを活用し業務管理していることを伝えた結果、ご利用者様との間でトラブルになったことはありませんでした。今ではスマートフォン自体を自然に使用できるようになったため、薬の検索や質問に対するインターネット検索等を利用者宅から即座に行いやすい環境になりました。

◆ICTの導入を検討されている方へ一言お願いします

導入する際の手間やコストは確かにあると思いますが、それを超えるメリットや費用対効果があると私たちは自信をもって言えます。

特に、導入当初の1ヵ月間は困惑や不満などの声上がるかもしれませんが、しかし、3ヶ月も使用すると、「(こんな便利なものを)使用しないこと自体が考えられない」というスタッフが増えてきます。是非、3ヶ月間は先々のメリットをイメージしつつ、活用していただきたいと思います。



株式会社ロジック

www.logic-is.co.jp

金沢本社

〒921-8062

石川県金沢市新保本3-21

TEL.076-269-1000 FAX.076-269-0999

東京支店

〒100-6813

東京都千代田区大手町1-3-1 JAビル13F

TEL.03-6273-4567 FAX.03-6273-4747

大阪支店

〒530-0041

大阪市北区天神橋2-3-8 MF南森町ビル3F

TEL.06-6232-8841 FAX.06-6232-8842