



介護 ICT による本当
の効率化がわかる！



ICT 実践事例集



特定事業所加算の指示・報告編



IC タグでスマートな介護記録！

Care-wing 介護の翼

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。

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います。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いましたが、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いましたので、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、指示を出せ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、間違っただけ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った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。

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が、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 化をするとと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。



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