



介護 ICT による本当
の効率化がわかる！



ICT 実践事例集



ヘルパーさんからICT化反対!編



IC タグでスマートな介護記録！

Care-wing 介護の翼

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

あつぷるケア株式会社（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 化をすることに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。

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思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ことです。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ってきました。

◆ 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。

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ってお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。



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