

事業所目線からのICT導入の実情

～経営力強化等、組織能力向上を基盤とした事業所・施設の魅力度向上～



一般社団法人クオリティ・ライフ
的場 宏一郎

法人プロフィール

【運営施設】

- 訪問介護事業所：ふくおか介福サポート
- 通所介護事業所：ブルーミングケア早良



【法人行動指針】

- 大切な人を任せたい事業所を創る。
- 仲間が誇りをもてる職場を目指す。
- ご利用者様の自主性を尊重し、機能の維持・向上・回復のための施策を通じてQOL (Quality of Life) 向上を図る。

在宅生活への支援を行うにあたり、私たちは利用者様一人ひとりの生活や環境に合わせた、オーダーメイドのケアを提供することを目指しております。他のサービスや新しい情報を取り入れつつ、常に最適なサポートを心がけています。

ICTと介護事業の関係性について

介護の現場でも浸透しつつある「ICT」という言葉。現在、経済産業省や厚生労働省をはじめ、国や行政が積極的にこのICT活用を促しています。

そもそもICTとは一体、

正式には、「**information and communications technology**」といい、その略称が「**ICT**」です。「情報通信技術（デジタル情報を受発信する技術）」の意味になりますが、最近では、とりわけ業務効率化を目的としたデジタル情報受発信のことを『**ICT**』と呼ぶ風潮にあります。

介護現場のICT化について分かりやすいのは、紙で運用されている介護記録（「伝票」「テレッサ」「訪問介護記録表」など）を電子化することです

訪問介護事業所で出来るICTの例

訪問介護事業所でICTを導入した場合、以下のようなことを実現することができたこと

- 文書作成の時間が短縮
- データとして記録が残るため、紙の保管が不要になり保管場所に困らない
- 記入漏れ、ズレがなくなり実地指導対策ができる
- 実績を付ける”1立て”の作業を日々に分散できる
- 申し送りやシフト調整等の情報共有が一元管理ができる など
- 事業所内の情報共有が円滑になる（話し合い時間の増等）
- サービス以外の業務時間（間接業務・間接時間）が減る

システム導入の背景

介護業務の一つとして、利用者様に提供した介護サービスの内容や利用者様の様子等を記録に残す「介護記録」があります。主に手書きが深く根付いており、この記録方法は「訪問介護サービス」も例外ではありませんでした。

事業所を立ち上げる際の市場調査にて、『記録作成だけが問題の根本ではないものの、ケア業務や休憩の時間が犠牲になり、スタッフのストレスが増大している。』『記録の質もばらつきがあり、一部は日記のような形となっており、十分な介護記録とは言えないケースが散見されている。』と業界の状況を確認致しました。また、他の専門職からも、紙ベースの情報管理には限界があるとの声が上がっていました。

これらの課題を解決する為、ICTを活用した介護記録システム導入を決定しました。

具体的に、現場ではどのような運用

- 介護スタッフは、業務に臨む際、スマートフォンを携帯しており、ケアの各プロセスであるバイタルチェックや食事、水分摂取、排泄等の状態をリアルタイムでデジタル入力しています。以前の記録方法を標準的なフォーマットに統一し、チェックボックス方式にすることで、記録時間が大幅に削減され、一貫性と簡便性が向上しました。
- 「介護記録」における入力作業は操作が簡単。入力すべき項目が直観的に理解できるため、スタッフからの反発や不安も感じられませんでした。実際の業務を通じて、新たに加えたり、削除したり、統合したりすべき項目が明確になってきました。システムのカスタマイズ機能のおかげで、運用を柔軟に調整することができています。
- 訪問介護事業の特性上、普段の介護現場に責任者が臨場する事が少ない為バックアップ体制やサポート構築が上手く作用できない場面がありました。しかし、クラウド上でリアルタイムに提供内容・状況を確認できる事でスムーズに状況対処に移る体制が確保でき介護スタッフの負担軽減にも繋がっております。

運用を始めるにあたり、不安

- システムの運用を開始する前には、スタッフの異なる世代間での理解や受入れ度に大きな差がありました。若い世代では比較的抵抗感なく操作方法もスムーズに行う事が出来ましたが、一部の中高年層にとって、新しい技術やシステムの操作は難易度が高く学ぶハードルが高いと感じる方がいました。
- システムをスムーズに導入するため、操作方法の研修を実施し、責任者を中心に介護スタッフに体験してもらう時間を設けることで世代間のICTに対する抵抗感を減少させる事ができました。

導入する上で苦労した点、工夫点

- パソコンやスマートフォンの操作や使い方が不得手なスタッフや、出勤の頻度が低いスタッフには、システムの使い方を覚えるのが大変だったようです。
- これらの課題に対して、スタッフのサポート体制を強化し、不明点があれば随時フォローするという対応を心がけました。初期段階では設定ミスもあったようですが、現在は問題なく使えるようになり、少しずつでも入力する習慣がついてきました。
- また、中高年層の意見やフフィードバックを収集し、業務オペレーション等の改善を進めました。
- 継続的にスタッフには世代間に限らず、I C Tの利点やメリットを具体的に示し、業務の効率化やスタッフ負担軽減に繋がる事を伝えました。

導入をして、抱えていた問題に変化

- 従来の紙ベースでの記入方法では上記で示した通り時間と手間がかかる上に、エラーやミスが生じやすいという問題があります。しかし、システムの導入により、これらの作業を効率的に行う事が可能となり時間の節約に繋がりました。
- また、開業前には提供サービスの見直しや介護スタッフからの意見を収集する上で情報のまとめ方を苦慮しておりましたが、データの一元化により、集計や分析が容易になり組織全体の業績や利用者様へのサービス実施状況を定期的に評価・検証する上で課題に対しての洞察にも繋がりました。

導入したシステムの中で、おススメの機能

「訪問ヘルパーのシフト作成」

- ケアプランの予定をデータ連携し、訪問ヘルパーのシフトを作成することが可能です。また、作成したシフトから勤怠実績をつけることができ、毎月のヘルパー稼働が簡単に確認できます。しかも、その勤怠実績から給与計算を行うこともできます。サービス予定の変更が多い訪問介護だからこそ、一度で実績確認も勤怠管理もできるので、業務時間の削減が実現できます。
- 操作方法も責任者が担当ヘルパーの変更やサービス提供時間の調整が予定をマウスで動かすだけで可能です。

介護記録が電子化しているのが 当たり前になる世の中はもう目前

介護現場において、すべての業務効率化を1つのソフトで完全に解決するのは難しいと考えます。しかし、どの成果物に最も時間がかかっているのかを明確にし、他の業務プロセスに影響を及ぼさないソフトウェアを特定することは可能だと思います。

また、業務効率化が急務であるため、残業が多いのはどの職種かを事前に調査し、これらの課題に対処するためにICTを導入することが必要だと考えます。