

高品質サービスの追求と介護の生産性向上につなげる

介護の可能性を広げるICT、IoT システムの実践と活用について

各種ICT、IoT機器（ChatWork、ライフリズムナビ+Dr.、
FirstCare、ライフリズムナビ+HOMEなど）を複合的に
組み合わせて用いた事例発表

2023.11.15

株式会社来夢
管理者統括 矢代 虎太郎

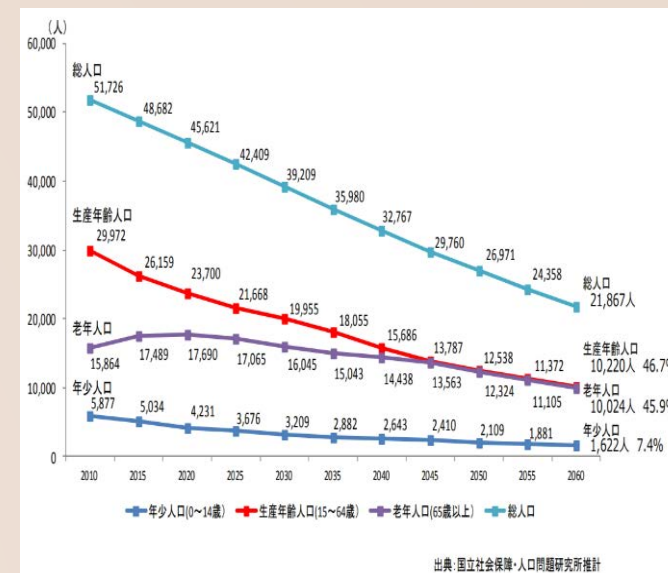
会社概要

法人名 株式会社来夢
事業所名 リハ・ハウス来夢
代表者 代表取締役 岩倉 香織
設立 平成26年4月2日
住所 氷見市伊勢大町二丁目14番20号
事業内容 通所介護(定員30名)、訪問介護事業
サービス付き高齢者向け住宅事業(40室)
居宅介護支援事業
関連会社 株式会社カオリ、有限会社サラン商会、
岩倉米穀店、岩倉不動産



地域統計

人口 42,922人 人口密度 190.6人/km²
世帯数 16,972世帯 高齢化率 39.08%
昼夜間人口比率 85.3% 地域経済循環率 63.9%
第3次産業所得 582万円



氷見市の総人口は年々減少していて、高齢化率の伸びが他市と比較しても著しい
年少人口と生産年齢人口の減少が目立っており、特に男性の生産年齢人口の半数が
他市へ通勤しており、年々他市へ人口が流出している

導入前の主な課題

全社

- 職員の個々のレベルにバラツキがあり、統一したサービス提供が実施できていない
- 利用者様本位でのサービス提供が出来ていない
- 自立支援、認知症対応、中重度対応に弱い
- 間接業務の効率が悪い、残業時間が多い
- 事務作業に追われていて、直接業務が疎かになっている

サ高住

- 認知症状の重い入居者への対応が弱い
- 介護依存度や医療依存度が高くなってしまうと特別養護老人ホームなどへ移動

将来への予測と展望

- 生産性が向上することで、利用者様や職員の満足度につながるのではないか？
- 業務改善を行うことで、高品質のサービスを提供することにつながるのではないか？
 - ➡生産性の向上、業務改善、高品質のサービスを行うためにはどうすればよいのか？
 - ➡当社でもICT、IoTシステムを導入すべき??

全事業所共通

- ・ 約300事業所のベンチマークや各種展示会、講習会の視察 【平成29年～令和1年】
- ・ ベテラン職員を中心にICT化している事業所を視察 【平成30年9月18日】
- ・ 申し送り業務をSNS化へ変更(ChatWorkの導入) 【平成30年9月から】
- ・ 高齢者住まい看取り推進研修事業所の採択を受け、研修実施 【平成30年12月19日】
- ・ 食事提供業者の変更(療養食対応、クックチル対応へ切替) 【平成31年4月1日から】
- ・ 介護記録ソフトをICT対応に変更(FirstCareの導入) 【令和元年11月から】
- ・ インカムの導入 【令和3年9月から】

サービス付き高齢者向け住宅

- ・ 経営革新法採択 【平成31年4月18日】
- ・ 平成30年度補正「ものづくり・商業・サービス生産性向上促進補助金」採択 【令和元年6月】
- ・ 見守り機器を全居室へ設置(ライフリズムナビ+Dr.の導入) 【令和元年9月から】

通所介護

- ・ リハビリ職員を確保(看護職からリハ専門職へ) 【平成30年4月：PT、平成31年1月：OT】
- ・ リハプラン(現Rehab Cloud) の導入 【令和4年3月から】



リハプラン



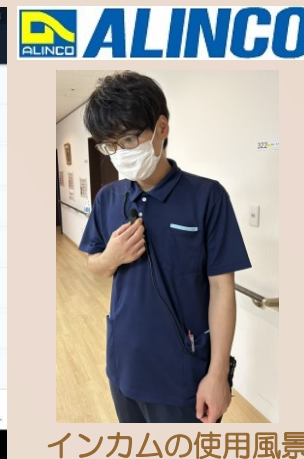
1. 職員間や他事業所、利用者家族とのコミュニケーションツール

Chatwork × 社用携帯 × インカム = ペーパーレス対応

- ・社内申し送りはノートから電子化へ切り替え（社内）
- ・画像や動画、添付書類をリアルタイムで共有可能（社内外）
- ・必要な情報を全体や事業所、必要な階層に分けて共有（社内外）

2. 多職種・関係者の連携ツール

当社のChatwork運用画面



インカムの使用風景

ライフリズムナビ+Dr. × FirstCare × Rehab Cloud × ライフリズムナビ+HOME × ChatWork

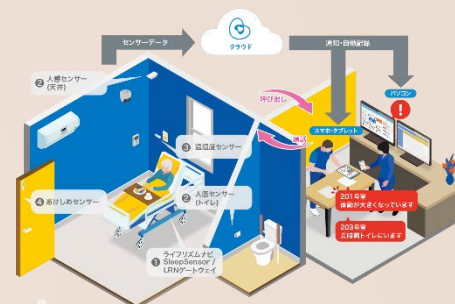
- ・詳細データを必要に応じて多職種で共有することにより統一した介護サービスを実施

3. 見守りツール

ライフリズムナビ+Dr.
※画像・イラストはメーカーの提供

ライフリズムナビ+Dr. × ライフリズムナビ+HOME

- ・サービスのすき間を見守りツールを用いて活用
- ・見守り情報をもとにサービス調整を行う



➡ 必要に応じて当社はシステムの連携を行っている

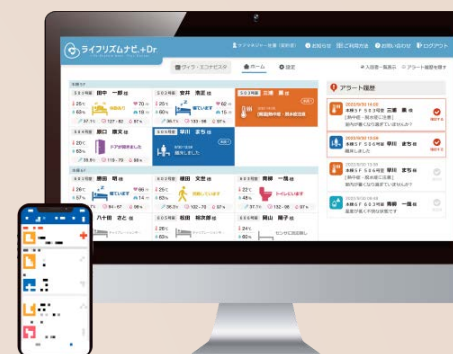
Bluetooth通信対応の
バイタル機器と記録を連動

ライフリズムナビ+Dr.

入居者の暮らしを妨げないで、必要に応じて介助を行う「先回りの介護」を実現が可能
現場の業務効率化と生産性向上を同時に実現し、質の高い介護を可能にする見守りシステム



※画像・イラストはメーカーの提供



PCモニターやタブレットにてリアルタイムの生活状態が表示されている
必要なアラート設定と職員の気づきで先回りの介護を実現している

ライフリズムナビ+Dr.詳細画面

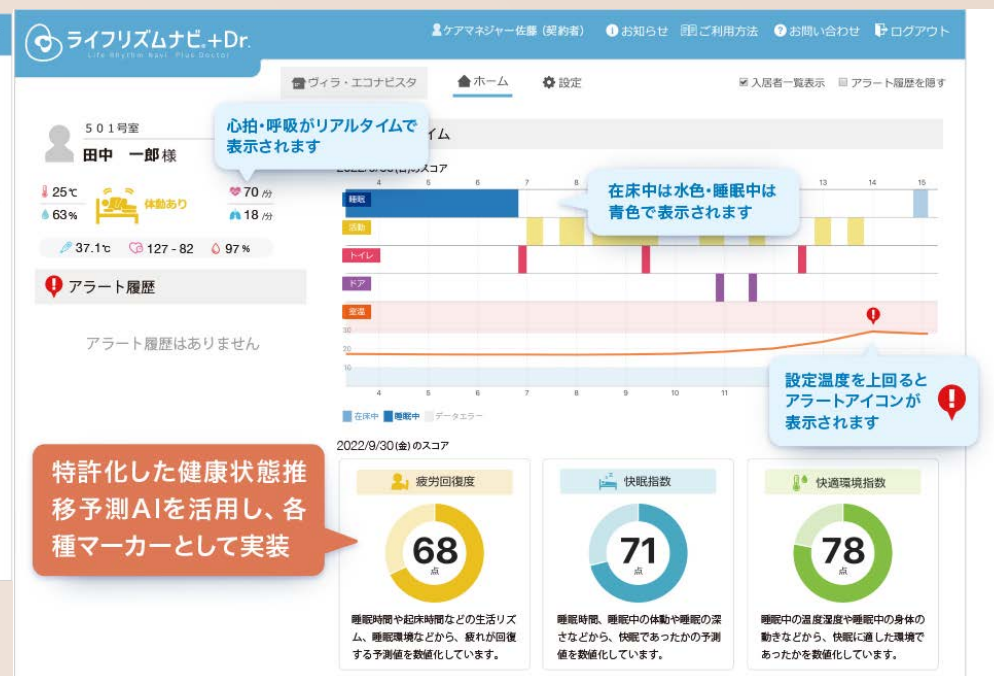
入居者の暮らしを妨げないで、必要に応じて介助を行う「先回りの介護」を実現が可能
現場の業務効率化と生産性向上を同時に実現し、質の高い介護を可能にする見守りシステム

一覧画面 ※ダミー

個別画面 ※ダミー



※画像・イラストはメーカーの提供



PCモニターやタブレットにてリアルタイムの生活状態が表示されている

必要なアラート設定と職員の気づきで先回りの介護を実現している

- ・ 日常業務を見直し、3M「ムリ・ムダ・ムラ」を抽出
- ・ アナログで改善できるところはアナログで改善を行い、ICT、IoTシステムを導入し、各事業所の情報を一元管理
- ・ 間接業務の削減により、残業時間月平均約230時間削減
- ・ 事務効率が約60%上昇し、記録や請求業務が簡素化
 - ケア記録を手書きからその場で速やかにタブレット入力へ
 - 必要に応じてマイク音声入力も実施
- ・ インカムの導入でスピーディーな連携対応を実現（無駄な動きの削減）
- ・ Chatworkの導入にて必要な情報を必要な階層へリアルタイムに伝達
 - 文字以外に画像や動画、書類添付が情報共有に役立った
 - 新型コロナウイルス感染発生時に有効活用
- ・ 介護職員を各種研修へ派遣する時間の確保

タブレット操作



シルバー産業新聞
令和4年2月20日号掲載記事

当社の生産性向上について②

<改善>

サービス付き高齢者向け住宅

- 活動状態が見える化することで、必要に応じた対応を実現
- ➡ モーニングケア、ナイトケアの集中時間を30%削減
- ➡ 夜間帯の巡視回数の削減
- ・ 中重度入居希望者の受け入れ【平均介護度1.9上昇】
- ・ 認知症入居希望者の受け入れ
- ・ 看取り対応の実現【令和2年/3名、3年/3名、4年/5名、5年/4名】

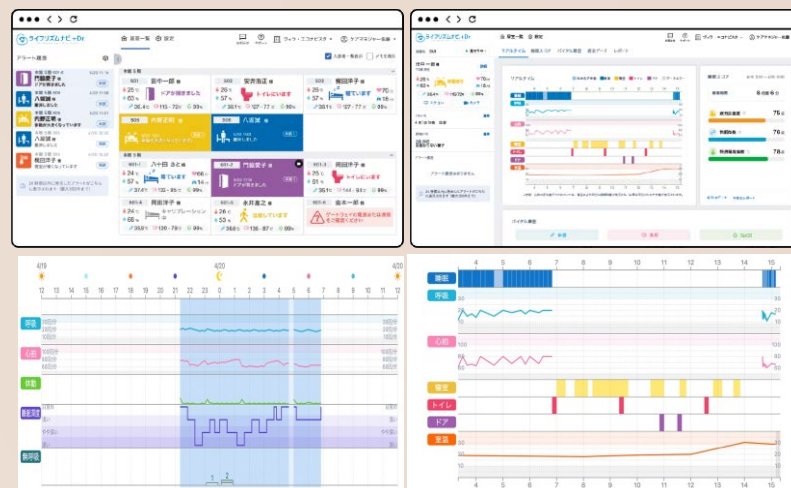
通所介護

- ・ 記録業務作成時間の削減(日平均：約10時間)
- ・ 実績集計業務時間の削減(月平均：約32時間)
- ・ 機能訓練計画書作成時間の削減(利用者一人あたり：約15分)
- ・ モニタリングなど各種報告書作成時間の削減

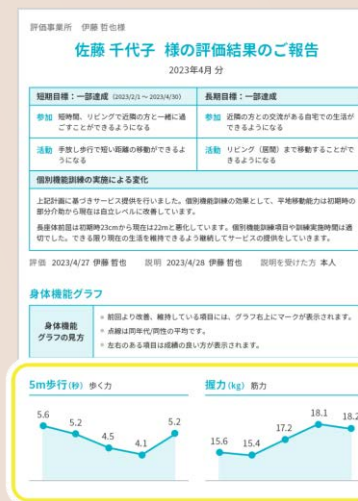
訪問介護

- ・ 記録業務作成時間の削減(日平均：約1時間)
- ・ 必要な時間帯に訪問提供に入り、不必要な訪問提供を削減
- ・ 限られた訪問枠を必要な方へ割り振ることで対応強化につなげる

➡ 結果として大幅な業務改善を実現



※一覧画面、個別画面はダミーを使用
※画像はメーカーの提供



※帳票はメーカーの提供
※データはダミーを使用

[illegible]

もしバナカード



いちごメモ（氷見市医師会）

[illegible]

私の「これから」をデザインする。手引書（NPO法人らいぶながさき）

意向確認後、アドバンス・ケア・プランを取りまとめ、多職種にて共有して対応している

アドバンス・ケア・プラン

作成者：看護部長、医師、薬剤師

1. 患者情報

氏名：〇〇 〇〇
性別：男
年齢：75歳
病歴：糖尿病、高血圧、心臓病

2. 家族・介護者の情報

家族構成：妻、子（長男、次男）
介護者：長男（〇〇 〇〇）
介護内容：食事、入浴、移動、服薬管理

3. 患者の意向

患者は、高齢化に伴い、将来の介護や医療について、事前に意向を確認したいと考えています。特に、終末期のケアについて、事前に意向を確認したいと考えています。

4. 家族・介護者の意向

家族は、患者の意向を尊重し、患者の意向に基づいてケアを提供したいと考えています。特に、終末期のケアについて、事前に意向を確認したいと考えています。

5. 医師の意向

医師は、患者の意向を尊重し、患者の意向に基づいてケアを提供したいと考えています。特に、終末期のケアについて、事前に意向を確認したいと考えています。

6. 薬剤師の意向

薬剤師は、患者の意向を尊重し、患者の意向に基づいてケアを提供したいと考えています。特に、終末期のケアについて、事前に意向を確認したいと考えています。

7. 看護師の意向

看護師は、患者の意向を尊重し、患者の意向に基づいてケアを提供したいと考えています。特に、終末期のケアについて、事前に意向を確認したいと考えています。

8. 介護士の意向

介護士は、患者の意向を尊重し、患者の意向に基づいてケアを提供したいと考えています。特に、終末期のケアについて、事前に意向を確認したいと考えています。

9. 社会福祉士の意向

社会福祉士は、患者の意向を尊重し、患者の意向に基づいてケアを提供したいと考えています。特に、終末期のケアについて、事前に意向を確認したいと考えています。

10. 法律士の意向

法律士は、患者の意向を尊重し、患者の意向に基づいてケアを提供したいと考えています。特に、終末期のケアについて、事前に意向を確認したいと考えています。

終末期ケアについての同意書

私は、〇〇 〇〇としまして、医師、看護師、薬剤師、介護士、社会福祉士、法律士など、多職種の方々と、終末期のケアについて、意向を確認しました。

1. 意向確認の経緯

私は、高齢化に伴い、将来の介護や医療について、事前に意向を確認したいと考えています。特に、終末期のケアについて、事前に意向を確認したいと考えています。

2. 意向確認の結果

私は、終末期のケアについて、意向を確認しました。特に、終末期のケアについて、意向を確認しました。

3. 意向確認の意義

私は、終末期のケアについて、意向を確認しました。特に、終末期のケアについて、意向を確認しました。

4. 意向確認の今後の対応

私は、終末期のケアについて、意向を確認しました。特に、終末期のケアについて、意向を確認しました。

5. 意向確認の今後の対応

私は、終末期のケアについて、意向を確認しました。特に、終末期のケアについて、意向を確認しました。

6. 意向確認の今後の対応

私は、終末期のケアについて、意向を確認しました。特に、終末期のケアについて、意向を確認しました。

7. 意向確認の今後の対応

私は、終末期のケアについて、意向を確認しました。特に、終末期のケアについて、意向を確認しました。

8. 意向確認の今後の対応

私は、終末期のケアについて、意向を確認しました。特に、終末期のケアについて、意向を確認しました。

9. 意向確認の今後の対応

私は、終末期のケアについて、意向を確認しました。特に、終末期のケアについて、意向を確認しました。

10. 意向確認の今後の対応

私は、終末期のケアについて、意向を確認しました。特に、終末期のケアについて、意向を確認しました。

アドバンス・ケア・プラン

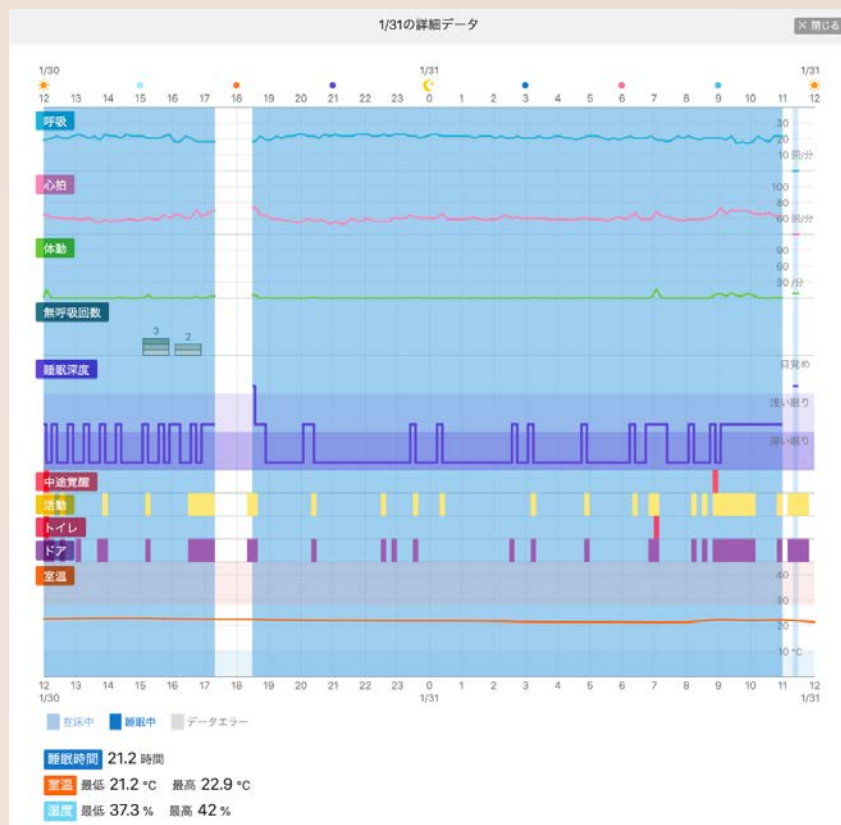
終末期ケアについての同意書

意向確認は入居時や状態変化時など、生活の変わり目の際に入居者様や家族様などに対して、これからどのように過ごされたいのか、終末期を迎えたい場所や延命治療の有無、気になることなど、雑談などから入って畏まらないように確認している

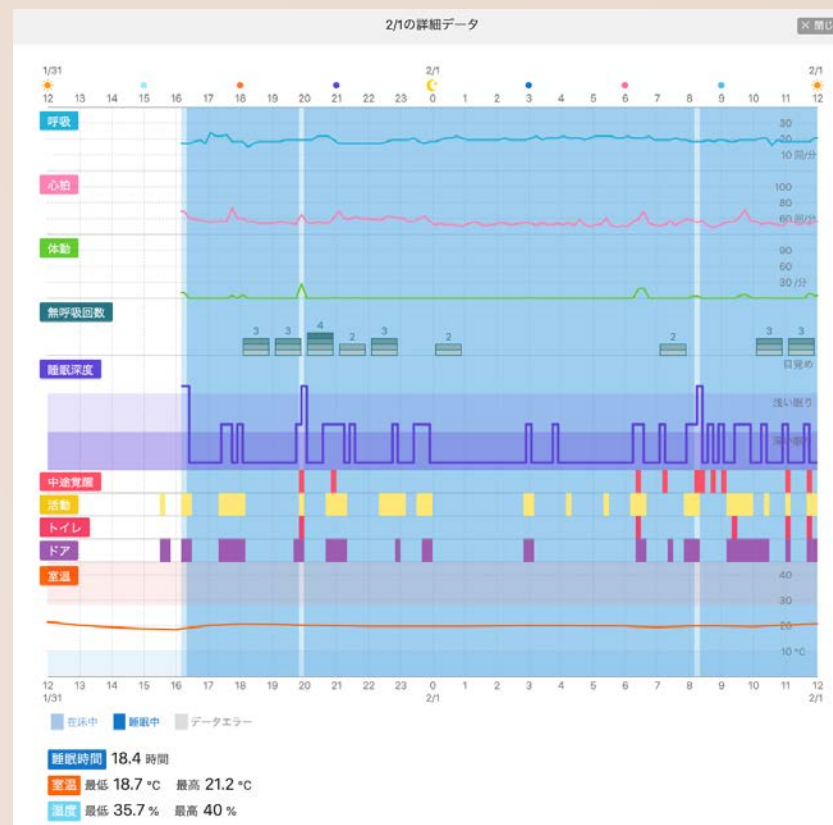
看取り対応1

胸部食道癌、喉頭癌などの看取り事例

死亡4日前より無呼吸回数が増加し始める



死亡5日前



死亡4日前

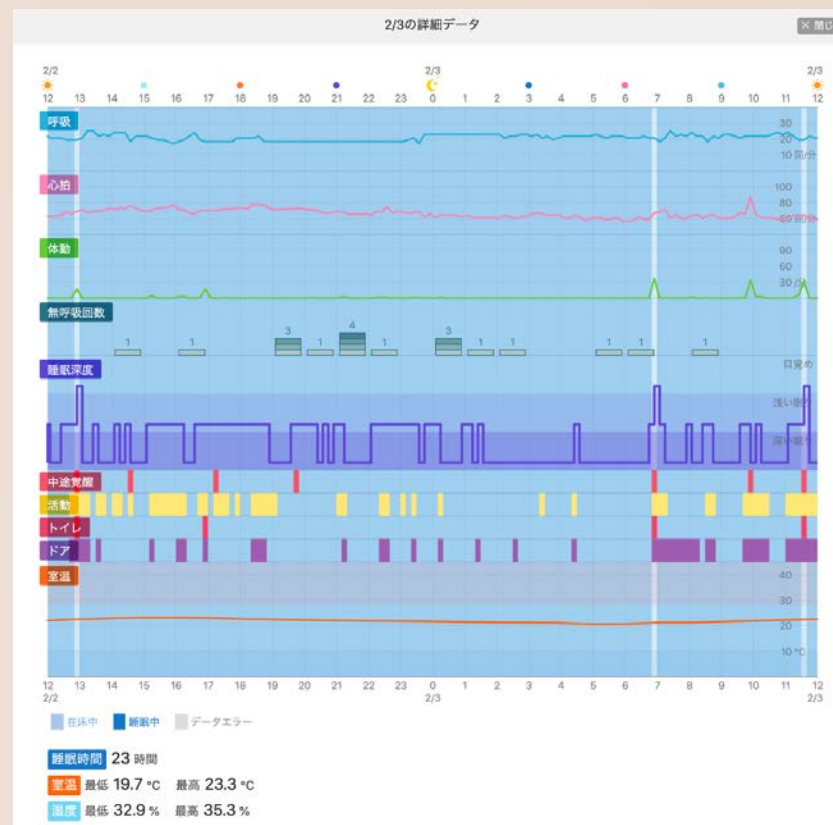
看取り対応1

胸部食道癌、喉頭癌などの看取り事例

体位交換やギャッチアップで調整 死亡2日前より在宅酸素を使用開始



死亡3日前



死亡2日前

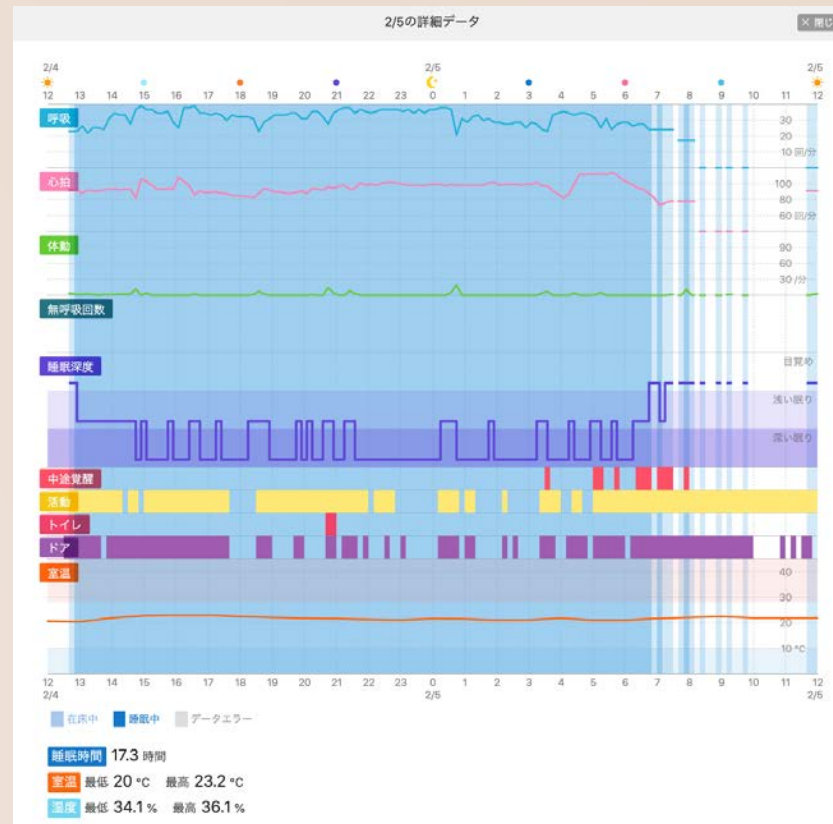
看取り対応1

胸部食道癌、喉頭癌などの看取り事例

12時以降より心拍や呼吸が乱れ始めたので職員が家族様へ連絡 家族様が最期を看取った



死亡1日前

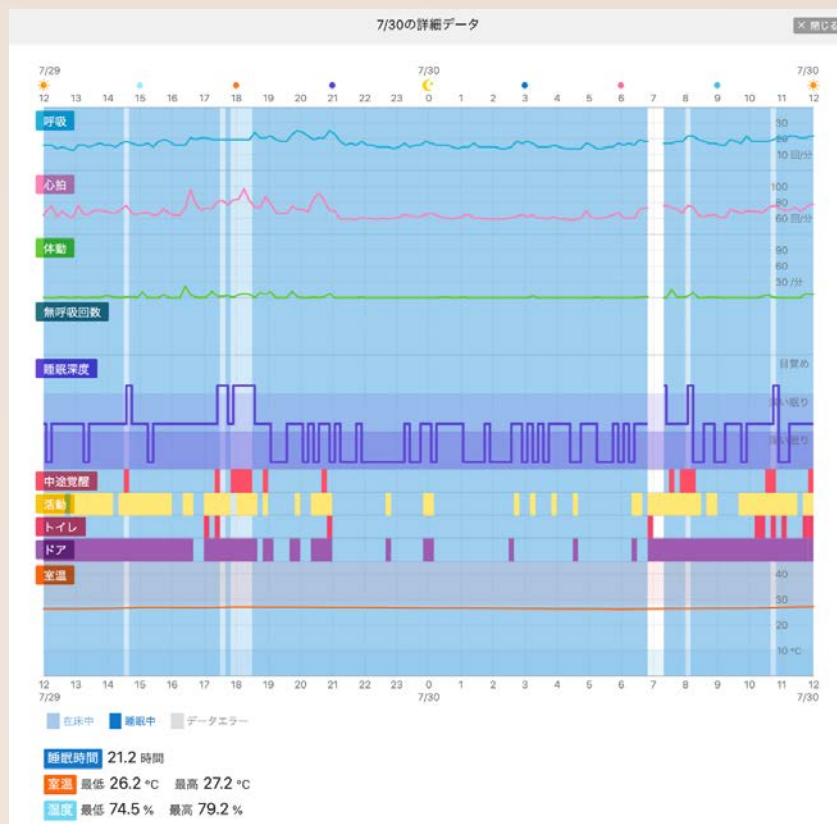


死亡日

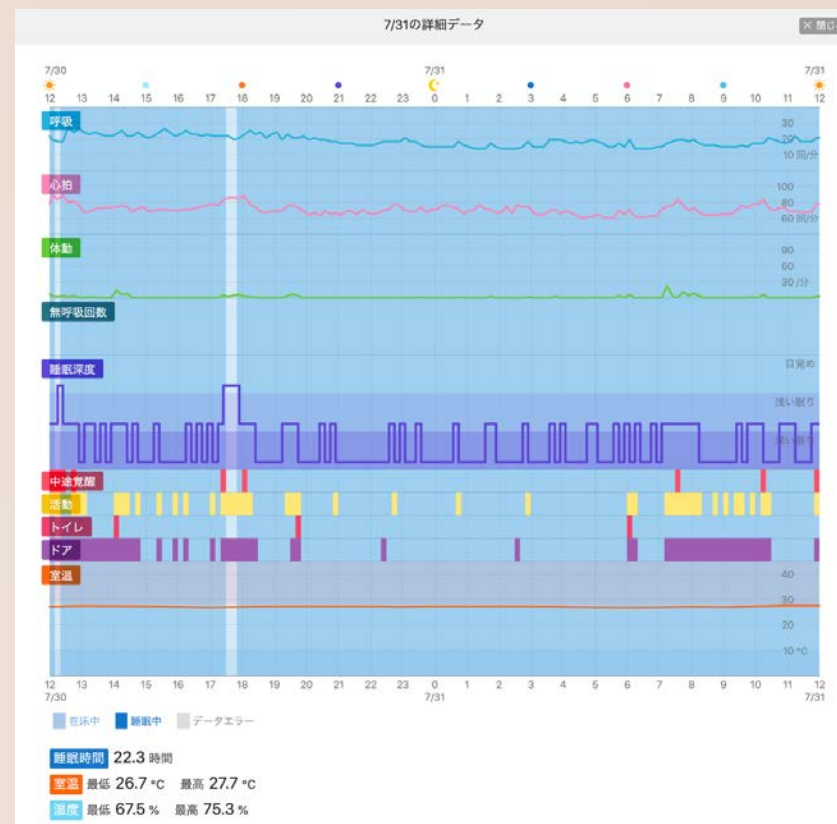
看取り対応2

外傷性直腸裂傷、直腸癌、廃用症候群などの看取り事例

呼吸が乱れ始めていることを職員が確認している



死亡5日前

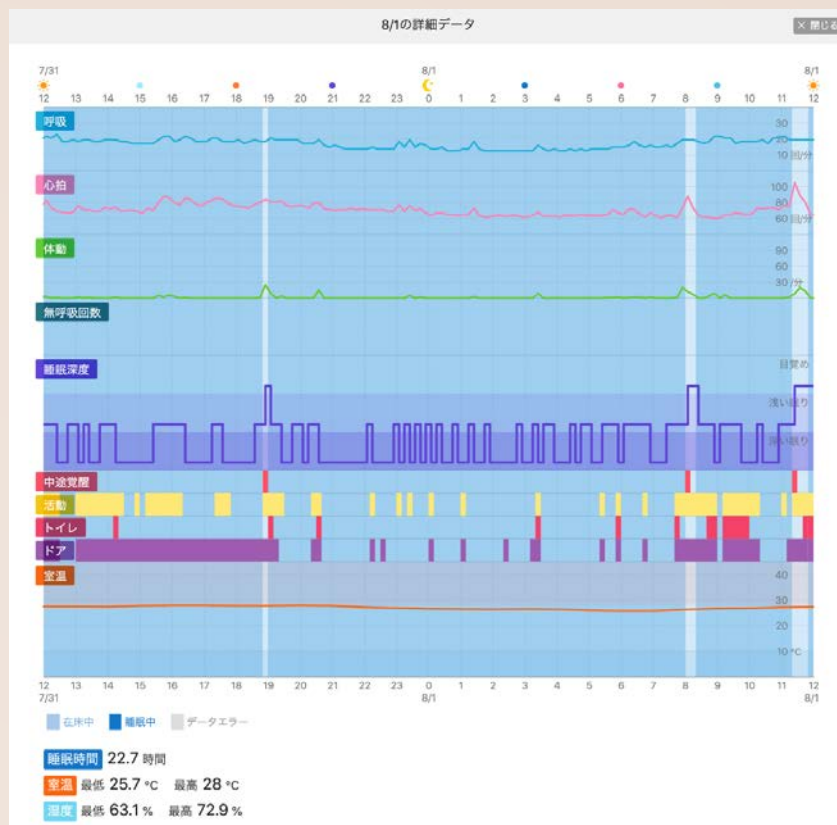


死亡4日前

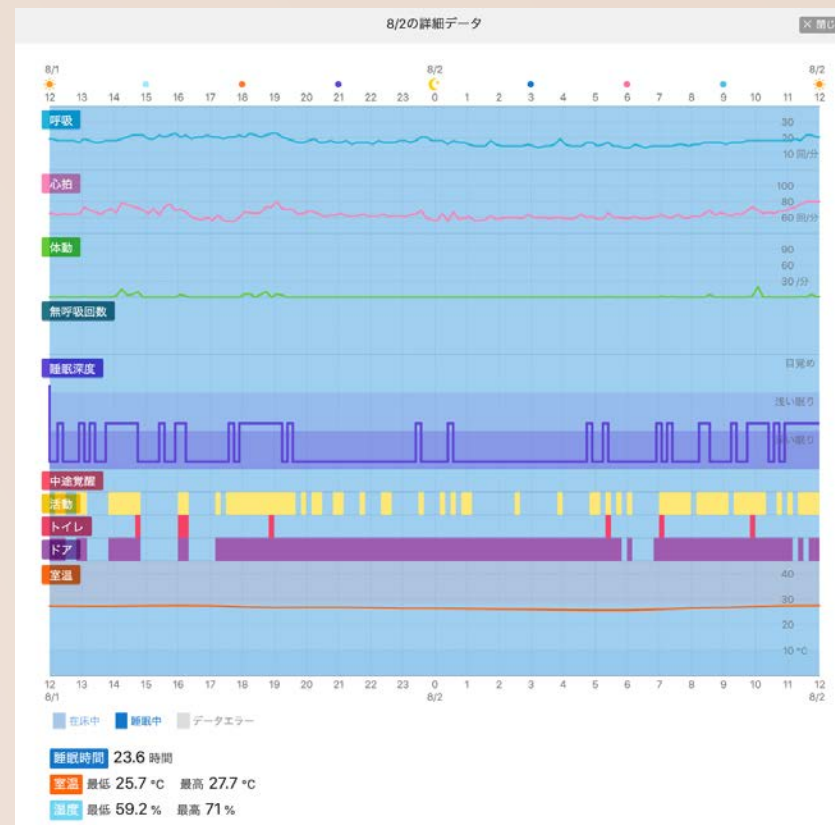
看取り対応2

外傷性直腸裂傷、直腸癌、廃用症候群などの看取り事例

体動が少なくなり、睡眠震度が深くなってきたことを家族様へ連絡した



死亡3日前



死亡2日前

看取り対応2

外傷性直腸裂傷、直腸癌、廃用症候群などの看取り事例

16時以降より心拍や呼吸が乱れ始め、家族様や職員がまわりで付き添っている



死亡1日前



死亡日

健康管理・睡眠改善

一日中不眠であり、トイレ内にて生活される状態に変化を感じたケース

令和3年1月9日～1月21日

◎日常

認知症あり、排便困難

◎主な症状

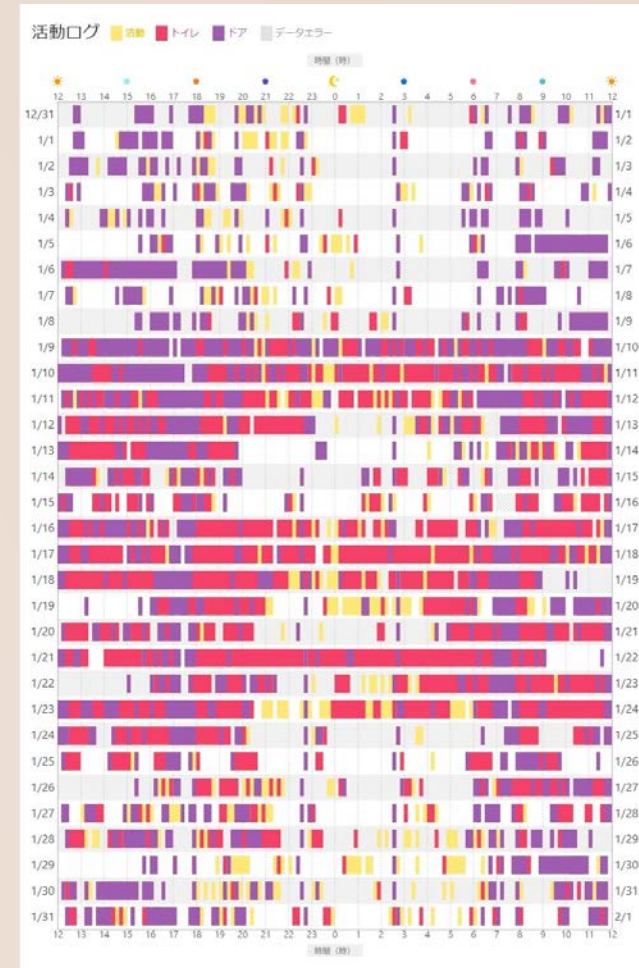
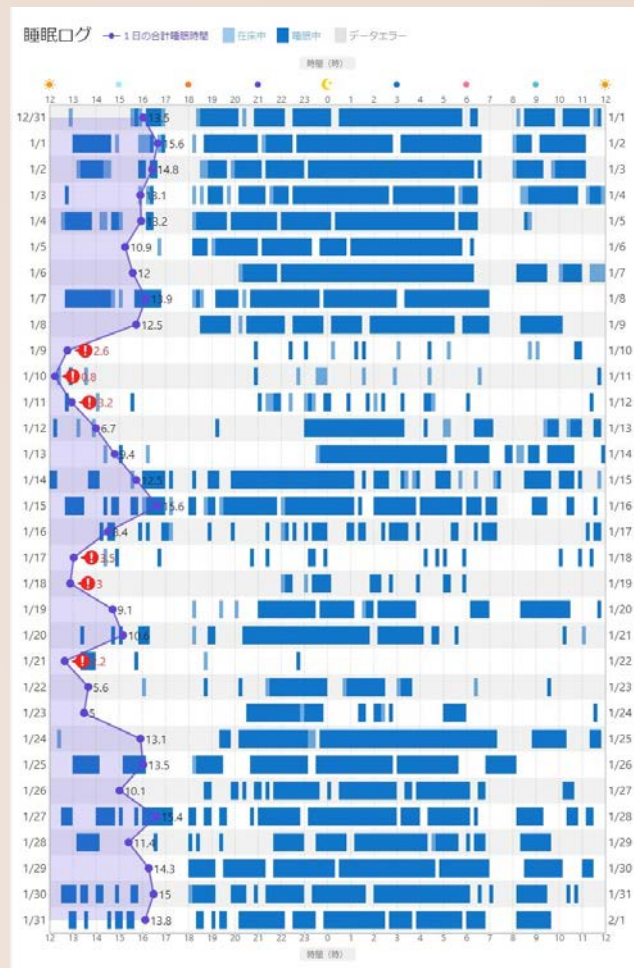
トイレがやたらと気になる

排便が出ない

そわそわしていて落ち着きがない

睡眠時間が普段より極端に少ない

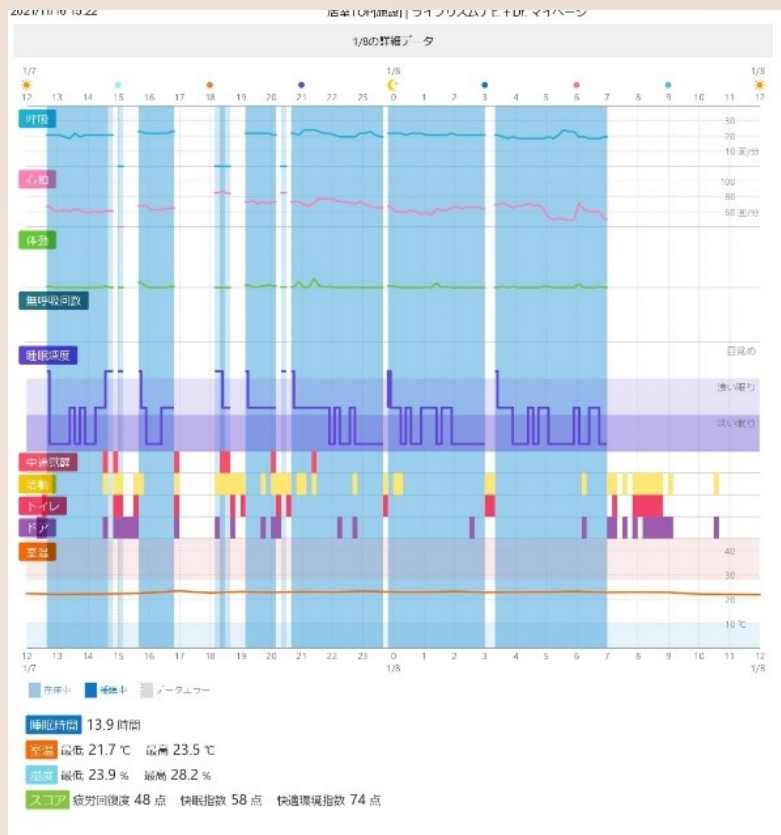
ふらつきが顕著で転倒リスク大



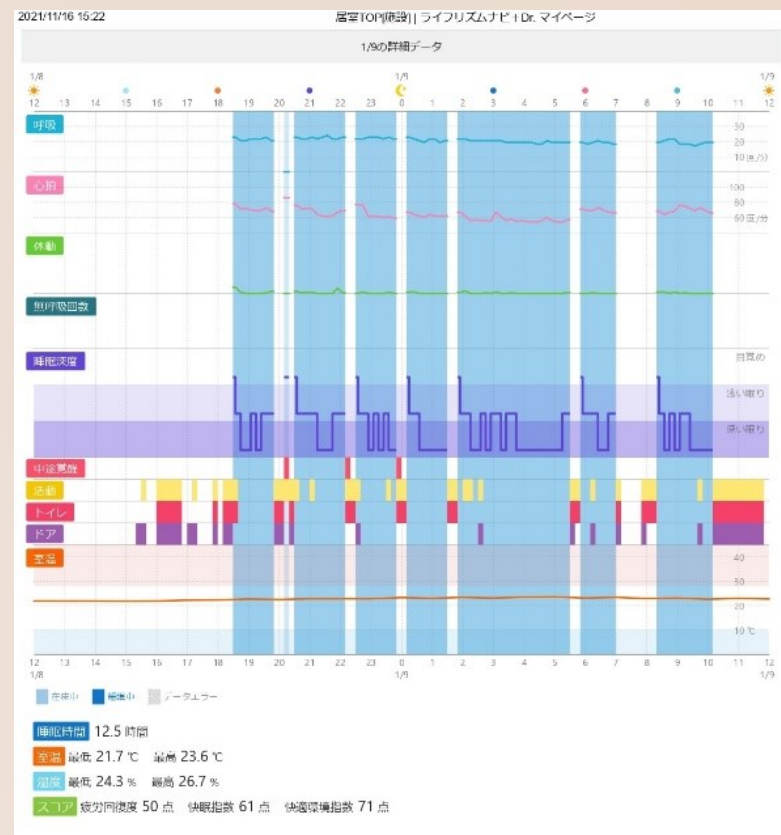
健康管理・睡眠改善

一日中不眠であり、トイレ内にて生活される状態に変化を感じたケース

1月9日10時以降からトイレに居続ける状態が確認されている。



1月8日詳細データ

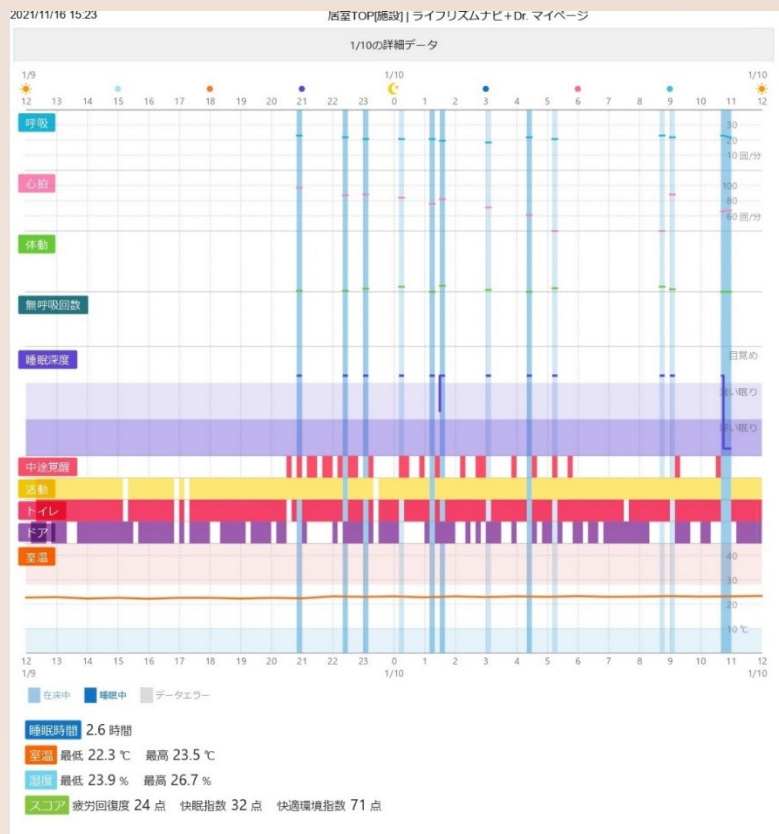


1月9日詳細データ

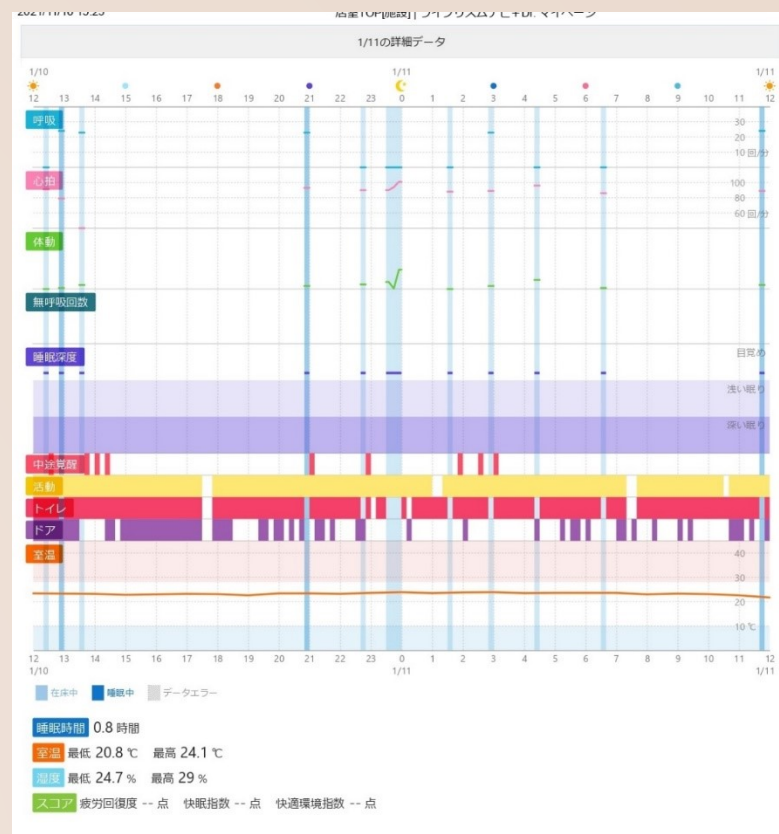
健康管理・睡眠改善

一日中不眠であり、トイレ内にて生活される状態に変化を感じたケース

1月10日以降はほぼトイレ内で生活されていることが判明。明らかに不眠状態。



1月10日詳細データ

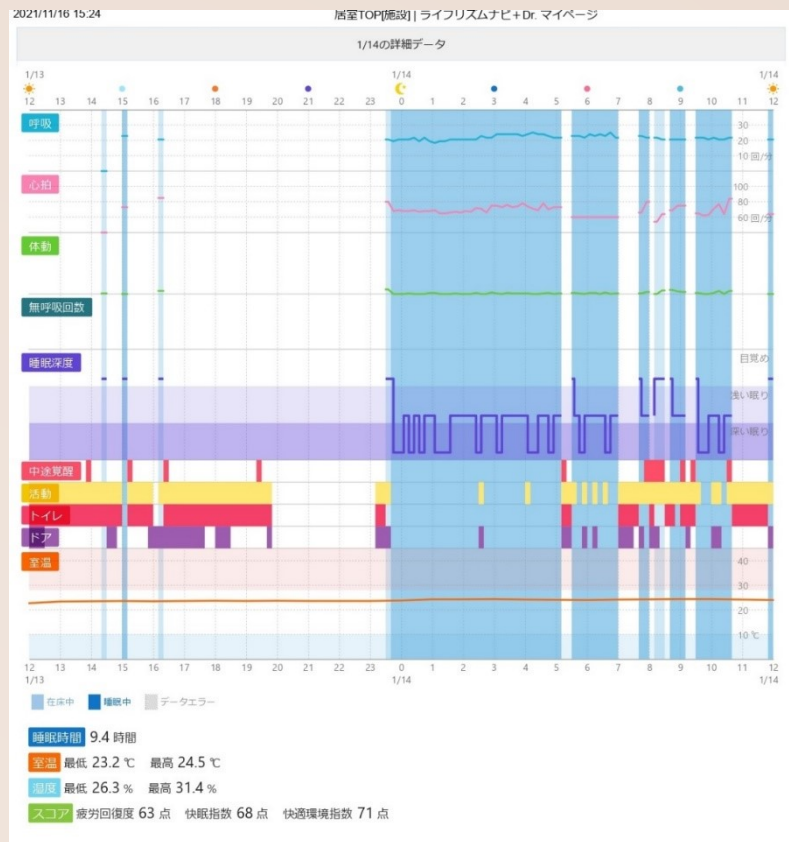


1月11日詳細データ

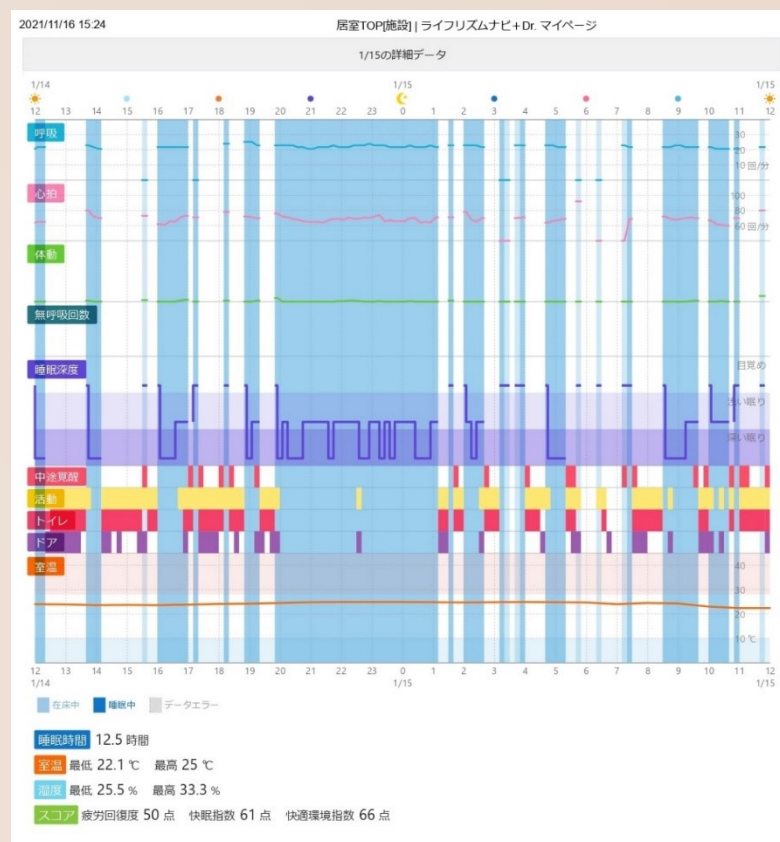
健康管理・睡眠改善

一日中不眠であり、トイレ内にて生活される状態に変化を感じたケース

1回あたりのトイレの時間は長いものの、睡眠時間がある程度確保されている



1月12日詳細データ



1月13日詳細データ

1. 導入してから今までに感じていること

- ・システムを導入する前に現実を振り返り、アナログで解決できることはアナログで解決すべき
- ・システムを入れたからと言って、すべてが完結する（片付く）わけではない
- ・システムを導入することでサービスの平準化や属人化の解消につながった
- ・感染症対策にも見守り機器は有効活用できる

2. 現状として出来ていること

- ・一定レベルで記録のICT化とペーパーレス化が達成
- ・出来る限りの間接業務を削減し、直接業務に比重を変えることに成功した
- ・社内外にてタイムリーな情報共有を実現している（医療介護の連携強化）
- ・科学的介護へ本格的に取り組むにあたってICT化やDXに、職員の抵抗はなく、前向きに実施している

3. 今後の主な課題や展望

- ・居宅（集合住宅以外）の見守りシステムの運用および確立に力を注いでいく
- ・LIFEの利活用が不十分なので、個別のフィードバックを活かして、更にケアの質を上げていく

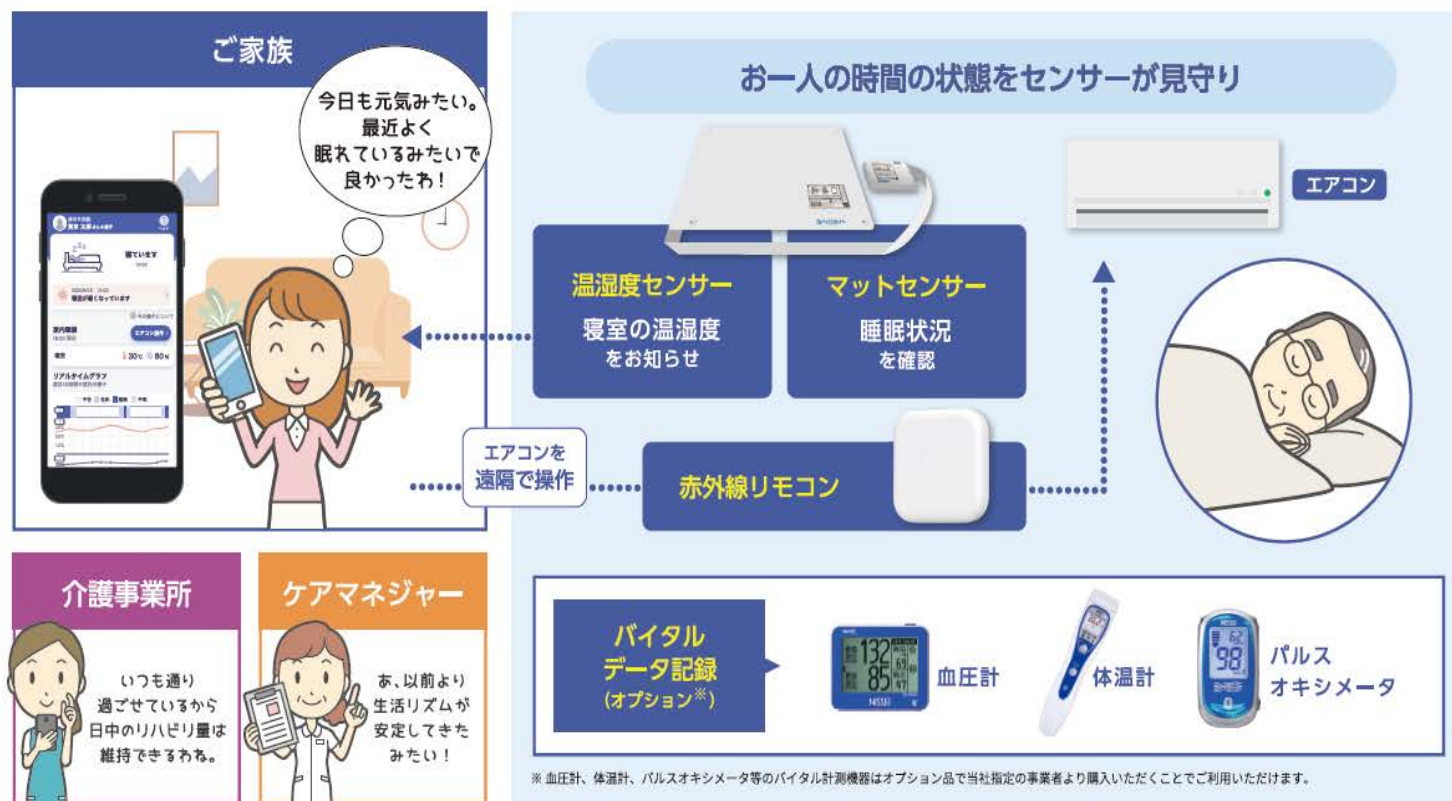
これからの在宅のあり方について

- 急性期病院では在院日数の短縮化傾向にあり、介護ニーズや医療ニーズの高い状態にもかかわらず退院しなければならない療養者は増加傾向にある
- 在宅医療機器の革新により、今迄は入院で対応するしか出来なかった治療が在宅でも可能となってきた
- 国は終末期医療費を削減するためにも「在宅死比率アップ」を目標としていることから、今後、在宅ターミナルケアはますます増えていくことが想定される
- 更なる地域包括ケアシステムの深化・推進に向け、見守り機器を活用した居宅サービスの組み合わせ次第では、大幅な質の向上や効率化が見込まれる
- コロナ感染対策による面会制限などにより、無理をしてでも病院や施設などを退院する人は多くなっている

ライフリズムナビ+HOME

※画像・イラストはメーカーの提供

睡眠や温湿度の情報を見える化し、対象者をいつでも見守れるサービス＜当社で現在実証中＞



WiFi 環境不要

熱中症が心配な方におすすめ！

エアコン遠隔操作

生活リズムの確認

ライフリズムナビ+HOME

※画像・イラストはメーカーの提供

見守る人も見守られる人も、現場のニーズに合わせて柔軟な設定が可能<当社で現在実証中>

複数人で見守る



見守り対象者
見守る人を複数設定可能な「招待機能」

複数の事業者が関わる現場でも
多職種連携が簡単に！

複数人を見守る



見守り対象者
見守り対象者
一つのアプリで複数人を見守りを
リアルタイムで可能

ケア品質向上・業務効率化に！

福祉 三子 さん ♡ 56回/分 📶 16回/分 🌿 36.8℃ 📶 117/78 📶 98% 🌡 24℃ 🌊 38%	
開発 六江 さん ♡ 77回/分 📶 26回/分 🌿 37.6℃ 📶 122/85 📶 97% 🌡 25℃ 🌊 44%	
国際 九郎 さん ♡ --回/分 📶 --回/分 🌿 35.8℃ 📶 118/76 📶 97% 🌡 25℃ 🌊 50%	
技術 十二子 さん ♡ 56回/分 📶 16回/分 🌿 36.5℃ 📶 117/76 📶 98% 🌡 23℃ 🌊 38%	

もはや介護現場もICT、IoT化は避けられない

- 限られた「人」を有効に、効率よくサービス提供していくためには、介護現場ではもっと介護ロボットの導入やICT、IoT技術は利活用すべき
- 人材不足の介護現場では業務効率化や生産性の向上は至上命題
- 介護ロボットの導入やICT、IoT技術は介護現場での離職率低下や若手職員の定着率アップにもつながる
- 技術の使い方次第ではケアの質の向上と危険予測の強化にもつながる
- 職員間のコミュニケーションの円滑化
- 医療職や介護支援専門員など多職種との連携強化
- 感染症対策やすき間を埋めること、生活を把握するためには見守り機器は大変有効なツール
- システムをどれだけ入れても、進化しても最後は「人」
- 本当に残していきたいのは限られている「人」の手による介護

ご清聴ありがとうございました。
ご質問やご見学の希望などありましたら、
下記メールアドレスまでお気軽にお問い合わせください。

矢代 虎太郎（やしろ こたろう）
メール：kotaro@raimucare-t.jp

ドライバー不足問題に対応する送迎管理業務のICT化について

【通所リハビリテーション・通所介護利用者送迎システム導入と効果】



医療法人
健明会

〈介護老人保健施設協会 青風苑〉

事務長 青見健志

施設長 城戸崎 直子

〈青見通所リハビリテーション〉

介護部長 加治 雅子

1. はじめに

医療法人 健明会 法人概要

・医療法人 健明会(ケンメイカイ)

福岡県直方市上新入2490-7

- A) 青見胃腸・内視鏡内科クリニック
- B) 介護老人保健施設協会 青風苑(定員50床)
- C) 青見通所リハビリテーション(定員130名)
- D) 健明会ケアプランセンター
- E) 青見ショートステイ(定員5床)
- F) 通所介護 健明会 総合ケアセンター(定員40名)

〈送迎車両〉

ウェルキャブ(ハイエース・キャラバン) 9台

福祉車両(車椅子乗降可) 6台

1日の送迎利用者数:98名



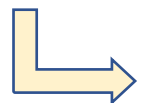
2. 通所系サービス送迎管理システム導入の経緯

送迎ルート作成業務の属人化解消を目的として送迎管理システムを導入

(送迎業務の課題)

(課題1)送迎ルート作成における課題

A地点からB地点にかかる送迎時間を予測し、ルートを組み立て、送迎管理表を作成する。
利用者の新規・中断・中止にともなう変更があれば、そのたびに送迎管理表の組み替えが必要。



(今までの解決方法)運転に慣れたプロを採用する。

タクシー・トラックドライバーなど、過去に輸送・運送業で働き、退職・定年後の経験者を採用する。
ドライバー業務の経験を生かし、送迎ルートと時間予測を頭で組み立て、送迎管理表を作成
地図に出てこない場所などもあり、土地勘がないとルートの組み立てができない



〈今後ドライバー不足が予測される！〉

物流・運送業界の「2024年問題」に伴う、ドライバー需要の増加
地方でのタクシー不足解消に、ドライバー上限年齢80歳まで引き上げ
労働人口減少に伴い、路線バスなどが維持できないなど、人材がいない

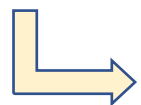
2. 通所系サービス送迎管理システム導入の経緯

送迎車両のサイズ、乗降人数、同乗者等の調整業務

(送迎業務の課題)

(課題2)送迎車両の選択と乗降者の調整に取られる業務時間の課題

送迎ルートが割り出されると、道幅に合わせた車両サイズの送迎車を選択する。
車両サイズにより乗車人数などの制限が異なるため、乗車する利用者の調整が必要。
こまかな調整ができれば、利用者とケアマネに送迎時間を確認した後に、送迎管理表を作成する。



(今までの解決方法)できるまで試行錯誤を繰り返す

送迎管理表が完成するまで、試行錯誤を繰り返し、1日2時間以上も作業することもある。
試行錯誤により組み立てた送迎時間を、利用者に変えて欲しいと言われ、時間が無駄になる。

(送迎管理責任者の負担が強く、人為的なミスが発生しやすい)



毎日のように、調整と変更を繰り返すため、この業務から開放されたいという意見が多い。「考えすぎて、頭から煙が出る、できれば他の人にやって欲しい。」など、作成者に負担が掛かるため、限られた人にしか調整管理ができない。

3. システム導入前の送迎管理表

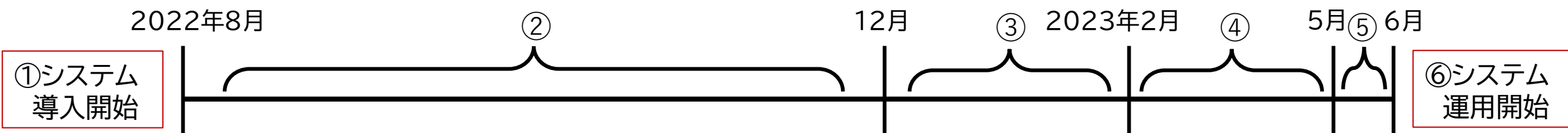
送り・迎え、月～土曜日、送迎管理表はエクセルデータで作成

月曜日 (通え)										令和 5年 5月 8日											
1コース			2コース			3コース			4コース			5コース			6コース			7コース			
1 便 (L-2)			1 便 (M-2)			1 便 (M-1)			1 便 (L-3)			1 便 (L-1)			1 便 (L-7)			1 便 (1417)			
乗客手	(氏)	乗客手	(氏)	乗客手	(氏)	乗客手	(氏)	乗客手	(氏)	乗客手	(氏)	乗客手	(氏)	乗客手	(氏)	乗客手	(氏)				
介助者	なし	介助者	なし	介助者	なし	介助者	なし	介助者	なし	介助者	なし	介助者	なし	介助者	なし	介助者	なし				
施設出発時刻 8:10			施設出発時刻 8:10			施設出発時刻 8:25			施設出発時刻 8:30			施設出発時刻 8:00			施設出発時刻 8:10			施設出発時刻 8:30			
時間	氏名	備考	時間	氏名	備考	時間	氏名	備考	時間	氏名	備考	時間	氏名	備考	時間	氏名	備考				
8:30	坂井 孝子		8:30	池田 秀成		8:40	前田 謙雄		8:40	木村 光博		9:20	川原 三千寿		9:30	若本 昭					
40	綾乃 八重子		40	池田 秀		40	前田 幸子		50	木村 康子		9:00	土田 千鶴男		9:00	若本 昭					
50	綾乃 ヒト子		50	池田 洋		50	前田 愛子		9:00	木村 桂子		10	川原 真実子		10	土田 加代子	施設到着時刻 9:00				
9:10	綾乃 ナツエ		9:10	池田 恒美		9:10	前田 美津子		10	木村 康子		20	川原 達江		20	土田 知	施設到着時刻 9:30				
20	綾乃 正子		20	池田 久		20	前田 恒美		20	木村 真也		20	川原 達江		20	土田 ハナ子	9:10 若本 昭				
						12	前田 愛明		20	木村 秀昭		20	土田 ハナ子		20	土田 ハナ子	施設到着時刻 9:30				
						20	前田 謙雄					27	土田 修				1 便 (3932)				
																	(1417)		施設出発時刻 9:00		
																	8:50	土田 亮子	9:00	若本 昭	
																	9:20	土田 真実子	20	若本 昭	
																	9:15	池田 恒美			
施設到着時刻 9:35			施設到着時刻 9:35			施設到着時刻 9:30			施設到着時刻 9:30			施設到着時刻 9:30			施設到着時刻 9:30			施設到着時刻 10:00			
2 便 (L-2)			2 便 (L-6)			2 便 (L-5)			2 便 (L-3)			2 便 (L-1)			2 便 (L-7)			2 便 (1417)			
乗客手	(氏)	乗客手	(氏)	乗客手	(氏)	乗客手	(氏)	乗客手	(氏)	乗客手	(氏)	乗客手	(氏)	乗客手	(氏)	乗客手	(氏)				
介助者	なし	介助者	なし	介助者	なし	介助者	なし	介助者	なし	介助者	なし	介助者	なし	介助者	なし	介助者	なし				
施設出発時刻 9:40			施設出発時刻 9:40			施設出発時刻 9:40			施設出発時刻 9:40			施設出発時刻 9:35			施設出発時刻 9:35			施設出発時刻 10:00			
9:50	綾乃 京子		9:55	前田 知		9:50	松本 康子		10:10	木村 勝利		9:50	川原 真実子		9:50	坂井 忠秋	10:20	若本 千鶴子			
50	綾乃 孝子		10:25	前田 真実子		50	松本 孝子		10	木村 恒美		50	川原 サナ子		50	坂井 サヨ子					
50	綾乃 博子		27	前田 加代子		50	松本 康子		10	木村 宏江		10:00	川原 繁子		10:00	坂井 孝子					
10:00	綾乃 正江 孝子					50	松本 孝子		20	若本 セツ子		10	川原 達江 孝子		10	坂井 光子					
10	綾乃 京子					20	若本 孝行					20	川原 隆代		20	坂井 光子		(特 便 3932)			
10	綾乃 茂								20	川原 隆代								施設出発時刻 9:40			
10	綾乃 新																	乗客手			
																		介助者			
																		なし			
施設到着時刻 10:30			施設到着時刻 10:30			施設到着時刻 10:30			施設到着時刻 10:30			施設到着時刻 10:30			施設到着時刻 10:30			施設到着時刻 10:30			
3 便 (L-2)			3 便 (1417)			3 便 (L-5)			3 便 (3932)			3 便 (L-1)			3 便 (L-7)						
乗客手	(氏)	乗客手	(氏)	乗客手	(氏)	乗客手	(氏)	乗客手	(氏)	乗客手	(氏)	乗客手	(氏)	乗客手	(氏)	乗客手	(氏)				
介助者	なし	介助者	なし	介助者	なし	介助者	なし	介助者	なし	介助者	なし	介助者	なし	介助者	なし	介助者	なし				
施設出発時刻 10:40			施設出発時刻 10:50			施設出発時刻 10:40			施設出発時刻 10:40			施設出発時刻 11:40			施設出発時刻 10:40			午後利用			
11:00	池田 勝利		11:00	前田 達		11:00	松本 美サ子		11:00	川原 重八郎		11:00	真澄 健子		11:00	真澄 孝子		10:40	山田 すみ子		
00	池田 裕子											00	真澄 成子					0:40	真		
10	池田 孝子		施設到着時刻 11:10															0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		
																		0:40	真		

4. 通所系サービス送迎管理システム導入の流れ

システムを導入し運用が開始されるまで9ヶ月の期間を要した

〈送迎管理システム導入の流れ〉



- ① 送迎業務の属人化や独占業務を解消し、男女問わず職員が誰でも送迎業務を行えるようにする事を目的としてシステム導入を決定する。
- ② システムを稼働させるために必要となる利用者情報の入力を、日常業務の片手間ですすめていたこともあり、情報を入力し終えるまでに新規・中断・変更など利用者情報がアップデートされるため、情報がシステムに反映されたときには、すでに状況が変わっており打ち替えや調整に時間が掛かって進まなくなっていた。
- ③ 状況を打開するため、情報入力専属の事務員を配置してリカバリーし、2月までに入力作業を完了する。
- ④ 入力作業が完了するが、送迎管理システムを使用して業務をするという習慣化や職員教育が進まず、システムは業務で活用されず、情報の更新も滞り、また使用できない状況に陥る。
- ⑤ 最後はトップダウンで、「〇〇(時間)までに〇〇(人)さんが〇〇(内容)をしてください。」と半ば強制的に命令し、2023年6月1日より送迎管理システムの運用を開始する。



(過去の法人業務ICT化の実績)

介護記録システム導入[稼働までに2年半]、AIシフト作成システム[現在進行形、稼働まで9ヶ月を予定]、電子カルテ[紙カルテ終了まで3年半]

5. 通所系サービス送迎管理システム入出力の流れ

(STEP1)システム運用に必要な利用者情報の入力

利用者登録

https://bu11.scom-inc.jp/bu00005/BU0010

処理日付 [令和 05年10月23日] (実績:0/予定:30)

【フリーデモ用】ディケアエスコム
【システム管理者 1 (エスコムデモ)】様

利用者リスト

利用者登録<基本>

更新 取消 削除 基本 関係 車種 予定

検索条件: あか さ た な は ま や ら わ 全

コード/お名前 状態

00000001 荒崎 一郎

00000002 石川 次郎

00000003 石田 花子

00000004 市丘 華子

00000005 井戸田 市子

00000006 井の元 和夫

00000007 茨木 智子

00000008 浮島 春子

00000009 牛巻 敏夫

00000010 内方 静子

00000011 内浜 秀子

00000012 太田 よし子

00000014 大庭 雅夫

00000013 御良 仁

00000015 鍵田 貴志

00000016 柏木 有希子

00000017 片坂 太郎

00000018 甲山 隆

00000019 釜塚 ひとみ

00000020 上坂 かず子

コード 00000001

お名前 荒崎 一郎

ふりがな あらさき いちろう

性別 ☒ 男性 ☐ 女性

お誕生日 1940/01/05

施設利用開始日 2014/04/01 最終予定日: [2023/10/30] 予定データーを削除 (利用中止日より後)

施設利用中止日 yyyy/mm/dd 最終実績日: [] ※利用中止日より後に実績がある場合は更新不可

☒ 住所1 ☐ 住所2 ☐ 住所3 住所から地点を設定 地点のクリア 地図を表示

地点名称 自宅 郵便番号 810-0042

住所 福岡県福岡市中央区赤坂 1 丁目 3

住所2

電話番号1 電話番号2 電話番号2

迎え乗車時間 停車から迎えに 0 秒 送り乗車時間 停車から送りに 0 秒 ※未指定時は「0」

迎えから出発に 0 秒 送りから出発に 0 秒

車種区分 ☒ 指定なし ☐ 大型車優先 ☐ 小型車指定

備考 服薬確認

通所状態 ☐ 独歩 ☒ 車椅子

介助スタッフ ☒ 同乗不要 ☐ 要同乗

シルバーカー ☐ 利用する

通常座席→車椅子 ☐ 車椅子への移乗可能

車椅子→通常座席 ☐ 通常座席への移乗可能

共通迎え サービス時間 09:30

共通送り サービス時間 16:00

認定日 yyyy/mm/dd ~ yyyy/mm/dd

認定期間 yyyy/mm/dd ~ yyyy/mm/dd

要介護度

認知症ランク

寝たきりランク

表示 ☒ 吹き出しを全表示 ☐ 地域を表示 ☐ 選択利用者以外の地点を表示しない

※添付画像は商品紹介サンプルデータ

送迎管理システム導入後

(現場への質問)

Q1:利用者1名の情報入力に掛かる時間は何分?

A1:5分掛からない

Q2:以前に比べると、負担は減りましたか?

A2:利用者情報を入力すれば、送迎管理に必要な情報が把握できるため、とても楽になりました。

Q3:気をつけておくべき点がありますか?

A3:利用前の担当者会議で訪問したときに、送迎に使う車のサイズ確認が必要です。

5. 通所系サービス送迎管理システム入出力の流れ

(STEP2) 利用者情報の反映、他者情報との連動

利用者登録

https://bu11.scom-inc.jp/bu00005/BUB010

処理日付 [令和 05年10月23日] (実績:0/予定:30)

【フリーデモ用】デイクアエスコム
【システム管理者 1 (エスコムデモ)】様

利用者リスト

利用者登録 <基本>

更新 取消 削除

コード 00000001

お名前 荒崎 一郎

ふりがな あらさき いちろう

性別 ☒ 男性 ☐ 女性

お誕生日 1940/01/05

施設利用開始日 2014/04/01 最終予定日: [2023/10/30] ☐ 予定データを削除 (利用中止日より後)

施設利用中止日 yyyy/mm/dd 最終実績日: [] ※利用中止日より後に実績がある場合は更新不可

住所 ☒ 住所1 ☐ 住所2 ☐ 住所3 住所から地点を設定 地点のクリア 地図を非表示

地点名称 自宅

郵便番号 810-0042

福岡県福岡市中央区赤坂1丁目3

石川次郎(1)

片坂太郎(1)

荒崎一郎(1)

高辻智代(1)

柏木有希子(1)

表示 ☒ 吹き出しを全表示 ☐ 地域を表示 ☐ 選択利用者以外の地点を表示しない

※添付画像は商品紹介サンプルデータ

送迎管理システム導入後

(現場への質問)

Q4:表示された地図は便利ですか？

A4:近くに住む利用者をまとめて表示でき、時間指定がある人をベースに送り迎えの時間割を作成できるため、便の調整がしやすくなった。

Q5:時間割をつくるときに便利な機能は？

A5:送迎車両が定員オーバーになると教えてくれる。身体状況から、車両限定される人をベースにして、限定されない人を車両に配置していくことができ、送迎時間もすぐに表示されるので、調整がしやすくなった。
(※自動計算もできるが、現在結果の調整中)

5. 通所系サービス送迎管理システム入出力の流れ

(STEP3)利用者送迎ルート地完成

送迎表

送迎時間: 迎え 09:30

配車計算: 車両: 利用者

送り作成: 参照 AUTO 追加 削除 追加 削除 便選択

時間	お名前	状態
08:33	大喜 新一	
08:33	大喜 とし子	
08:39	北原 昌枝	
08:47	下山 とし	
08:52	田光 誠一	
08:58	牛巻 敏夫	
08:40	太田 よし子	
08:42	下坂 貞世	
08:47	亀城 譲二	
08:53	大庭 雅夫	
09:02	井戸田 市子	
09:09	惣作 拓海	
08:49	白砂 清次郎	
08:52	笠塚 ひとみ	
08:58	白羽根 亜希子	
09:03	洲雲 裕	
09:09	竹田 益美	

※添付画像は商品紹介サンプルデータ

送迎管理システム導入後

(現場への質問)

Q6:作成された送迎ルートはどうですか？

A6:最短距離を表示して送迎ルートがつくられるため、あれこれルートを考える必要もなくなったし、ルートが覚えやすくなった。

Q7:誰でも利用者の送迎業務ができますか？

A7:送迎ルートが記載された地図を印刷して、地図を確認しながら迎えに行けるので、迷う心配も無く、介護職員でも利用者の送迎業務が可能だと思います。

5. 通所系サービス送迎管理システム入出力の流れ

(STEP4)送迎連絡票の作成と印刷、利用者への配布

送 迎 連 絡 表

00000014

様

令和 05年09月18日 から 令和 05年09月24日 までの送迎予定連絡表です。

		予定	お迎え予定時間	お送り予定時間	備考
9月18日	(月)	☆	08:32 頃	15:20 頃	
9月19日	(火)				
9月20日	(水)	☆	08:58 頃	15:23 頃	
9月21日	(木)	☆	09:04 頃	15:27 頃	
9月22日	(金)				
9月23日	(土)	☆	09:03 頃	15:16 頃	
9月24日	(日)				

上記の予定になっておりますので、宜しくお願い申し上げます。

青見通所リハビリテーション

※添付画像は商品紹介サンプルデータ

送迎管理システム導入後

(現場への質問)

Q8:連絡票の作成は便利になりましたか？

A8:印刷して渡すだけなので、非常に便利です。
以前は、1人ひとり、手で送迎管理表を打ち替え、そこから利用者を拾い出し、送迎時間を連絡していたので、入力ミスがあれば、利用者に迷惑をかけたり、現場が混乱するなど、様々な問題が発生し、それが解決できずにいました。

Q9:今後の活用について教えてください

A9:まだ使用していない機能もある。また、システムも発展途上のため、今後に期待している。

6. まとめ

システム導入初期に発生する費用負担への向き合い方

システム導入を阻む問題

(問題1)システム導入費用の問題

システム導入やその後の保守、管理、ライセンスに掛かる費用を支払うメリットが見えにくい。



(対応) 職員の業務負担が軽くなるという内容だけでは、導入決定のきっかけにはならない。負担の軽減から、新たな取り組みを初め、収益の改善など経営戦略につなげていかなければ、費用面の問題から導入計画が進まない。



《送迎管理システム導入の経営計画》



①送迎専属ドライバーの減少 ➡ ②介護職員の送迎業務拡大 ➡ ③介護職員の賃上げ ➡ ④採用力アップ

取り組み開始時には送迎業務だけを行う職員が12名いた。60歳以上の雇用が中心であるため、1年も経つと体力と体調を理由に数名が退職、ドライバー採用が掛からないため、介護職員の送迎業務拡大と賃上げを実施、その後、介護職員の採用面接が増え、職員確保に繋がっている。

6. まとめ

システム導入初期に発生する業務負担への向き合い方

システム導入を阻む問題

(問題2)システム稼働に向けた業務負担の問題

システムが導入され稼働するまでに、日常業務をしながら、システムの操作訓練、調整、情報入力作業が発生し、さらに、システム移行の計画まで考えなければならない。



(対応) 現場職員の負担を増やし、考えて取り組みというやり方では、無理難題を押しつけている可能性がある。システム移行のための管理計画ができる人員を配置し、現場と対話しながら計画を着実に前へ進めていくように取り組む。

《過去の失敗より》



現場管理者とシステムの説明会を受け、ICT化をする利便性や可能性を理解した。その後、トップダウンで、「ICT化を導入した方が業務効率化してよい。」という言葉だけで、システム契約を進め、現場に早く使えと命令したが、現場としては、ICTを導入するより、日々の業務の方が優先順位が高く、前向きに捉えてもらえない。現場から、「忙しい。」を理由に、システム導入が進まないという状況を打開するために、人を配置し、システムに触る時間を見つけ、システムが徐々に現場業務を浸食していく様な流れをつくらないといけないことに気がついた。

6. まとめ

現場職員の「慣れ・こだわり」がシステム導入を拒む

システム導入を阻む問題

(問題3) 人がシステムの言うことを聞いて作業をしないといけない

システムに作業が入れ替わる場合、現場職員の慣れやこだわりに合わせて配慮してくれることはなく、システムが要求することや導き出すことに、人が合わせて行かないといけないため、今までの作業の否定とは言わないが、ショックや葛藤が生まれ、強い受け入れ拒否反応が生まれる。



(対応) システムの扱い方に慣れ、利便性を実感するまでは受け入れてはもらえないため、過去のやり方を完全に辞める日を定め、次の日から、混乱してもシステムを使ってやっていく。



《今後の悩み》

使用しているシステムより、費用が安かったり、情報連携ができたり、進化・改良された内容のものが日々増えていく中で、一度導入し稼働したシステムを入れ替えることは、非常に困難となるため、施設はシステム会社の開発競争や市場シェアの勝ち負け、保険制度の仕組みや制度の変化に影響を受けることが悩みとなる。