

介護ロボット全国フォーラム
「居宅サービスにおけるICTの導入状況
サービス提供責任者とヘルパーの負担軽減とケアの質の向上」

令和4年度 厚生労働省老人保健健康増進等事業
「訪問介護事業の継続に向けた担い手の育成・確保等に関する調査研究事業」
報告書より

社会福祉法人 横浜市福祉サービス協会
ケアセンターみなまきみらい 所長 新井仁子

法人の概要

- 昭和59年12月に設立
- 横浜市と共同出資し、市の外郭団体として誕生
(現在は横浜市の関係団体)
- 高齢者福祉を中心とした
多種多様な事業を運営



横浜市でも歴史ある社会福祉法人です

法人の理念

- お客様の満足
- 人を大切にし 共に育ちあう協会風土
- 公正で透明感のある協会倫理



「できるコト、まだまだ」を合い言葉に
お客様の大切な暮らしを支えています

事業内容

在宅介護サービス

- 訪問介護（ホームヘルプサービス）
- 居宅介護支援（ケアプラン）
- 訪問看護
- 定期巡回・随時対応型訪問介護看護
- 夜間対応型訪問介護
- 福祉用具貸与・販売、住宅改修
- 通所介護（デイサービス）
- 認知症対応型通所介護
- 地域密着型通所介護
- 短期入所生活介護（ショートステイ）
- 小規模多機能型居宅介護

老人ホーム

- 特別養護老人ホーム
- 養護老人ホーム

地域ケアプラザ

- 地域包括支援センター
- 地域活動交流
- 生活支援

高齢者用住宅生活援助員派遣



- 横浜市全域(18区)に
160を超える事業所
- 横浜市から委託を受けて
運営している
地域ケアプラザは20ヵ所
- 職員数は4000名

令和3年4月現在

全国有数の規模を誇る社会福祉法人

横浜市福祉サービス協会の歴史

- 平成9年 社会福祉法人横浜市福祉サービス協会
 - ①横浜市養護老人ホームの受託開始
 - ②難病患者ホームヘルプ開始
 - ③ホームヘルプサービスの365日開始
 - ④在宅介護支援センターの受託開始
- 平成12年 居宅介護支援事業開始
- 平成18年 地域ケアプラザ指定管理開始
- 平成19年 外郭団体から関係団体へ
- 平成20年 中期経営計画策定
- 平成21年 認知症通所介護・小規模多機能の開始
- 平成22年 福祉用具センター開始
- 平成24年 訪問看護・定期巡回の開始
- 平成27年 住宅改修開始
- 令和 3年 地区センター合築の地域ケアプラザ開始
- 訪問介護事業所(23ヶ所特定事業所)
- 地域ケアプラザ(20ヶ所)
- 通所介護(22ヶ所)
- 特別養護老人ホーム(3ヶ所)
- 養護老人ホーム(1ヶ所)
- 居宅介護支援(43ヶ所特定事業所)
- 高齢者住宅相談(139棟・13棟)
- 小規模多機能型居宅介護(1カ所)
- 認知症デイサービス(19ヶ所)
- 福祉用具センター(1ヶ所)
- 訪問看護ステーション(5ヶ所)
サテライト(2ヶ所)
- 定期巡回・随時対応型(7カ所)

横浜市福祉サービス協会の訪問事業

介護保険

障害制度

移動支援

介護予防

定期巡回

計画相談

夜間対応

訪問看護

小規模多機能

自費



ケアセンター みなまきみらい

横浜市福祉サービス協会 ヘルパーステーション旭

ケアマネジャー9名在籍 ※非常勤も含む ベテランヘルパー多数在籍

☎045-360-3292

(ケアマネジャー)

☎045-360-3290

(ヘルパー)

横浜市福祉サービス協会 訪問看護ステーションあさひ

看護師 名、理学療法士 名、作業療法士 名、言語聴覚士 名在籍 ※非常勤も含む

☎045-360-3291

横浜市福祉サービス協会 訪問介護看護あさひ

夜間対応型訪問介護 定期巡回・随時対応型訪問介護看護

☎045-360-3290



デイサービスみなまきみらい

定員18名 11:15~18:15 夕食あり

☎045-360-3293

ケアセンターみなまきみらい

平日8:45~17:15 休業日:土・日・祝日・年末年始

〒241-0835 旭区柏町131-5

相鉄いずみ野線「南万騎が原」駅東口徒歩1分

※東口を出て真正面のサービス付高齢者住宅1階フロアです。

ご相談・ご質問など、上記連絡先まで
お気軽にお問合せ下さい。



6つの在宅介護サービスがひとつの事業所に



ケアセンター みなまきみらい

地域密着型

ケアマネジャー ヘルパー 訪問看護 デイサービス

夜間対応型訪問介護 定期巡回・随時対応型訪問介護看護

◆横浜市福祉サービス協会 ヘルパーステーション旭 (ケアマネジャー) 045-360-3292
(ヘルパー) 045-360-3290

◆横浜市福祉サービス協会 訪問看護ステーションあさひ 045-360-3291

◆横浜市福祉サービス協会 訪問介護看護あさひ 045-360-3290
(定期巡回・随時対応型訪問介護看護) (夜間対応型訪問介護)

◆デイサービス みなまきみらい 045-360-3293



ケアセンター みなまきみらい

在宅介護の
6つのサービスを
兼ね備えた事業所です。

各サービスが「連携」して
最適なサービスに
つなげることが可能です。

住み慣れた街で
ご自宅で
安心した在宅生活を
支援いたします。



ヘルパーステーション旭 (ケアマネジャー)



在宅で介護を必要とする方が
安心した生活を送れるよう
介護サービス計画（ケアプラン）
の作成やサービス事業者との
連絡調整を行います。



ヘルパーステーション旭 (ヘルパー)



ご自宅で安心してすごして頂ける
ように、ご家庭にヘルパーが
お伺いし、身体介護や生活援助の
サービスを提供致します。



訪問看護ステーション あさひ



看護師やリハビリ職員がお伺いし、
看護/リハビリサービスを提供しま
す。ご本人やご家族の意思、ライフ
スタイルを尊重し予防的支援から
お看取りまで支えます。



訪問介護看護あさひ (夜間対応型訪問介護)



24時間365日 緊急通報受付/訪問
夜でも安心してすごして頂ける
よう18時から翌日の朝8時まで
定期的な巡回訪問と緊急通報を
受け付け、随時に訪問して
必要な介護および支援を致します。



訪問介護看護あさひ (定期巡回・随時対応型訪問介護看護)



24時間365日 緊急通報受付/訪問
時間帯にかかわらずヘルパーに
よる定期的な巡回訪問と
夜間対応型訪問介護同様、緊急通
報機器を無料で貸し出し、
通報内容に応じ、随時に訪問して
適切な支援を行います。



デイサービス みなまきみらい



毎週決まった曜日に施設にお越し
頂き、夕食、機能訓練、レクリエー
ションなど専門スタッフと共に
半日、お一人おひとりに合わせた
多様で充実したメニューを提供
致します。

はじめに つぶやき

- 介護保険制度では、伝送システムなどの画期的なシステム化が進んだ。
- 毎月交付する利用票・提供票は紙媒体で印刷、郵送
⇒ 4月から厚労省でケアプランデータ送受信システムが運用開始
- 事業所ごとにシステムが違い、事業所単体ではIT化できても、事業所間では、相変わらず紙媒体も現実。
- 最近、事業所へ送付する提供票が一括メール送信になり、半日から1日かけていた作業は、ボタン一つで1秒に効率化したが、受け手のサービス事業所のIT化にバラつきがあり、FAX送信や郵送を希望するため、却って手間がかかる事態になっている。
⇒ 小規模事業所がIT化について行けなくなっていることを痛感
⇒ 事業所単体では限界がある？

横浜市福祉サービス協会のICT化の現状

	2022年3月まで	2022年4月以降
契約	紙ベース	変わらず
アセスメント	エクセル	システム(ケアマネ共有)
訪問介護計画	エクセル	システム
サービス提供記録	紙ベース	システム (QRコード) 特記事項は音声入力
請求	システムとサービス提供記録と照合 記録票の仕分作業あり1週間	システム 1日には完結している
ヘルパー連絡	携帯電話貸与 電話がメイン＋メール	スマホ貸与 メールがメイン＋電話
休み等連絡簿	紙ベース	クラウド管理
会議(開催できない)	電話がメイン＋メール	メールがメイン＋電話

横浜市福祉サービス協会のIT化の効果と課題

効果	課題
入退室の確認ができる	定期巡回など、1日複数回派遣は、事前登録の業務量負担が大きい
記録票の印刷が不要となった	職員が見に行かないと確認ができない（サービス内容・交通費・休暇）
ヘルパーへの記録票の送付が不要	入力で済む事柄と電話しなくてはいけない事柄の選別
記録票の仕分作業の人手が不要 （シルバー人材6名＋職員）	不適合のアラートが出ない(要改修)
⇒ 作業時間削減・経費削減	高齢化したヘルパーへの指導が困難 （半日かかり＋何回も個別指導）
記録票の紛失の恐れがなくなった	内部連携に留まっている
※ スマホ紛失対策は必要	
定期巡回は毎日1時間の余裕ができた	

ICT導入の効果

人しかできない業務に特化できる
各員の役割が明確化され、
成長が促される

リアルタイム
で把握

ミス減少

経費削減

業務負担
軽減

質の向上

ICT導入の効果

➤ リアルタイムの利用者の立体的理解

- 毎日確認できるので、月末まで訪問状況がわからないことがなくなった
⇒ 活動の見える化

➤ 業務負担軽減

- 時間と経費を7割以上削減 • 月末の請求業務が8割削減
⇒ 残業が減り、若い人材が辞めなくなった
- 活動確認・指示・キャンセルを一覧で見られる ⇒ 一括管理できる
- ファイルに綴る手間なし • ファイル持ち出し不要
- 過去の記録が見られる • 写真を送れる • 検索しやすい • 引継ぎが楽
- 事務所に寄る必要なく、リアルタイムで伝達できる
⇒ 電話の行き違いなく、無駄な電話の時間が削減
- 在宅勤務できる

ICT導入の効果

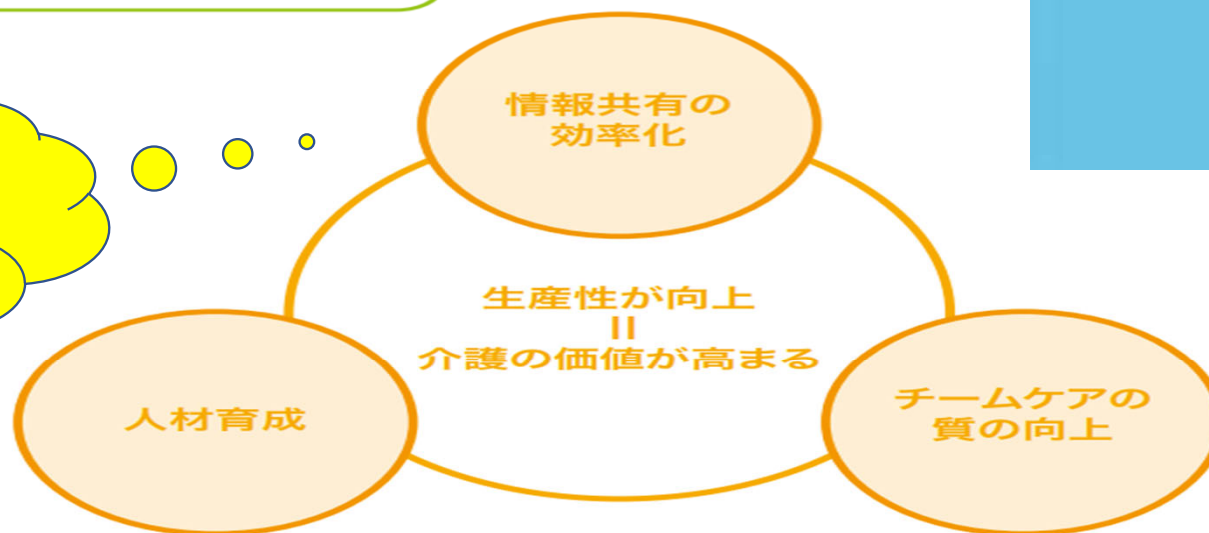
- **経費削減**
 - ・記録用紙の削減
 - ・書類の突合の手間が不要
 - ・書類を保管する倉庫が不要
- **ミス減少**
 - ・派遣漏れなし
 - ・シフトミスに気付ける
 - ・紛失がなくなった
- **質の向上**
 - ・ヘルパー同士の記録が見れる ⇒ 情報共有・記録力向上
仲間意識・孤独感解消
 - ・活動前に記録を読んで利用者を把握できる
 - ・情報を自分から取りに行ける
 - ・家族にも自動送信できる
 - ・ヘルパーの遅刻や利用者から遅刻と言われても遅刻していない証拠がある
⇒ 利用者・ケアマネから信頼される
 - ・特定事業所の指示・報告ができる
 - ・**人しかできない業務に特化 ⇒ サ責の役割が明確化され、成長が促される**

介護保険最新情報Vol.1089

- ・介護現場における生産性向上の取組
- ・NHY%の導入促進に向けた資料について
「生産性向上に資するガイドラインR2年改訂版
R4一部改訂」

生産性向上に取り組む意義

**間接業務を
減らす！**



より良い職場・サービスのために
今日からできること
〔業務改善の手引き〕

厚生労働省 事務局

上位目的

介護サービスの
質の向上

人材の定着・確保

働く人のモチベーションの向上
楽しい職場・働きやすい職場作り

生産性向上に
取り組む意義

人材育成

チームケアの
質の向上

情報共有の
効率化

「介護サービスにおける生産性向上」

- ▶要介護者の増加やニーズがより多様化していく中で、業務を見直し、限られた資源(人材など)を用いて一人でも多くの利用者に質の高いケアを届ける。
- ▶改善で生まれた時間を有効活用して、利用者に向き合う時間を増やしたり、自分たちで質をどう高めるか考えていくこと。

介護の価値を高める

介護サービスにおける生産性向上のための7つの取組

● 介護サービスにおける生産性向上の取組は下記の7つに分類することができます。

1 職場環境の整備



5Sの視点で安全な介護環境と働きやすい職場を整備する。

P.65

2 業務の明確化と役割分担



業務の明確化と役割分担の見直しにより、ムリ・ムダ・ムラ(3M)を削減して、マスターラインを再構築する。

P.72

3 手順書の作成



理念やビジョンをもとに職員の経験値、知識を可視化・標準化することで、若手を含めた職員全体の熟練度を養成する道筋を作る。

P.81

4 記録・報告様式の工夫



項目の見直しやレイアウトの工夫などにより、情報を読み解きやすくする。

P.91

5 情報共有の工夫



ICTなどを用いて転記作業の削減や、一斉同時配信による報告申し送りの効率化、情報共有のタイムラグの解消を図る。

P.106

6 OJTの仕組みづくり



日常業務を通じた人材育成の仕組みを作る。職員の専門性を高め、リーダーを育成するため、教育内容の統一と指導方法の標準化を図る。

P.123

7 理念・行動指針の徹底



組織の理念や行動指針に基づいて、自律的な行動がとれる職員を育成する。

P.130

● 生産性向上の取組に新しい技術を導入することもあります。例えば、情報共有の工夫にはICTの活用が考えられ、また、記録・報告様式の工夫と組み合わせることによって、文書量削減の効果も期待できます。

- **間接業務における課題**
- **問題解決に向けたテク/ロジーの活用状況
テク/ロジーのニーズ**

間接業務における現状

テクノロジーの活用状況

間接業務における課題

テクノロジーのニーズ

人材募集

現状

- ・ ホームページに採用専用サイト
- ・ ハローワーク
- ・ 有料・無料求人サイト

ローターの活用状況

- ・ ホームページの採用専用サイトから電子的に応募できる

課題

- ・ システム上の応募は、返信がなかったり、面接当日のドタキャンが多い。
- ・ 応募者の働き方と募集者の採用条件のマッチングは、面談しないとわからないことが多い。せっかくの応募者を、法人内で有効に活用できていない。

ローターのニーズ

- ・ 応募者を取りこぼすことなく、法人内でマッチする職場を選定できるソフト

労務管理

現状

- ・ 専用システムによる管理
- ・ 賃金はアウトソーシング

ローターの活用状況

- ・ 専用システム

課題

- ・ 非常勤が多く、働き方が多様。
- ・ 交通費は通勤費と活動交通費など複雑。
- ・ 移動賃金など、賃金体系が複雑。
- ・ 扶養範囲内での就労の管理が必要。
- ・ 介護報酬請求と賃金の連動はできているが、月遅れの過誤再請求が煩雑。

ローターのニーズ

- ・ 多様な働き方に対応したシステム
- ・ 介護報酬請と賃金に完全に連動したシステム

サービス依頼・提供票の取り込み

現状

- ・ 依頼書が統一されていない
- ・ システムが統一されていない

テクノロジーの活用状況

- ・ メール程度の活用以外、ほとんどなし
- ・ 法人内では提供票のメールによる取り込み ⇒ 4月より国の連携システム

課題

- ・ 電話での依頼がほとんどで、利用者情報はケアマネジャーによりまちまちのため、情報不足のこともある。

テクノロジーのニーズ

- ・ ケアマネジャーの『課題分析標準項目』の23項目のような、利用者情報の標準化をした統一システムによるサービス依頼

契約

現状

- 紙ベース

テクノロジーの活用状況

- なし

課題

- 高齢者・障害者に電子化した契約書が受け入れられない場合、紙ベースと併用する必要があり、煩雑になる。

テクノロジーのニーズ

- 高齢者・障害者が受け入れられやすい電子契約システム

アセスメントから訪問介護計画

現状
テク

- 専用システム

シ
の活

- 専用システム
- アセスメントはケアマネジャーと共有できる

課題

- ケアマネジャーの『課題分析標準項目』の23項目のような、利用者情報の標準化ができていない。 ・ LIFE対応していない。
- アセスメントと訪問介護計画の連動性はない。 ・ 評価システムがない。
- ケアプランを取り込めないため、ケアプランとの連動性がない。
- 身体と生活の区分けによるサービスコード選定の複雑さ

シ
の

- ケアプランからアセスメント、訪問介護計画の一連の連動性を持たせる。

ヘルパー選定・シフト調整

現状
の課題

- ・ 専用システム
- ・ 紙ベース

課題

- ・ 専用システム

課題

- ・ 非常勤が多く、働き方が多様。・ 扶養範囲内での就労の管理が必要。
- ・ 多能工化できていないため、マッチングが困難。
- ・ 依頼がランダムに入るため、エリアを集中できず、非効率な移動になり、ヘルパーから断られる確率が高まる。
- ・ ヘルパーの就労可能な日時が常に変動していて、現状の把握が難しい。

課題

- ・ サービス内容とヘルパーのマッチング＋効率的な移動ルートを導き出すAI
- ・ ヘルパーの就労可能な日時が常時更新できるシステム
- ・ ヘルパー発信によるヘルパー空き情報アプリ。

利用者からの電話

現状

- 紙媒体のケースファイル

ローリーの活用状況

- メール程度でほとんどなし

課題

- 日々更新していないと、最新情報になっていない。
- 職場に行かないと見れない。

ローリーのニーズ

- 外出先でもデータ送信できる。

ヘルパーとの連携(連絡・調整)

現状

- 電話
- メール

ローラーの活用状況

課題

- メール配信
- 災害時の安否確認

- メールの見落としがあるため、「メール見た？」と電話が必要になってしまう。
- 直行直帰のヘルパー同士の情報共有が少ない。

ローラーのニーズ

- メール・チャットによる一斉配信と双方向のやりとり
- 音声入力・自動送信
- 既読の確認ができる

記録

現状

- QRコードから読み取り、スマホで入力(音声入力も併用)
- 障害制度は、紙ベースに押印またはサイン

システムの活用

- システムに経過記録を入力 ・ヘルパーからの入力の経過記録への取り込み

課題

- 障害制度は未だに紙ベースに押印またはサインが必要
- 制度による縦割りの弊害で、同じようなことを何度も重複して行い、業務負担となっている。
- 紙ベースの保存期間の長さや保存場所の確保とそれによる経費負担。

システムの活用

- 記録システム ・音声入力・自動送信

実績確定と請求業務

現状
の課題

- ・システム ・伝送 ・ケアマネジャーへの報告は紙ベース

課題

- ・システム ・伝送

- ・ヘルパー賃金へ連動はしているが過誤再請求は精算
- ・ヘルパーの入力ミスを見つけにくい
- ・訪問介護計画と連動していないため、間違いを発見しにくい
- ・自機関内ではシステムで完結できても、ケアマネジャーへは紙ベースで報告

課題

- ・ヘルパー賃金へ過誤再請求も連動する
- ・ヘルパーの入力ミスを防げるシステム
- ・訪問介護計画との連動からアラームが出る
- ・実績の日々取り込み ・ケアマネジャーへの実績送信

会議・研修会

現状

- ・ 対面
- ・ 書面(感染時期)

ローターの活用状況

- ・ ヘルパーに関しては、なし

課題

- ・ ヘルパーへの携帯or個人携帯へのアプリ導入が必要。
- ・ ヘルパー宅のWifi環境
- ・ 経費負担
- ・ 制度上で対面orテレビ電話でなければならないなどの制約がある。

ローターのニーズ

- ・ オンライン開催
- ・ オンデマンド
- ・ eラーニング

テクノロジーの導入・活用の円滑化に向けた取組

トップの決意

システム導入担当・
導入計画

ヘルパーには
準備段階から関
わってもらう

業務の棚卸
ITと人の業務仕分
け

利用者・家
族への説明

ヘルパーには
半年前からスマホを
貸与し、慣れておい
てもらう

先行導入
試験導入

法人単位・中小の連携・組合・
市町村単位の取組
(様式の統一など)

マニュアルは、業者任せでなく、
職員が作成

テクノロジーの導入・活用の円滑化に向けた課題

ICタグがQRコード
だと複製できてしまう

システム障害

システムに頼りすぎによる問題の防止
(事例：センサー故障で孤独死)

責に期待される役割

責の**本来業務**の理解



ITと人の業務の
仕分けの理解

テクノロジー導入の
意義の理解



テクノロジー導入後の
世界を思い描ける力

テクノロジー技術を
学ぶ姿勢

ヘルパーへの
諦めない指導

ICTへの要望

開始アラート
派遣漏れアラート

他のソフトと連携
できること

操作量の少なさ

送信日時を指定
できると良い

参考：「居宅サービス事業所におけるICT機器・ソフトウェア導入に関する手引き」 厚生労働省 <https://www.mhlw.go.jp/content/12305000/000535305.pdf>

- ①導入計画の作成：導入する対象事業所やサービスを選定、スケジュールの作成
- ②導入するICT機器・ソフトウェアの検討：製品の機能、導入の効果、価格体系、サポート・メンテナンス、セキュリティ、利用しやすさ等
- ③業務フローの見直し：導入前後で何が変わるか、関係者にどのような影響があるかを整理
- ④実施体制の整備：導入の意義の共有、実施体制・役割分担の整理
- ⑤関係者への説明：職員、利用者・家族、他のサービス事業所など、関係者それぞれへの説明
- ⑥職員への研修：現場責任者、介護職員それぞれへの説明
- ⑦効果検証：ICT導入による目的が達成されたかを検証

訪問介護の役割と専門性

- お豆腐がいくつも冷蔵庫に入っていることを知っている
⇒ こんなサービスは他にない
- 点のサービスなのに、訪問時に不在でも居場所を知っている
⇒ 家の中の仕事だが、家の外のことも知っている



- 生活に密着していて、利用者の生活の全体像を知っている
- デイサービスに毎日行っても自宅での生活を支えることはできない
- 在宅介護にはヘルパーはなくてはならない存在

AI

ヘルパー

ビッグデータ

➤ 予後予測

共感 ➤ 意欲の喚起

➤ 自立支援

- 医師・看護師・ケアマネジャー・ソーシャルワーカー(ヘルパー)・
小学校教諭(中学校教諭はAIにとって代われる)は、AIにとって代われない
- AIには「共感」はない ⇒ 「共感」がないところに「意欲の喚起」はない
「意欲の喚起」のないところに「自立支援」はない
- アメリカのヘルパーは「花束を持って行く」
- 喜楽苑の介護職は「オムツの替え屋やない、幸せを作る仕事と思っています」

コロナ禍から見える訪問介護の利用者像

入浴介助

デイサービスへ

ヘルパーは
デイの送り出し

利用控え

軽度者と家事援
助が多かった

ひょっとして、
過剰サービス？

ヘルパーが
必要な利用者

ヘルパーの使命
感とモチベー
ションは高い

巡回サービス
認知症

訪問介護の利用者像

- コロナ禍前から、ヘルパーの利用者像に変化があった。
 - ⇒ 以前のような「排泄介助・食事介助・入浴介助」などの身体介護は、デイサービスへ移行し、デイサービスの送り出しと掃除がメイン
- 生活援助は単なる家事の作業か？ ⇒ **環境整備**と考える
- コロナ禍による利用控えで垣間見えた、軽度者への過剰サービス
- ヘルパーがなければ生きていけない利用者が、本来の訪問介護の利用者像ではないか？
 - ⇒ 巡回サービスの利用者・認知症の利用者
- その利用者へのヘルパーの使命感とモチベーションは高い。
- コロナ陽性でも、ヘルパー自らが訪問するべきと言っている。
- 担い手不足・担い手高齢化の中、本来の訪問介護の利用者へ選択・集中せざるを得ないし、選択・集中すべき？

訪問介護の担い手

ヘルパーの業態

滞在型ヘルパー

短時間巡回型ヘルパー



ヘルパーの技術

自立支援含む家事援助中心

身体介護中心



雇用形態

非常勤(扶養範囲内)

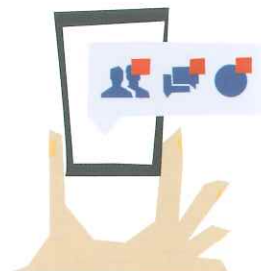
常勤



身体介護中心の巡回型ヘルパーは、
常勤志向の若い世代を取り込める

ICT導入により サ責とヘルパーの負担を大幅削減 ケアの質向上にも役立つ

横浜市旭区にあるケアセンターみなまきみらいは、居宅介護支援、訪問介護、夜間対応型訪問介護、訪問看護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、デイサービスと6種類の在宅サービスを提供している。2年前からICT化に着手し、業務内容の効率化に大きな変化をもたらした。現場での導入効果について、所長の新井仁子さんを含め、滞在型・巡回型の現場の管理者・サ責である成川直美さんと今津一恵さんに取材した。



従来時間がかかっていた業務が
一気に効率化

ケアセンターみなまきみらいの母体である横浜市福祉サービス協会は、昭和56年に民間のヘルパー派遣団体として発足した「ホームヘルプ協会」と横浜市が協働し昭和59年「財団法人横浜市ホームヘルプ協会」として設立。その後、平成9年に「社会福祉法人横浜市福祉サービス協会」に引き継がれ、在宅介護サービスをはじめ、特別養護老人ホーム、小規模多機能型居宅介護、高齢者用賃貸住宅への生活援助員派遣事業等幅広い介護サービスを提供している。

同協会では令和3年4月より、ICT導入に着手し、ケアセンターみなまきみらいでも取り組みをスタートさせた。活用の実態は表1に示すとおりだ。ソフトを動かすシステムは、法人が契約しているベン

ダーに、記録システムを新たに開発してもらい、既存の介護報酬請求ソフトと連動させた。補助金申請はしていない。

現場では、全ヘルパーにスマホを貸与し、サービス提供記録・サ責やヘルパー間の申し送り・連絡・報告等に活用している。

「今までは紙ベースで個別記録を作成していたので、訪問を終えてから事務所に戻り、作業をしなければならなかった。でも、現在は現場で記録を入力するので『書く』作業がなくなり格段楽になりました」と話すのは、訪問介護看護あさひ（以後、定期巡回）の管理者（サ責兼任）の今津一恵さんだ。サ責4人、常勤ヘルパー8名に非常勤2名を加え14名で約30人の利用者宅を回る。日勤（6時～15時）・遅番（13時～22時）・夜勤（17時～10時半）でローテーションを組み、1日のサービス回数も多いの

で、記録時間の短縮は大きいという。

さらに滞在型のヘルパーステーション旭（以後、滞在型）（サ責6名、常勤4名、登録70名）の管理者（サ責兼任）である成川直美さんも「登録ヘルパーが多く、毎月の請求前に記録を整理して実績を手作業で上げるため、大変でしたが、今はヘルパーがログインして利用者宅の二次元バーコードを読み取ることで即座に記録と実績が入力できるようになりました。瞬時にサ責とも情報共有できるようになったので、負担が減っています。移動のための交通費も都度入力できるので便利です。私たちサ責としても、導入前は月末月初の請求時に残業が必須でしたが、今はそれもなく余剰が生まれました」と話す。

粘り強いサポートで
ヘルパーの苦手意識を変える

滞在型ではサ責が現場のサービスに入らず、本来業務であるマネジメントや人材育成に専念する。「ヘルパーそれぞれに予定が活動前日の昼1時に1回送信され、既読がつかないと自動的に活動当日の朝7時にもう1回、それでも未読の場合は貸与したスマホに直接サ責から電話連絡をするので、派遣もれが少なくなりました」（成川さん）。



社会福祉法人横浜市福祉サービス協会
ケアセンターみなまきみらい 所長
新井 仁子さん（写真中央）
ヘルパーステーション旭 管理者・サービス提供責任者
成川 直美さん（写真左）
訪問介護看護あさひ 管理者・サービス提供責任者
今津 一恵さん（写真右）

導入にあたっての障壁の一つに現場のヘルパーの拒否反応がよく挙げられているが、定期巡回ではデジタルネイティブの20代がスタッフの大半を占めるので、まったく問題なくスムーズに移行した。一方で平均年齢が65歳を超える滞在型では、当初抵抗感もあったが、サ責が粘り強く細やかにサポートした結果、全員が使いこなせるようになっていた。たまに入力ミス（特に音声入力の場合）もあるが、赤字で表示されるのでチェックが楽だ。

「我々管理職が一番心配したのは、スマホ導入で辞める人が増えるのではないかと考えたが、だれも辞めませんでした」と所長の新井仁子さんは言う。利用者からの理解も深まり、当初は壁に貼られた二次元バーコードを見て「変なお札が貼ってある」と怖がっていた人も今では、入退室の際の操作に慣れていないヘルパーに操作を教えるほどだ。

特定事業所加算取得と
職員の負担軽減が目的

導入のきっかけは、特定事業所加算取得の要件である「利用者に関する情報若しくはサービス提供にあたっての留意事項の伝達…」を満た

すために、紙ベースで伝達していたものを、ICT導入を機に、ペーパーレスにしたことだ。

さらに「職員の負担軽減も大きな目的でした」と新井さん。「うちでは利用者数も多いため、請求時期は書類を整理するため、臨時に人を雇わないと追いつかないほどでした。サ責の負担の大きさが悩みの種でした」が、これも解消されている。

導入による効果を整理してみると、入退室の確認ができる／記録票の印刷が不要になった／ヘルパーとの記録票の送受信も不要／記録票の仕分け作業が不要に／記録票紛失のリスクもなくなった／定期巡回は1日1時間の余裕ができた等が挙げられる。その結果、活動が「見える化」され、業務負担軽減（時間と経費を削減／請求業務の8割を削減／ヘルパーの一括管理／引き継ぎ・申し送りが楽／無駄な電話の時間が削減／派遣もれの防止等）にもつながった。

「今まで1日かけて行っていた業務が、パソコンのボタン一つで一括送信できるので、今後の訪問介護事業継続のカギは、ICT化にかかっているとも言えるでしょう。これによりケアの質の向上にもつながり、ひいては利用者満足度アップにも結びついていくと思います」（新井さん）。

表1 横浜市福祉サービス協会のICT化の現状

業務内容	導入前（令和3年3月まで）	導入後（令和3年4月以降）
契約	紙ベース	紙ベース
アセスメント	エクセル（独自様式）	システム
訪問介護計画	エクセル（独自様式）	システム
サービス提供記録	紙ベース	システム
請求	システム サービス提供記録と照合	システム サービス提供記録と照合
ヘルパーとの連絡	携帯電話貸与 電話がメイン＋メール	スマホ貸与 メールがメイン＋電話
会議（開催できないとき）	電話がメイン＋メール 資料は郵送	メールがメイン＋電話 資料は郵送