

## 厚生労働省「福祉用具・介護テクノロジー実用化支援事業」 介護テクノロジー等シンポジウム

# 訪問介護事業の存続をかけた DX化の取り組みとその効果

Digital transformation efforts and their effects  
on the survival of home care services

アンタレスホームヘルパーステーション

1

## 訪問介護事業所の課題

需要は2040年に向けて増加の見通し

- ◆ 将来的な事業継続のための**人材確保**
- ◆ 需要に応えるための**人材確保**

➡ 2024年介護報酬改定では唯一**報酬引き下げ**

➡ 2024年度、全国の訪問介護事業所**倒産・休廃業件数**は  
529件（NHK調べ）と**過去最多**

➡ 全国的に**訪問介護スタッフの高齢化**が課題  
➤ 全体の40%が55歳以上

➡ 滋賀県内の**訪問介護員有効求人倍率**は**40倍超**（令和6年）  
➤ 全国の訪問介護員有効求人倍率15.53倍（令和4年公表）

**人材確保困難と基礎体力の低下が指摘**



社会福祉法人  
青祥会  
SEISHOKAI  
Since 1982

## 法人・事業所紹介

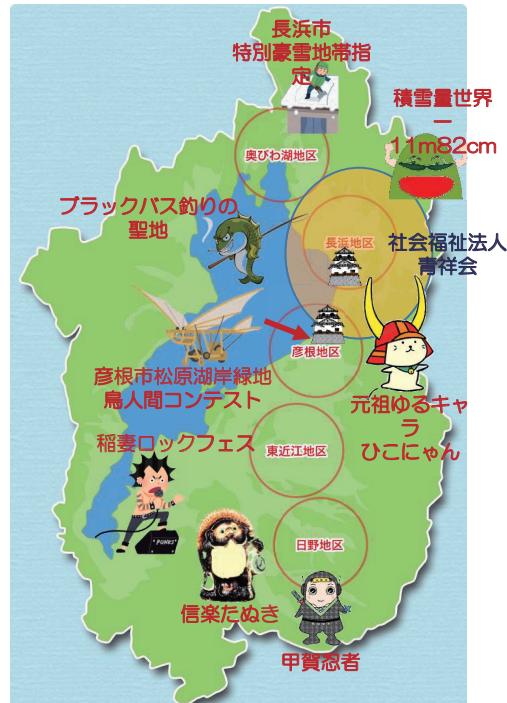
### 社会福祉法人 青祥会

- 滋賀県湖北圏域（面積・人口・高齢化率）

- 長浜市 681km<sup>2</sup> 約11万人 30%
- 米原市 250.3km<sup>2</sup> 約3.7万人 31.6%
- 愛荘町 38km<sup>2</sup> 約2.1万人 25.1%

- 高齢者ケアを主に62事業展開

- 病院（精神科・認知症疾患医療センター）
- 老健・特養・ケアハウス
- 通所リハ・通所介護・訪問リハ・訪問看護・訪問介護・ケアプラン
- 地域包括支援センター



アンタレスホームヘルパーステーション

3



社会福祉法人  
青祥会  
SEISHOKAI  
Since 1982

### アンタレス ホームヘルパーステーション

#### サービス提供責任者 5名

- 平均年齢 53.2歳（中央値 61）
  - 全国平均 47.3歳（うち60歳以上 16.8%）

#### 訪問介護員 17名

- 平均年齢 60.72歳（最大値 73 中央値 63）
  - 全国平均 54.4歳（うち60歳以上 37.6%）

※全国平均値は厚生労働省令和3年調査データによる

#### 事業所規模

- 登録利用者数 月平均140名程度
- 1日訪問件数 70-90件
- 1月総訪問件数 2,200-2,400件

(令和7年10月現在)

4

アンタレスホームヘルパーステーション



## 人材確保に向けたこれまでの取組み

公益財団法人介護労働安定センター  
令和6年度「介護労働実態調査」より  
上位5項目を抜粋

取り組み内容	行って いる	採用に 効果	定着に 効果
賃金水準の向上	62.4%	36.0%	30.9%
時間外労働の削減	56.7%	14.1%	16.4%
有給休暇取得	74.7%	25.7%	34.4%
職場環境 (人間関係)	72.0%	17.3%	29.5%
育児・介護の 両立支援	55.1%	15.2%	20.2%
業務改善 (ICT導入等)	26.8%	10.1%	8.9%

令和5年までにありとあらゆる人材確保の取組みを実施

- 時間外労働  
サ責：月平均2.3時間
- 有給取得率 65.1%
- 令和6年度  
育児・介護休業取得者 3名

離職率は高くはないが、在籍者は年々歳を重ね、体調不良や体力的理由により休務や契約時間縮小が増え、人材不足が慢性化

☞ ICT導入取り組みは少ない

アンタレスホームヘルパーステーション



## 若手人材は訪問介護を敬遠

定期的に開催される人材確保のための就職フェアなどに積極的に参加

- 一定数の訪問者はあるが、ほとんどが入所系・通所系事業を希望される
- 訪問介護事業所への就職を希望する方は来訪者のうち、数%にとどまり、ゼロのことも多い
- 30~40歳代の就職希望者に、訪問介護事業所を選ばない理由を尋ねると、以下の回答が多い（回答の多い順で列挙）
  - ① 1人で他人の家に訪問するのはちょっと…
  - ② 利用者さんに何かあっても1人で対応する自信がない
  - ③ 利用者情報が紙、訪問予定も紙、記録も紙、報告も紙…面倒
  - ④ 調理が苦手
  - ⑤ サ責の仕事は事務職員みたいで、資格を生かした仕事がしたい
- 近年の養成校や各種資格取得研修では介護分野におけるICT活用の教育が常識となっており、現場の方が遅れている状況

アンタレスホームヘルパーステーション

# 訪問介護スタッフに聴き取り調査（令和6年1月）

訪問介護事業所の働きやすさ・処遇・知人(30~40歳代)を誘いたいと思うかなどについて聴き取り

## ◆ サ責について

- いつも忙しそうにしていて相談するのに気を遣う
- モニタリング以外に訪問しないので現場のことを理解していない
- 電話を掛けても話し中のことが多く、タイムリーに相談できない

## ◆ 業務システムについて

- スマホを貸与してもらっているが、翌日の訪問予定と訪問済みの登録ができる程度なので、紙で管理していた時とさほど変わらない
- 利用者の直近の様子が把握できないのが不安
- 記録が紙なので事務所に届けるまで失くさないかと不安
- スマホが古くて（6年経過）メールを確認するだけでも時間がかかる

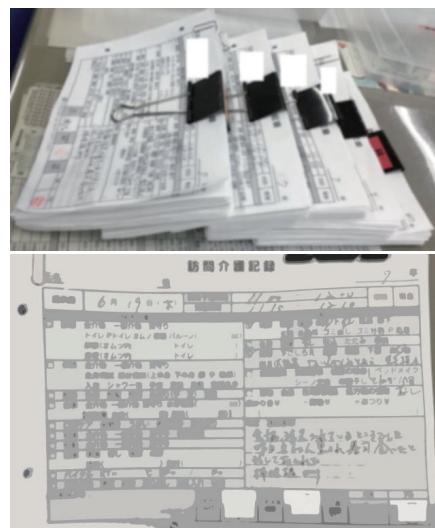
アンタレスホームヘルパステーション

# 介護記録は電子化…管理は紙!?

1週間分の訪問スケジュール管理表



1週間分の訪問記録（約700枚）

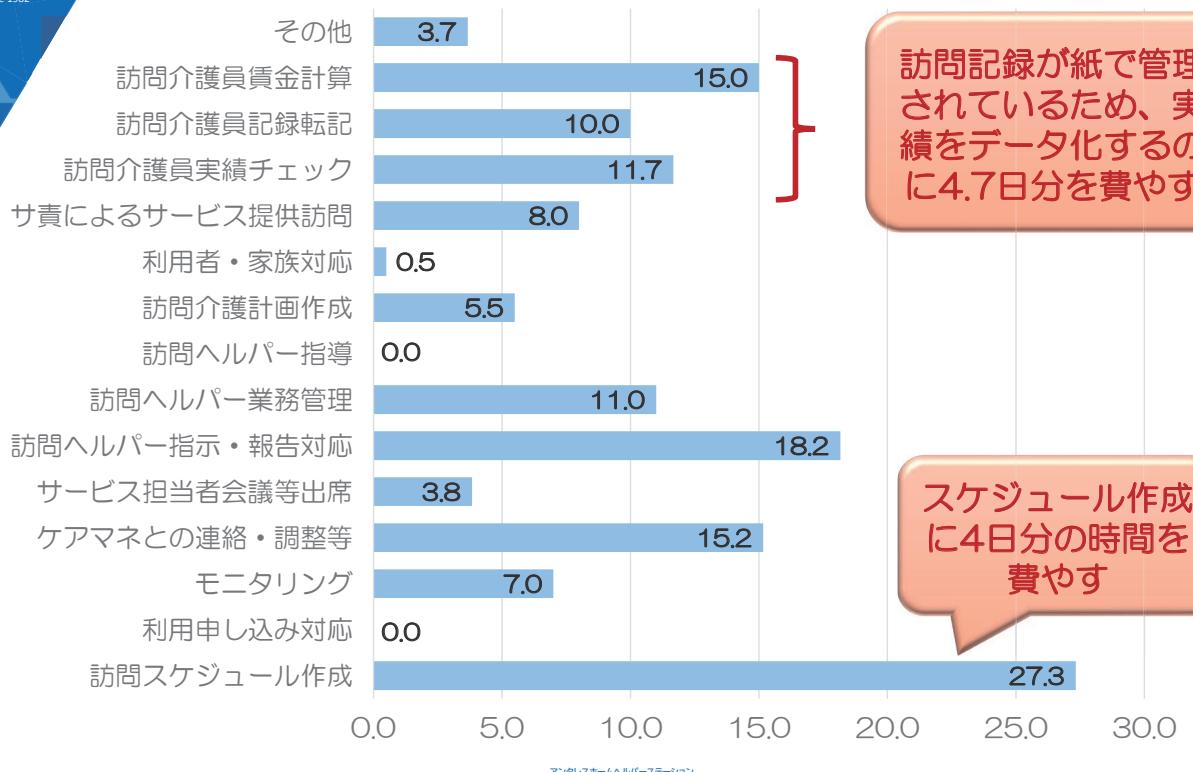


毎週金曜日に届けられ、訪問した時間やケア記録などを CAREKARTE に転記する

アンタレスホームヘルパステーション



## サービス提供責任者の業務タイムスタディ (令和6年6月：1週間)



## DX化が存続の鍵…でもいくつかの壁が!?

### 導入・運用コストの負担

- 初期費用や維持費が大きな障壁

### 職員のITスキル・リテラシー

- 新しい機器やシステムを使いこなせるか不安
- 手書きの方が早いと感じる職員
- 高齢の職員

### 導入・運用をサポートする体制の不足

- ICTに詳しい専門スタッフがない

### 現場の抵抗感

- 「新しいものを見ることへの抵抗」「業務が増えるのではないか」といった不安から現場スタッフの理解や協力が得にくい

### 実態に合うシステムが分からない

- 自事業所のサービス内容や課題に合ったものを選定するのが難しい

# 訪問介護事業所のDX化に挑戦！

## ○ DX化（ICT導入）の目的

- サ責の間接業務のオペレーションを変え、創出された時間を訪問介護員のマネジメントやサービス提供訪問に充てる

## ○ 現場を巻き込んだ機器選定

- 安価・安易・単純・支援・効果を基準に機器選定
- カオスマップ→福祉機器展へ→Web説明会→デモ活用→導入

## ○ スモールスタート

- 抽出された課題を一度に解決するのではなく2年計画で段階的に進める

## ○ 職員研修の実施

- 導入するICTの目的と操作の説明、効果の共有により抵抗感へのフォロー

## ○ サポート体制の確立

- サ責には管理職とベンダ、訪問介護員にはサ責がサポート

## ○ 導入するための補助金等の活用

アンタレスホームヘルパステーション

# 導入するICTツールとその目的

## 介護記録システム CAREKARTEをベースとして

### ① 訪問スケジュール作成AIツール : CareMaker

- 訪問介護の訪問スケジュールをAIが自動作成
- Excelでアナログ的に1週間ごとに作成していた訪問スケジュールをAIで作成し、作成手間を削減
- 創出された時間を利用者への直接時間に充当

### ② CareMakerとCAREKARTEの連動（ベンダに依頼）

- AIで作成された訪問スケジュールデータをCAREKARTEに取り込むことで転記手間を解消し、請求と連動

### ③ 訪問サービス向け記録システム : CAREKARTE Buddy

- Buddyは、過去の記録や各種帳票類の閲覧、利用者宅のマップ表示、訪問予定、訪問時間、サービス提供内容、サービス提供記録、グループチャット、音声入力などが可能
- 紙記録の廃止と訪問実績管理の手間を解消
- 音声入力による記録手間の解消
- グループチャットの活用による情報共有の向上

アンタレスホームヘルパステーション



社会福祉法人  
青祥会  
SEISHINKAI  
Since 1982

## 訪問スケジュール作成AI : CareMakerの導入 (令和6年10月導入)

- ・訪問介護員の基本情報、利用者の基本情報を入力し、利用者ごとにNGスタッフや訪問条件などを入力
- ・1日ごと、1週間ごとに訪問スケジュールを作成可能
- ・Google Mapと連動して移動時間を割り出す
- ・クラウド管理であるため、PCやスマホがあればどこでも操作可能
- ・1週間分700件程度の訪問スケジュールを数分で作成
- ・イニシャルコスト無し、利用者ごとの従量課金制



アンタレスホームヘルパーステーション



社会福祉法人  
青祥会  
SEISHINKAI  
Since 1982

## 訪問スケジュール作成AI : CareMaker導入の効果



- ・操作に慣れることに1月ほど
- ・ベンダによるオンラインサポートにて定着支援
- ・2月後には大きな効果
- ・導入1年後の訪問スケジュール作成時間のうち、7時間ほどがCareMakerにて作成したスケジュールをCAREKARTEに転記する時間
- ・CareMakerとCAREKARTEがシステム上連動すれば、転記時間は解消され、1週間分の訪問スケジュールは1日で完了する予定

アンタレスホームヘルパーステーション

## 訪問サービス向け記録システム CAREKARTE Buddyの導入（令和7年10月導入）

- ・スマート端末の更新→NTTドコモDX支援プログラムの活用
  - ・個人情報保護のセキュリティ強化
- ・2枚複写式の紙記録（年間20万円のコスト）の廃止
- ・記録やチャットの音声入力
- ・実際の訪問時間を管理→賃金計算の手間解消
- ・過去の記録閲覧やチャットによる情報共有で不安感軽減
- ・訪問状況や記録をリアルタイムに確認



アンタレスホームヘルパーステーション

## CAREKARTE Buddy導入の効果① (導入後2月の変化)



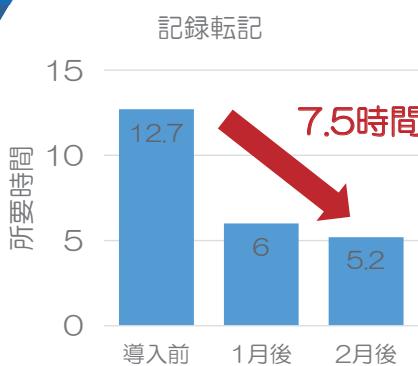
○ 訪問介護員の業務管理では、Buddy導入以前は電話やメール、内容によって事業所まで出向いてもらっての対応であったが、CAREKARTEで入力した内容をBuddyで直接確認できるようになり、大幅に減少



○ 実績チェックについては、導入1月後ではBuddy操作の習熟度に合わせて個別に紙記録を廃止したことで5.5時間の減少に止まったが、11月からは紙記録が完全に廃止され、11.8時間の減少を達成した

アンタレスホームヘルパーステーション

## CAREKARTE Buddy導入の効果② (導入後2月の変化)



- 記録転記は紙記録が廃止され、Buddyに直接記録を行うようになったことで約60%削減され、電話での報告内容を転記する時間が残ったことで7.5時間の減少となった



- 賃金計算については、実際に訪問した時刻と時間をBuddyに直接入力できるようにしたことで4.4時間減少することができ、これまで2日かかっていた賃金計算を1日で終えることができるようになった

アンタレスホームヘルパーステーション

## 訪問介護事業所のICT導入効果

### CareMaker導入効果

単位：時間	導入前	1月後	1年後
スケジュール作成	28.5	13.3	15.3
サ責訪問	8	21	18.8

### Buddy導入効果

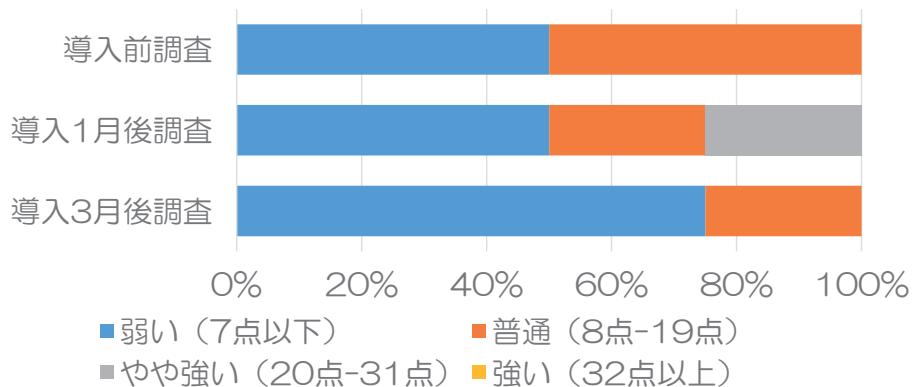
単位：時間	導入前	1月後	2月後
業務管理	11	2.2	4.0
実績チェック	15.3	9.8	3.5
記録転記	12.7	6.0	5.2
賃金計算	12.2	9.2	7.8

- CareMaker導入
  - スケジュール作成が**13時間減！**
  - サ責による訪問時間は**10時間増！**
- Buddy導入
  - サ責の間接業務が**30.7時間減！**
- CareMakerとBuddy導入による間接業務削減効果は**43.7時間！**
- サ責1人の1週間の労働時間は38時間程度であり、ICT導入によって**1人分以上の労働時間創出に成功→人材確保と同等の効果**

アンタレスホームヘルパーステーション

# ICT導入に関するスタッフの心理的負担度

職員の心理的負担度合いの変化 (SRS-18)



- ICT導入前にベンダの協力を得て、導入目的や導入・定着までの流れ、サポート体制、操作習熟研修などを十分に行ったことで、導入前に不安を強く感じるスタッフはなかった
- 導入直後には、「1回の説明では覚えられない」と他スタッフと比較して悲観的になるスタッフがいた
- ベンダのサポートの他、習熟の早いスタッフが丁寧にサポートすることで導入3月後には不安は解消

アンタレスホームヘルプステーション

# 訪問介護員の主観的感想

- 利用者情報が知りたいときに確認でき、直近の訪問記録もサ責に連絡することなく確認できるようになったので、とても便利になり、訪問時の不安も減った
- 買い物リストや預かり金の管理も写真を撮ってチャットで共有できるので、後々の確認も楽になった
- チャットは誰かが答えてくれるので、訪問時の孤独感も減った
- 新規の利用者宅訪問時にBuddyのナビ機能が役に立つ
- サ責はいつも忙しそうにしていて相談しづらかったが、今は報告や相談にも十分な時間をとってくれて、信頼度が増した

アンタレスホームヘルプステーション

## ICT導入による人材確保の効果

	退職	採用	人材確保対策
令和3年度	2名	1名	有給休暇取得推進 給与諸手当改善
令和4年度	3名	0名	非常勤職員賃金改定 有給休暇取得推進
令和5年度	0名	0名	非常勤職員賃金改定 有給休暇取得推進
令和6年度	2名	2名	上記に加え ICT導入による業務改善
令和7年度	1名	3名	上記に加え 訪問介護員にもICT導入

- 長らく採用は低迷していたが、**ICT導入をアピールし始めた  
令和6年度以降、5名の新採用を実現**
- 5名のうち、3名は**30～40歳代のスタッフ**

アンタレスホームヘルパーステーション

## 訪問介護事業所の存続をかけた DX化の取組み

- サ責・訪問介護員の平均年齢が60歳に近づき、スタッフ募集への反応は乏しく、近隣事業所の廃業が増え、**2040年**を考えたとき、**強い危機感**を感じた
- 行政やハローワーク、関係団体等に相談したが「**難しい**」
- 介護保険制度では、**ICT導入（DX化）**による生産性向上が注目され始めたが、**平均年齢60歳のスタッフには逆効果？**
- 介護事業所向けICTツールの開発は入所系サービスが主体で、訪問系事業所で使えるツールは十分ではなかったが、**令和5年以降、訪問系サービスで活用できるツールが開発**
- ICT導入・定着の鍵は、**目的・目標を明確**にし、常にそれを意識して**サポートを充実**させること
- **ベンダの全面協力を受ける**、二人三脚で定着を推進
- **43.7時間もの間接業務削減（1人分の人材確保に相当）**と訪問介護員の満足度向上、若手人材確保につながった

アンタレスホームヘルパーステーション