

想像以上に相性の良かった 訪問介護×ICT 「もう、導入前の状態には戻れません」

紙ベースの記録管理・情報共有や勤怠管理をデジタル端末で行うよう方向転換。移動のロスや事務作業の負担が激減した取り組み。その一方、デジタル慣れしていない職員が取り残されなかった工夫とは。

【取組のポイント】

- 訪問介護サービス提供後の記録作成、請求事務や職員の勤怠管理などを ICT システム導入でペーパーレスに。人的ミスや残業時間が大幅に減少
- 記録作成をデジタルで行い、時系列で利用者の情報を把握することが可能。その日にあったことが他の職員や利用者家族とその場で共有できるため、職員だけではなく、利用者や家族の安心感にも繋がっている
- 職員平均年齢は 60 歳を超えており、スマートフォンを持っていない職員もいた。導入前後のフォローを丁寧に行い、みんなが使えるようになることを大切にしたい

始まりは雑誌で見かけて

雑誌に ICT システムを導入した事例が紹介されているのを見たことがきっかけ。最初は訪問介護事業所で ICT 化する発想はなかった。

紙ベースでの記録・勤怠管理の事務作業に 限界を感じていた

サービス提供後の記録や実績報告は紙で行っていた。利用者宅で記録用紙に記入、写しを事業所に持ち帰り、ファイリングする方式。

介護報酬請求のため、記録用紙の確認に多大な時間と労力を割いていた。「記録が一枚足りない。どうしよう」みたいなこともあった。

事業所の職員の雇用形態が多様なため、職員が自宅から利用者宅へ直接出向くこともあり、勤怠管理の難しさも抱えていた。

同じ利用者でも日や曜日によって行く職員が異なるため、前回の訪問記録を確認するために事業所に寄ることや、事業所に電話で問い合わせるなど職員の負担も大きかった。

スマホで利用者宅にある IC タグを読み込み 入退室記録。記録もスマホで入力

県の補助金を活用し、導入したのはクラウドサービス型のシステム。利用者宅に IC タグを設置し、スマホで読み取る。利用者宅への入退室、その日の記録入力のほか、過去の記録もわかるようになっており、苦手な人でも簡単に入力できるようになっている。

システムでは、「指示・報告・申し送り」を含む記録作成とその内容の確認がスマホなどのデジタル端末上で行えるため、管理者含む職員の労力が劇的に低減（従前のようにファイリングされた記録を確認するために、事業所に戻るといった手間が無くなった）。加えて特定事業所加算の取得も容易になった。

この他にも、システムではデジタル端末上にて訪問予定や予定の変更などスケジュール管理もできるようになっており、職員たちは「今となってはこのシステムなしでは仕事が成り立たない」とまで思っている。

デジタル慣れしていない職員を置いてけぼりにしない。100 回同じことを聞いて良い。

システム導入時には脱落者を出さないことを一番の目標にした。職員平均年齢は60歳超え。最高齢で75歳の方が所属しており、スマホを持っていない職員もいた。そのため新システムへの移行期間を長めに設定、丁寧な説明を心がけるようにした。

スマホ・デジタル機器の操作を知るところからスタートし、システムの使い方まで丁寧に説明や研修を繰り返している。「100回同じことを聞いて良い」と声をかけ、安心して移行できるように取り組んだ。

また、従前の方法と併用する期間を2カ月間設け、併用期間中に新システムに慣れてもらい、段階的に実践してもらおう運用とした。

超勤が減り、下がった人件費の方がシステム導入・維持コストより大きい

システムは私物のスマホでも使えるが、1人1台ずつ端末を貸与して運用することとしている。そのため、端末リース料はかかるが、書類整理などの人件費が削減されていることを考慮すると経費削減を図れている。

システム移行期間中は旧システム内の情報を新シ

ステムに入力する必要があったため、その期間は忙しかったが、長期的な視点から見れば、トータルの業務負担はかなり低減している。

これからは、空いた時間で懇親会を

システム導入によるデメリットを強いて挙げるのであれば、事務所に通う回数が減ったため職員間のコミュニケーションの機会が減ったこと。職員同士が顔を合わせる機会を作りたいので、今後は定例の飲み会を企画できないか思案中。

職員（60代）の声

今回、初めてスマホを使いました。最初は苦手意識があり、使い方も合っているか不安でした。でも、「何でも・何度も聞いてください」と言ってもらえ、手厚いサポートやバックアップがあり大変助かりました。慣れることに必死なこともあって、「システムの手習いをするくらいなら辞めよう」という暇も無かったのが正直なところ。今では記録も簡単に入力でき、情報共有が本当に便利でとても助かっています。

Message

ICTの活用は訪問介護を新たな形にしていくもの

めっちゃ楽です！月末月初の残業は大分減りました！

「久しぶりに訪問する家でもシステムを見れば内容が分かる」、「離れた家族も記録が見れる、繋がれる」、「事務所に何回も電話しなくても良くなった」など、今までの困り事が解決しました。

事務作業が減る分、訪問に注力できるので、今まで以上に質の高いサービスが提供できるようになります。

気になることや不安なことがあれば電話をください！

不安なことがあれば連絡をください。きっとお伝えできることがあると思います。

<問い合わせ先>

養父市社会福祉協議会 訪問介護事業所

養父市八鹿町下網場 320 TEL: 079-662-0666

