

第2章

生産性向上に向けた 先進的な ICT 活用取組事例

第2章 生産性向上に向けた先進的な ICT 活用の取組事例

1. ヒアリング調査の目的

介護サービス提供現場における業務効率化を目的として ICT を活用している取組事例の収集を目的として介護サービス事業所・施設を対象にヒアリング調査を行った。

2. ヒアリング調査の訪問先

ヒアリング調査の訪問先は以下のとおり。(50 音順)

ヒアリング調査先	所在地	実施年月日
社会福祉法人 I G L 学園福祉会	広島県広島市	2016 年 2 月 22 日 (月) 15 時～16 時半
株式会社 エムダブルエス日高	群馬県高崎市	2016 年 2 月 9 日 (火) 9 時半～11 時半
社会福祉法人こうほうえん	鳥取県境港市	2016 年 2 月 29 日 (月) 13 時～15 時
社会福祉法人サンライフ・サンビジョン	愛知県名古屋市	2016 年 2 月 19 日 (金) 17 時～19 時
株式会社やさしい手	東京都目黒区	2016 年 2 月 15 日 (月) 10 時～12 時

3. ヒアリング調査の内容

ヒアリング調査の内容は以下のとおり。

①	基本情報	実施している事業、職員体制、利用者の状況
②	ICT 活用の概要について	・ ICT の導入経緯 ・ 収集しているデータ ・ 収集しているデータの活用方法

③	ICT 導入後の効果・課題について	・ ICT 導入後の効果 ・ ICT 導入にあたっての課題、工夫した点 ・ 今後の ICT 活用の展開状況
④	介護サービスの現場における生産性向上について	・ 介護サービスの現場において業務効率化、生産性向上できる可能性のある業務 ・ 上記業務が効率化されていない阻害要因

4. ヒアリング調査の結果

社会福祉法人 I G L 学園福祉会

事業所の基本情報

所在地	広島県広島市 他		
実施している事業	・ 訪問介護事業 ・ 訪問看護事業 ・ 通所介護事業 ・ 短期入所生活介護事業	・ 居宅介護支援事業 ・ 福祉用具貸与事業 ・ 地域包括支援センター受託 ・ 地域密着型事業	・ 介護老人福祉施設 ・ 介護老人保健施設 ・ サービス付き高齢者向け住宅運営事業 他

※事業所数多数の法人ため、職員体制、利用者状況は、各事業体によって異なるため、事例の中では掲載しない整理とする。

ICT 活用の概要

(1) ICT 事例(CarePalette)の概要

「CarePalette」は、タブレット端末を用いてサービスの提供内容などの基本情報を入力し、一覧できるアプリケーションである。複数の介護職員で共有している端末に、日々のケア業務を行いながら入力を行うことで、記録作業の効率化や、利用者家族・行政への報告書作成時における転記作業の省力化が可能となっている。IGL 学園福祉会において既に導入済みの福祉業務支援ソフト「ほのぼのNEXT」との連携が可能で、ケアプラン作成にも活用されている。

<CarePalette の利用画面>

課題 番号	長期目標	(期間)	短期目標	(期間)	番号	サービス内容	※1	サービス種別	※2
1	移動・移乗の介 護負担が大きい 課題(ニーズ)	褥瘡の危険性が 高いので、予防 策を強固に講じ る。褥瘡が発生 した場合には速 やかに医療機関 と連絡をとる。	H27/ 4/ 1 ～ H27/ 4/30 3ヶ月	褥瘡の洗浄を介 助することで、 口腔内の清潔を 保つことができる。	H27/ 5/ 1 ～ H27/ 5/30 1ヶ月	3	① 食後褥瘡を洗浄するよ う声をかける。 ② 自身ではすよう声を かけるが、できない場合 には介助してはす。 ③ 褥瘡を容易に、洗 濯所へもっていく。...	○ 介護員	訪問看護 (介護)NC の
2	コミュニケーシ ョンの機会が不 足がさらにコミュニ ケーション能力の低下を起 す危険性がある。	失語症を少しで も回復すること で、コミュニケー ションを良好に 保つ。	H27/ 4/ 1 ～ H27/ 4/30 3ヶ月	ジェスチャーを 十分に用いたコ ミュニケーション をできる限り 図ることで、発 語の機会をはか り、言語訓練...	H27/ 5/ 1 ～ H27/ 5/30 1ヶ月	4	① 居室や食堂で、同じ目 線で「おはよう」「こん にちは」など発語の機会 をできる限り多くとり、 コミュニケーションを図 る。 ② 音楽療法や言語療法...	○ 介護支援専門員	訪問看護 (介護)NC の
2 (同上)	(同上)	(同上)	H27/ 4/ 1 ～ H27/ 4/30 3ヶ月	コミュニケーシ ョンする機会を 増やす。	H27/ 5/ 1 ～ H27/ 5/30 1ヶ月	4	③ 定期的に発語の状態の 変化に関して言語療法士 に確認をし言語の改善に 役立てる。	○ 介護支援専門員	訪問看護 (介護)NC の

ケアプラン計画書参照画面

(パソコンに戻らなくてもケアプランを参照してケアを実施することができる)

入居系記録画面

(男女が色分けされており、時間軸表示で一覧が可能。バイタル異常などの警告表示も可能)

(株) ND ソフトウェア社ホームページより

(2) ICT(CarePalette)の導入経緯

現場で発生していた様々な書類の転記作業の省力化のため、2014年1月頃から試験的に導入し始めた。IGL 学園福祉会では以前より(株)ND ソフトウェア社の業務支援システム「ほのぼのNEXT」を導入していたが、これに加わる形で CarePalette を導入することで、書類の電子化をより一層推進している。現在は法人内の通所介護・短期入所生活介護（ショートステイ）の一部の導入にとどまっているが、今後は他の事業や介護老人保健施設等での利用の拡大を検討中である。なお、CarePalette と並行して Voicefun という音声入力システムも一時試行導入したが、現在はこのシステムを利用していない。

<Voicefun の利用画面>

Voice funの特徴

音声ファイルの読み込みにも対応（※対応形式:WAV, WMA, MP3※WAVファイルの場合は16KHz以上、MP3ファイルの場合は192kbpsでの録音を推奨。）

スマートフォンやボイスレコーダーなどで録音した音声を読み取り、テキスト化が可能です。ケアマネジャー等が出先で録音した内容を簡単に入力することができます。

学習機能を搭載

声の質、アクセント、イントネーションなど使用者の声の特徴を学習し、読み取り精度をより高めることが可能です。もちろん、声の事前登録は一切不要です。

多彩な辞書機能を搭載

「単語」と「よみ」を登録することで、その単語の音声入力が可能になります。テンプレート登録することで、声で規定のテンプレートを入力することが可能です。



ソフトウェアを選ばずに使用可能

WordやExcelで書類を作成する際にも利用が可能です。

使えるマイクは多種多様

同様のスタンドマイクの他、多機能な専用マイクでも利用可能です。

(株) ND ソフトウェア社ホームページより

(3) 収集しているデータ

「CarePalette」で主に収集しているデータは、入浴・排泄・食事・バイタルデータ等に基本的な利用者の日々の情報である。ただし、例えば入浴に関して「熱があったため今日は入浴を控えた」等の文章情報は紙媒体の記録用紙に記入・保管している。

(4) 収集しているデータの活用方法

① サービス提供現場での活用

利用者の体調の変化（「CarePalette」で自動的に閲覧できるバイタルデータのグラフなど）、その他の気づきに関する情報共有、ヒヤリハット対策、利用者行動特性の分析、その他利用者の日常生活における各種生活リズムの把握に活用している。職員の申し送りを全て「CarePalette」で行っているわけではないが、バイタルデータは職員間の申し送り・カンファレンスの際にも活用しており、また医師に経過観察を指示されている利用者の状態を報告する際にも活用している。

② 家族へのサービス提供内容の報告の際の活用

通所介護・短期入所生活介護（ショートステイ）に限定されるものの、「CarePalette」で利用者の日々の情報を随時入力する形となったため、記録の手間が省略できるようになった。短期入所生活介護では家族・ケアマネジャーとの接点が少ないため、利用者へのサービス提供内容の報告書を作成して渡しているが、「CarePalette」に入力したデータを添付して、具体的な状況を確認してもらえるようになったため、家族・ケアマネジャーの納得感が高まっている。（一方、通所介護については、送迎の際に家族に口頭で状況を説明しており、家族と法人の間でデータを活用するケースはあまり発生しない。）

ICT 導入後の効果について

(1) 職員における記録業務の効率化

通所介護・短期入所生活介護（ショートステイ）に限定されるものの、「CarePalette」で利用者の日々の情報を随時入力する形となったため、記録の手間が省略できるようになった。

※ 現時点では、「CarePalette」の情報端末はケアを担当する職員が 1 人 1 台持ち歩いているわけではなく、複数の職員で共用している。1 人 1 台の形の方が入力しやすいことは確かであり、端末等のインフラ整備については今後の課題である。「CarePalette」に必要なソフトウェアは(株)ND ソフトウェアを通して購入しているが、モバイル端末等は別事業者から購入している。サーバーも法人負担となるため、その費用負担は経営上の大きな課題である。

(2) ケアの質の向上への貢献

「CarePalette」で入力されたデータを見て、職員間でケアの方向性を検討することにもつながっている。例えば、通所介護の利用者のデータをチェックしたところ朝に尿失禁が続き、夜きちんと睡眠できていないのではないかと推測されるケースがあった。そのケースにおいては、短

期入所生活介護（ショートステイ）を2週間利用してもらい生活のリズムを整えた後、改めて在宅生活に戻っていただいたため、結果として本人の生活の改善につながった。

株式会社 エムダブルエス日高

事業所の基本情報

所在地	群馬県高崎市
実施している事業	通所介護事業（以下、デイサービス）
職員体制	・ 介護職員 98 名（常勤 17 名、非常勤 81 名） ・ 生活相談員 6 名（常勤 6 名） ・ 機能訓練指導員 10 名（常勤 7 名、非常勤 3 名） ・ 看護職員 9 名（常勤 5 名、非常勤 4 名）
利用者の状況	・ 登録者約 750 名 （要介護者 300 名、要支援者・総合事業対象者 450 名） ・ 1 日平均利用者数 約 215 名

ICT 活用の概要

(1) ICT 事例(HOT システム)の概要

HOT システムは、デイサービス運営における煩雑な事務作業を簡素化するために開発され、利用者の基本情報からデイサービス利用実績をデータベース化したシステムである。日高デイトレセンター（以下、センター）内に設置している端末を通じてアクセス可能であり、各職員が、サービス提供中に適宜、入力・使用することによりタイムリーな情報共有が可能となっている。

<HOT システムの概要>

【Hot システム】は

現場の声から生まれた Hot システムだから業務にシステムが同調します
例えば、おすすめポイントは…

その1.リアルタイムに記録します



その3. 実績報告は自動で作成 & 簡単FAX送信

毎日の日報や、月次作業の実績報告書は、リアルタイムにデータが入っていれば簡単に作成できます。



更に、担当ケアマネへの FAX 送信はパソコンから一括送信できるので、仕分ける必要もありません。

その2.「送り」解決します

シフト交代制勤務や時間帯などで送りが困難なスタッフ同士でも、出勤打刻と連動しているので自然な形で連絡が行き届きます。

例えばヒヤリハット事項は伝言システムで、スムーズに周知できるうえ、既読有無も確認できます。



(株) 日高エムダブルエス提供資料より

(2) ICT の導入経緯

日高デイトレセンターは、2013 年 1 月 4 日にデイサービスをオープンしたが、前年の 2012 年 6 月より、大規模デイサービス開設時の運用オペレーションシステムの導入を検討し、テストランを開始していた。

日高デイトレセンターは、定員 320 名の大規模型のデイサービスであり、センターの開設に向けて介護業務システムは必須であると考えていた。1 日の平均利用者数を約 300 人と想定しており、日中、職員は利用者の方のケアに集中するため、利用者の方のケアとは別の介護業務の効率化と省力化、ヒューマンエラーの防止や業務の平準化などを目的として、開発を進めた。

(3) 収集しているデータ

HOT システムで主に収集しているデータは、以下のとおり。①は新規利用者を受け入れた際入力する情報、②～⑥はサービス提供時に入力する情報、⑦⑧は以下の必要性が生じた場合に入力する情報である。

初期入力情報	①	利用者の基本情報	利用者番号、利用者名、性別、生年月日、年齢、担当職員、利用パターン、送迎時間・コース等
サービス提供時入力情報	②	入館・退館情報	入館の有無、入館時間、退館の有無、退館時間、送迎方法等
	③	バイタル	血圧、体温、脈拍
	④	入浴	入浴の実績（入浴したか、中止したか、拒否したか等）
	⑤	リハビリ	リハビリの実績（予約状況、リハビリの実施状況等）
	⑥	食事	食事の有無（食費課金の対象か否か、主食・副食の食べた割合等）
随時入力情報	⑦	伝言・連絡ノート	①～⑥の記録に加え、家族にお伝えする情報
	⑧	休止情報	休止日、休止理由等

①～⑧の情報は全て利用者が個々に付与されているバーコードによりつながっており、利用者はセンターに入館中はこのバーコードが記載された ID カードを首に下げ、サービスを受けている（バーコードを吊るす紐の色を利用者の状態像によって分け、職員が一目でわかるような工夫も行っている）。

②～⑥のデータ入力は、職員が ID カードを端末に認識させてデータコレクタやタッチパネル方式でパソコンを操作し入力する。

<リハビリ項目の選択画面>



(株) 日高エムダブルエス提供資料より

(4) 収集しているデータの活用方法

① サービス提供時のリアルタイムな情報共有

③のバイタル情報は、入館後、看護職員が血圧、体温、脈拍を測定し、その結果はリアルタイムに HOT システムに反映されるため、例えば入浴や食事などを提供する際、この情報が役立っている。必要な場面で、HOT システム上でリアルタイムに情報共有することにより、1 人の職員の経験と勘に頼らず、ヒューマンエラーの防止や業務の標準化が可能となる。

② 申し送り情報としての活用

HOT システム上でも職員の勤務時間を管理するために出勤処理をしており、出勤時、HOT システムにアクセスした際に未読メッセージの確認ができ、生活相談員からのメッセージを、担当職員が読んだか読んでいないか、未読・既読のフラグが立つようになっている。これにより職員間の伝達に際し「言った、言わない」と言ったトラブルが発生しないようにしている。

また、例えば、ある利用者の「今後 10 日間は、入浴後に軟膏を塗ってほしい」という要望は、HOT システムの「入浴」画面で、入浴介助を行う職員に対し、メッセージを伝えるようになっている。HOT システム上で、こういったメッセージを 10 日間と続くような設計にしており、結果として人為的ミスが防げる。

③ 介護報酬請求準備時の活用

①～⑥の情報は、いずれも利用者のデイサービスにおける介護計画（個別援助計画）、職員の日報・月報、家族への連絡ノート、月末の介護報酬請求準備時に必要な実績報告書と連動している。HOT システム上で全ての記録がカバーされるわけではなく、アナログ作業も一部発生するものの、デイサービス運営上必ず発生する、職員の日報・月報、家族への連絡ノートなどについては、HOT システムにより標準化・効率化が図られている。

また、現時点では介護報酬請求ソフトとは連動していないため、HOT システムにより収集した実績情報を介護報酬請求ソフトに転記する作業は生じているものの、月末に各利用者の担当者のケアマネジャーと実績報告書をやり取りする際、実績報告書の案を作成し、各利用者の担当ケアマネジャー別に仕分けする作業は HOT システム上で可能となるため、この作業の標準化・効率化が図られている。

HOT システムでは、各利用者のその月のサービス終了時のリマインドを出すことが可能であるため、月末を待たずとも、その月のサービスが終了した利用者については実績報告書を作成することができ、介護報酬請求準備の一連の作業が効率化することが可能となっている。

ICT 導入後の効果について

(1) 職員の負担(残業時間)軽減と本来業務への集中

HOT システムの導入により、残業時間が減り、利用者とじっくり対応するという本来業務に集中することができたという声(※)があがっている。

導入以前は毎日の業務として、入退館・リハビリ・バイタルなどそれぞれの担当が各現場で各用紙に記入したものを、一覧の名簿に記入。それをまた日報、機能訓練計画書など様々な書類に転記していました。どうしても書類作成に集中できる時間はご利用者の帰った後なので毎日残業でした。導入後は残業が減り、みんな喜んでます。

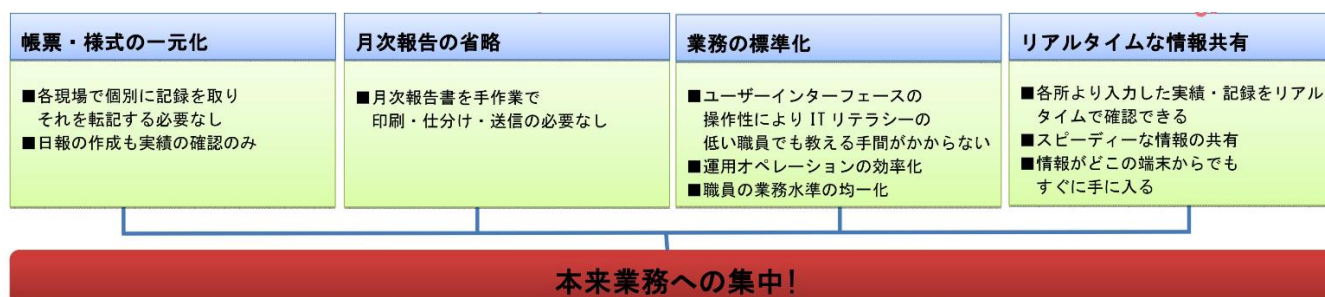


リアルタイムなバイタルの結果をお風呂から確認できるので、入浴、再検の方がすぐに分かります。また、帰宅時間の早い順に並び変わるので、誘導する順番が誰でも一目瞭然です。情報の一元化、これにより職員も現場を飛び回ることなく対応ができます。記録や書類を大量の書類から探す手間と時間もかからなくなりました。

※(株)エムダブルエス日高において開発した HOT システムを導入した事業所による感想。

(2) デイサービス業務の標準化に伴う各種コストの削減

当センターでは、未経験者を優先して採用しているが、HOT システムによりデイサービスにおける業務を標準化しているため、問題は生じておらず、(経験者を優先的に採用していない分)雇用コストが抑えられている。介護のスキルは、週1回の非常勤職員を採用し、OJTで教育すれば十分であり、HOT システムにより教育コストも抑えられている。



(株)日高エムダブルエス提供資料より

社会福祉法人こうほうえん

基本情報

所在地	鳥取県米子市 他
実施している事業	介護系サービス、保育施設、診療所、病院 等 1987 年の法人設立以来、地域住民が必要とするサービスを介護、保育、医療、障がいといった制度の枠にとらわれず、地域ニーズを先取りした総合的な福祉サービスとして提供。

社会福祉法人 こうほうえんホームページより

※事業所数多数の法人ため、職員体制、利用者状況は、各事業体によって異なるため、事例の中では掲載しない整理とする。

ICT 活用の概要

(1) ICT 事例(スマートフォンを活用した状態把握システム)の概要

状態把握システムは、スマートフォン端末を利用して現場の介護職員の「気づきデータ」を収集・可視化するツールである。介護の質の向上を目指した人材教育のためには、介護の「熟練性」を把握する必要があり、各介護職員が、利用者の状態像をデータ（気づきデータ）として蓄積し、これを活用した自立的な研修や人事評価につなげることを目的として開始された。

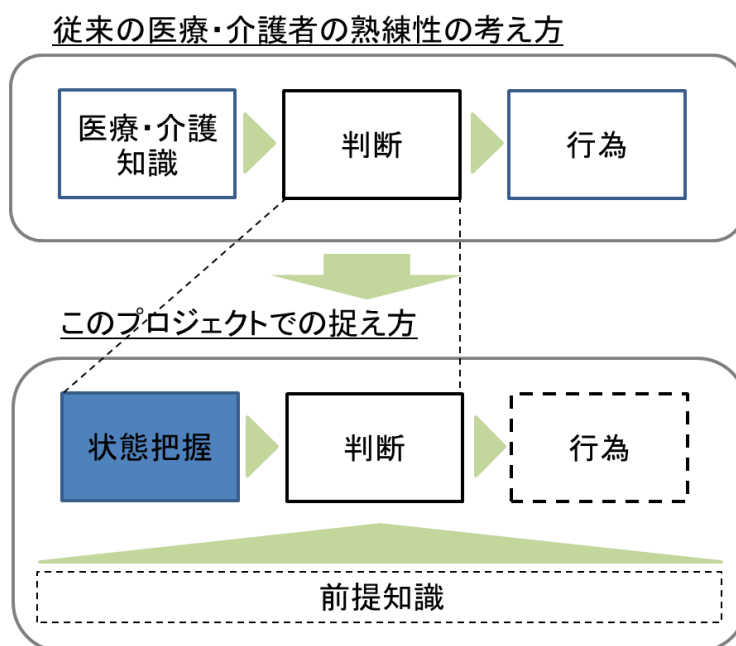
「気づきデータ」は介護職員一人ひとりが携帯するスマートフォン端末に情報を蓄積しており、5年間で約 85 万件に達している。

(2) ICT(スマートフォンを活用した状態把握システム)の導入経緯

こうほうえんでは、特に認知症の利用者への対応で、職員の熟練度や相性に依存しない質の高いケアの提供に必要な情報を共有できるツールの必要性を感じており、国立研究開発法人科学技術振興機構社会技術開発センターの問題解決型サービス科学研究開発プログラムのプロジェクトに参画し、状態把握システムの開発・導入に至った。

このプロジェクトの中では、従来、医療・介護者の熟練性を図る物差しとして認識されていた「知識」「技術」ではなく、「判断」に着目し、「判断」を「状態把握」とそれに基づく「判断」に分離し、「状態把握」に熟練度の差異があるとの前提で「気づきデータ」を作成した。

＜気づきデータの背景となる「熟練性」の考え方＞



社会福祉法人 こうほうえん提供資料より作成

(3) 収集しているデータ

「気づきデータ」は①基本的なケアについての利用者の行動②利用者の様子についての「気づき」③能動的な働きかけ④利用者の状態を観察して判断に至ったこと（洞察）の4つの視点で構成されており（21項目）、それぞれ5段階評価（とても悪い／悪い／普通／良い／とても良い）となっている。

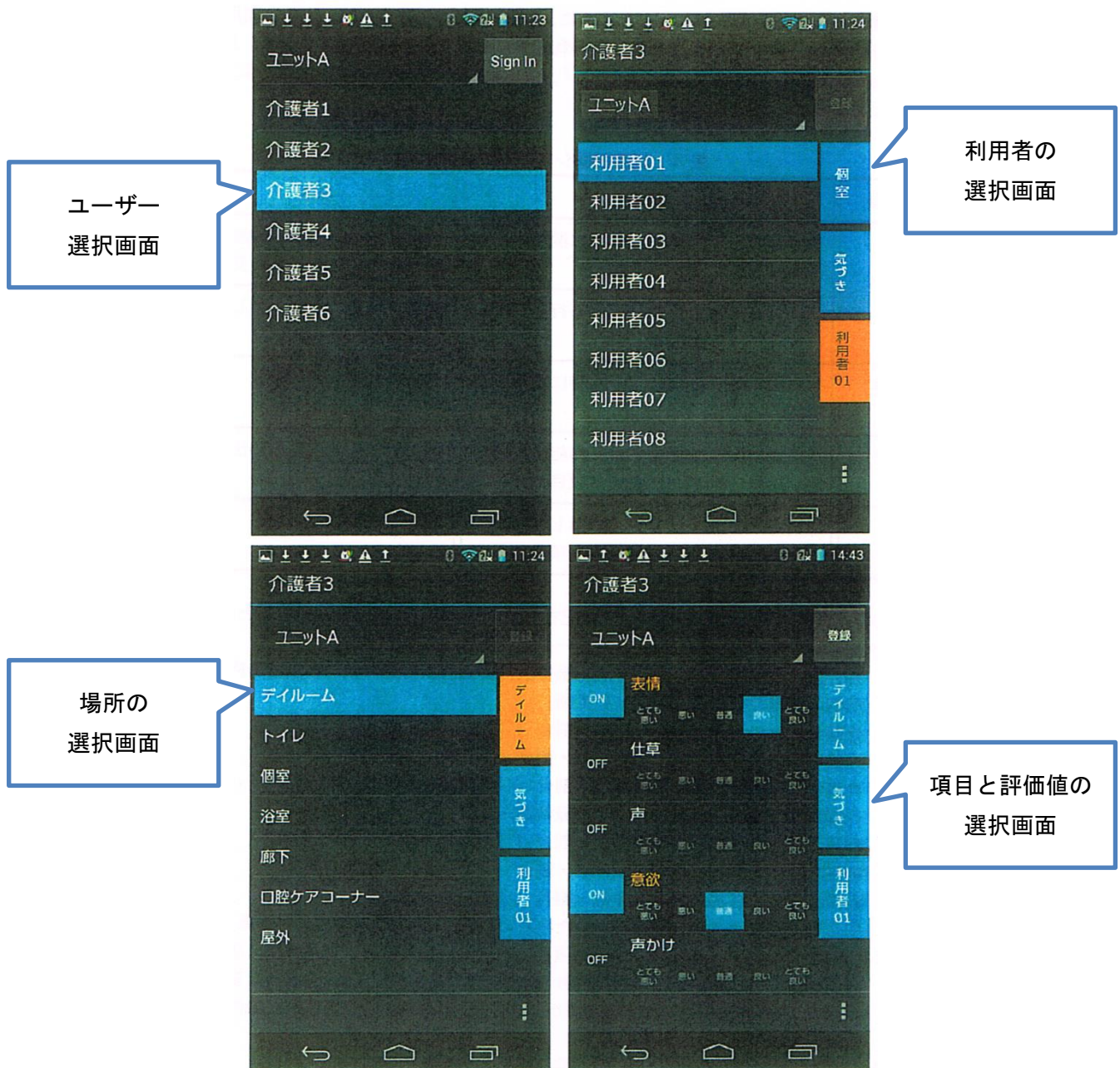
①	利用者の様子が気になった時の記録	表情	利用者の表情について、随時記録。
		仕草	利用者の仕草（姿勢も含む）について、随時記録。
		発声	利用者の声の調子、トーンなどについて、随時記録。
		意欲	利用者の活気、活性の度合いについて、随時記録。
②	介護者の能動的な働きかけ	声掛け	利用者の状態を確認するために自ら声（挨拶なども含む）をかけた場合、記録。
		触れる	利用者と握手したり、顔や髪に触れたりした時、記録。

		思い出	記憶を呼び戻すような働きかけをした場合、記録。
③	利用者の行動	介助	口腔ケア、服薬、その他の身体介助。
		食事	自立での食事、半介助での食事、全介助での食事。
		入浴	入浴。
		排泄	トイレ案内、バット交換。
		睡眠	傾眠も含む。
		歩行	自立歩行（歩行器や杖を使っでの歩行も含む）、職員に手を引かれての歩行。
		車いす	車いすの自操、車いすでの介助移動、車いすへ/車いすからの移乗。
		身支度	自立での着衣・脱衣、自立での整容、介助での整容。
		情報	テレビを見る、ラジオを聞く、雑誌を読むなど。
		交流	利用者同士の交流、利用者と家族の交流、利用者と職員の交流。 言葉を発されない利用者でも、うなずきや眼差し等でコミュニケーションが成り立っていると思われれば、それも交流とみなす。
		仕事	介護者が利用者に何らかの作業を仕事として依頼した場合を指す。
		楽しみ	利用者が自発的にしている作業や、介護者が提案した趣味的要素の強い活動。
		独り言	独語または想像上の相手と話すこと。一方的なコミュニケーションであり、相手からの反応がない状態。
④	利用者の様子の深読み、解釈	洞察	利用者の行動や様子を見たうえで、そこからどのような状態であると判断したか。医療的な対応が必要な状況の予兆と判断した時にはマイナスの値が付くと予想される。

具体的な入力手順は以下のとおり。

1. 勤務開始時にユーザー選択画面で職員が自分の名前を選択する。
2. 利用者名、利用者のいる場所、項目、評価値を任意の順番で選択する。評価値についてはまず項目を選択してから（その項目の横の OFF ボタンを ON にする）、その項目に関する状態の評価値の選択を行う（入力を取りやめる場合は OFF にする）。
3. 入力する項目の設定が一通り終わったら「送信」ボタンをタッチする。

＜気づきデータの記録画面＞



社会福祉法人 こうほうえん提供資料より作成

(4) 収集しているデータの活用方法

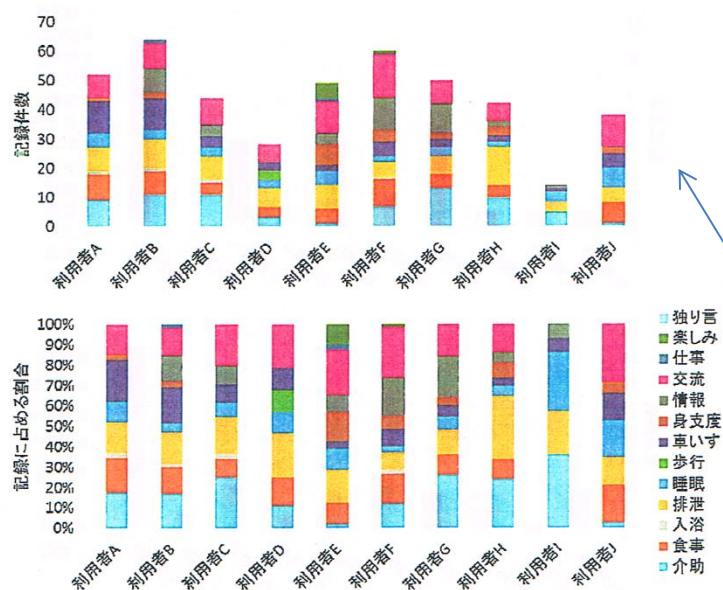
① ユニットとしての活用

「気づきデータ」の集計結果は月に一度開催するユニット会議で共有し、

- 全般的な傾向を把握して各利用者との関わりに関する問題発見に活用する
- 特定のデータに焦点をあてユニットで抱える問題解決の方法の探索につなげる
- 発見した問題に対する取り組みの効果検証に利用する

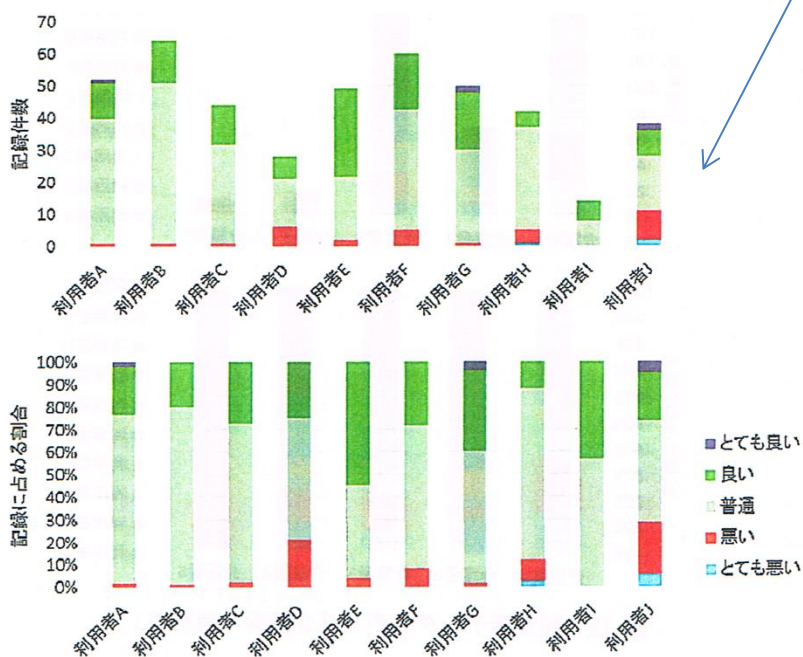
などにつなげている。

＜気づきデータの集計例 ①利用者単位の集計(項目)＞



それぞれの利用者／職員によって、記録件数が異なる。

＜気づきデータの集計例 ②利用者単位の集計(評価値)＞

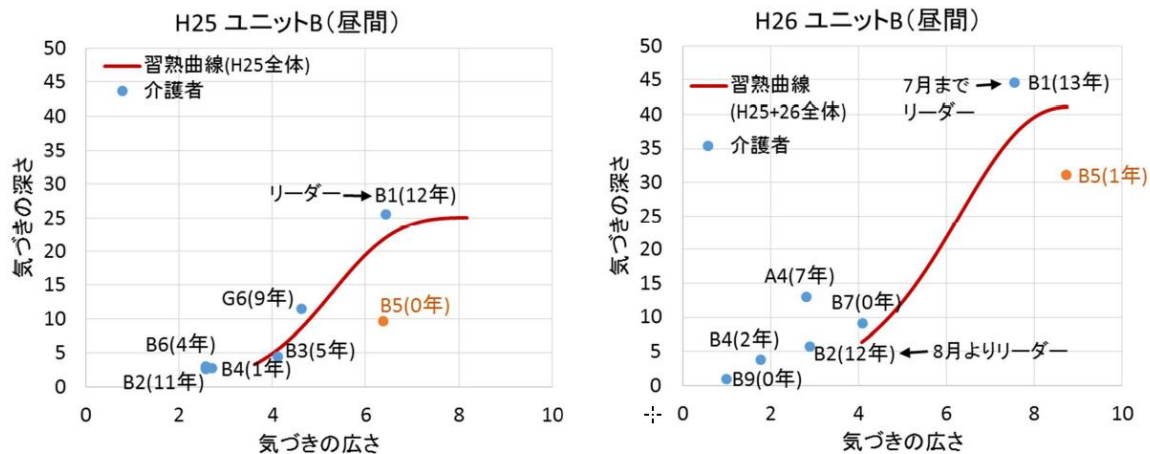


社会福祉法人 こうほうえん提供資料より作成

② 個人としての活用

「気づきデータ」の集計結果を相対比較（介護者間の差異の把握）、絶対比較（自身の経験による変化の把握）することにより、介護職員それぞれが、自分の特徴（強み・弱み）の把握や、成長の確認に利用している。

＜気づきデータの集計例 ③職員単位での集計＞



厚生労働省「介護人材確保地域戦略会議(第3回)(H27.8.20-21) 資料」より

ICT 導入後の効果について

(1) 利用者の状態観察の改善

「気づきデータ」は利用者ごと、職員ごとに色分けして集計され可視化されることから、職員間の「気づき」の量の差が一目瞭然となる。項目の選択は任意のため、ベテラン職員と新人職員では「気づき」の量に差があり、ベテラン職員の方が新人職員よりもより視野を広くしながら利用者の状態像を観察し、利用者の心身の状態像の改善（例えば笑顔の回数が増えるなど）につなげていることも定量的に把握された。

「気づきデータ」は 21 項目と幅広い情報を随時登録するため、排泄・入浴・食事といった基本的なケアの項目だけではなく、全介護職員が「気づきデータ」の入力を通じ、さまざまな視点からより注意深く利用者の状態を観察するようになった。

(2) ユニット単位・個人単位での効果

各ユニットが「気づきデータ」を活用してユニット会議で共有することにより、同じ利用者に対するそれぞれの介護職員の観察結果の違いが把握され、ユニット内で情報交換を行うことにより、利用者に対するケアの方法、関わり方の問題発見や抱えていた課題の解決につなげることができた。

各介護職員が「気づきデータ」を時系列で把握する仕組みがあることにより、自身の成長を確認するツールとしても活用することができた。

社会福祉法人サンライフ・サンビジョン

事業所の基本情報

所在地	愛知県 名古屋市 他
実施している事業	高齢者福祉事業、賃貸事業、保育事業、地域活性化事業等 ※愛知・岐阜・長野県下で現在 44 施設、160 事業所を展開中（開設予定含む） 社会福祉法人 サンライフ／サン・ビジョンホームページより

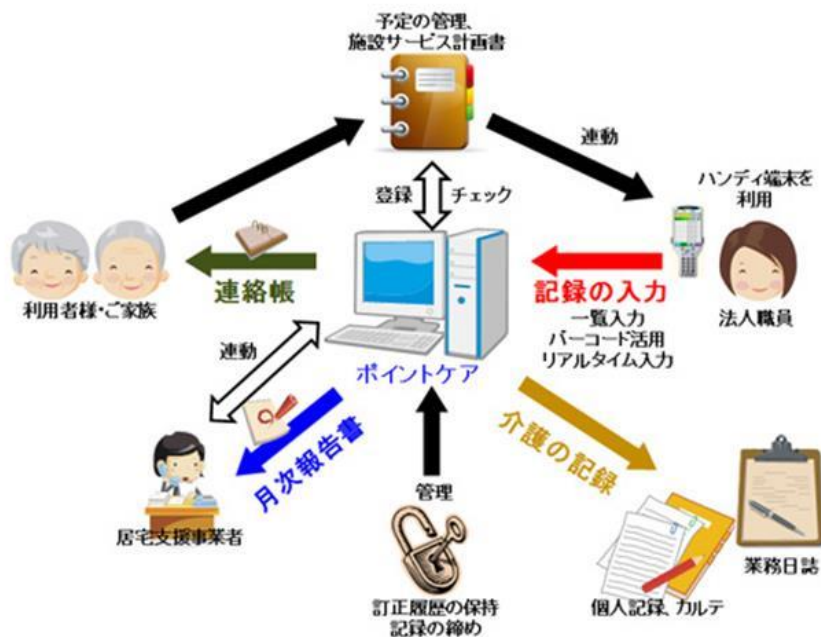
※事業所数多数の法人ため、職員体制、利用者状況は、各事業体によって異なるため、事例の中では掲載しない整理とする。

ICT 活用の概要

(5) ICT 事例(「ポイントケア」システム)の概要

「ポイントケア」システムは、バーコードを用いてサービスの提供内容や入退所管理、請求記録を自動で入力し、一覧できるシステムである。持ち歩き可能なハンディ端末を併用することで、利用者の近くで見守り・介助を行いながらリアルタイムに記録をつけることが可能となっている。介護職員の事務負担を軽減するため米国で開発されたものを参考に、サンライフ/サン・ビジョンで開発したものである。ニーズの迅速な反映のため既存パッケージの導入という形をあえて取らず、現在も入力端末をスマートフォンへ変更する等、技術の進歩に対応した独自の改良を重ねており、2011 年、サンライフ/サン・ビジョンの全施設へ導入した。

<「ポイントケア」の仕組み>



<「ポイントケア」のコンセプト>



社会福祉法人 サンライフ／サン・ビジョンホームページより

(6) ICT(「ポイントケア」システム)の導入経緯

サンライフでは通所サービス関係の記録処理に時間と手間がかかっており、省力化の必要性を感じていたことから「サンケア」システムを開発し、これに改良を加えたものが現行の「ポイントケア」システムである。12～3 年ほど前にサンライフ/サン・ビジョン理事長が「ポイントケア」システムの開発者である、米国・ワシントン大学の看護師長と知り合ったことが導入のきっかけとなった。米国では「ポイントケア」システムの日本版の開発まで手が回らないとのことで、

サンライフが独自に開発に着手した。

(7) 収集しているデータ

「ポイントケア」システムで主に収集しているデータは、以下のとおり。

提供票管理	サービス提供票（居宅サービス計画第7表）
記録業務	利用者基本情報、個別援助計画、入退所管理、介護記録（バイタル・食事摂取量・排泄状況等）
その他	勤務シフト、業務日誌、請求管理、相談業務

<「ポイントケア」画面例～利用者情報～>

利用者情報

施設: ジョイフル千種 運用機関: 特養 ログイン: システム 管理者

利用者コード: 氏名(漢字): 氏名(カナ):

性別: 血液型: 生年月日: 年 月 日 歳: 要介護度:

表示項目選択:

基本情報 連絡先・家族情報 病歴情報 サービス利用履歴 食費・居住費

利用者基本情報

氏名(漢字) 姓: 名: 識別コード:

氏名(カナ) 姓: 名:

性別: ☒ 男 ☐ 女 血液型:

生年月日: 年 月 日 歳:

郵便番号: -

住所1:

住所2:

電話番号 主: Fax番号:

電話番号 副:

E-Mail:

状態区分: ☐ 死亡 ☐ その他 ☐ 削除 ☐ 住所地特例対象

利用者画像

<「ポイントケア」画面例～入退所管理～>

介護実績一覧入力

施設: ショイフル千種 運用機関: 特養

サイン システム 管理者

入所 排泄 食事 入浴 バイタル 服薬 処置 整容更衣 巡視 アクティ ケア 個別 退所

表示日付: 平成 28年03月27日

グループ: 全員

利用者名	時刻	実績	予定	サイン
	11:00	施	施	
	09:55	施	施	

バーコードON

入力パネル 訂正パネル 登録 入力クリア 閉じる

<「ポイントケア」画面例～介護記録～>

介護種別アイコン (16 種別)

	入所	入所の実績を入力。
	退所	退所の実績を入力。
	バイタル	バイタルの実績を入力。
	体重	体重の実績を入力。
	食事	食事の実績を入力。
	休養	休養の実績を入力。
	処置	処置の実績を入力。
	服薬	服薬の実績を入力。
	リハビリ	リハビリの実績を入力。
	機能訓練	機能訓練の実績を入力。
	アクティビティ	アクティビティの実績を入力。
	個別サービス	個別サービスの実績を入力。
	排泄	排泄の実績を入力。
	排尿	排尿の実績を入力。
	入浴	入浴の実績を入力。
	個人記録	個人記録の実績を入力。

<「ポイントケア」画面例～請求管理～>

請求情報一覧

ポイントケア システム 施設 ジョイフル千種 運用機関 特養 ログイン システム 管理者

検索条件

請求年月 先月 平成 28年03月 来月

請求書No

利用者コード

状態区分

☒ 済み ☒ 未収 ☐ 返金

☐ 絞り込み

施設 ジョイフル千種

運用機関 特養

サービス

検索

請求一覧

全員 クリア 〇 ~ 〇 番指定 選択

	印刷	請求書No	利用者コード	利用者名	請求金額				入金区分	未収計	手数料	停止
					請求計	手数料	入金計	状態				
6	☒				¥255,435	¥108	¥0	未収	引き落とし	¥0	千種	
7	☒				¥70,451	¥108	¥0	未収	引き落とし	¥0	千種	
8	☒				¥75,436	¥108	¥0	未収	引き落とし	¥0	千種	
9	☒				¥41,329	¥108	¥0	未収	引き落とし	¥0	千種	
10	☒				¥70,981	¥108	¥0	未収	引き落とし	¥0	千種	
11	☒				¥76,341	¥108	¥0	未収	引き落とし	¥0	千種	
12	☒				¥153,167	¥108	¥0	未収	引き落とし	¥0	千種	
13	☒				¥286,901	¥108	¥0	未収	引き落とし	¥0	千種	
14	☒				¥120,622	¥108	¥0	未収	引き落とし	¥0	千種	
15	☒				¥176,533	¥0	¥176,533	済み	現金	¥0	-	
16	☒				¥19,019	¥108	¥0	未収	引き落とし	¥0	千種	
17	☒				¥266,487	¥108	¥0	未収	引き落とし	¥0	千種	
18	☒				¥257,446	¥108	¥0	未収	引き落とし	¥0	千種	
19	☒				¥82,126	¥108	¥0	未収	引き落とし	¥0	千種	
20	☒				¥69,001	¥108	¥0	未収	引き落とし	¥79,329	千種	

請求/領収書 引落データ作成 請求詳細 請求書備考 閉じる

(8) 収集しているデータの活用方法

① サービス提供時のリアルタイムな情報共有・計画の確実な遂行

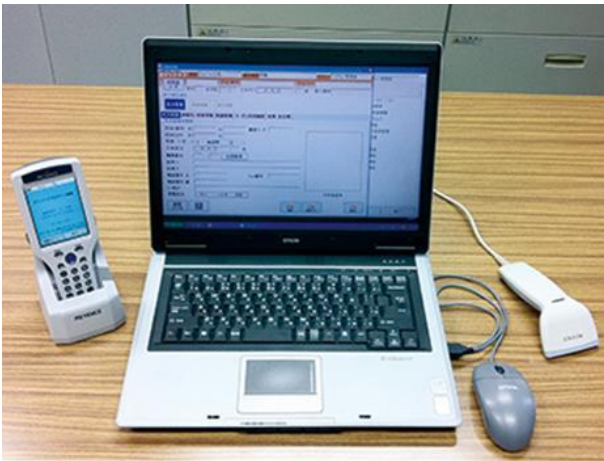
端末（持ち歩きできるハンディ端末もあり）に当日の利用者の情報（バイタル・食事摂取量・排泄状態等）を入力し、職種間でリアルタイムに共有することで、処置・服薬・入浴といったケアの提供の際に活用される。介護記録は介護長や看護師も確認し、介護職員への指導やフォロー、利用者やご家族等への声かけにも活用される。

また、個別援助計画に基づく日々の予定や服薬などにアラート表示をつけることで、実施忘れを防止することもでき、注意喚起ツールとしても活用している。

② 介護報酬請求時の活用

ケアマネジャーから共有されるサービス提供票（居宅サービス計画第7表）や、1か月間のサービス提供実績（介護記録）が全て「ポイントケア」システムに集約されることから、介護報酬請求時の業務の際、活用することが可能である。国保連合会からの入金情報もあわせて管理することで、未収金管理にも活用している。

＜ポイントケア運用端末一式と利用の様子＞



ポイントケアの運用端末一式



利用者と接しながら記録をタッチパネルで入力する様子



バーコードやタッチパネルを使って記録を入力する様子

社会福祉法人 サンライフ／サン・ビジョンホームページより

ICT 導入後の効果について

(1) 介護職員における記録業務の効率化

これまで職員が手作業で行っていた煩雑な記録業務の軽減（事務処理にかかる時間が一人1日あたり1～1.5時間短縮）、投薬やサービス提供の忘れ防止、記録ストレスの軽減につながっている。残業時間といった経費削減や無理・無駄のない職員配置にも貢献している。

介護記録を確実に行うことでサービス提供の効果の有無が分かりやすくなったことから、家族の評価も高く、利用者も安心してサービスを受けることが可能となった。

(2) 介護報酬請求業務の効率化

介護記録と介護報酬請求時の膨大な帳票を「ポイントケア」システムで一元管理することで請

求時のミス（転記ミスなど）が減少し、複雑な加算の算定業務の効率化や請求業務の手間の軽減が可能となった。「ポイントケア」システムでは会計や出納管理に必要なデータも出力できるため、請求書発行や入金管理が容易になった。

(3) 低い離職率への寄与

サンライフ/サン・ビジョンでは、離職率が同業他社の平均（2013年 16.6%（介護業界の全国平均））を、19施設で下回っている。以前はまじめな職員ほど残業をして仕事が増える傾向にあったが、「ポイントケア」システムの導入による業務の効率化の成果として前述の記録ストレスや残業時間の軽減のほか、80%という高い有給消化率を達成していることが離職率の低さの一因であると考えられる。就職説明会など人材募集の場でも「ポイントケア」システムの存在をアピールすることで優秀な人材を多く確保することができている。

(4) リスクへの対応

「ポイントケア」システムを利用することで、例えば事故が起こった場合などに活用する資料にも活用できるような「事故報告書」など、正確な記録の実施が可能となった。「ポイントケア」システムの導入により正確に入力されたサービスの実施状況を家族に説明することができ、理解を得やすくなったことは、万が一起こった場合の訴訟リスクの軽減につながっている。

株式会社 やさしい手

法人の基本情報

所在地	東京都目黒区 他
実施している事業	・ 訪問介護事業 ・ 訪問入浴事業 ・ 訪問看護事業 ・ 通所介護事業 ・ 短期入所生活介護事業 ・ 居宅介護支援事業 ・ 福祉用具貸与事業 ・ 住宅改修事業 ・ 訪問介護員要請事業 ・ 地域包括支援センター受託 ・ 地域密着型事業 ・ サービス付き高齢者向け住宅運営事業 ・ 人材紹介派遣事業 ・ フランチャイズ事業 他
職員体制	社員数 5,559 名（常勤 1,028 名、非常勤 4,531 名） ※平成 26 年 6 月末時点
利用者の状況	【直営】 ・ 訪問介護 12,482 名 ・ 訪問入浴介護 350 名 ・ 訪問看護 42 名 ・ 通所介護 1,551 名 ・ 短期入所生活介護 384 名 ・ 居宅介護支援 5,643 名 ・ 福祉用具貸与販売 4,627 名 ・ 住宅改修 58 名 ・ 地域包括支援センター 1,153 名 ・ 24 時間巡回訪問介護 1,977 名 【フランチャイズ】 ・ 訪問介護 6,594 名 ・ 訪問入浴介護 60 名 ・ 通所介護 907 名 ・ 居宅介護支援 2,044 名

ICT 活用の概要

(1) ICT 事例(H2システム)の概要

やさしい手では、介護事業の業務プロセスの最適化、経営情報の明確な把握による意思決定の迅速化を目的に、業務管理システム（H2システム（Hand to Heart System））を導入している。

H2システム（Hand to Heart System）の基幹システムには、業務管理、請求管理、債権管理、賃金支払管理、業績管理の 5 つの機能があり、アセスメント記録、訪問介護計画書、サービス実施記録等が蓄積されている。これにより、どの事業所においても利用者の目標やサービスの提供プロセスを随時把握することが可能である。

(2) ICT(H2システム)の導入経緯

やさしい手では 2003 年 8 月より、以下を目的として H2 システムを導入している。

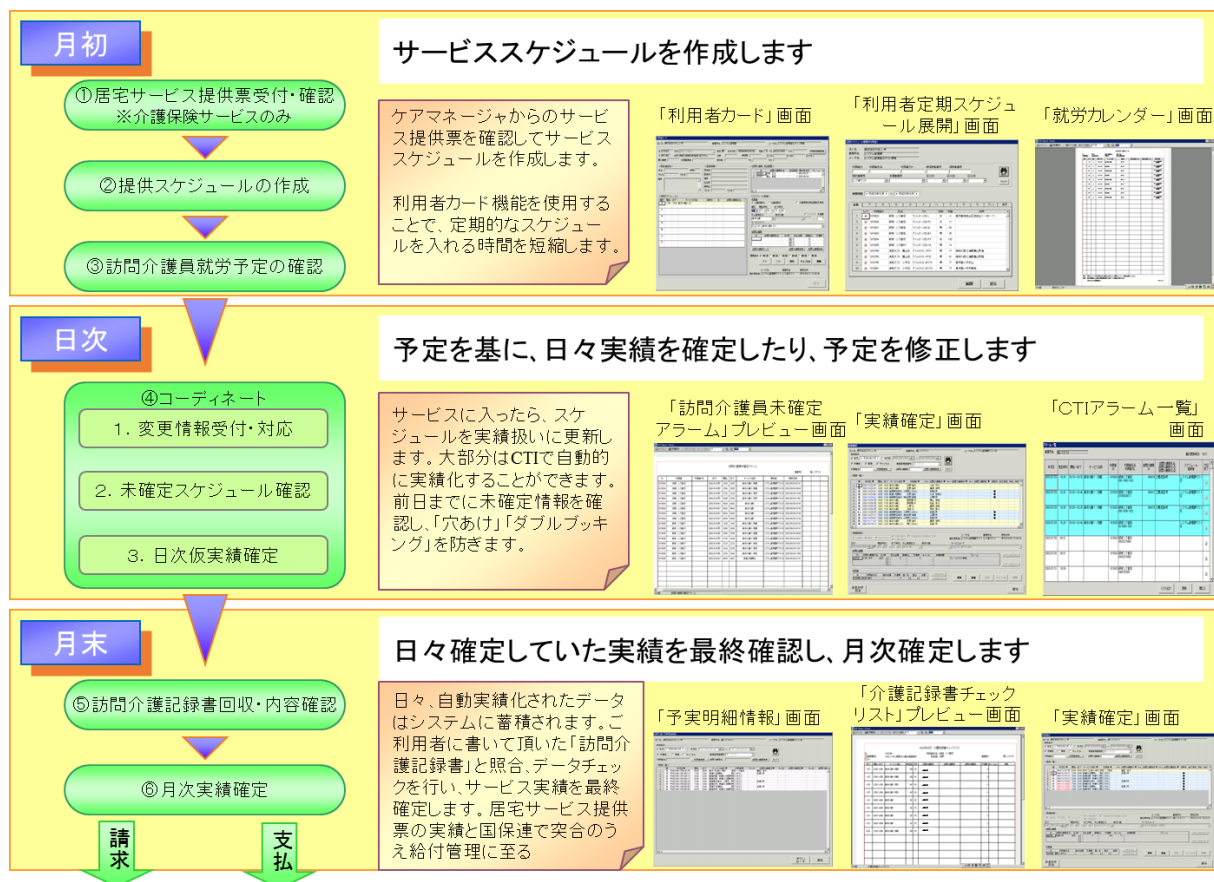
1. 本社部門、業務部門の業務圧縮
2. 全店舗オペレーションの統一による教育育成制度の構築
3. 全社オペレーション平準化による残業削減

やさしい手の事業の中でも主力となる訪問介護事業の実施にあたっては、非常勤の訪問介護員が 4,000 名を超えている。これらの訪問介護員一人ひとりの雇用管理に関わる事務業務のみならず、訪問介護員がサービスを提供している利用者一人ひとりの、在宅介護の継続を目標としたケアプラン・訪問介護計画書の作成、サービスの提供、モニタリング、再アセスメントの実施、という一連のプロセスをより良く行うためには、利用者一人ひとりへの目標・実績管理が不可欠となる。

これらの問題意識を背景に、やさしい手では H2 システムを早期から導入し、機能の拡張も随時行っている。

(3) 収集しているデータ

H2 システムでは、「業務フローが正しく実施されているか」、例えば訪問介護員のシフトの調整状況、訪問介護計画書作成状況、再アセスメント実施状況などサービス提供責任者業務が正しく行われているかについての情報を収集している。



(株) やさしい手提供資料より

具体的に収集している主なデータは以下のとおり。

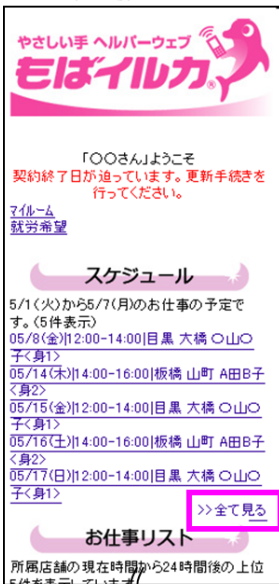
基本情報	・ 利用者基本情報 ・ 従業員記録情報
訪問介護事業実施上の記録等	・ 契約書・重要事項説明書 ・ アセスメント情報 ・ ケアプラン ・ 訪問介護計画書 ・ サービス提供予定記録・サービス提供実績記録 ・ 日々の介護記録 ・ カンファレンス記録 ・ 介護給付費明細書 等

(4) 収集しているデータの活用方法

① サービス提供時のリアルタイムな情報共有

(1) の収集データは、実際には、全従業員が共有できるよう専用サイト「もばイルカ」を構築し、訪問介護員は付与された ID とパスワードにより、モバイル端末で上記データを入力・閲覧することができる。

ログイン後のトップページ



クリック！

スケジュール一覧

未消化のスケジュールには★がつきます。

05/8(金)12:00-14:00|目黒 大橋 ○山
子<身1>
05/14(木)14:00-16:00|板橋 山町 A田
B子<身2>
05/15(金)12:00-14:00|目黒 大橋 ○
山○子<身1>
★05/16(土)14:00-16:00|板橋 山町 A
田B子<身2>
★05/17(日)12:00-14:00|目黒 大橋
○山○子<身1>

<<前の50件 | 次の50件>>

先月(4月)
今月(5月)
来月(6月)

・戻る

Copyright (C) 2009 Yasashiite Corporation. All Rights Reserved.

■スケジュール一覧

「スケジュール一覧」の最初の画面は、当月のスケジュールが当月初回サービス順に表示されます。

「前の50件」「次の50件」をクリックすると前後のスケジュール一覧画面に進みます。

「もばイルカ」では **最大三ヶ月間**のスケジュールを確認することができます。

先月・・・ 前月の就労実績が確認できます。

今月・・・ 当月の就労実績、就労予定が確認できます。

来月・・・ 翌月の就労予定が確認できます。事業所のサービス提供責任者にご利用者の翌月スケジュールのシステム登録が完了すると確認出来るようになります。

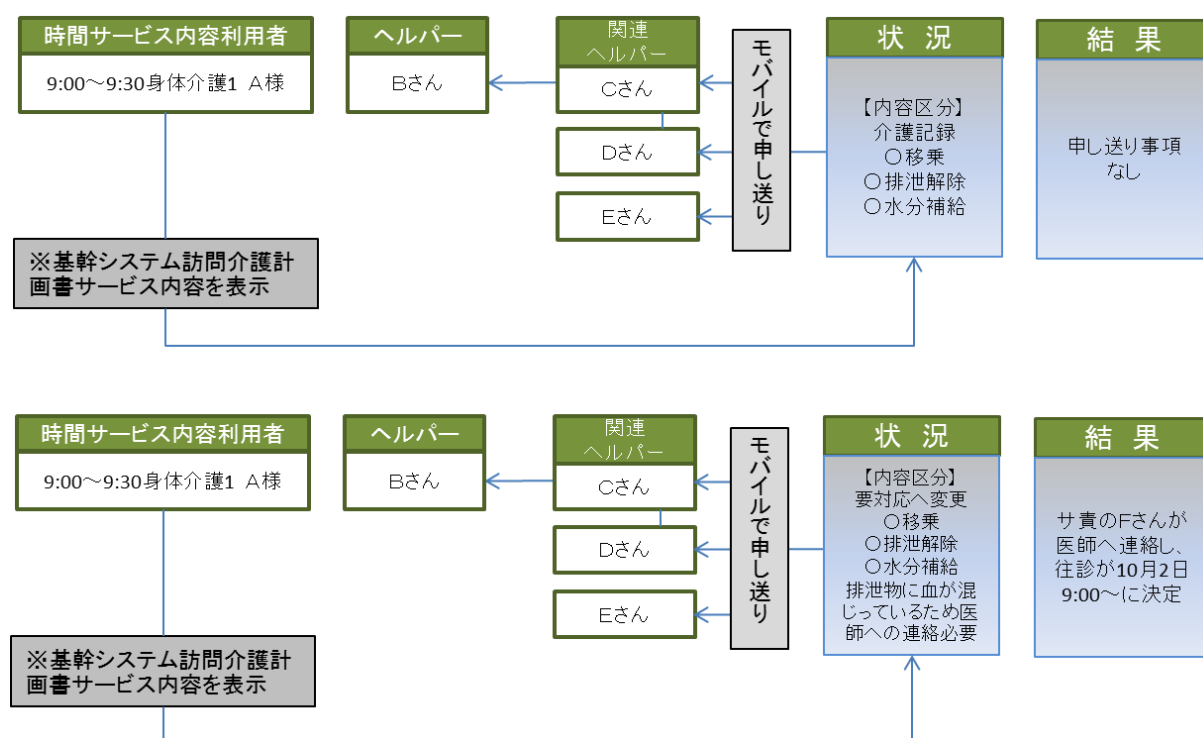
またサービス提供責任者からの指示事項に関して、前サービス時の訪問介護員による記録の確認、閲覧が可能になるため、サービス提供前に状況を把握することが可能になります。

(株) やさしい手提供資料より

記録した内容はH2システムに取り込まれており、どの利用者に対して、いつ誰が何のサービスを何分提供したか等が随時把握できる仕組みになっている。また、利用者への対応方法などに対する疑問にもサービス提供責任者が即座に回答できる仕組みになっており、ケアのノウハウの蓄積にもつながっている。

② 申し送り情報としての活用

(1) の収集データは、次に訪問する訪問介護員への申し送りににも活用される。申し送りは「サービス時間の記録」「介護記録」「申し送り事項」「要対応事項」と、申し送り重要度の高低に沿った記録の区分があり、「要対応事項」については、サービス提供責任者が判断をして訪問介護員へ指示を出すことになっている。



(株) やさしい手提供資料より作成

③ 介護報酬請求準備時の活用

(1) の収集データにより、訪問介護員の1カ月の訪問実績が確定されるため、利用者が書く「訪問介護記録書」と照合、データチェックを行うことで、サービス提供実績が最終確定される。これをケアマネジャーから月初に送られてくるサービス提供票（居宅サービス計画第7表）と突合し、介護報酬請求することになるが、これらの一連の介護報酬請求業務をH2システム内で実施することが可能になっている。

ICT 導入後の効果について

(1) サービス提供予定実績管理の自動化に伴う事務作業時間の削減

① 訪問介護員派遣予定作成(サービス提供予定)の自動化

H2システム導入前は全ての訪問介護員のシフト調整をサービス提供責任者が手動で実施していたが、本システム導入により手動作業は自動化され、訪問介護員派遣予定作成時間を大幅に削減。利用者住所の緯度経度データによる最適ルートの割り出し、訪問介護員の希望勤務日時への推薦割当などの機能により、訪問介護員が就労しやすい最適ルートを提供することも可能。

② 訪問介護員の入退室管理(サービス提供実績)確認の自動化

H2システム導入前は、利用者宅でのサービス提供開始(入室)確認を、サービス提供責任者が1件1件電話にて実施していたが、システム導入後はほぼ自動化された(サービス提供責任者はシステム画面を確認し、CTIへの入電がなかった場合にのみ電話連絡を行なう)。

③ 訪問介護員からのリアルタイムでのサービス提供報告の実現

H2システム導入前は、サービス提供責任者が訪問介護員に対し、電話や面談などで個別のヒアリングを行ない、手書きメモによる申し送りやH2システムに直接サービス提供責任者が入力するなど手間がかかっていたが、システム導入後は、訪問介護員自らが経過記録を入力することにより、長時間の電話や口頭でのやりとりによるニュアンスの取り違いなどが大幅に減少した。

(2) 情報のICT化に伴うサービスマネジメントの適正化

H2システム導入前は、契約書、重要事項説明書、訪問介護計画書の作成状況、署名・捺印の受領状況を事業所に保管されている紙資料を確認しなければならなかったが、システム導入後は、各事業所への訪問をせずとも、システム内で契約書、重要事項説明書、訪問介護計画書の作成状況、署名・捺印の受領状況を確認し、進捗が思わしくない事業所を絞り込むことができるようになった。