

訪問介護事業におけるICT化の取り組み

－スマートフォンを活用する－

社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団 世田谷ホームヘルプサービス
鳥山ホームヘルプサービス
日暮 裕子、芳村 裕子

(ICT化 COVID-19 業務効率化)

1. 目的

2018年世田谷区社会福祉事業団訪問介護の二事業所は、スマートフォンを使用した記録システムへ移行した。ヘルパーの高齢化が進む中で、全ヘルパーがスマートフォンを使用した訪問介護事業所のICT化への取り組みと、現在までの状況について報告する。

2. 実践内容

1996年の訪問介護事業開始以来、世田谷、鳥山の二事業所でサービス提供責任者を含め約180人の規模でサービスを提供してきた。サービスごとに一枚の記録票に行った内容や利用者の様子を記入し、利用者にもその内容を確認していただき、押印をいただくという流れであった。毎月、月末になるとヘルパーから提出される記録票がサービス提供責任者の机の上に山積みにされ、それを一枚一枚確認しながら実績を入力していく作業のため、残業を余儀なくされていた。

特定事業所加算の算定要件のために、何かしらのシステムの導入が必要になったことから、新しいシステムとスマートフォンの導入を決めた。それが契機となり今回のICT化に繋がった。

導入にあたっては、ヘルパーの高齢化と新しいことを覚える作業に拒否反応を示す方、さらにそれを機に退職を申し出るヘルパーが出てくるのではないかという不安があった。不安解消のため、8月からスマートフォンの操作説明会を20回行った。説明会だけでは不安なヘルパーには、本人が納得いくまで自主的に事務所に来てもらい練習を重ねた。

一方で、利用者への説明と紙による記録用紙がなくなり業務の流れに変更が出ることについての説明を行った。結果、利用者からはサービス記録用紙の保管や押印の必要が無くなったことはとてもスマートでよいと好評をいただき、事業所では戻ってきた記録用紙の確認、仕分け、保存の作業が無くなりスムーズな導入ができた。

説明会から2か月、新システムの使用が開始された。サービス提供責任者には、サービスごとの指示出しの業務が増えたが、ヘルパーの入退がリアルタイムで分かるようになり、スケジュール管理もそれまで手帳に書き込む等の自己管理の方法から、スマートフォンで一括して行えるようになった。更に、サービス終了後、スマートフォンから送信される記録がスピーディーに確認ができることで、利用者への対応が迅速にできるようになった。また、ヘルパーも毎月の定例会の一部分をスマートフォン操作練習の時間に当てることで入力操作に慣れていくと、記録される内容も濃くなり、サービス提供責任者は利用者の様子をより一層詳細に把握することができ、サービスの質の向上に繋がった。

記録システムを使い慣れた頃から、これまで様々な連絡をFAX中心でやり取りしていたものを、メールへと移行させていった。2020年1月、メールもほとんどのヘルパーが使用できるようになったところに新型コロナウイルス感染症が広がり、2月半ば頃より集合形式の会議を自粛した。そこ

で、WEB 会議システムを使用してコミュニケーションを図る機会の創設や定例会議が開催できるようプランを模索し始めた。6月の緊急事態宣言解除後には、事業所において感染予防策を講じながら WEB 会議システムの操作説明会を、8月までには2回程度の説明会と個別の対応も続けながら、会議への参加練習を行った。その後、9月より運用を開始した。

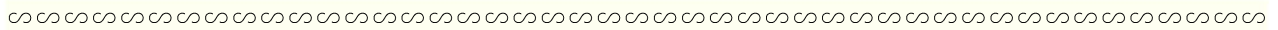
3. 結果

私たちの心配をよそに、ヘルパーの方々は一生涯懸命にスマートフォンの操作を習得する努力を続けてくださった。結果、2か月程度でほぼ問題なくシステムも利用できるようになり、月末月初の大量の記録用紙やFAX用紙も激減した。記録内容の充実でご家族やケアマネジャー等関係機関での情報共有も素早くできるようになったり、職員の事務作業の効率も上がったりと残業も縮減した。また、コロナ禍においては、記録票の提出で事務所に立ち寄る必要もなく、これまで紙で持ち歩いていた記録票や指示内容などの連絡FAXについても誤って紛失するリスクを軽減させることができ、混乱なく経過することができた。特定事業所加算を取得する為の導入から、一歩、また一歩先を見越しスマートフォンの活用を広げていくことで、全職員が働きやすさを実感することに繋がった。



4. 考察と今後の課題

導入時の丁寧な説明の時間を複数回持ったことが、ヘルパーの安心感につながったと思う。今後は新型コロナウイルス感染症の終息の目途が立たないことを見据え、ヘルパー同士のつながりを絶やすことなく定例会議を通じてコミュニケーションが図れるよう、会議のあり方を工夫していく。また、研修についても、WEBでの視聴を検討中で、向上心やモチベーションの維持に寄与できる研修体制作りをしていく必要があると考える。



<助言者コメント>

柳澤 純（世田谷区烏山総合支所保健福祉センター所長）

本発表では、介護報酬算定といった経営上の喫緊の課題解決が契機となっていますが、介護職場のICT化の推進は国策ともなっており、この機会を捉えた一つ一つの事業所・施設の真摯な取り組みこそが、自法人の経営の安定化・強化と、介護保険制度の持続可能性を開いていくものと考えます。

形ある「紙」で慣れているものを形無き光の「電子」に置き換えていくことを、従業員としては、理屈上の理解だけではなかなか腑に落ちないこともあったことと思います。

本発表では、一人ひとりの従業員の操作習得のための機会を丁寧に設けることで「電子」に慣れていただくことを重視し、その功が奏し、今日の活用に至っていると感じました。

また、想定外のコロナ禍という事態で、スマートフォンの活用策も変わり、ユーザーである従業員の皆さんにとっても必須ツールに変わってきたことが伺えました。

スマートフォンは、アプリ利用による拡張性に富んでおり、外出時においてもVoIPによるトランシーバー、インカムとしての活用、GPS位置情報の活用による従業員の安全確保と派遣管理の効率化など、工夫の余地は様々あります。他業種において採用している活用例なども参考にしながら、介護職場のプロセス・イノベーションを図っていくことに期待し、サービスの質の向上がクライアントである世田谷区民に還元されることを願っております。ありがとうございました。