

## Q 1 利用者のアセスメントや訪問介護計画の作成業務をどのように効率化すれば良いか？

### A 1 アセスメント項目や計画書式の統一、人材育成、介護ソフトの導入を通じ、効率化に取り組むことが重要です。

今回実施したヒアリングでは、アセスメントや訪問介護計画の作成に係る業務負担が生じている背景として、主に①アセスメント項目や計画書式の統一・標準化の遅れ、②個々の職員の能力不足、③紙ベース・手書き中心の書類作成・管理とICT化の遅れ、などの要因があるとの声が聞かれました。

ここでは、作業負担が生じているいくつかの要因を整理するとともに、計画書式の統一や計画作成に関する職員教育、介護ソフトの活用など、アセスメントや訪問介護計画の作成業務に要する労力や時間の省力化・効率化を図るための方法について検討していきます。

#### 1 計画書式等の統一と記入方法の省力化

アセスメントや訪問介護計画について、各職員が個々の経験や「暗黙知」に頼って作成をしている事業所も少なくありません。そのため、経験の浅いサービス提供責任者（以下、サ責）が計画を作成する場合など、具体的にどのような項目をアセスメントし、また、収集した情報をどう計画に落とし込めば良いか分からず、書類の作成に必要以上に時間を要してしまいがちです。

上記の問題に対応するための方策はいくつかあると考えられますが、第一に行うべきことは、**アセスメント実施時に収集する項目や計画及びサービス手順書（指示書）内に盛り込むべき情報項目、各種書類の書式、書類の作成手順などについて、法人内で統一すること**です。

この取り組みは、図表に記載したような効果があると考えられ、ICT（情報通信技術：Information Communication Technology）機器の導入と比較して多額の投資が不要のため、法人規模の大小にかかわらず着手しやすい業務効率化のための手法と言えます。

また、書式等の統一を進める際に、記述形式の項目をチェック形式☑へ変更するなど、記入方法の簡素化を図ることも作業の省力化につながります。現在、インターネットや介護専門の情報誌において、各自治体が参考として提示する標準的な計画書式や、様々な事業者による記載の効率化・省力化のノウハウに関する情報が多数掲載されています。こうした情報を参考として項目や書式の統一・記入方法の省力化を進めることが、計画作成業務の効率化に向けた第一歩です。

図表 計画書式等の統一により見込まれる業務効率の向上効果（一例）

項目	内容
アセスメントの質の平準化・追加アセスメント等の負担軽減	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経験豊富な職員のノウハウを踏まえ、アセスメント項目等の可視化や統一を行うことで、アセスメントの質の高いレベルでの平準化が図られる。</li> <li>・また、一度アセスメントを実施した後に情報に漏れがあり、そのために事後的な情報収集が必要となるケースが削減できる可能性がある。</li> </ul>
書類作成時間の短縮化 計画チェック等の負担軽減	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問介護計画や指示書に記載すべき項目や書式を統一することで、記載に要する時間の短縮が図られる。</li> <li>・また、チェック形式図の使用など、記入方法の簡素化を進めることで、さらなる作業時間の短縮が期待される。</li> <li>・必要な情報の漏れが減り、管理者等による事後のチェック負担が軽減される。</li> </ul>
新任サ責等の教育の効率化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アセスメント項目や計画記載項目を整理するプロセスで、個々の職員のノウハウの可視化を図る。</li> <li>・その上で当該項目や書式を用いた教育を行うことで、新たに計画作成を担当する職員の教育を効率的に実施することが可能となる。</li> </ul>

## 2 アセスメント項目や統一書式を活用した職員教育の実施

上記1に加え、訪問介護計画の作成等の業務負担が大きくなっている要因として、職員の計画作成に関する能力不足の問題があると考えられます。計画作成のスキルが未熟なため、五月雨式に情報収集が必要になったり、事後の計画の修正が発生したりといった「二度手間」が生じ、結果として管理者や計画作成に関するスキルを有する一部の職員に、指導やチェック作業のための大きな負荷がかかっている可能性があります。

こうした現状に対し、1に記載したアセスメント項目や計画等の書式を統一する作業については、個々の職員が持つノウハウや知識を可視化するという側面があります。また、ノウハウ等がある程度可視化されることで、職員に対して伝えるべき内容が明確になり、職員教育が行いやすくなると考えられます。**アセスメント項目や計画等の書式の統一と職員教育を一体的に進めることで、新任者に対する教育の効率化や管理者等の育成・指導・事後チェックに係る負担が軽減され、ひいてはケアの質の平準化と業務の効率化を同時に実現**することにつながります。

## 3 訪問介護計画作成用のソフトウェアの活用

紙媒体に手書きでの計画や指示書の作成・管理が中心の事業所が、今でも一定数存在しています。利用者の状態像に変動があり、必要なサービスが変化した場合、ケアプランの見直しとともに、同プランに沿って作成されている訪問介護計画や手順書についても再作成が必要になります。こうした「紙に手書き」の事業所ではその都度、書類を一から作成し直さなければならず、そのために費やす労力や時間は膨大なものとなります。また、情報の保管・検索・共有も非効率になりがちです。

全体として数はあまり多くないと思われませんが、現状において紙ベース・手書きによる作成を行っている場合、まずはワープロ・表計算ソフトを用いた計画等の作成、さらに訪問介護事業者向けの汎用ソフトウェアの導入を検討してみることも効率化のための一案と考えられます。操作の習熟までに一定の時間を要しますが、導入後の負担軽減効果は大きいと推察されます。

事例



事務効率化のための  
**初めの一步**となる**取組事例**

事例 1

**公開情報を参考とした計画書式の作成と作成業務の省力化への取り組み**  
(株式会社インターケア)

訪問介護や居宅介護支援、住宅型有料老人ホームなどを運営する株式会社インターケア（熊本県熊本市）では、訪問介護計画の作成について、国等から統一のフォーマットが示されない中で、職員が試行錯誤をしながら同計画を作成していた。そのため、作成に時間がかかり、サ責にとって業務上の大きな負担となっていた。

こうした状況を改善するため、同社では経営者が中心となって代表者自らがインターネット上で自治体や他の介護事業者が公開する訪問介護計画のフォーマットや作成マニュアルの情報を収集し、必要な項目を織り込んだ同社標準の書式を表計算ソフトを使用して作成した。加えて、社内の過去の訪問介護計画を分析し、利用状況の多いサービスやヘルパー名、訪問する曜日などについてプルダウン（ドロップダウン）<sup>1</sup>で入力可能な形式とし、サ責が文章で記入しなければならない項目を極力減らすことで作業の省力化も実現している。

事例 2

**要点を押さえた計画を短時間で作成するための内部研修の実施**  
(社会福祉法人横浜市福祉サービス協会)

訪問介護や小規模多機能型居宅介護、地域ケアプラザ（他自治体の地域包括支援センターに該当）などを運営する社会福祉法人横浜市福祉サービス協会（神奈川県横浜市）では、法人傘下の訪問介護事業所で使用するアセスメントや計画作成のためのマニュアル及び各種統一書式を作成し、職員間でのケアの質の平準化を図っている。

また、作成したマニュアルや書式の内容を踏まえた法人内研修を開催。同研修では、訪問介護に係るアセスメントや計画作成についての基礎的な知識を伝えている。そのほか、内部の経験豊富な職員が講師となり、短時間で分かりやすい計画を作成するためのノウハウなど実践的な内容の講義を実施し、ケアの質の向上と効率化の両立を狙った人材育成を進めている。

訪問介護計画書				
お客様	様		作成年月日	
			計画作成者 職氏名	サービス提供責任者
要介護度	事業対象者	認定有効期間	～	
		サービス提供期間	～	
援助目標	長期目標： 短期目標：			
ご本人及びご家族の希望				
基本サービス				
健康チェック、環境整備、情報収集、緊急対応、サービス提供後の記録等				
派遣①		合計所要時間	60分	コード名称
区分	サービス項目	サービス内容	所要時間	留意事項
身体介護	全身浴	安全確認→声かけ・説明→浴槽清掃→湯はり→準備→擦浴確認→脱衣室温度確認→脱衣・皮膚等観察→移動→洗体・洗髪→湯温確認→入湯→拭く→着衣→身体状況確認→整髪→移動→水分補給→後始末	60分	

法人内研修で使用する計画書式



## ICTを活用した さらに発展的な取組事例

Q  
1

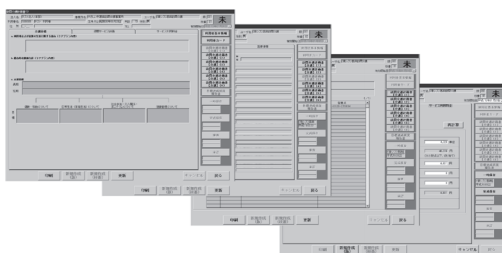
訪問介護計画の作成

### 事例 3

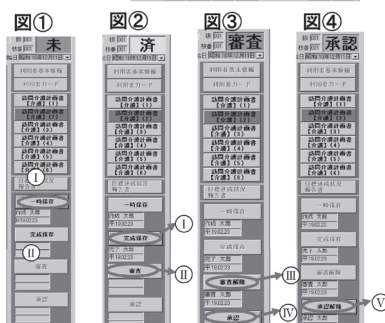
## 独自構築の介護記録システムにより介護記録の効率的作成を実現 (株式会社やさしい手)

全国で直営及びフランチャイズ形式により訪問介護や通所介護、サービス付き高齢者向け住宅などを展開する株式会社やさしい手（東京都目黒区）では、同社が独自に構築した介護記録システムを活用し、各種業務の効率化を図っている。

同システムには、訪問介護計画の作成を支援する機能も盛り込まれてお



**訪問介護計画**  
訪問介護計画を作成する機能。システム内の利用者基本情報や、利用者カードから情報を転用することで、入力作業を軽減。



**審査・承認**  
計画がどのような段階にあるのかが一目でわかる。「保存」「審査」「承認」を選択すると計画に氏名と日時が記載される。

訪問介護計画の作成を支援する機能

り、例えば、計画を作成する際に、インテーク時<sup>2</sup>に入力した利用者基本情報や利用者カードの属性等がシステム内で自動的に転用され、氏名や住所、家族構成などの情報を何度も入力しなければならないといった手間が軽減されている。

また、管理者やサ責等が、計画の作成状況がどのような段階にあるのかが一目で把握できる「計画作成ステータス管理機能」も備わっている。同機能を用いることで計画の作成漏れがないか、改定漏れがないか、定期的なモニタリングが実施できているかなどを即時にチェックすることが可能である。

こうしたシステムを通じて同社では、管理者によるサ責が行う業務の進捗管理、ケアの質の確保、計画作成業務の省力化・効率化を同時に実現している。

1 クリックなどの操作によって複数のメニュー項目を表示させる方法。表計算ソフト等を使用することで比較的簡易に作成できる。

2 面接（相談）を担当する人（インテーカー）が能動的に働きかける初対面の面接。

## POINT 法人内での統一手順・書式の作成と内部研修を一体的に実施しましょう。

- ➔ アセスメントや訪問介護計画の作成などの業務に関し、法人内で作成手順や書式を統一し、作業効率の向上を図ることが重要です。
- ➔ 手順や書式の策定において経験豊富な職員のノウハウを当該手順・書式へ反映し、それを活用して研修を行うことで、業務の要点を押さえた効率的な人材育成が可能になります。
- ➔ 介護ソフトを活用することで、さらなる業務の効率化が期待できます。習熟に一定の時間を要しますが、中長期的な負担軽減に向けて積極的な導入が求められます。



## Q 2 毎月のシフト管理をどのように効率化するか？

## A 2 「見える化」と「ICT活用」を上手に組み合わせることで、毎月のシフト管理を効率化することができます。

シフト管理は、適切な訪問介護を運営する上で、最も基本的な事項の一つです。その一方で、指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準には「訪問介護員等の勤務の体制」を定めることが義務付けられているものの、その作成・管理方法は各人各様であるため、効率化できる余地が多いにある事項ともいえます。

利用者の要望と状態を的確に把握し、そのニーズに応えることができるヘルパーを選定することは、言うなれば、ケアプランに基づく訪問介護計画に沿ったサービスの実施主体を選択することに他なりません。

ここではシフト管理の効率化を3つのポイントに沿って検討していきます。

### 1 シフト表をいつでも眺めることができる場所に貼り出す

物事に悩んだとき、それを頭の中だけで考えめぐねているよりも一つひとつを書き出してきちんと整理すると解決策が見えてくる…これと同じことが、シフト管理にもいえます。

シフト管理の方法は、主に「手書き」「パソコンによる手動作成」「システムによる自動作成」の3つに分かれますが、いずれの方法であっても、取り得る工夫がこの「シフト表を貼り出すこと」です。いつでも眺められる壁に貼ることで、シフト管理者以外の人々が各ヘルパーの勤務予定を把握することができるため、シフト管理者はもちろん、シフト管理者以外の人でも貼り出されたシフト表を見比べながら、対応可能なヘルパーを見つけ出すことができるようになり、シフトの急な変更要請に対応しやすくなります。

また、シフトが公平に作成されていることをヘルパーに知ってもらう機会にもなります。生活援助が多い人、身体介護が多い人、毎日勤務している人、勤務日が少ない人など、他のヘルパーの就労状況がどのようなものであるかを正確に知ってもらうことは、ヘルパーが本来業務に集中するための環境整備につながります。

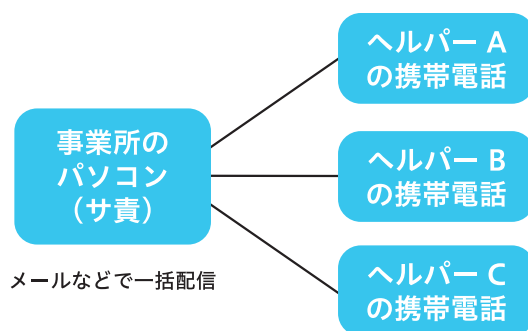
## 2 ICT を活用してシフト管理を迅速化・自動化する

シフトを管理し続ける上で最新情報をいかに効率よく共有し、また効果的に活用するかはヘルパーの働きやすさの向上に大きく寄与する事柄です。

近年では、サービス提供責任者（以下、サ責）が携帯電話を活用した情報を一括配信することによって、同時に複数のヘルパーが同じ情報を共有することができるようになりました。このような情報の一括配信は、メールやコミュニケーションアプリを通じて行うことができ、各ヘルパーへ電話によるスケジュールの確認作業を行う手間を省くことにつながっています。シフト管理において、いつでも連絡可能な ICT は非常に強力なサポート資源として活用することができます。

ただし、携帯電話を活用した情報共有を行う場合、**個人情報保護の観点から、できる限り個人を特定できる情報を入力しないといったルールを定め、周知徹底を図り続けることや秘密保持のためのシステム面での仕組みづくりを行うなど、必要な措置を講じることが求められます。**また、

いつでも連絡が可能であることから、就業時間以外の時間のやりとりが常態化してしまうと、ヘルパーの気持ちが休まらなくなってしまいます。労働時間としての線引きが問題になるケースが生じないように、アクティブセーフティー（予防安全）の観点から、様々なケースを想定したルールの策定と運用が必要です。



パソコンからヘルパーの携帯電話へ一括配信

## 3 シフト管理の効率化策はヘルパーの定着率を高めること

ヘルパーが定着することで、前月のシフトを基本に若干の調整を加えることによって当月のシフトを完成させることができます。調整が不要な場合は、前月と同じ毎週〇曜日の何時から何時までといった具合に固定させることができるため、シフト管理に費やす時間の大幅な短縮につながります。また、ヘルパーが定着し、熟達していくことによって事業所としての対応力が高まり、適切なサービスを提供することが困難なケースをゼロに近づけていくことができます。

そのために、限られた時間の中でいかにヘルパーとの意思疎通を図っていくかが鍵となります。ヘルパーの不安や悩みを親身になって聴きながらシフトについての要望にできる限り応え、要望に応じられない場合はその理由についても説明し、理解を得よう努めることが重要です。定着率を高めるための雇用管理については、介護労働安定センターの『介護の雇用管理改善 CHECK & DO25』<sup>1</sup>に詳しく記載されているので、興味のある方はご確認ください。



(出所) 介護労働安定センターホームページ

<sup>1</sup> 雇用管理改善の好事例を紹介し、チェックリストで自己点検もできるガイドブック『介護の雇用管理改善 CHECK & DO25』

## 事例



事務効率化のための

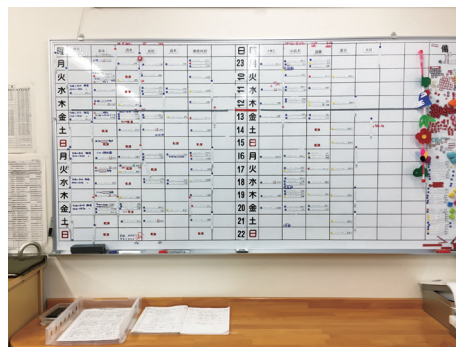
## 初めの一步となる取組事例

## 事例 1

ホワイトボードによる見える化  
(株式会社リリーフライフ)

株式会社リリーフライフ（群馬県伊勢崎市）では、事業所内のホワイトボードで2週間分の予定表を掲示し、誰もが瞬時に予定を確認することができる「見える管理」を実践している。予定表は、縦の列に職員の名前を記し、横の行に日付を並べた構成となっている。生活支援と身体介護をそれぞれ別の色で示し、裏面にマグネットを接着させることによって、視覚的な見やすさにも工夫を施している。各枠にはサービス時間も記入しているため、利用者からの問い合わせに対しては、サ責や代表だけではなく、他部署の職員など誰でもホワイトボードで確認することができるため、即時に対応できる。さらに、ホワイトボードの脇に連絡受け専用の携帯電話と連絡ノートを添えておくことで、対応しやすい環境を整えている。

予定表をホワイトボードに掲示する前は、他の登録ヘルパーの稼働状況がどのような状態にあるかを知るすべがなかったが、ホワイトボードに掲示して以降は、全ての稼働状況が見えるため、登録ヘルパー間の不公平感の緩和に大きく寄与している。



ホワイトボードに2週間分の訪問予定表を掲示

## 事例 2

全社員がタブレット端末を活用し、電話呼び出しによるストレス軽減を実現  
(株式会社アスパル)

株式会社アスパル（福岡県福岡市）は、ヘルパーの働きやすさを積極的にサポートするための取り組みとして、全社員にタブレット端末を携帯させ、このタブレット端末を用いてシフト調整や業務連絡を効率的に行っている。以前は、シフト調整を行う際、関係者間で電話連絡を行っていたが、不在のため連絡がつかなかったり、連絡がついても調整がつかなかったりしたため、相当な時間を費やすことが多かった。現在、同社では、クラウド上で利用者の介護記録を閲覧できるようにしており、業務に関する連絡や報告はタブレット端末からクラウドにアクセスして行っている。セキュリティに配慮し、基本はクラウドシステムを用いて連絡しているが、個人情報と直接関係しないシフト調整の連絡などはコミュニケーションアプリも使用している。

これまでは電話連絡が主であったため、ヘルパーはいつも、事業所から電話連絡があるかもしれないと思って過ごしていたが、タブレット端末によるシフト調整などの連絡体制を整えて以降、休日や夜間の電話連絡に対応することがなくなり、ストレスの軽減につながったことで働きやすさが向上し、離職者は少なくなった。



## ICTを活用した さらに発展的な取組事例

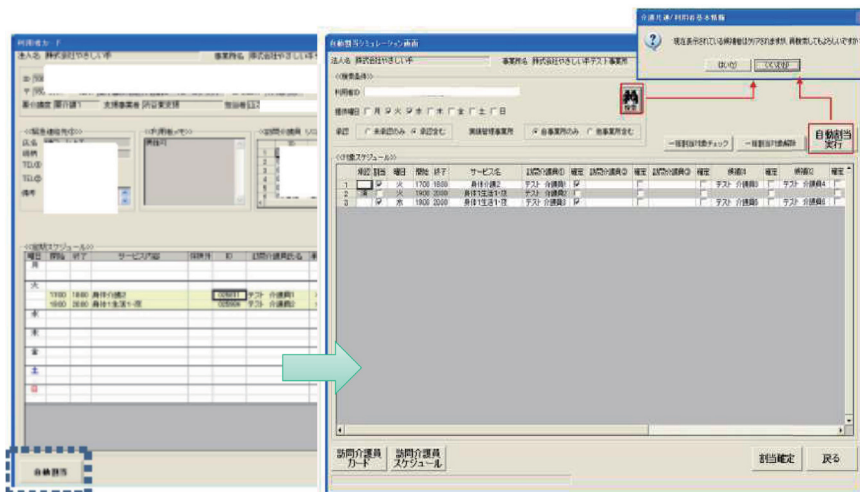
### 事例 3

## サービス予定・実績管理の効率化を自動シミュレーションにより実現 (株式会社やさしい手)

株式会社やさしい手（東京都目黒区）は、居宅介護サービス、有料職業紹介事業、一般労働者派遣事業、フランチャイズ事業（全国フランチャイズ約 100 事業所）、介護職員養成講座、サービス付き高齢者向け住宅運営事業などを手掛ける大規模介護事業者である。

同社は、独自で構築したシステムを活用することによって、サービス予定・実績管理の事務を大幅に効率化している。特筆すべきはこのシステムが、訪問介護サービスがヘルパーによって予定通りの開始時刻から終了時刻まで適切に実施されているかどうかを自動的にチェックする点である。ヘルパーが予定通りの訪問介護サービスを行っていないおそれがあると判断されると、サ責へ自動的に注意を促すアラートが届くようになっている。このシステムは事務の大幅な効率化だけでなく、

次月も予定通りの訪問介護サービスを提供できるよう、当月の実績を基にシフトの調整を行うことができる。実績管理が自動的に行われることが、シフト調整に関する事務を効率化することにつながっている。



訪問介護職員の調整効率化を行う自動シミュレーション

### POINT シフト表の見える化や一斉送信などでシフト管理を迅速化しましょう。

- ホワイトボードにシフト表を貼り出すなどし、誰でもシフト調整を行える環境を整えることも重要です。
- 効率的にシフト調整を行うには、ヘルパーのスケジュールや技術力、訪問可能な距離かどうか等をあらかじめ整理して、把握しておくことが求められます。
- シフト調整を行うに当たり、ヘルパーとの連絡の手段として、一度に多人数が情報を共有できるコミュニケーションアプリを活用すると、効率的に行うことができます。電話とメールを上手に組み合わせることによって、最も効率的な連絡方法を構築することがシフト調整の効率化に結びつきます。

## Q 2

### シフト調整等人事管理



## Q 3 職員の勤怠管理をどのように効率化するか？

## A 3 訪問開始前の「事前通知」と「開始・終了時刻の即時報告」「時間外労働の管理」を行うことにより効率化できます。

職員の勤怠管理は、介護報酬の請求に直結するだけに訪問介護事業所にとって神経を使う事項です。ヘルパーがうっかり訪問予定を忘れてしまったり、サービス開始時刻に遅れてしまうことは、長年築き上げてきた利用者との信頼関係を壊すことにもなりかねません。訪問介護サービスを予定開始時刻から終了時刻まで滞りなく提供することは、契約における基本であり、また、日々発生し続ける事項であることから、勤怠管理を効率化することができれば訪問介護事業所の負担を大きく軽減することができます。

加えて、対外的・対内的に多くの業務を担っているサービス提供責任者（以下、サ責）の時間外労働についても適切な勤怠管理が求められます。ここでは勤怠管理の効率化を3つのポイントに沿って検討していきます。

### 1 訪問忘れを防ぐために行うヘルパーへの勤務日当日の事前通知

ヘルパー自身が勤務日をきちんと把握しておくことは当然ですが、訪問介護事業所にはヘルパーへ勤務日を伝えるだけでなく、その後のフォローを積極的に行うことが求められます。

例えば、ヘルパーの勤務日当日の朝にメールによる連絡を行い、訪問忘れや遅刻がないよう注意を喚起することが考えられます。こうした事前通知を日々の業務として捉えると、コストの面においてはメールによる事前通知が最も経済的に優れた方法ではありますが、受信されたかどうかや、連絡事項がきちんと読まれたかどうかの確認がしにくいいため、場合によっては電話によるフォローも合わせて行うことが望ましいでしょう。一方で、多数のヘルパーが在籍する訪問介護事業所においてはメールを1通ずつ配信するのではなく、ヘルパーへの事前通知をシステム化（パソコンによる全自動化）することにより対応しています。

今まで事前通知を行っていなかった訪問介護事業所にとっては、事前通知の実施こそ新たな負担となってしまうことから、実施に対して消極的になってしまうかもしれません。しかしながら、**事前通知をしなかったために発生してしまった訪問忘れや遅刻等の信用問題に対処すること**に比べると、**その発生を未然に防ぐ取り組みを行うことは、結果的に業務の効率化に結び付くもの**と言えます。

## 2 訪問介護サービスの開始と終了を把握するための様々な取り組み

訪問介護事業所は、訪問介護サービスがヘルパーによって契約通りの時刻に開始され、契約通りの時刻に終了したことをできる限り早く確認する必要があります。それは利用者へ適切な訪問介護サービスが提供されているかの確認につながるだけでなく、ヘルパーの給与に直結する労働時間を正確に把握することをも意味します。しかし、やみくもに確認作業を行うと相当の時間が費やされることになるため、確認作業にも効率化が求められます。

多くの取り組みをヒアリングした結果、継続的に行われている確認作業の形態は、訪問介護事業所からヘルパーへ勤怠状況の確認連絡を入れるのではなく、ヘルパーからの連絡を主とするものでした。ヘルパーからの連絡方法は電話やメール、携帯電話や、スマートフォンの専用アプリなど様々です。このうち、携帯電話や、スマートフォンの専用アプリでは付属のGPS機能を活用して、訪問介護サービスの開始時刻と終了時刻の連絡だけでなく、その連絡がどこから送られているかの情報も同時に届けることを可能にしています。サービス開始と終了の時刻を正確に記録し、サービス提供の場所も同時に証明して、さらに訪問記録を管理するこの取り組みは、ヘルパーの勤怠管理を第三者が見ても納得できる水準にまで高めていると言えます。



事前通知があればヘルパーの訪問し忘れは少なくなる

## 3 時間外労働を削減するための業務の棚卸しと優先順位の設定

サ責の業務が多岐にわたるからといって、サ責の時間外労働が常態化することは、結果的に大切な人材の流出につながってしまうかもしれません。

とはいえ、サ責の時間外労働は、対応可能なヘルパーが不在であったり、利用者の希望によって時間外や休日にサービス担当者会議に参加することになったりと、想定外の出来事に対応する過程でやむを得ず発生することもあり、時間外でなければ対応困難な場合があることも事実です。そこで、**サ責と話し合って、試験的に時間外労働の上限を設定し、その時間内で行うべき業務を選択し、優先順位を付けていくことが業務効率化に向けた第一歩として有効です。**

サ責の時間外労働のうち、利用者への訪問介護サービスの提供時間は契約により定められているため、短縮することは認められませんが、事務的な業務に費やす時間については短縮する余地を見つけ出すことができるでしょう。サ責との話し合いの下、時間外労働時間の上限を設定することによって、サ責は隙間時間の活用を進める工夫を行ったり、事務作業の取舍選択を積極的に行えるようになります。

限られた時間内でいかに事務効率を高めることができるかを追求することは、すなわち生産性の向上につながるため、時間外労働の時間の分だけ工夫できる余地がまだあると言えます。

## 事例

ICTを活用した  
発展的な取組事例

## 事例1

利用者宅からのフリーダイヤル連携による勤怠管理の自動化を実現  
(株式会社やさしい手)

株式会社やさしい手（東京都目黒区）は、独自に開発したシステムと勤怠管理を連動させることにより、大幅な事務効率化を図っている。

ヘルパーが訪問介護サービスを開始する際、利用者宅の電話からフリーダイヤルへコールすることで、訪問介護サービスが予定通り開始していることが確認できる。フリーダイヤルへのコールは、自動的に実績管理と賃金計算に連動するため、ヘルパーが訪問介護サービスを行う際に確認のための事務連絡を行う必要がなくなっただけでなく、賃金計算の入力間違いや手間も大幅に軽減された。

年月日	発生時刻	開始～終了	サービス名称	利用者ID	利用者氏名 (利用者ID)	訪問介護員ID	訪問介護員氏名 (訪問介護員ID)	スタート時刻 (訪問介護員ID)	ストップ時刻 (訪問介護員ID)	状況
2000/05/01	06:00									■
2000/05/01	10:00									■
2000/05/01	11:00									■
2000/05/19	18:29	16:00~17:00		194420						■
2000/05/19	19:20	16:00~17:00	サービスA		00001 橋本 仁志 (05-5445-7001)	01111 渡島 啓希 (05-5445-7001) (05-5445-0002)			天次 和隆	■
2000/06/21	18:50	16:00~17:00	サービスB		00001 橋本 仁志 (05-5445-7001)	01111 渡島 啓希 (05-5445-7001) (05-5445-0002)			天次 和隆	■

一般在宅予定実績管理業務の簡素化、効率化を行うシステム画面

## 事例2

ヘルパーの「入り」と「出」を所在地情報も含めて確認できる ICT 活用  
(有限会社ひまわり)

有限会社ひまわり（岡山県岡山市）は、職員の勤怠管理を効率化するために市販のクラウド勤怠管理システムを活用している。このシステムは指紋認証等による勤怠管理が特徴で、サービス開始・終了時刻とその場所の記録をGPSによって正確に管理している。

訪問介護サービスは、契約に基づき決められた場所、時間でサービスが提供される。実際のサービスが契約通りに提供されたかどうかを確認するには実施記録で確認するしかないが、実施記録だけでは実際のサービスがいつどこで実施されたかを客観的データとして証明することは難しい。

そこで、同社では、GPSを活用した勤怠管理システムを導入した。ヘルパーが利用者宅に到着したらGPS機能搭載の出退勤管理アプリを会社貸与の携帯電話で起動してサービス開始ボタンを押すことにより、サービス開始時刻が記録される。その瞬間、どの地点で打刻されたかGPSの情報も記録されるため、ヘルパーが利用者宅にいることを客観的データとして残すことができる。サービス終了時刻にも出退勤管理アプリのサービス終了ボタンを押すことで、

サービス終了時刻と所在地が記録され、サービスが決められた場所、時間で提供されたことを示すデータが保存される。これによって訪問介護サービスにおいて、「実際に訪問しているかどうか不透明」という問題を解決したといえる。

さらにヘルパーステーションに勤務する社員については、指紋認証による出退勤管理を行っている。指紋認証で出退勤管理を行うことにより、他人のタイムカードを用いて誤って打刻をしてしまうミスを防ぐとともに、不正打刻を防いでいる。

## 事例 3

### 独自開発のスマホアプリで訪問予定の一斉連絡を実施 (社会福祉法人横浜市福祉サービス協会)

訪問介護や小規模多機能型居宅介護、地域ケアプラザ（他自治体の地域包括支援センターに該当）などを運営する社会福祉法人横浜市福祉サービス協会（神奈川県横浜市）では、2,000人近いヘルパーの訪問予定を管理・連絡する作業が事業所内で大きな負担となっていた。

そこでサ責の連絡負担などを軽減するため、ヘルパーに対して訪問予定を一斉に連絡するためのスマートフォンアプリを独自に開発した。同アプリは、サ責が正午までに訪問予定をパソコン上で入力することにより、ヘルパーに対して翌日の予定が一斉通知されるもので、通知された予定が閲覧されたかどうかサ責の手元で確認することが可能である。また、アプリの導入に合わせて、同法人では法人負担で全ヘルパーに対してスマートフォンの貸与も行っている。

導入当初は、アプリそのものの動作の不具合に加え、スマートフォンの操作に不慣れな職員が多数見られるなど、当初期待していたほどの効果は上がらなかった。しかし、スマートフォン及びアプリの使用方法などに関する内部研修会を行い、徐々に習熟度が向上。現在では、大きなトラブルは少なくなっている。

なお、同法人によれば、アプリ導入によって、訪問予定の伝達ミスによる訪問漏れが以前の半分程度の件数まで減少。また、以前はまとめて月末に実施していた訪問実績の整理が日々実施できるため、サ責の月末・月初の労働時間の減少につながった。

#### POINT 正確かつ効率的な勤怠管理で、実績管理などの事務作業を削減しましょう。

- ➔職員が申告した勤務時間の正しさが客観的に証明される工夫（必ず対応してもらえる電話番号への連絡・メールによる連絡・システムにより自動的に確認される仕組みなど）を施すことは、勤怠管理の効率化につながるだけでなく、関係者への説明資料としても今まで以上に説得力のあるものになります。
- ➔サービス提供開始前にヘルパーへ事前通知し、遅刻などのクレームにつながる事項を防ぐことでイレギュラーな対応を減らすことも重要です。



## Q 4 サービスの質を落とさずに直行直帰型の働き方を実現するにはどうしたら良いか？

## A 4 適切な労働時間の管理と質の高い訪問介護サービスの提供を一挙両得できる仕組みづくりが重要です。

直行直帰型の働き方は、忙しいヘルパーでも働きやすい就労形態です。利用者宅へ行く前に毎回訪問介護事業所を訪れて必要な指示を受ける働き方は、訪問介護計画を適切に実施する上で大変重要である一方、ヘルパーにとっては訪問介護事業所までの移動に負担を感じることがあります。働きやすさは、人材確保につながる大切な条件の1つです。多様な働き方を認めながら、同時に訪問介護サービスの質も重視することが、これからますます深刻化していくことが見込まれる人材不足対策として求められています。この直行直帰型ヘルパーが行う訪問介護サービスの質をいかに落とさず、どのようにすれば高めていくことができるでしょうか。ここでは、3つのポイントに沿って検討していきます。

### 1 直行直帰型ヘルパーの適切なサービスの提供を支える「ICTの活用」

質の高い生活援助だけでなく高度な身体介護を行うことができるヘルパーの育成は、訪問介護事業者にとって共通の課題です。特に直行直帰型ヘルパーの場合、常勤のヘルパーと比べて直接会う機会が少ないことから、訪問介護サービスの実施に当たって必要な利用者の情報をいかに効率よく伝え、また、ヘルパーの介護技術をどう評価し、技術指導を行っていくかは解決しなければならない事項といえます。一方で、収入の安定や直接会っての情報共有を重視する取り組みとして、ヘルパーの常勤化や勤務日に訪問介護事業所を経由して利用者宅へ向かうことをルール化する事業所もあり、直行直帰型を主体とするかどうかは、それぞれの訪問介護事業者の判断に委ねられるところでしょう。

そこで注目すべきは、ICTを活用して直行直帰型の働き方の中身をさらに充実させつつ、利用者のニーズとヘルパーのニーズ、そして訪問介護事業所のニーズを同時に満たすことに成功している取り組みが存在するという点です。ヘルパーの携帯電話には、サービス提供責任者（以下、サ責）等から利用者のニーズと状態に合わせた個別の手順書が届き、ヘルパーはその内容を確認した上で利用者宅を訪問します。手順書に沿って訪問介護サービスを実施しつつ、そのサービスがヘルパーに可能であるか、または指導が必要かをヘルパー自身が判断し報告することによって技術評価が行われ、その内容を踏まえた技術指導を行うことができるようになります。

## 2 直行直帰型の働き方を支える「適切な労働時間の確保」

直行直帰型ヘルパーの労働時間を適切に把握するには、その時間の特質を見極める必要があります。訪問介護事業者には、ヘルパーの活動時間が労働時間であるのか通勤時間であるのか、それとも休憩時間としてカウントすべき時間なのかについての正しい知識が求められます（詳しくは図表を参照）。

また、労働時間の正確な把握と記録の方法をどのように行えば、効率化できるかも重要な事項です。ヘルパーが予定通りの始業時刻から終業時刻まで滞りなく訪問介護サービスを提供することは利用者との信頼関係の醸成につながるだけでなく、ヘルパーの労働時間を確定させる点においても大切なことです。そのため、ヘルパーが勤務日の訪問を忘れることがないように事前にヘルパーへ連絡しておくことや、始業時刻や終業時刻を知らせる ICT の活用、打刻の間違いが発生する確率がタイムカードよりも低い指紋認証による時間管理を行い、第三者に対しても説明可能な資料を残すことなど、訪問介護事業所では時間管理の仕組みを常に最適化することが重要です。

図表 ヘルパーの労働時間と労働時間以外の時間

労働時間	移動時間	利用者宅や訪問介護事業所など訪問を指示された場所を起点とし、次の利用者宅や訪問介護事業所など指示された場所を終点とする移動に費やす時間。
	介護サービス提供時間	記録作成時間など、訪問介護事業所の指示に基づき、予定された利用者宅で実施される訪問介護サービスに費やす時間。
	待機時間	ヘルパーが権利として労働から離れることが保障されていない時間。手待時間。
	その他の時間	参加が義務付けられた会議や研修の時間等。
労働時間外	通勤時間	原則としてヘルパーの自宅を起点とし、利用者宅や訪問介護事業所など指示された場所を終点とする移動に費やす時間。
	休憩時間	上記のいずれにも該当せず、ヘルパーが個人として自由に使用することができる時間。空き時間。

## 3 直行直帰型ヘルパーの「コミュニケーション経路の充実」

直行直帰型ヘルパーの訪問介護事業所に対する帰属意識をいかに維持し、高めていくかは重要な課題です。定期的に行われる会議や研修を通じてヘルパー同士のコミュニケーションを促進したり、ヘルパーの悩みを聴く機会を設けたりする等、**直行直帰型ヘルパーが孤立しないように配慮することが大切**です。孤立しがちな直行直帰型ヘルパー向けに、フリーダイヤルを開設してヘルパーが困ったときや緊急事態が生じた場合であっても、必ずフォローしてもらえるという安心感を与えることや、新規の利用者へのサービス開始前や利用者の状態に変化が生じるたびに技術指導を行うことで、しっかりとサポートをしてもらっているという充実感を感じてもらふこと等の取り組みを継続的に行うことが求められます。

## 事例



事務効率化のための

## 初めの一步となる取組事例

## 事例 1

## いつでもフリーダイヤルの活用

(株式会社ケアスタッフ)

4つの訪問介護事業所等を展開している株式会社ケアスタッフ（北海道札幌市）は、職員の業務負担を軽減するため、請求事務・給与計算のシステム化・集約化を進める一方、コミュニケーションを大切にすると人との交流を重んじている。

ヘルパーには可能な限り、直行直帰してもらうため、サ責とヘルパーは、必要な際に適宜連絡・報告できるよう、従来より「いつでもフリーダイヤル」を設置している。ケアの時間に支障がないよう、サービスの開始・終了時に、利用者の電話あるいはヘルパーの携帯電話から業務連絡を入れてもらうことにしている。また、そのほかの報告や相談も、フリーダイヤルを利用して小まめに連絡を入れる。フリーダイヤルであればヘルパーの負担がなく、気軽に電話で報告・相談することができる。メールやコミュニケーションアプリも使用可能であるが、文字だけでは微妙なニュアンスや具体的な状況を把握することが困難なので、電話で速やかに事業所に連絡することは時間的、労力的に効率的である。利用者との時間管理のトラブルもなく、会社としては経費がかかっても継続している。また、稼働確認書は利用者宅に置き、ヘルパー同士で情報の引き継ぎを行っている。



ICTを活用した

## さらに発展的な取組事例

## 事例 2

## 業務開始前にお知らせする「コープ携帯ヘルパーシステム」

(生活協同組合ひろしま)

生活協同組合ひろしま（広島県広島市）は、ヘルパーの直行直帰型の働き方をサポートする仕組みとして、サービス開始 30 分前にヘルパーの携帯電話に「30 分前であることを知らせるメール」が自動的に届くシステムを導入・運用している。

サービス予定を知らせる「コープ携帯ヘルパーシステム」は、ヘルパーの勤怠管理を効率化するため、同組合が独自に開発したシステムである。ヘルパーは、メールによる通知を、朝 7 時に一日分一括配信で受け取るか、またはサービス開始前 30 分のタイミングで受け取るかを選択できる。これにより、ヘルパーは業務を失念することなく、サービスを提供することが可能となっている。

```

センター:生協 本川A
利用者ID:<7286> (生)
メイトID:<9999>
訪問日付: [2013/12/15(日)]
開始時間: [11:30] (00:00~23:59)
終了時間: [14:00] (00:00~23:59)
サービス形態
・介-身体生活[00]時間[30]分
サービス内容
・指定なし
交通費: [ ]
連絡事項
1 ご容態に変化無し
2 特段の要望無し
3 環境に変化無し
4 前回サービス時変化無し
5 その他必要事項無し
連絡メモ(150字)編集で確認可
  
```

サービス実績返信メール

また、同システムの導入により、ヘルパーの勤怠管理（実績登録）の事務作業が削減され、業務の大幅な効率化が図られた。

## 事例 3

### 直行直帰型の働き方を実現する ICT の活用 (有限会社イトーファーマシー)

有限会社イトーファーマシー（三重県鈴鹿市）は、独自の「行為動作分析」による介護評価システムを活用することで、サービスの質を落とすことなく直行直帰型の働き方を実現している。行為動作分析は、行為を動作の集まりとして捉え、その動作を評価することでヘルパーの専門性を証明したもので、ヘルパー間のサービスの標準化に寄与し、報告業務の煩雑さを解消している。ヘルパーは、サービス提供後にヘルパーステーションに立ち寄ることなく、サービス実施記録を携帯電話にて作成し、事業所のサーバへ記録を送信する。

評価システム導入前は、ヘルパーは毎朝、サービス提供開始前にいったんヘルパーステーションに立ち寄り、介護指示書を受け取った上で利用者宅へ向かい、サービス提供を終えた後に再度ヘルパーステーションに戻って報告書を作成していた。報告書作成のための時間は残業時間となり、このことがヘルパーの離職につながる一因となっていた。それらを全て ICT 化することによってヘルパーは今まで以上に利用者のケアに専念できるようになり、ヘルパー自身がゆとりを持って介護ができるようになったことで、サービスの質が高まった。

#### POINT 直行直帰型ヘルパーを適切に管理し、サービスの向上に努めましょう。

- フリーダイヤルやシステムを活用し、ヘルパーが時間に余裕をもってサービスを提供できる仕組みを整備しましょう。
- 訪問介護事業者は、訪問前に行う手順の指示から訪問後の記録提出までの事務作業について、必要に応じて ICT を活用すると、サービスの質を低下させない直行直帰型の働き方を推進することができます。



## Q 5 訪問予定のヘルパーからの急な休暇連絡等にどのように対応すれば良いか？

## A 5 複数担当制の採用やヘルパーの多能工化などにより、代行訪問可能なヘルパーの選択肢を確保することが求められます。

訪問介護事業所のヘルパーには子育て中の主婦も多く、子どもの病気などのために急にシフトに入ることが難しくなることがあります。訪問予定のヘルパーからの急な休暇の連絡があった場合、代行訪問者を探し、訪問を依頼する必要があります。この作業についてサービス提供責任者（以下、サ責）が別のヘルパーに電話連絡をして訪問を打診したり、サ責が個人的に頼みやすいヘルパーに依頼したりするケースが多いと考えられます。また、訪問可能なヘルパーが見つからないため、サ責による代行訪問が常態化している事業所もあるのではないのでしょうか。ここではヘルパーの急な休暇に対応するための方策を検討します。

### 1 急な休暇連絡の発生を極力減らす

急なヘルパーからの休暇連絡等に「右往左往」することを防ぐために最も重要な点は、ヘルパーの休み予定に関して事前連絡を徹底し、極力、訪問予定日当日に連絡が来るようなケースを最小化することにあります。

一例を挙げれば、**イレギュラーな休みが必要になった場合に使用する届出書式を設け、当該書式を受け取った際の処理手順を明確化しておく**といった取り組みが考えられます。こうした手続きを徹底することで、急な休暇連絡をヘルパー本人やその家族の体調不良など、「真にやむを得ない」ケースに限定することが重要です。

### 2 対応可能なヘルパーの育成や、複数担当によるサービス提供体制の整備

**1**に記載した取り組みを行った場合でも、「真にやむを得ない」事情による急な休暇は発生します。そこで、以下のような方策を組み合わせ、代わりに訪問できるヘルパーがいないという事例を防ぐことが求められます。

#### （1）複数のヘルパーにより利用者を担当する体制をつくる

急な休暇連絡への対応策として、**平素より1人の利用者を複数のヘルパーで担当する「複数担当」によるサービス提供体制を構築しておく**ことが有効です。同体制を組むことで、利用者の状

態を理解したヘルパーが事業所内に常時複数いる状況がつくられます。その結果、訪問予定のヘルパーが休暇した際でも、他の担当者が代行することで、ケアの質を落とさずサービスを提供することが可能となります。

また、同担当制の導入は、ケアの質の面だけでなく、サ責による代行訪問のヘルパーへの申し送りや介護手順を伝達する負担の軽減、訪問可能なヘルパーを探す作業の省力化も期待できます。

## (2) 個々のヘルパーの「多能工化」を図る

(1)に加え、ヘルパーの「多能工化」を図ることも、休暇への対応策として有効です。ここで言う「多能工」とは、家事援助だけでなく身体介護の技術を有するとともに、難病や認知症、看取り期の介護など様々なニーズに対応可能なスキルを持つヘルパーのことを指します。

高度な介護技術を要する利用者を担当するヘルパーが出勤できなくなった場合、職員の多能工化が進んでいなければシフトの穴埋めができず、サ責が対応せざるを得なくなります。また、当該ヘルパーが長期に現場から離れることになれば、サ責による代行訪問が頻発し、アセスメントや訪問介護計画の作成といった本来業務が圧迫されてしまいます。

こうした問題の発生を防ぐためにも、**事業所内外の研修やOJT（日常業務を通じて行う従業員教育）、SDS（自己啓発）を通じ、様々なケアニーズに対応可能なヘルパー（多能工）の育成を進めていく**ことが求められます<sup>1</sup>。

## 3 代行訪問ヘルパーへの連絡の効率化

急な休暇連絡への対応を効率的に行うためには、上記のような取り組みとともに代行訪問が可能なヘルパーへの連絡作業（代行ヘルパー探し）の負担を軽減することも重要です。

### (1) 代行訪問可能なヘルパーの選択肢を用意しておく

今回ヒアリングを実施した複数の法人において、ヘルパーからの急な休暇連絡に備え、サ責があらかじめ代行訪問を打診するヘルパーの選択肢を用意しているとの話が聞かれました。具体的には、定期的な稼働をしていないヘルパーや一時的に稼働を減らしているヘルパーなど、**複数のタイプのヘルパーからなる「代行訪問候補者リスト」を作成し、休暇等が発生した場合、訪問できる可能性が高い順に声掛けを行う**といった取り組みがこれに当たります。

こうした選択肢を事前に用意しておくことで、サ責がある程度心理的な余裕を持って代行ヘルパーを探すことができるものと考えられます。

### (2) コミュニケーションアプリを活用して効率的に連絡をとる

休暇を取った者の穴埋めを依頼するヘルパーを探す場合、サ責が電話で個々のヘルパーに連絡し、代行訪問できるか否かを確認するケースも多いと考えられます。こうした連絡に係る負担を軽減するため、今回のヒアリング先ではコミュニケーションアプリを活用し、ヘルパーへ情報発信をする仕組みが導入されていました。

同アプリを使用することで、多数のヘルパーへ一度に情報を送ることが可能となります。そのため、限られた時間で代行訪問が可能なヘルパーを見つけるための手法として非常に有効です。一般的なコミュニケーションアプリは、導入に多額の初期投資は不要であり、年配者でも操作が比較的容易であるといったメリットがあります。連絡負担の軽減に向けて積極的にICTを活用する姿勢が重要になると考えられます。

<sup>1</sup> 職員の多能工化に向けた育成事例については、Q16を参照。

## 事例



事務効率化のための

## 初めの一步となる取組事例

## 事例 1

### 「休み希望」書式を活用し、代行ヘルパーを確保 (有限会社アムズ 安夢住ケアセンター下関)

有限会社アムズの安夢住ケアセンター下関（山口県下関市）は、ヘルパーが急な休みを申し出てきた場合、社内書式「休み希望」で対応している。シフトが確定しているにもかかわらず、急な事情で欠勤せざるを得なくなった場合、休みをとりたいスタッフは、まず休暇取得希望日と、その日に訪問する予定の利用者の氏名及びそのサービス提供開始時刻と終了時刻を「休み希望」書式に記入し、事業所へ提出する。

事業所は「休み希望」を受け取ると、それぞれの利用者に合ったヘルパーを新たにマッチングさせていく。代行のヘルパーが確定した段階で書式に「OK」を書き入れることで処理が完了する。こうした手続きを経ることで、急な休暇の申し出があっても、スムーズな対応が可能となっている。

**休み希望**

名前 \_\_\_\_\_

休み希望日 **平成28年 9月 7日(水)**

シフト	会社使用欄	
	ヘルパー	連絡確認
8:20 ~ 8:40		OK
10:00 ~ 11:00		OK
11:10 ~ 12:10		OK
14:00 ~ 15:00		OK
15:30 ~ 16:00		
16:00 ~ 16:30		OK
16:30 ~ 17:00		
17:00 ~ 18:00		

急な休みを申請する際、使用している「休み希望」の書式

## 事例 2

### 複数のヘルパーにより利用者を担当する「複数担当制」の導入 (ばんぷきん株式会社)

宮城県石巻圏域（石巻市、東松島市、女川町）で訪問介護や居宅介護支援、通所介護、小規模多機能型居宅介護などのサービスを提供しているばんぷきん株式会社（宮城県石巻市）では、1人の利用者を複数のヘルパーが担当する「複数担当制」をとっている。

同社の場合、利用者から特定のヘルパーを指名してサービス提供を求められることも多い。しかしながら、管理者やサ責が利用者を説得し、原則として概ね3人～5人のヘルパーで1人の利用者に対応する体制を組む。

こうした体制を組む背景には、①ヘルパーと利用者との間の金品等の授受やヘルパーによる虐待を防ぐ「不正防止」、②複数のヘルパーの目で利用者进行评估する「アセスメントの視点の多様化」、③特定のヘルパーに負担の大きい利用者へのケアが偏ることを防ぐ「負担の分散化・平準化」といった目的がある。

また会社によれば、この「複数担当制」については、訪問を予定していたヘルパーからの急な欠勤連絡があった場合において、利用者の普段の状況を十分に理解していないヘルパーがサービスに入るような事態を防ぎ、かつ代行可能なヘルパーを効率的に見つけ出せるという利点があり、この点が同体制を組む最大の目的とのことであった。

## 事例 3

### 代行訪問可能なヘルパーの選択肢確保と優先順位設定 (株式会社ビリーブケアサポート)

青森県青森市や八戸市で訪問介護や居宅介護支援、訪問看護や訪問入浴などの事業を展開している株式会社ビリーブケアサポート（青森県青森市）では、訪問を予定しているヘルパーの急な欠勤に備え、代行訪問が可能なヘルパーの選択肢をリスト化しておくよう事業所管理者やサ責に指示を出している。

上記の指示については、訪問日当日などにヘルパーから急な欠勤の連絡があった場合に、連絡受領から利用者宅への訪問までの限られた時間の中で事前の情報管理ができていないために、代行者が見つからず、そのためにサ責による訪問や、訪問者が確保できないという事例の発生することを防ぐという目的がある。具体的には、①(複数担当制の場合の)チームメンバー、②(以前は稼働をしていたが)高齢等のために直近では定期的な稼働をしていないヘルパー、③訪問のシフトがそれほど詰まっていない現役のヘルパー、④(稼働はしているが)当日は休暇等でシフトが入っていないヘルパー、⑤(最終手段としての)サ責といった順に声掛け・対応の優先順位を設定し、順に代行訪問の打診を行う。こうした仕組みを講じることで、当日の訪問シフト全体に大きく手を加えることなく、ある程度心理的な余裕を持って欠勤連絡に対応することが可能となっている。

同社の経営者によれば、上記のような取り組みは基本的なものだが、休日予定の事前連絡の原則徹底や複数担当制、メールを活用した連絡の迅速化と組み合わせることで、急な欠勤が生じた場合の対応に係るサ責の負担の大幅な軽減が図られているとのことであった。

## POINT

#### 複数担当制や職員の多能工化を通じ、急な欠勤に対応できる体制をつくりましょう。

- ヘルパーの急な欠勤に対し、サ責による代行訪問・穴埋めが常態化すると、サ責の本来業務が圧迫されてしまいます。
- 休み予定の事前連絡の徹底により急な欠勤の発生を最小化するとともに、「複数担当制」の採用、ヘルパーの「多能工化」により、欠勤するヘルパーの「穴埋め」ができる職員を育てることが重要です。
- また、代行訪問が可能なヘルパーを迅速に探し出すために、声掛けの優先順位設定や打診連絡におけるコミュニケーションアプリの活用も検討すべきです。



## Q 6 介護記録や報告書の作成をどのように効率化させるか？

### A 6 重複や漏れがなく、専門性を備えた様式が記録のしやすさ・読みやすさを向上させ、効率化につながります。

介護記録や報告書は、訪問介護事業所と利用者をつなぐ大切な記録です。また、訪問介護サービスが着実かつ安定的に実施されていることを第三者に対して証明する書類でもあり、同時に、訪問介護サービスの質を確保し、利用者にとっての最適なサービスを検討するための大切な情報でもあります。しかし、記録の重要性が増すことに比例して記録事項も増え続けてしまえば、記録の書き手にとっても、記録の読み手にとってもストレスになってしまいます。介護記録や報告書は、限られた時間に作成されることから、記録事項は正確なものである必要があります。

ここでは、介護記録や報告書の作成を効率化させるためのポイントを3つに分けて検討します。

#### 1 必要な情報だけを、重複なく・漏れなく集約できる報告様式

報告は毎回のサービスに必ず付随するため、ムダなく行うことができれば業務効率が大きく向上します。このことから、ヘルパーが報告書の作成に必要な以上の時間を費やしたり、必要のない事項を記録したりすることは、訪問介護事業所にとって解決すべき課題です。

この課題に対する最も有効な対策の一つが、介護記録や報告書の様式の改善です。洗練された様式は、報告者ごとに異なる書き方がなされることを回避し、読み手にとっても読みやすく、ポイントが分かりやすく、管理しやすいといったメリットがあります。さらに、報告すべきポイントが明確であるため、ヘルパーにとっても分かりやすく、ストレス軽減につながります。

具体的な様式の改善策として、**チェック形式にする**ことが挙げられます。手順書に基づいて行う各種のサービスが適切に実施されたかどうか、該当する項目の文頭にある□の中にチェック「☑」をすることで報告をしたものとみなす方法は、**ヘルパーが実施すべきサービス内容が明確になるだけでなく、ヘルパーにとっても予定されたサービスを適切に行ったかどうかを自己チェックすることができます。**

例えば、あらかじめ必要な情報の項目を立てたり、選択肢を用意したりすると、その選択肢から該当する項目を選び、追加の報告事項があれば備考欄を活用すれば良いため、ヘルパーにとっては書きやすく、サ責には読みやすい様式になります。書きやすく読みやすい様式へと随時更新し続けることは、記録や報告書作成の効率化につながるだけでなく、利用者のご家族の満足度を

高めることにもつながります。

## 2 介護記録作成業務の基礎的な効率化策

介護記録は、ヘルパーが利用者の状況を記録し、職員間での情報共有を通じてケアの連続性・継続性を保持していくために重要な書類です。また、報酬請求時のベース情報になるとともに、万が一クレームや訴訟が発生した場合の法的な証拠書類にもなります。そのため、正確かつ十分な情報を記載することが何よりも求められます。

他方、記録の作成作業は、サービス提供のたびに発生し、ヘルパーにとって大きな負担になっているものと推察されます。

今回のヒアリングを踏まえれば、こうした問題への**対応策として、①必要な項目を盛り込んだ法人統一書式の作成、②チェック形式を中心とした書式による「書く」作業の省力化、③記録の書き方のルールに関する教育、という3点**が主に行われていました。

これらのうち①については、法人内で記録すべき情報として必要な項目を整理し、統一的な記録書式を定め、ヘルパーによって記録の内容に大きなばらつきが生じるのを防ぐことにつながります。また、②は「文章を書くのが苦手」というヘルパーも多い状況において、書式内の記述欄を必要最小限にとどめ、記録作成業務の省力化を図ることを目的としています。

①や②の取り組みは、すでに多くの介護事業者において実施されており、本書でも複数の類似事例が掲載されています。仮に①や②のような取り組みに未着手の事業者においては、介護記録の作成に係る業務効率化の第一歩として実施すべきと考えられます。

③に関しては、「介護記録は他人が読むもの」「サービス提供時に発生した事実を記録するもの」という視点に基づき、主に「備考」欄や「介護者所感」欄の記載方法について指導することを指します。書き方のルールを指導することで、「介護記録に何を書けば良いか分からない」あるいは「書くべきことが多くて情報をうまくまとめられない」といった理由でヘルパーの業務が滞るような事態を防ぐことにつながるものと考えられます。

ヒアリング結果や先行文献などを踏まえれば、介護記録の書き方のルールとして、以下のような留意点が挙げられます。

図表 介護記録記入上の留意点（例）

介護記録を作成する目的の共有	なぜ介護記録を作成しなければならないのか、その目的を明確にし、ヘルパーと共有する。
5W1Hの整理	「いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように」という点を整理し、記録する。
事実を記載する	介護記録のベースは「事実」にある。例えば、利用者の体調が悪い場合、「具合が悪そう」という主観ではなく、体温や食べた食事の量・内容など、客観的な情報を記載する。
メモを使用する	時間が空くと記憶が薄れ、正確な事実が記載できなくなる。サービス提供中に簡単なメモをとり、利用者の発言などを書きとめておく。
簡潔な文章で書く	記録に記載する文章量は多ければ良いというわけではない。文字数が多くても、情報としてほとんど価値がないケースも存在する。記録は簡潔な文章で記載する。

事例



事務効率化のための  
**初めの一步**となる**取組事例**

事例1

チェック形式を中心とする記録様式の制定  
(株式会社よねき ヘルパーステーションよねき)

小規模多機能型居宅介護や介護付有料老人ホーム等のサービスを提供する株式会社よねき(山形県山形市内)が運営するヘルパーステーションよねきでは、介護記録帳票の簡素化を図っている。

具体的には介護記録の書式について記述部分を極力減らし、書式にあらかじめ記載した項目へチェック「」をすることで必要な情報が記録できるような書式への改善を進めている(写真参照)。こうした書式変更の背景には、ヘルパーが記録の作成に手間どり、次の利用者宅に移動する際、焦って事故などを起こさないようにとの配慮がある。

なお、チェック形式の書式にしてもヘルパーが正確にチェックをしないと意味がないため、ヘルパー研修等で帳票の書き方から指導を行っている。

利用確認票

〒990-2352  
山形県山形市南町字法良121-1  
ヘルパーステーション  
**よねき**  
TEL 023-645-2639  
FAX 023-645-2601

区分	時間帯	サービス内容	記 事
身体介護	居宅介護・訪問介護	・入浴 ・食事介助 ・排泄介助 ・移動介助 ・褥瘡ケア	訪問日 / 年 月 日 ( )
生活援助	居宅介護・訪問介護	・掃除 ・洗濯 ・調理 ・買い物	
身体・生活	居宅・トイレ介助	・褥瘡ケア ・褥瘡予防 ・褥瘡治療	
30分未満		・褥瘡ケア ・褥瘡予防 ・褥瘡治療	
30分以上～1時間未満		・褥瘡ケア ・褥瘡予防 ・褥瘡治療	
1時間以上～2時間未満		・褥瘡ケア ・褥瘡予防 ・褥瘡治療	
2時間以上～3時間未満		・褥瘡ケア ・褥瘡予防 ・褥瘡治療	
3時間以上～4時間未満		・褥瘡ケア ・褥瘡予防 ・褥瘡治療	
4時間以上		・褥瘡ケア ・褥瘡予防 ・褥瘡治療	

介護記録書式(変更前)

利用確認票

ヘルパーステーション 〒990-2352  
山形県山形市南町字法良121-1  
TEL 023-645-2639  
FAX 023-645-2601

お名前 姓 事業所名 **よねき**

サービス実施日 年 月 日 ( )

利用確認票

身体介護  生活援助  身体・生活  介護予防  緊急事態

緊急事態  災害時  2人介助(ヘルパー2名共同の事)

その他 ( )

清潔  トイレ介助  入浴  移動  トイレ介助  トイレ介助  トイレ介助

生活  掃除  洗濯  調理  買い物

移動  褥瘡  褥瘡予防  褥瘡治療

身体介護  褥瘡 (全身・部分)  褥瘡 (部分)  褥瘡 (部分)

生活援助  掃除  洗濯  調理  買い物

身体・生活  褥瘡 (全身・部分)  褥瘡 (部分)  褥瘡 (部分)

移動  褥瘡 (全身・部分)  褥瘡 (部分)  褥瘡 (部分)

記録  褥瘡 (全身・部分)  褥瘡 (部分)  褥瘡 (部分)

自立支援  自立支援  自立支援  自立支援

その他  その他  その他  その他

介護記録書式(変更後)

事例2

必要な情報を重複なく・漏れなく、効率的に記録する「様式の簡易化」  
(ケアサプライシステムズ株式会社 訪問介護ステーションわかば)

ケアサプライシステムズ株式会社(群馬県高崎市ほか)は、蓄積された経験と情報を元に介護記録や報告書の様式、記載方法等を数次にわたって改定している。

以前は記録や報告は概ね自由記述で行っていたため、作成に30分程度を費やす場合もあった。特に、サービス担当者会議録に書かれた内容は細かく、訪問介護計画に記載された内容と重複する部分が多いため、どこがポイントなのかを把握しにくく、読むだけで相当な時間が費やされていた。

そこで、あらかじめ多くの選択肢を用意し、該当項目にチェックする様式へと変更。サービス担当者会議の開催場所は「利用者宅」か「その他」のいずれか該当する項目にチェックする形式にしたほか、「現状と課題」、「問題点」と「注意すること」等に分類し、事業所として必要な情報を収集・記録するためにより効率的な様式へと改善させた。現在も簡易化は進行中で、例えば、あらかじめ記録者の氏名を印字し、記録者は自身の氏名に○を付けることで、名前の記入に費やす時間も縮減した。

これにより、記録作成時間は当初に比べ、およそ5分の1に縮減されている。

なお、様式は行政による実地指導の結果や法改正内容の反映、現場スタッフからの要望が反映されている。様式の変更がなされると、管理者会議で情報共有された後、各事業所におけるサ責会議にて様式の変更が伝達され、ヘルパー個々へはその次の全体会議をもって伝達が完了する。



## ICTを活用した さらに発展的な取組事例

### 事例3

#### 質の高い介護サービスと介護記録・報告の効率化を同時に実現 (有限会社イトーファーマシー)

有限会社イトーファーマシー（三重県鈴鹿市）は、「行為動作分析」に基づく「介護評価システム」を活用して、質の高い介護サービスと介護記録や報告の効率化を同時に実現している。

介護評価システムを導入する前は、介護記録や報告を全て手書きで行っていた。煩雑な報告書作成作業の改善は、ヘルパーが心にゆとりを持って利用者へサービスを提供する上で必ず実行しなければならない課題であった。そこで同社は「介護評価システム」を独自に開発した。

介護評価システムは、介護記録や報告を全て携帯電話で行うことを可能にするシステムである。携帯電話への入力、あらかじめ設定された選択肢（例えば「していない」・「した」）から選ぶ形式となっている。行為動作分析によって細分化された入浴や排せつ等の生活行為の介助を実施した場合は、該当する報告事項の選択肢から「した」を選択する。行うべきサービスの内容を一つひとつ確認できるため、ヘルパーは必要なサービスを漏れなくチェックすることができる。携帯端末に表示された手順書の各項目に回答し、「介護所感」を入力。サーバに送信すると、サーバに記録として保存されるため、サーバ送信でサービス完了となる。サーバへ送られた記録を元に、サ責は必要に応じ、会議等で適宜ヘルパーと協議を行い、手順書の見直しと修正を行っていく。

今では介護評価システムによる報告書作成にかかる時間は5分未満である。報告書作成のために残業をしていた頃と比べ、時間のロスが大幅に削減された。

#### POINT 介護記録や報告書作成の効率化は、様式の改善から始めましょう。

- 介護記録の作成業務に係る効率化は、法人で使用する記録書式の統一と簡素化（チェック形式など）、ヘルパーに対する書き方の指導から始めましょう。
- 介護記録や報告書の様式は訪問介護事業所の事業方針がヘルパーに正しく伝わる項目を厳選しましょう。



## Q 7 介護記録や報告のシステム化をどのようにすれば良いか？

### A 7 システム化で解決したい課題を明確にした上で、リアルタイムの情報共有や請求業務・勤怠管理とのデータ連動などにICTを活用しましょう。

介護記録（サービス実施記録）は、利用者の日々の状況を記録し、職員間で情報を共有し、ケアの連続性を維持するために必要な書類です。また、国保連へ報酬請求を行う際のエビデンスになるものであり、ケアの質だけでなく経営面でも重要な意味を有しています。しかしながら、日々、サービス提供ごとに作成が必要になるため、ヘルパーやサービス提供責任者（以下、サ責）にとって大きな作業負担になっている点も否めません。

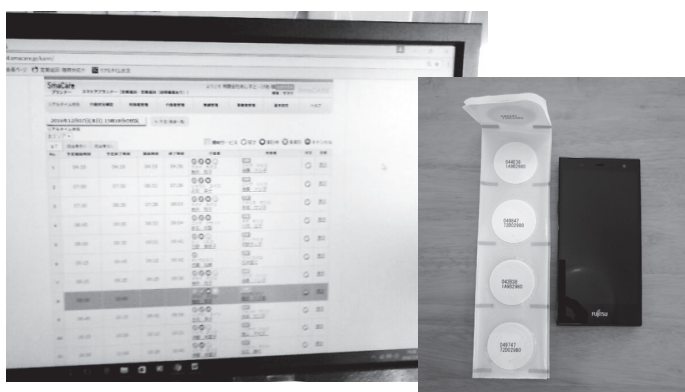
ここでは、介護記録の作成業務を効率化する手段として、ICTを積極的に活用する意義やシステム化するに当たっての留意点とともに、事業所内で行う事務処理の負担軽減に向けた具体的な対応策を検討していきます。

#### 1 記録作成後の処理の効率化

介護記録は、一度作成してそれで終わりという類の書類ではありません。作成した記録を事業所へ提出し、サ責が内容をチェックし、必要に応じてケアマネジャーなど他の職種へ記載されている情報を提供していかなければなりません。また、月末などに当該記録をベースとした報酬請求のための事務処理も発生します。

このような作業の負担軽減のためには、ICTの活用が大いに役に立つと考えられます。例えば、現場のヘルパーに対してスマートフォンやタブレット端末を貸与し、介護記録から報告、他職種との共有、訪問実績の確定まで全て電子的に行うことができれば、書類のやりとりなどの手間を省くことができます。併せて、他職種とのリアルタイムの情報共有や日ごとの実績確定が可能となり、サ責の業務負担は大きく軽減されるものと考えられます。

今回のヒアリングでは、介護記録は手書きで作成したほうが速いとの意見を耳にしました。確かに、記録作成単独で見



(有) あしすと・けあが導入している介護システム(左)と、使用しているスマートフォンおよび利用者タグ(右)。介護記録等の情報はいつでもシステム上で閲覧可能となっている

ると手書きのほうが速い可能性があります。しかし、ICTを活用する利点は、その後の一連の流れ全体を最適化できることにあります。そのため法人経営者や管理者においては、現場のヘルパーの意見を尊重しつつ、事業所運営全体の効率性の観点からICT導入の是非を判断することが必要です。なお、ICT化においては、初期投資の大きさと（電波の都合上）中山間部での使用が難しい点、ICT機器への習熟が問題として想定されます。この点について、次ページに記載した公益社団法人京都保健会の事例のように、「アナログ」と「デジタル」のハイブリッド型の取り組みにより問題を解決する方法も考えられます。

## 2 業務効率化に大きく寄与する「介護記録や報告のシステム化」

介護記録や報告をシステム化することにより、例えば、様式の変更を利用者ごとに行うことも可能になります。サ責が利用者の状態を把握し、利用者に最適なヘルパーを選択し、ヘルパーは携帯電話に送られてくる手順書を確認し、手順書に示されたサービスを適切に実施していきます。実施後には、実施したことを速やかに携帯電話から報告を行います。

システム化には、請求管理システムと連動したものや、連絡や報告など情報共有に特化したもの等多種多様な形があり、訪問介護事業所が必要とする枠内で活用することとなります。いずれの形であっても、その操作性や利便性を十分に考慮した制度設計が重要です。また、システム化によって業務効率が高まる一方で、ヘルパーへの技術指導やヘルパーとのコミュニケーションを希薄にしない工夫も求められます。



介護記録や報告をシステム化することにより、得られるメリットは大きい

## 3 介護記録の作成プロセスの最適化をICTで加速化する

介護記録の作成業務をICT化することで業務全体の効率化を図るためには、ICTを導入する前の現在行われている作業工程を再点検することが大切です。再点検をすることで、介護記録の作成プロセスのうち、例えば「手書きの文字を読むのに時間を要する」であるとか、または「介護記録に書かれた情報の共有の仕方に工夫の余地がある」等、どの部分に課題があるかが浮き彫りになります。ICTを導入するに当たっては、このように浮き彫りになった課題の解決を目的に据えると、より大きな効果を発揮します。

ただし、ICTの活用に当たっては、情報の漏えいを防止する措置を講じなければなりません。「外部からの不正なアクセス防止」はもちろん、誤った操作による関係者以外へのメールやFAX送信を回避するための「2人以上による送信先の確認行為」や誰でも情報の閲覧が可能になってしまう原因となり、ログアウトし忘れを防ぐ「注意喚起アラート」などの対策が重要です。

事例



ICTを活用した  
発展的な取組事例

事例 1

外部オペレーターによる介護記録の作成

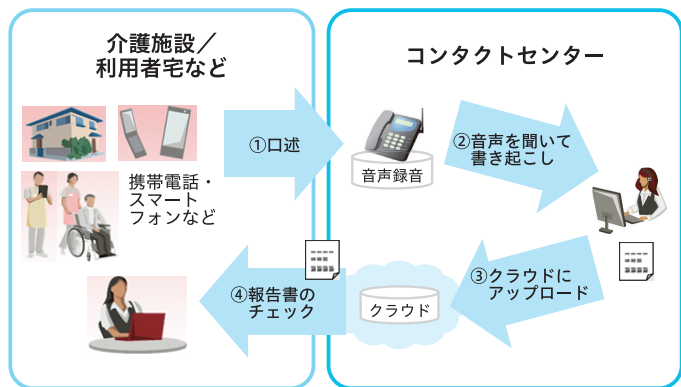
(公益社団法人京都保健会 ヘルパーステーション太秦安井)

訪問介護や訪問看護、通所介護、看護小規模多機能型居宅介護などのサービスを提供する公益社団法人京都保健会のヘルパーステーション太秦安井（京都府京都市）では、大手ベンダーと連携し、「(ベンダーが運営する) コンタクトセンターのオペレーターによる介護記録作成の代行サービス」を活用した業務効率化の仕組みについて、実証実験を行っている。

上記の仕組みについては、①利用者宅を訪問したヘルパーによる大手ベンダーが運営するコンタクトセンターへの電話、②センターに駐在するオペレーターに対する口頭での訪問状況の伝達、③ヘルパーから報告を受けたオペレーターによる介護記録の作成とクラウド上への記録の保存、④コンタクトセンターからサ責への記録作成完了の通知、という一連の流れから構成され、看護師や介護福祉士などの専門職がオペレーターとなっている点に特徴がある。

同事業所へのヒアリングによれば、この仕組みを活用するメリットとして、ヘルパーの記録作成負担が軽減されることのほか、直行直帰型の働き方をするヘルパーが増加した場合でも介護記録等の情報が随時入手できること、文書作成に長け医療や介護に精通したオペレーターが記録を作成するため、記録の読みやすさが向上することなどが挙げられていた。

また、記録作成1件当たり数百円程度の手数料が必要となるが、特段の初期投資は不要であり、同事業所においては、利用者宅からステーションまでの移動に対する手当などの間で相殺が可能とのことであった。



電話で外部オペレーターへ訪問状況を伝達し、介護記録を作成するコンタクトセンターの仕組み

事例 2

地域連携による小規模事業所の ICT 化の取り組み

(有限会社あしすと・けあ 在宅ケアだんだん)

通所介護や住宅型有料老人ホームなどを運営する有限会社あしすと・けあ(大分県臼杵市)は、平成28年度より「在宅ケアだんだん」を立ち上げ、定期巡回・随時対応型訪問介護看護を同市で初めて手掛けている。同サービスの実施に当たり、職員に対してスマートフォンを貸与し、「定期巡回・随時対応サービス業務支援システム」を活用した業務の効率化を図っている。

同システムの活用により、いつでもスマートフォンの画面上でサ責やヘルパー、看護師が訪問介護や訪問看護サービスの提供状況を把握することが可能となった。また、介護記録や申し

送り事項をスマートフォン上で作成できるようになり、情報共有の迅速化が図られるとともに、ペーパーレス化も進むことになった。

今後は、実施状況を精査した上で、ケアマネジャーや主治医との連携、通所介護事業所が連動した情報共有のためのシステムの構築、利用者宅に設置したカメラを用いた映像による状況確認などへの展開を検討している。

### 事例 3

## タブレット端末の活用による記録の作成

(社会福祉法人長岡福祉協会 高齢者総合ケアセンターこぶし園)

施設系、在宅系など様々なサービスを展開する社会福祉法人長岡福祉協会の高齢者総合ケアセンターこぶし園（新潟県長岡市）では、以前、他の多くの事業者と同様に月末・月初の請求業務が多く、また、各種記録作成のための残業、多職種間の情報共有のタイムラグなどの課題が発生していた。

そこで、上記のような問題に対応するため、経済産業省の研究事業を活用し、訪問介護や訪問看護の現場にタブレット端末と携帯型プリンターを導入して ICT 化の推進に着手。業務の効率化とリアルタイムでの情報共有を実現した。

例えば、従来はサービス提供後にヘルパーが介護記録用紙に実績を記入し、それを日報に転記するなど同じ情報を何度も書かなければならず、大きな負担になっていた。それがタブレット端末の導入後は、現場での実績入力自動的に事業所と共有されるため、転記作業のような業務の重複がなくなり、負担軽減につながっている。

また、地図アプリやカメラ機能を利用することで、訪問時間への遅れの防止や詳細な情報伝達（利用者の状態をカメラで撮影し、サ責へ送信するなど）が可能となり、サービス品質の向上にも寄与している。



業務の効率化とリアルタイムでの情報共有を実現するタブレット端末と携帯型プリンター

**POINT** 書式の統一から始め、ICTにより、記録業務全体の効率化を目指しましょう。

→ ICT の活用により、記録に係る業務（実績確定、他職種との情報共有など）全体の効率化も検討することが求められます。



## Q 8 介護記録の整理・保管をどのように効率化するか？

### A 8 ファイルングの工夫で資料を探す手間を減らし、ICTによるペーパーレス化も検討することが重要です。

Q7で述べたように介護記録（サービス実施記録）は、サービス提供ごとに作成しなければならない書類です。一つひとつはそれほど場所をとらなくても、事業所の利用者全体の記録が積み重なれば膨大な量になります。同記録はサービス提供に係る重要な証拠書類であるとはいえ、効率的に整理・保存をしなければ事業所が紙に埋もれてしまいかねません。

また、記録書類の整理に不具合があれば、必要な書類を探す作業に時間がとられ、その分、他の業務にしわ寄せが来てしまいます。これは業務の効率性を考える上で大きな課題の一つです。

本項では、多くの事業所が悩みを抱える介護記録の効率的な整理・保管方法について、ファイルング時の工夫といった初歩的な取り組みから ICT を活用したペーパーレス化まで検討を行います。

#### 1 資料のファイルングを行う際の工夫

事業所において日々の業務で頻繁に使用する書類については、ファイルングし、執務室内のキャビネットへ格納する形が一般的と考えられます。こうした頻繁に使用する書類が効率的に整理されていなければ、「書類を探す」という作業に多くの時間をとられてしまいます。1回の書類を探す作業は短くても、それが1ヵ月、1年と蓄積すれば、数時間から数十時間分の作業時間を奪われることになりかねません。

また、記録の整理に問題があれば職員間の情報共有が円滑に進まず、一度アセスメントの際に確認した事項を再び聞き直さなければならなくなり、利用者へ無用な負担をかけてしまうことも考えられます。

こうした問題を防ぐためには、事業所において**書類の整理・保管ルールを定め、職員全員に当該ルールの周知徹底を図ることが必要**になります。そうした対応を行うことが、新入職員でもすぐに必要な書類を見つけ出すことができる効率性の高い事業所づくりの第一歩となります。さらに、職員が独自の判断で書類の収納を行った結果、同職員の退職時や不在時に書類の所在が分からなくなるといった事態を防ぐことにもつながります。

なお、今回ヒアリングを実施した事業者では、書類の整理・保管において図表1に記載したような工夫が行われていました。

図表1 書類の整理・保管時の工夫

項目	内容
①一目でも分かるファイルの整理	・介護記録をとじるファイルを男女別に色分けしたり、背表紙に利用者の氏名を記載するなど、ファイルを開いて中を見なくても探している書類の所在が一目で分かるような工夫を行う。
②1利用者1ファイルの徹底	・利用者の情報が分散し、必要な情報を探す手間が増えることを防ぐため、1人の利用者に関する記録を1つのファイルに綴る。 ・仮に事務効率を高めるため請求関連の書類を分ける場合であっても、担当者独自のルールでのファイリングは行わない。
③インデックスの使用	・介護記録、訪問介護計画、指示書、重要事項説明書など書類の種類ごとにインデックスを使用し、ファイル内のどこにどのような書類があるか分かりやすくする。

図表1の①～③は一見すると当たり前のことです。しかし、徹底できている事業所はそれほど多くはないのではないのでしょうか。こうした取り組みを行うだけでも、業務効率は大幅に向上するものと考えられます。なお、介護記録は自治体によっても異なりますが、利用が終了してから2年～5年の保存が義務付けられています。こうしたサービスが終了した利用者に関する記録についても、図表1に記載した点を重視した整理・保管を行うことが重要です。

サービスが終了した利用者の記録は、普段の業務で使用することはありません。しかしながら、実地指導で提出を求められたり、類似のケースに対応する際の参考とするため、急遽必要になる場合があります。仮に、どこに保管したか分からない状態であれば、やはり、書類を探すだけの作業に時間を費やすことになってしまいます。

そこでサービス提供が終了した利用者の記録の保管・整理についても、市販の文書保存箱などを使用してどの箱に何の書類が入っているか、一つひとつの中身を確認しなくても済むように工夫しておくことが求められます。

## 2 ICTを活用したペーパーレス化への取り組み

1に記載した整理・保管の考え方は、基本的には紙ベースの書類・資料に関するものです。他方、Q7で記載したようにタブレット端末などを使用して介護記録の作成・送信・情報共有を進めれば、そもそも紙がそれほど必要なくなり、書類の保管や整理に関する問題は解消されるものと考えられます（ペーパーレス化）。加えて、コピー用紙代や印刷代、保管用スペースの賃料の削減も期待されます。また、電子化が進めば、「検索機能」を活用して必要な情報を探す手間も省力化されます。ペーパーレス化の前提となる職員へのタブレット端末の貸与や記録作成業務のICT化は、一定のコストが必要になります。現状の紙代や印刷代との費用対効果を比較検討しメリットがあれば、ICT化を進めることも経営判断としてはあり得るものと考えられます。

図表2 ペーパーレス化のメリット・デメリット（例）

ペーパーレス化のメリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書類保管場所の省スペース化</li> <li>・コピー用紙代や印刷代の削減</li> <li>・情報検索や情報共有の効率化</li> <li>・（利用者の個人情報を持ち歩かなくて済むことによる）セキュリティの向上</li> </ul>
ペーパーレス化のデメリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一定の初期投資が必要（タブレット端末やスマートフォンの貸与、ソフトウェア購入、システム投資）</li> <li>・メモ等の取りづらさ</li> <li>・複数の資料を同時に閲覧・参照する場合の見やすさや使い勝手の悪さ</li> </ul>

## 事例



事務効率化のための

## 初めの一步となる取組事例

## 事例 1

## ファイリング時の工夫による記録閲覧に要する時間の短縮 (株式会社ケアジャパン)

訪問介護や通所介護、認知症対応型共同生活介護などの事業を行う株式会社ケアジャパン（愛媛県松山市）では、事業所で使用する書類の整理・整頓の方法を工夫することにより、業務効率の改善を図っている。

同社では以前、利用者の全ての記録を、一見しただけでは違いが分からない同色のファイルに入れて保管をしていた。そのため職員が特定の利用者の記録を閲覧する場合に1つずつファイルを開いて中身を確認しなければならず、「書類を探す」というだけの作業に非常に多くの時間を要していた。そこで、ファイルの背表紙に利用者の氏名を記載し、併せて、利用者の状況に応じてファイルの色分けを実施。その結果、利用者情報の閲覧にかかる時間の短縮を実現した。

また、利用者のファイルを収納するキャビネットについて、スライド扉の場合には中央にあるファイルの確認や取り出しに支障が出るため、観音開きのキャビネットへ統一。ファイルの出し入れの円滑さと収納書類全体の見やすさの向上も図っている。



利用者の状況や属性に応じてファイルを保管すれば効率化を図ることが可能に

## 事例 2

## 市販のレターボックスや文書保存箱を使用した整理・保管ルールの設定 (一般社団法人神戸共生会 さくら介護センター)

訪問介護サービスを提供する一般社団法人神戸共生会さくら介護センター（兵庫県神戸市）では、サ責ごとに設置したレターボックスや文書保存箱を使用して書類の整理・保管のルールを設け、文書の紛失防止や検索の効率化を図っている。

同社では、ヘルパーが作成した介護記録を2週間に1回程度の頻度で事務所へ持参する。この際、利用者を担当するサ責の名前が書かれたボックスに記録を投函する。その後、投函された記録は事務職員により実績としてパソコンへ入力され、入力済み提供票と介護記録がワンセットでボックスへ戻される。サ責は適宜自身のボックス内の書類を確認する。こうしたルールを設けることで、紛失リスクを低減し、バラバラになった書類を集約する手間を省いている。

また、過去の書類については、介護記録とサービス提供票を一体として年度・月ごとに市販の文書保存箱を使用して保管している。箱の外側に色々と情報を書き込めるものを選んでいため、中を取り出さずに箱のままで検索をすることが可能であり、実地指導などの必要な時に、速やかに目的の書類を取り出すことができる。



## ICTを活用した さらに発展的な取組事例

### 事例 3

#### ICT活用によるペーパーレス化への取り組み

(社会福祉法人長岡福祉協会 高齢者総合ケアセンターこぶし園)

施設系、在宅系など様々なサービスを展開する社会福祉法人長岡福祉協会の高齢者総合ケアセンターこぶし園（新潟県長岡市）では、Q 7 の事例 3 にも記載したように、平成 15 年の未来志向研究プロジェクトを皮切りに、利用者宅と介護事業者をテレビ電話で接続する事業や訪問介護等へのタブレット端末の導入など、地域包括ケアシステムの実現に向けた重要なツールとして ICT の活用に法人を挙げて取り組んでいる。

同法人における ICT 化は、ケアの品質向上と職員の負担軽減に主眼が置かれている。しかしながら、副次的な効果としてペーパーレス化も進んでおり、例えば、朝礼などにおいてタブレット端末やスマートフォンを使用した情報共有・申し送りを行ったり（訪問看護の場合）、介護記録をタブレット端末で作成することで紙ベースの資料の大幅な削減につながっている。

また、作成された介護記録などは紙で保管せず基本的にはサーバ内に保存をしており、実地指導などの際には必要な資料をプリントアウトして提示するという形で対応している<sup>1</sup>。

同法人によれば、ICT 化の推進において、当初は一部の職員から離職をほのめかされるほどの抵抗があった。しかし、法人全体で操作に苦手意識を持つ職員のフォローを行い、現在では紙ベースでの作業には戻さないでほしいとの声が大多数を占めるほど、ICT が浸透しているとのことであった。

<sup>1</sup> 実地指導などで指摘される帳票保管のルールは、自治体により異なる可能性があります。ペーパーレス化に取り組む際は、必ず整理・保管方法について地元自治体に確認してください。

### POINT ファイリングの工夫等とともに、ペーパーレス化についても検討しましょう。

- 事業所内での書類の整理・保管のルールを作成し、介護記録のファイリング時にちょっとした工夫をすることで、書類を探す手間は大きく軽減されます。
- 介護記録の作成やその他の業務の ICT 化を進めることで、紙の書類自体の使用が少なくなり、ペーパーレス化につながります。
- コピー用紙代や印刷代、貸倉庫のレンタル代金や事業所の保管スペースの賃料などと ICT 化に要するコストを比較し、メリットがあれば ICT 化を進めていくことも検討の余地があります。



## Q 9 サービス提供責任者からヘルパーへの指示をいかに効率化させるか？

### A 9 定期的な情報共有から緊急度の高い指示や確認等、切迫度に応じて手段を使い分けることで効率化できます。

サービス提供責任者（以下、サ責）には、訪問介護計画や手順書、マニュアル等を用いて適宜必要な指示をヘルパーに対し行うことが求められています。また、指示しながらヘルパーの理解度を確保するとともに、ヘルパーの健康状態や介護技術に対して不安を感じていないかどうか等のチェックをすることも大切です。

ヘルパーのスケジュール確認や利用者からのキャンセル対応等の場面における連絡手段としては電話が思い浮かびますが、近年の目覚ましい ICT 機器の発展に伴って、携帯電話のメールはもちろんのこと、スマートフォンやパソコンを用いたコミュニケーションアプリの活用も徐々に進んでいます。ここでは、サ責からヘルパーへの指示が効率的に行われるためのポイントを3つに分けて検討します。

#### 1 各ヘルパー専用の連絡ボックスや棚を活用した指示伝達

サ責からヘルパーへ指示を伝える場合、直接会って伝える方法と、会わずに ICT を活用して伝達する方法とがあります。いずれの方法を採用するかは、ケースバイケースで訪問介護事業所の判断に委ねられます。直接会って伝える方法では、ヘルパーは訪問介護事業所までの往復を余儀なくされますが、誤解なく、指示を行うことができます。一方で ICT を活用して伝達する場合、移動時間の大幅な削減につながる一方で、指示が正しく理解されているかが確認できる仕組みを設けるといったフォローが必要になる場合があります。

ヘルパーや利用者の住まいが、比較的、訪問介護事業所に近かったり、またはヘルパーの訪問介護事業所に対する帰属意識が薄まったりしているような状況が見受けられる等の場合は、訪問介護事業所内に各ヘルパー専用の連絡ボックスやロッカーを設置することも有効です。併せて、ヘルパーが連絡事項をきちんと把握したかどうかをサ責と一緒に確認するチェックリストを用いることで、さらなる一体感の醸成にもつながります。



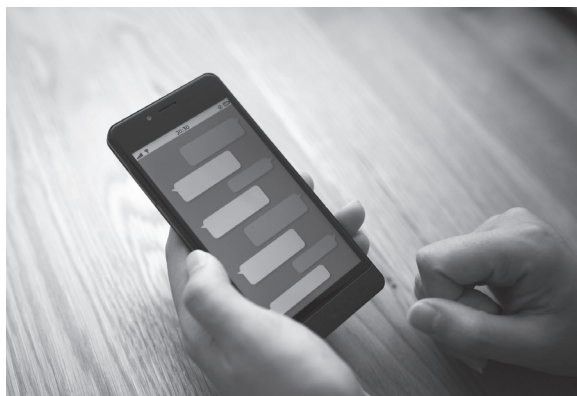
ヘルパーごとの連絡棚（提供：シムス）

## 2 経済性と有効性を実現させるため、最適な指示伝達手段を採用する

サ責がヘルパーへ指示をする場合の手段は、直接会って口頭あるいは書面で伝えるか、または、電話やメール・コミュニケーションアプリ・情報伝達のための専用システム等の媒体を介して伝達するか、大きくこの2つに分かれます。

直行直帰型ヘルパーが多い現状を考えると、日常の情報共有や指示を行うに当たっては、電話やメールを活用することが最も一般的と言えるでしょう。通常の連絡はメールで行い、急ぎの指示をする場合は電話を用いるといった使い分けを行うこととなりますが、メールの場合、宛先を複数名に設定することが可能であるため、電話連絡では成しえない複数のヘルパーに対して同時に同じ指示を送ることができる点において優れています。

ところで、近年、スマートフォンの普及に伴い、情報共有や指示はコミュニケーションアプリを介して行う訪問介護事業所が増えていきます。導入に当たっては、導入理由とその意義について納得を得て、使用方法と注意点に関する説明を行うことが求められますが、経済性と有効性のどちらにおいても優れている方法であるため、今後活用する訪問介護事業所の増加が予想されます。



情報共有する際、スマートフォンを活用して効率化を図る

## 3 システムを活用し、今後の技術指導の方向性をも探る

情報伝達のための専用システム等の媒体を介して指示を伝達する仕組みも一部で始まっています。特徴は2つあり、1つ目は、常に変わる利用者の状態に合わせた指示をヘルパーに対して確実に行うことができる点です。2つ目は、システムに蓄積された情報は利用者への適切なサービスの追求に活用されるだけでなく、担当したヘルパーの介護技術をアセスメントし、今後の技術指導の方向性を決定することにも活かすことができる点です。

例えば、サ責はヘルパーの介護技術が一定のレベルに到達していると考え、指示を送ります。一方で、指示を受けたヘルパーは、訪問介護サービスを提供した結果、サ責が期待する水準のサービスの提供が困難であったことを、システムを介して報告します。この報告を蓄積することにより、ヘルパーの介護技術をより正確に把握することが可能になります。

専用システムの導入は有効性においては圧倒的に優位である一方、経済性において検討の余地が残る場合がありますが、ヘルパーの働きやすさと質を高めるためには、非常に魅力的な手段と言えます。

## 事例



事務効率化のための

## 初めの一步となる取組事例

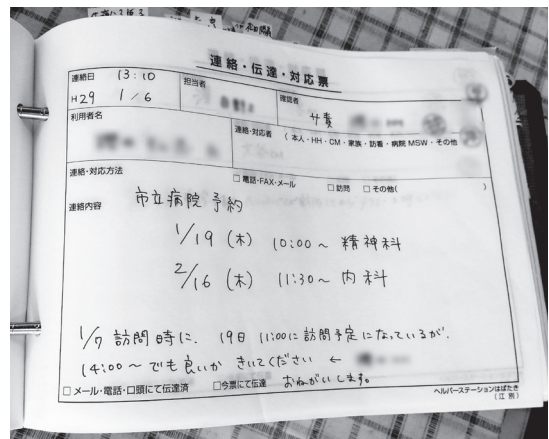
## 事例 1

ヘルパーの事業所への立ち寄りと連絡書式による情報伝達の効率化  
(株式会社シムス ヘルパーステーションはばたき)

株式会社シムス（北海道札幌市）のヘルパーステーションはばたきでは、事業所の近隣に居住する利用者を対象にサービス提供を行っていることもあり、直行直帰型の働き方を採用せず、出勤時と終業時に事業所へ立ち寄るよう指示している。ヘルパーは事業所に立ち寄った際に、サ責から訪問指示書を受け取り、前回から今回までの訪問先の活動日誌に目を通し、自分のボックスに入っている利用者についての「連絡票」を確認する。こうすることで、利用者の心身の状況や連絡事項をしっかりと把握した上でケアに臨むことになる。

訪問後は活動日誌を作成し、サ責や他のヘルパーへ利用者に関する連絡があるときは「連絡票」に記入する。この連絡票は2枚複写になっており、1部は事務所設置の個別ファイルに、もう1部は担当のヘルパーのボックスへ入れ、連絡の漏れがないようにしている。個別ファイルに入れられた連絡票は利用者の経過表にもなっている。

このような流れを作ったことで、1人の利用者に複数の職員がケアを提供する場合でも、全てのサ責、ヘルパーが利用者の状況を細かく把握できるようになり、サ責からヘルパーへの情報提供がスムーズに行われるようになった。



2枚複写になっているヘルパーの連絡票

## 事例 2

メール一斉送信と法人内共通の介護記録システムを活用  
(医療法人社団仁智会 金沢春日ケアセンター)

医療法人に併設された医療法人社団仁智会金沢春日ケアセンター（石川県金沢市）は、メールの一斉送信によってヘルパーへの連絡を効率的に行っている。同センターの訪問介護事業所では、利用者宅への訪問日時の変更が頻繁にあるため、事業所内での報告や情報共有が困難だったが、2、3年前からヘルパーとの業務連絡（業務完了報告書等）を、サ責からヘルパー個人のスマートフォンや携帯電話にメールで一斉送信することで、情報の連絡が漏れなく効率的に行われるようになった。個人のスマートフォンや携帯電話を利用するため、法人が経費補助を行っている。

さらに、法人内で共通の介護記録システムを活用。各事業所のパソコンで利用者の介護記録を閲覧できるようにしており、施設の入退所時などに、同システムを活用して多職種間の利用者情報の共有を図っている。



## ICTを活用した さらに発展的な取組事例

### 事例 3

## サ責が更新した手順書をヘルパーが携帯電話で入手する (有限会社イトーファーマシー)

有限会社イトーファーマシー（三重県鈴鹿市）は、「行為動作分析」に基づく「介護評価システム」を活用し、ヘルパーの技術レベルを勘案した指示を効率的に行っている。

ヘルパーは利用者宅で会社から貸与された携帯電話に ID とパスワードを入力し、介護記録と介護評価システムにアクセスする。サービス前には申し送りや手順書を確認し、サービス後は記録入力を行う。サ責が事前に利用者ごとの行為動作分析した手順書がサーバに保管され、携帯端末画面に表示されるため、手順書は、利用者ごとに異なる。

利用者宅でのサービス終了後の報告も携帯端末で行うため、サ責は、手書きの報告書に起こりがちな判別がしづらい文字を読むストレスから解放され、また手順書に沿った報告内容であるためポイントが明確な報告書を手にすることができる。ヘルパーによって送られた記録には、ヘルパーがそのサービス行為をどの程度行えたかについての報告も含まれる。そのため、そのサービス内容に物足りなさがある場合、サ責による技術指導が行われる。

なお、この報告がなければサービスに入ったとはみなさないとして、報告の徹底化を図っている。

行為動作  
意欲

1-2-3-0 洗体・すすぎ  
状態により介助、背中(は介助、すすぎはシャワーにて介助  
ヘルパー1   
介護時一人   
ヘルパーの介助1   
結果

1-2-3-0 出湯介助  
振戦かひどいときは足上げ介助  
ヘルパー1   
介護時一人   
ヘルパーの介助1   
結果   
身体的項目

1-2-3-0 脱衣室への移動  
見守りのみでふらつき時介助  
ヘルパー1   
介護時一人   
ヘルパーの介助1   
結果   
身体的項目

1-2-3-0 浴室から脱衣室への移動  
段差に気をつけ段差は全介助  
ヘルパー1   
介護時一人   
ヘルパーの介助1   
結果

選択肢から選んだ内容で介護記録や報告ができる

## Q9

報告・連絡・相談

### POINT サ責の業務負担の軽減と着実な指示伝達の方法を選びましょう。

- サ責は、ヘルパーへの指示伝達を行う役割を担っています。日々発生する大小様々な指示や情報の伝達は、スムーズかつ確実に行われることが重要です。
- 訪問介護事業所の所在地や利用者、ヘルパーの住所地の関係、さらには ICT 活用の必要性や電話・メールによる指示がきちんと機能しているかといった現状分析を行った上で、最適な伝達手段を1つ、または複数を組み合わせて活用するのが良いでしょう。



## Q 10 ヘルパーからサービス提供責任者への報告をいかに効率化させるか？

### A 10 ヘルパーからの報告が随時受け入れ可能で、かつ、容易に報告の管理ができる仕組みを導入することで効率化できます。

サービス提供責任者（以下、サ責）の元には、ヘルパーからの報告が毎日届きます。その件数は、ヘルパーの数×利用者数であり、サ責が処理できる件数を圧倒的に上回ることもあるでしょう。しかし、指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準には、サ責の業務としてヘルパーへの指示と業務の実施状況の把握等と合わせて、サービス内容の管理が規定されています。サービス内容の管理は、ヘルパーからの報告なしでは行うことはできません。報告の仕方を効率化することができれば、業務全体を効率化できます。ここでは、ヘルパーからサ責への報告を効率化させるためのポイントを検討します。

#### 1 サービスの質の向上とトラブルの未然防止策になる正確かつ迅速な報告

ヘルパーがサ責へ報告を行う手段として電話を活用する場合、サ責はこの電話対応に多くの時間を費やすことになりがちです。また、会話が文字に残らないという性質上、報告内容に関して認識の食い違いが生じる危険性もあります。

ヘルパーが利用者から受け取った日程変更の連絡から、自宅でテレビのリモコンが見当たらないといった困り事に至るまで、サ責への報告が迅速に行われることによって、訪問介護事業所として一貫したサービスの提供が可能となり、利用者満足度の向上にも結びつくことでしょう。一方で、報告・連絡系統がきちんと機能していないと、利用者からの信頼を失う結果につながりかねません。

例えば、電話による報告と併せてメールでも同じ内容の報告を行うことや、電話による報告と併せて文書でも報告を行うことをルール化することが考えられます。2つの連絡系統を用いることで、報告内容の正確性を高めることにつながります。

## 2 ICT 機器を活用した効率的な報告の共有

緊急性の有無にかかわらず、あらゆる報告が気軽にできる仕組みの構築は、報告の質と量を高めます。ヘルパーからは、多忙なサ責に気がねして、電話連絡を躊躇したり、電話連絡をする際に緊張してしまうという声が聞かれます。また、電話による報告は文章による報告に比べると冗長になりやすく、報告を受けるサ責としては、報告内容のポイントを明確にしてほしいと悩むことが多いようです。

このような問題に対しては、ヘルパーが報告しやすい環境と、サ責が報告を受けやすい体制を同時に備えることが重要です。例えば、ヘルパーが都合の良いタイミングで報告し、その報告をサ責が容易に確認することができる仕組みとして、スマートフォンやパソコンを用いて行うメールとコミュニケーションアプリがあります。ただし、メールの場合は、ヘルパーが送信したメールをサ責が目を通したかどうか、ヘルパーには分かりません。また、メールによる報告は経済性に優れていますが、ヘルパーが保有する携帯電話からメール送信を行う場合、ヘルパーの携帯電話に利用者の個人情報が残ってしまうことも問題です。個人情報の適切な取り扱いの観点から、このような事態が生じないように適切な対応が求められます。一方、コミュニケーションアプリは、多人数のヘルパーとサ責が利用者ごとの情報スペースを共有することとなるため、1回の報告行為で関係者全員との情報共有が図られる点で非常に優れています。報告事項を閲覧したかどうかの確認は、サ責が一言「了解です」と書くことで足りるため、即時性と確実性にも優れています。

## 3 ICT 機器に不慣れなヘルパーにも容易な報告システム

サ責の業務負担の軽減を図りつつ、ヘルパーからの報告の精度を高め、しかも報告された内容に対して訪問介護事業所として迅速かつ着実な対応を行う——これらをいずれも実現させることができれば、サ責の働きやすさと働きがいが大きく寄与するでしょう。一方で、これまで慣れ親しんできた報告方法が、ICT 機器の導入によって大きく変更されることに対しては、ヘルパーにとって大きなストレスの原因となるおそれがあります。また ICT 機器の導入に伴うコストと、使用方法に関する研修を開催することを負担に思う事業所もあるでしょう。

それらの問題を解決するための方法として、例えば、ヘルパーが報告しやすいように報告すべき事項をあらかじめ項目立てしておき、ヘルパーはその項目ごとにあらかじめ設定された選択肢から該当する項目を選ぶか、または、該当する項目にチェック☑をすることによって、報告することができるシステムがあります。他にも、ヘルパーの携帯電話へメールを送り、そのメールから報告フォームへアクセスして、報告内容を携帯電話でメッセージを入力し送信することで報告がなされるものもあります。

いずれのシステムにおいても、セキュリティを強化し、安全性を高めることが求められます。ICT 機器からサーバにアクセスする場合は、アクセスする機器ごとに認証することが重要です。



タブレット端末や携帯電話を活用する場合、セキュリティの強化が必須

## 事例



事務効率化のための

## 初めの一步となる取組事例

## 事例 1

## 「二重伝達」による報告・連絡・相談の徹底 (有限会社ナーシングケアセンター)

有限会社ナーシングケアセンター（埼玉県春日部市）は、利用者との意思疎通を大切にすするため、報告・連絡・相談を徹底している。一般的に、報告・連絡・相談は口頭で行われるか、または書面をもってなされるかのいずれかの方法で実施されるが、有限会社ナーシングケアセンターではそのいずれの方法も欠くことなく行い、これを「二重伝達」と呼んでいる。報告・連絡・相談はたった1回でも抜けてはならない。このたった1回が利用者との意思疎通に行き違いを生じさせるためであるという強い想いに基づいている。

二重伝達を徹底することにより、利用者からの急なキャンセルに対応する際も、その情報を知っておくべき関係者への連絡がより確実かつ正確に行われるようになったため、連絡漏れがなくなり、利用者に安心感を提供することでサービスの質の向上に寄与している。

## 事例 2

## ヘルパーからサ責への報告にコミュニケーションアプリを活用 (株式会社カラース)

株式会社カラース（東京都大田区）は、ヘルパーからサ責への報告にコミュニケーションアプリを活用している。

コミュニケーションアプリを活用する以前は、ヘルパーにとって報告は非常に悩ましい問題であった。サ責へ様々な報告をすることが求められているものの、電話やメールによる連絡を行う際、どの程度の報告が求められているか、どの程度のレベルの情報であれば連絡をする必要はないか等の判断に困って、報告を躊躇することもあった。一方で、サ責は、各ヘルパーからの連絡を受け取り、その情報を必要とする別のヘルパーへ届ける、いわば情報共有のハブ的な機能を果たすことが求められている。利用者の日常の変化や要望など、連絡事項をサ責がしっかりと把握していなければ、サービスの質を維持することができないが、共有すべき情報は利用者ヘルパーの掛け算で発生するため、全体としては相当な量であった。また、これらの情報量を電話連絡によって処理した場合、電話がつながらなければ再度連絡をしなければならず、それが煩雑な作業になっていく。電話以外の手段としてメールが考えられるが、メール連絡は送信者から受信者へ情報が一方通行で届くために、そのメールがヘルパーによって確認されたのかどうか確認できず、ヘルパーは情報を受け身で受信するだけであった。

これらの問題が全てコミュニケーションアプリの活用によって改善された。コミュニケーションアプリを活用してからは、利用者の名前で作られた「ルーム」内で情報の共有が図られるため、どんなレベルの情報であっても躊躇なく報告することができるようになった。また、他のヘルパーの書き込んだ内容を読むことができるため、ヘルパーは報告の仕方を学ぶことも

できる。どのような事項をどの程度の量で報告することが求められているのかを他のヘルパーの書きぶりから知ることができ、また文章力そのものの向上にもつながっている。

さらに、そのルーム内で書き込まれたメッセージは全て時間をさかのぼって読むことができるため、新しく担当になったヘルパーや一定期間休暇を取得していたヘルパーが再度担当となったときも、これまでの状況を把握することが可能で、サービスに入る前の不安を軽減させることができる。また、過去の経緯について、関係するヘルパーやサ責へ直接確認せずに済むことも、ストレス軽減に寄与している。



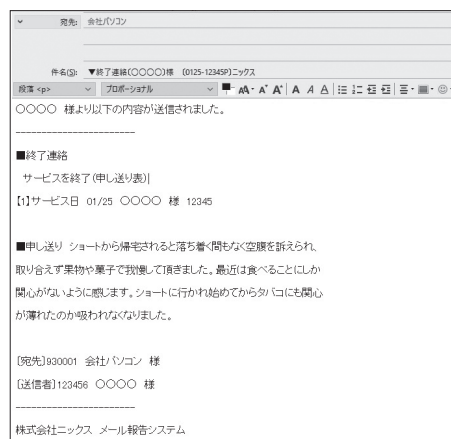
## ICTを活用した さらに発展的な取組事例

### 事例 3

## 指定 URL を介した報告フォーマットでサ責に報告 (株式会社ニックス)

株式会社ニックス（広島県広島市東区ほか）は、ヘルパーからサ責への報告に当たり、指定 URL を介した報告フォーマットへ入力する方法で報告している。

ヘルパーは、携帯電話に送られてきた会社からのメールを開き、メールに記載された URL にアクセスする。その URL にアクセスすると報告フォーマット画面が表示され、ヘルパーは報告フォーマットへ入力することにより報告ができる。ヘルパーから単にメールでの報告を受けるのでは、送信者であるヘルパーの携帯電話に利用者情報が残ってしまうことになってしまう。個人情報保護の観点から、会社が指定した URL にアクセスし、報告フォーマットへ入力することによって個人情報の漏えい防止につながっている。



URL を介した同社の報告フォーマット

### POINT 報告を充実させて、ヘルパーの定着率を向上させましょう。

- ヘルパーからの報告は、サービスの質向上に資する重要な情報にあふれています。情報の正確性を確保しつつ、迅速な対応ができるような体制づくりが重要です。
- ヘルパーからの報告を関係者で共有することは、サ責の業務負担の軽減につながります。緊急度の低い情報もヘルパーとサ責で共有できる環境を整えることは、ヘルパーとサ責双方にとっての働きやすさに結び付きます。



## Q 11 ヘルパー間の情報共有をどのように効率的に行うか？

### A 11 手順書を用いた情報共有に加え、ICTやカンファレンスを通じてヘルパー相互のコミュニケーションを促進することが重要です。

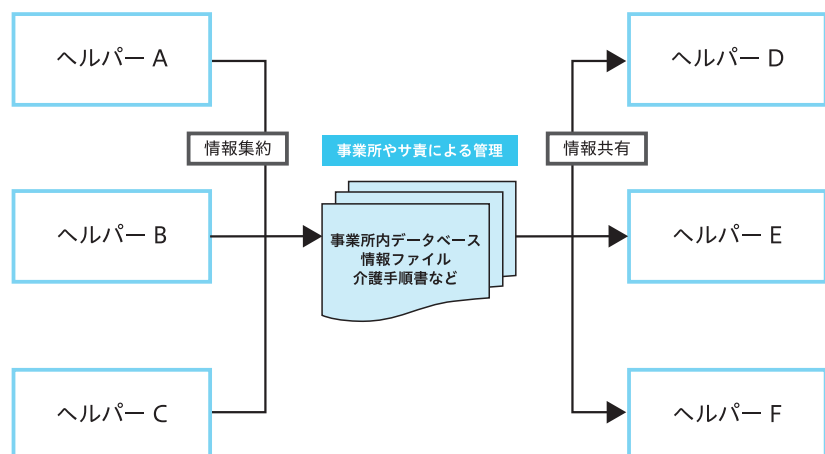
訪問介護においては、ヘルパーが1人で利用者宅を訪問し、サービスを提供する形が一般的です。また、多くの事業所で直行直帰型の働き方をするヘルパーが中心になっています。そのため、共に働く職員同士が顔を合わせる機会が少なく、通所介護事業所や特別養護老人ホームなどの他のサービスと比較してヘルパー間での「face to face」の情報共有が難しい面があります。ここでは上記のようなヘルパーの働き方の特徴を踏まえ、サービス提供時に収集した情報や介護に関するノウハウなどをヘルパー同士が効率的に共有し、ケアの質の向上につなげていくための方策について検討をします。

#### 1 介護手順書への情報の集約

サービス提供時に収集した情報や介護の留意点などをヘルパー同士が直接やり取りすることが難しい状況においては、図表のようなイメージで事業所やサービス提供責任者（以下、サ責）がヘルパーから寄せられる情報を集約した上で、他の職員が閲覧・参照することが可能な形で当該情報を管理することが重要になります。

ヒアリングを実施したある事業者においては、利用者に関する全ての情報を介護手順書（指示書）に集約し、同書類を閲覧すれば既存のヘルパーのみならず、新入職員など新規にサービスに入るヘルパーも比較的短期間でサービス時の留意点等が理解できるような工夫が行われていました。

図表 情報集約と共有のイメージ



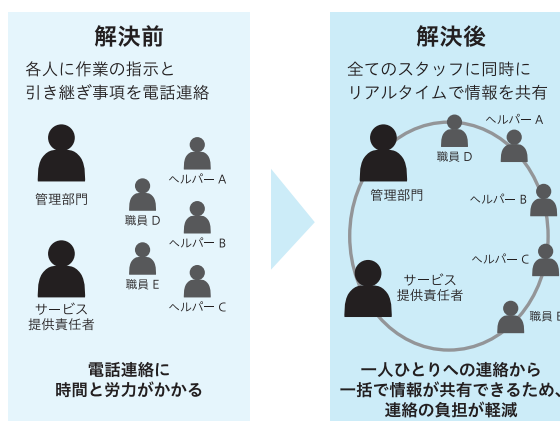
## 2 情報共有における ICT の活用

また、事業所が管理する（紙媒体あるいは電子的な）データファイルを介した情報の集約と共有に加え、コミュニケーションアプリを活用し、ヘルパー同士がダイレクトにやりとりを行っている事業者もあります。

やりとりが行われている情報の具体的な内容は、利用者宅を訪問したヘルパーからの申し送りや、利用者から要望のあった料理の作り方の質問など急を要さないものを中心であり、サ責の管理の下に行われているケースが多く見受けられました。

なお、上記のコミュニケーションアプリの中には無料のものもあり、気軽に情報のやりとりができる反面、セキュリティ上の問題がある可能性があります。そのため、同アプリを使用している事業者では、

**①アプリ上で個人情報のやりとりを行わない、②担当ヘルパー以外は当該利用者に関するチャット画面を閲覧できない仕組みを講じる、③アプリを使用するスマートフォンにパスワードを設定するといった個人情報保護のためのルールを設けて運用**が行われていました。また、一部では、有料のビジネスチャットサービスを活用し、より高度なセキュリティの確保を進めている事業者も見られます。



アプリによるコミュニケーションに関する問題解決のイメージ

## 3 事業所でのカンファレンスの実施

**1** 及び **2** のような書類やアプリを媒介としたものに加え、ヘルパー間の情報共有のための取り組みとして、複数の事業者において定期・随時のカンファレンスが行われていました。

ここで言うカンファレンスとは、日頃直接顔を合わせる機会が少ないヘルパーが集まり、担当する利用者に関する情報を共有したり、介護技術に関する疑問や日頃の悩みを話し合う場を指します。

こうした直接顔を合わせてのコミュニケーションは、ICT を活用するケースと比較して一見非効率に感じられますが、ICT を通じたコミュニケーションにおいては、文章表現の巧拙により誤解や（ものの伝え方が冷たく感じられ）感情的なトラブルが生じてしまうリスクをはらんでいます。この点に関し、カンファレンスを通じてヘルパー同士の顔の見える関係づくりを進め、相手の人柄などを理解した上でメールやコミュニケーションアプリ等を使用すれば、このような問題はある程度防ぐことができると考えられます。

上記を踏まえ、ICT の活用による情報共有の効率化を図ろうとする事業者においては、**ICT に対する意識のみならず、カンファレンスなど「face to face」のコミュニケーションも重視していく**ことが求められます。

事例



事務効率化のための  
**初めの一步**となる取組事例

事例 1

介護記録票や利用者別の連絡ノートを活用した情報共有  
(社会福祉法人町屋福祉会 花園在宅介護センター 花園ホームヘルパーステーション)

福井県福井市で特別養護老人ホームや訪問介護などの事業を手掛ける社会福祉法人町屋福祉会（福井県福井市）の花園在宅介護センターでは、利用者宅に設置した介護記録票ファイルと事業所設置の利用者別の連絡ノートの2種類のツールを用いてヘルパー間の情報共有を図っている。

まず介護記録票のファイルについてだが、同法人のヘルパーが利用者宅を訪問した際に、複写式の介護記録票を現地で記入し、写しを利用者宅に留置したファイルに保管している。この記録票には、備考欄、連絡欄が設けられており、サービスを提供したヘルパーが利用者の様子や支援内容等を記録。次回、他のヘルパーが訪問した場合、当該記録票を見れば、利用者の大まかな状況が把握できるような仕組みになっている。

他方、事業所に置かれた連絡ノートについては、ヘルパーやサ責がサービス内容の変更点や留意点などを利用者別に記入しており、ヘルパーが利用者宅を訪問する前に同ノートを確認することで、前回訪問時からの変更点などをあらかじめ認識した上で、サービス提供を行うことが可能となっている。

活動記録票でヘルパー間の情報共有を効率化

事例 2

ヘルパーの交流と情報共有を促す月次カンファレンスの実施  
(ぼれぼれグループ 株式会社ひまわりの会、社会福祉法人うねび会)

奈良県奈良市や橿原市で訪問介護や認知症対応型共同生活介護、住宅型有料老人ホームなどの事業を手掛けるぼれぼれグループ（株式会社ひまわりの会、社会福祉法人うねび会・奈良県奈良市）では、ヘルパーが参加するカンファレンスを毎月開催している。

同カンファレンスは、毎月実施している集合研修の後の時間帯に開催される。参加者は常勤・非常勤のヘルパーとサ責で、個々の利用者ごとに担当するヘルパーがグループをつくり、利用者に関する情報や介護ノウハウ等が蓄積・集約されている個別の手順書について内容の共有を図っている。また、サ責が順にヘルパーのグループを回り、個々の利用者固有の留意点や新しい情報などについて申し送りを行う。



ヘルパーが参加する毎月のカンファレンス

このカンファレンスについては、日頃顔を合わせる機会がないサ責とヘルパー同士が顔を合わせ、日頃の悩みや疑問を話し合うなど、介護知識や技術の習得だけでなく交流の機会にもなっている。



## ICTを活用した さらに発展的な取組事例

### 事例 3

## コミュニケーションアプリを活用したヘルパー間の情報共有 (株式会社カラース)

東京都大田区で訪問介護や居宅介護支援、福祉用具貸与・販売などの事業を手掛ける株式会社カラース（東京都大田区）は、ヘルパー間の情報共有のためにスマートフォン、パソコンの両方で使えるコミュニケーションアプリを活用している。

同アプリは、基本的に「LINE」などと同様の仕組みであるが、セキュリティ対策も施されている。利用者ごとに作成された「ルーム」（関係者のみが閲覧可能な情報共有スペース）において、サ責が介在する必要性が必ずしも高いとは言えない情報（例えば、利用者宅でテレビのリモコンが見当たらなかったなど）をヘルパー同士がダイレクトに共有することができる。

また、ルーム内では連絡事項の伝達だけでなく、他のヘルパーに対する質問も行うことができ、実際の事例として、あるヘルパーが「低栄養状態となっている利用者のための高カロリーメニューはないか？」との質問をルーム内に書き込んだところ、他のヘルパーからレシピなどのアドバイスを得られたということがあった。

同社によれば、アプリを通じてヘルパー間で情報だけでなくノウハウの共有も行われ、チーム力のアップにつながっている点、普段会う機会が少ないヘルパー同士が実際に顔を合わせた際に、ルーム内でのやりとりが会話のきっかけになってコミュニケーションが円滑に進む点などが効果として挙げられていた。

### POINT 連絡ノートやカンファレンスを活用し、情報共有を進めましょう。

- 直行直帰型の働き方が多いヘルパーについては、普段のケアの悩みや疑問点、介護に関するノウハウなどの情報を共有する機会が少ないと考えられます。
- 介護手順書への情報集約や利用者宅に設置した連絡ノートにより申し送りの効率化を図るとともに、月次の集合研修などのタイミングに合わせてカンファレンスを開催し、事業所としてヘルパー間の「顔の見える関係づくり」を支援することが重要です。
- また、「顔の見える関係」ができていれば、ICTを活用したコミュニケーションの導入も比較的問題が少なく進むと考えられます。



## Q 12 職場内のコミュニケーションをいかに活性化するか？

## A 12 魅力的な交流機会を通じ、職場の人間関係の基盤となるコミュニケーションの活性化を図ることが重要です。

事業所内の活発なコミュニケーションは、職員間の情報共有やサービス提供責任者（以下、サ責）によるヘルパーの指導・育成などの基盤であり、ケアの質に大きな影響を与えます。

また、ケアに関する悩みや疑問、働き方に関する不満などについて職員が抱え込まず、上司や同僚と自由に意見を言い合える組織風土をつくることは、良好な人間関係の第一歩であると考えられます。

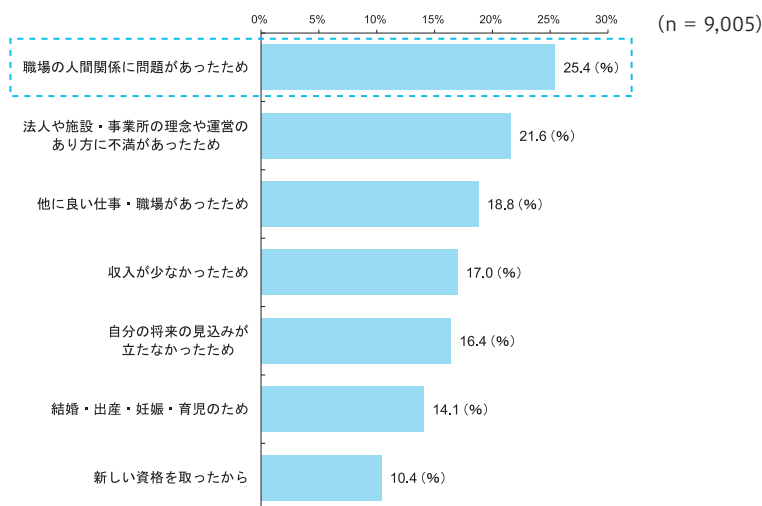
本 Q&A では、ケアの質のみならず人材の定着とも強い関係のある職場でのコミュニケーションの活性化・活発化のための方策について考えていきます。

### 1 業務効率化とコミュニケーションの関係

事業所の業務効率に悪影響を及ぼす要因の1つとして職員の離職問題があります。人材が定着しないことで、採用や教育に要する労力や費用がかさみ、既存職員の負担が増加するなど、事業所全体の生産性や業務効率性が大きく低下してしまいます。

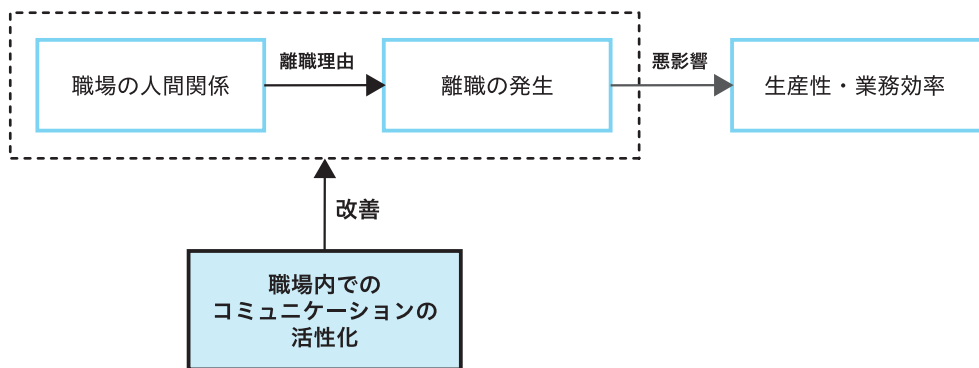
職場の人間関係を理由として離職するケースが比較的多い現状において（図表1参照）、職場のコミュニケーションを活性化し、職員が悩みや不安を上司や同僚と話しやすい環境、ケアに対する疑問を自由に話し合える場などを整備することが求められます。こうした取り組みは、職場内の良好な人間関係づくりに寄与し、同理由による離職の防止、ひいては業務効率化に向けて重要な意味があります。

図表1 介護関係の仕事をやめた理由(複数回答・回答割合10%以上のもの)



(出所) 公益財団法人 介護労働安定センター「介護労働の現状について」平成27年度介護労働実態調査

図表2 業務効率化とコミュニケーションの関係



## 2 職場内のコミュニケーション活性化策

### (1) 職員が集まりたいと思う機会づくり

では、職場のコミュニケーションを活性化するための方策としては、どのようなものがあるでしょうか。多くの事業所で実施されている最も基本的かつ重要な取り組みは、職員等が集まり、顔と顔を合わせて話をする機会を設けることです。今回のヒアリング先で実施されていた具体的な取り組みについて見ると、Q11に記載したような集合研修やカンファレンスなど人材育成と交流の機会を組み合わせたもののほか、茶話会や忘年会など職員間の交流を主目的とした集まりを催しているケースもあります。

こうした職員同士が「face to face」のコミュニケーションをとる機会を企画する際に重要な点は、職員が「集まりたい」と感じ、かつ、**リラックスした状態で日頃考えていることを話し合えるような仕掛けを講じる**ことにあります。実際に事業所で行われている例としては、茶話会を開く場合に事業所周辺で有名な洋菓子店のケーキを茶菓子として用意したり、レストランやカフェなど事業所以外の場所で交流機会を設けるといった取り組みが見られました。また、野球や登山などのサークル活動を通じて交流を促進している事業所もあります。



料理教室による交流の様子（提供：ケアスタッフ）

### (2) ICTを活用したコミュニケーションの促進

上述のようなカンファレンスや茶話会などは、日々の業務があるために頻繁に開催することは難しい面があると考えられます。そこで直接顔を合わせての交流に加え、コミュニケーションアプリやグループウェアを活用して、職員間のコミュニケーションの活性化を図っている事業所もあります。

こうしたICTツールについては、**普段顔を合わせる機会の少ないヘルパー間の手軽な交流のための手段として極めて有益**です。事業所においては、(Q11に記載したような)情報の行き違いや些細な表現上の問題に起因する感情的なトラブルが生じる可能性がある点に留意しながら、コミュニケーション促進の手法としてICTを賢く活用する姿勢が求められます。

## 事例



事務効率化のための

## 初めの一步となる取組事例

## 事例 1

料理教室等の様々な研修の実施による職員間のコミュニケーションの活性化  
(株式会社ケアスタッフ)

札幌市で訪問介護事業所等を含む4カ所の事業所を展開している株式会社ケアスタッフ（北海道札幌市）は、「優しさと温もりに包まれた時間を過ごし、ともに喜びを感じ合い最高の笑顔でお応えする」という理念・行動指針（クレド）を掲げ、同理念を実現していく人間的な素地を培うための職員研修に力を入れている。

同社の研修内容は極めて多様であり、法人が重視する価値観を共有するための「理念・行動指針（クレド）

研修」のほか、普段はなかなか経験ができない体験を通じて感性を磨く「特別なフラワーアレンジメント」や「フランス料理とマナーを学ぶ」「野菜ソムリエによる料理教室」といった研修などがある<sup>1</sup>。こうした研修を通じて職員が集まる機会を設け、そこでの会話などを通じて職員間でのサービスに対する共通の意識が形成されるよう努めている。



野菜ソムリエによる料理教室の様子

## 事例 2

各種研修やサークル活動を通じた職場内コミュニケーションの活性化  
(株式会社若武者ケア)

神奈川県横浜市や藤沢市、横須賀市などで訪問介護や通所介護、居宅介護支援などの事業を手掛ける株式会社若武者ケア（神奈川県横浜市）では、宿泊型の職員研修や社内でのサークル活動、誕生月研修などを通じ、職員同士の横のつながりづくりを進めている。

例えば宿泊研修は、創業から間もない時期にスタートしたものであり、同期入社 of 職員等が宿泊施設に1泊2日で泊まり込み、経営者自らが講師となって同社の経営理念などについて学ぶ内容である。この研修は、将来の幹部職員の養成という目的とともに、「同じ釜の飯を食う」という経験を通じ、職員間の結束を高め、コミュニケーションの活性化を図るという意図がある。

また、近年実施している誕生月研修は、他の法人で実施されている取り組みを参考にして立ち上げたもので、事業所や年齢、雇用形態などの垣根を越えて誕生月が同じ職員が集まって行う研修である。この研修は、スタートしてからそれほど期間が経過していないが、普段顔を合わせることが少ない職員が交流し、横のつながりをつくる貴重な機会となっている。

こうした研修等については、全て経営者が中心となって進めており、職員の定着率や連携の効率化を通じたケアの質の向上に寄与している。加えて同社では、全社での運動会の開催など、さらなる社内コミュニケーションの強化に向けた方策が検討されている。



## ICTを活用した さらに発展的な取組事例

### 事例 3

## グループウェアを活用した社内会議の効率化と費用削減 (株式会社ケアネットサービス)

栃木県宇都宮市や鹿沼市、小山市など県内で広く訪問介護や通所介護といった事業を展開する株式会社ケアネットサービス（栃木県宇都宮市）では、会議の質を確保しつつ会議開催に要する諸費用を削減するため、無料グループウェアを活用している。

グループウェアとは、組織内での情報共有やコミュニケーションの効率化を図るためのソフトウェアを指し、同社ではスマートフォンにインストールしたアプリで手軽に活用できるものを使用している。グループウェアの導入は、会議に要する費用を節約したいとの考えが背景にあり、以前は参加者の交通費や会場費等を合わせると2時間の会議でおよそ7万円～8万円の費用が発生していたが、導入によりこの費用を大幅に縮減することに成功した。

上記のような成果を上げたグループウェアの導入に当たっては、利用する職員へのフォローも重視した。例えば、導入当初、同ソフトウェアを使用していない職員が複数見られた。しかし、そうした職員に対して経営者自らが「便利だから1回使ってみてほしい。何か分からないことがあれば、なんでも聞いてもらいたい」と伝え、使用に伴う不安の払拭に努めた。このことが、気軽に使ってみようという前向きな姿勢を後押しし、法人内の全世代での活用につながった。

なお、グループウェア導入に当たり、セキュリティ対策も重視されており、例えばスマートフォンを落としてしまったとしても情報が漏えいしないよう、アプリ起動には必ずパスワードの入力を必要とするなどの対策を講じている。

1 なお、研修費用は基本的に会社負担であるが、負担にならない範囲で職員から一部会費を出してもらうこともある。

### POINT

#### 職員が集まる交流機会を設け、まずは「顔の見える関係づくり」から始めましょう。

- 良好な人間関係の基本は、円滑なコミュニケーションにあります。人間関係の問題を理由にした離職が多い現状において、コミュニケーションの活性化は、教育や採用の負担を抑え、ケアの質の向上を図るための重要なポイントです。
- コミュニケーションの活性化に向けては、サークル活動や一工夫した茶話会など、職員が集まりたいと感じるイベントや催しなどを企画し、「face to face」での交流を支援することが第一歩になります。
- まず「顔の見える関係」をつくり、関係性が構築できた段階でコミュニケーションアプリなどの活用も検討しましょう。



## Q 13 ケアマネジャーや他の専門職との連携をどのように効率的に行うか？

## A 13 連携ノートの活用や顔の見える関係づくりのほか、地域全体でのICT活用に向けた働きかけを行うことが重要です。

訪問介護事業所とケアマネジャーをはじめとする他職種・他事業所との連携は、ケアの質を高める上で不可欠な業務の一つです。しかしながら、連携ツールの問題やコミュニケーションスキルの問題、各職種がケアにおいて重視する情報の違いなどのため、必ずしも効率的な連携が行われているとは言い難い状況があります。

ここでは訪問介護事業所の介護職とケアマネジャーなどの他職種との効率的・効果的な連携に向けた方策について解説を行います。

### 1 ケアの現場での情報共有の効率化

訪問介護事業所と他職種との連携については、個々の利用者の状態に関するケアマネジャーや医師・看護師との情報共有・申し送りが中心と考えられます。

こうした情報共有や申し送りの効率化に向けて、ヒアリング先の多くの事業者では、利用者宅に設置した連絡ノート（申し送りノート）を活用している事例が見られました。この連絡ノートについては、市販の大学ノートを使用し、各専門職が各自で重要と認識する情報を記入する形式が多いと考えられます。しかしながら、この点について**複数の専門職や事業所間で協議し、記載すべき情報の項目や内容、記入書式などを整理した、いわば統一の連携ノートを作成、使用することで、情報共有のさらなる効率化が期待されます。**

また、より詳細な利用者情報については、ヘルパーから提出された介護記録やサービス終了後の電話連絡を通じてサービス提供責任者（以下、サ責）が把握し、サ責からケアマネジャーを経由して他の職種や事業所へ伝達されるという流れが多いと考えられます。この流れについて、(前述する Q 6 や Q 7 の事例のような形で) 記録作成の電子化やメールによる情報の送受信など、ICT を活用することで情報共有の効率化と迅速化を図ることが可能となります<sup>1</sup>。

<sup>1</sup> 介護記録作成に係る効率化策については、Q6 および Q7 を参照。

## 2 平素からの顔の見える関係の構築

介護現場での他職種との連携を効率的に進めていくためには、情報の連絡手法の効率化だけでなく、平素から様々な職種と顔の見える関係を構築しておくことも重要になります。顔の見える関係が構築されていることで、実務の現場においてもコミュニケーション時の心理的なハードルが低くなり、日々の情報のやりとりがスムーズになるものと考えられます。

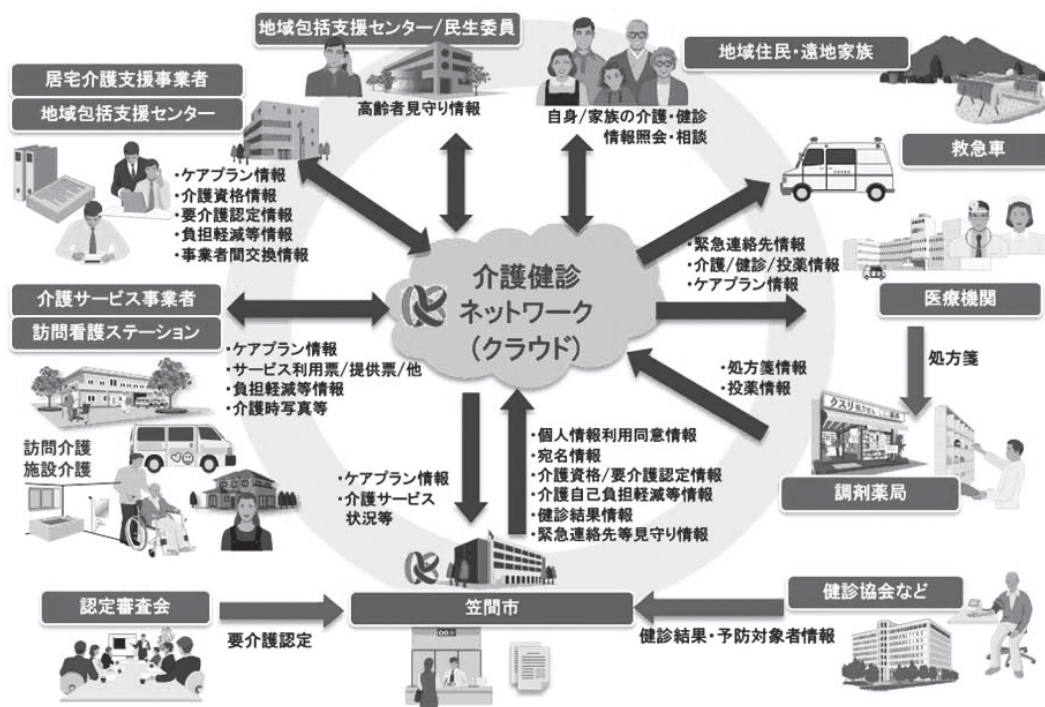
現在、様々な地域において多職種連携のための研修会や交流イベントなどが開催されています。管理者や経営者は、そうした交流の場へ自法人のサ責やヘルパーの参加を促し、地域の多様な専門職との関係づくりを支援する姿勢が求められます。

## 3 地域ぐるみでの ICT 化の推進

1 で他職種との情報共有における ICT の活用について簡単に言及しましたが、ICT の導入には自事業者だけでなく、図表のように地域ぐるみで他の事業者も同時に導入を進めていかなければ効率化に制約が生じるという側面があります。実際に、今回実施したヒアリングでも、居宅介護支援事業所との情報のやりとりが FAX で行われている中で、自事業者だけが ICT 化を進めても業務負担の軽減に限界がある（あるいはかえって業務負担が増大する）との指摘が聞かれました。

しかしながら、単一の事業者が地域の医療・福祉事業者全体の ICT 化を進めていくことは難しく、そうした取り組みは国や自治体などの行政が主導して行うことが必要と考えられます。そこで ICT の活用を通じた効率化に関しては、地域の専門職団体や事業者連絡会と協力し、地域内での統一的な ICT ネットワークの構築に向けて行政に対して働きかけを行う視点も重要になります。

図表 笠間市介護健診ネットワークシステム<sup>2</sup>



クラウドでつながる多職種連携の例(笠間市)

笠間市ホームページより引用

2 笠間市介護健診ネットワークの概要については、同市ホームページ (<http://www.cty.kasama.lg.jp/page005944.html>) を参照。

事例



事務効率化のための  
**初めの一步**となる**取組事例**

事例 1

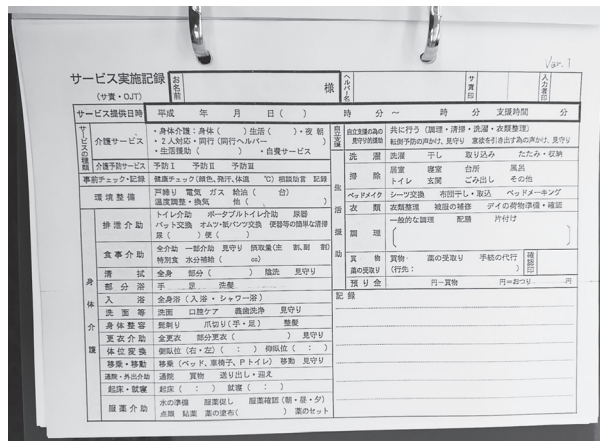
**利用者宅に設置した多職種連携ノートの活用**  
(有限会社ノバネットワークス)

訪問介護や居宅介護支援などの事業を手掛ける有限会社ノバネットワークス(岐阜県郡上市)では、多職種連携の効率化のために「共通連携ノート」を活用している。

同社が使用する「共通連携ノート」は、複数の医療福祉サービスを利用する要介護者本人やその家族、関係する事業者の効率的な情報共有のために地域の事業者が連携して作成したものである。作成のプロセスでは、まず地域のケアマネジャーや通所介護、訪問介護、地域包括支援センターなどに勤務する専門職を集めた「共通連携ノート作成委員会」で大枠の書式が議論され、その後、地域の事業者によるモデル版連携ノートを用いた実地検証を経て最終的に内容が制定された。

同社によれば、介護の現場でこの共通ノートを使用することで、今まで利用者宅に置いていた大学ノートで情報のやりとりをしていた場合と比較し、情報の見やすさの向上、記載すべき情報の漏れの減少といった効果が見られ、多職種間の情報共有をより効率的・効果的に行うことが可能となったとのことである。

なお、同ノートについては、現状、ケアマネジャーと介護事業者との情報共有が中心となっている。しかし今後は医療職との連携も視野に入れ、要介護者が通院する際に連携ノートを持参し、医師からのコメントを同ノートに記入してもらうなど、活用の幅を広げていくことも想定されている。



多職種間の連携を促進する共通連携ノート



ICTを活用した  
**さらに発展的**な**取組事例**

事例 2

**在宅医療・介護連携情報共有システムによる多職種連携**  
(東京海上日動ベターライフサービス株式会社 みずたま介護ステーション柏、柏南)

みずたま介護ステーション柏、柏南(千葉県柏市)では、柏市が提供する在宅医療・介護連携のための介護情報共有システムを活用し、多職種連携の効率化を進めている。

従来、在宅ケアにおいてチーム全員が情報を共有するには、ケアマネジャーが電話やFAX

などで個々に伝達をするか、多職種チームが集まるサービス担当者会議で情報交換するしかなかった。しかしながら、情報共有システムを活用することでケア情報を効率的に共有することに成功している。

また、これまでは医療職と訪問介護事業所が直接的に情報交換することが一般的ではなかったため、お互いによく知らないという不安もあり、タイムリーに利用者の状況を共有することが難しかったが、情報共有システムの導入を期に顔の見える関係づくりができ、「日々の気づき」を書き込むだけでも医師からアドバイスが届くなど、医師との連携が容易となった。

### 事例 3

## 地域ぐるみのネットワークによる医療・介護連携の効率化 (有限会社みちくさ)

有限会社みちくさ（愛知県名古屋市）は、在宅医療・介護連携ネットワークシステム「はち丸ネットワーク」に参加している。はち丸ネットワークとは、名古屋市内に住む在宅療養者の医療・介護情報等を多職種間で共有することにより、在宅療養者が安心・安全な療養生活を送ることができるよう支援することを目的としたシステムである。名古屋市医師会が名古屋市からの委託を受け、名古屋大学医学部附属病院「先進医療・臨床研究支援センター」の協力を得ながら運用している。

同ネットワークにより、例えば、体調の悪化した利用者の状況について、訪問介護事業所が「痰がおさまらない」「咳がひどい」といった情報を同ネットワークに書き込むと、その書き込みを見た医師が利用者宅を往診するという医療・介護連携の流れを構築することが可能となっている。また、従来は利用者の様子を逐一電話で報告していたため、医師に必要以上に時間を割いてもらわなければならないこともあった。しかしながら、同ネットワークを介したコミュニケーションによって医師が都合の良いタイミングで情報を確認できるようになり、介護事業者側も利用者情報を送付しやすくなるといった効果が出始めている。

このシステムについては、今後参加する事業者を増やし、地域包括ケアシステムを支える基盤として発展することが地域において期待されているとのことであった。

### POINT 多職種連携の効率化は、地域ぐるみでの取り組みを進めることが重要です。

- 多職種連携に係る業務の効率化は、自法人内あるいは関係のある法人間での取り組みなど、可能な範囲から少しずつ始めていくことが重要です。
- 多職種連携ノートの策定など「アナログ」な取り組みから着手し、最終的には自治体等を巻き込んだ地域ぐるみでの ICT 化を進めることが求められます。
- 地域の ICT 化に向けて自治体等への提案を行う場合、自法人単独ではなく、訪問介護事業者連絡会などを設立し、事業者の総意を取りまとめて同団体経由で提案を行うことも考えられます。



## Q 14 サービス提供責任者の負担軽減に向けて業務の見直しをどのように行うか？

## A 14 サービス提供責任者のコア業務と非コア業務を整理し、非コア業務の切り離しを通じて負担軽減を図ることが重要です。

サービス提供責任者（以下、サ責）は、アセスメントやモニタリング、訪問介護計画の作成、ヘルパーの育成指導など訪問介護事業所の要となる役割を担っています。しかしその一方で、事実上のミドルマネジメントとして、本来業務以外の多様な業務についても対応が求められるなど、過度な業務負担を強いられている現状があります。

本 Q&A では、サ責の負担軽減に向けた業務の見直しの方法について、説明を行います。なお、具体的な負担軽減策については、Q15 で解説を行うため、そちらも併せてご参照ください。

### 1 サ責の非コア業務の増大

サ責は、利用者や他職種との連絡・調整、ヘルパーの労務管理や育成・指導など訪問介護事業所の要となる役割を担っています（図表 1 参照）。しかしながら、多くの事業所においてサ責が非コア業務（非本来業務）に忙殺され、その結果、サ責の業務負担が増大し、残業時間の増加やコア業務（本来業務）の質の低下が生じています。

図表 1 サービス提供責任者の主要業務

主要な業務	内容
①サービス品質管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者のアセスメントやモニタリング、ヘルパーに対する指示書の作成、ケアマネジャーへの提案など。</li> <li>・ケアプランの内容を踏まえて、より具体的なサービス内容をサ責が検討する際に、ケアを通じて要介護者の自立をいかに支援するかという自立支援の視点を持つことが必要となる。</li> </ul>
②ヘルパーの労務管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヘルパーの稼働管理やシフト調整など。</li> <li>・シフト調整は、ヘルパーの働き方に対する希望や能力、利用者との相性、利用者宅の立地や道路状況などを踏まえ、最適の訪問ルートを考える必要がある。</li> </ul>
③ヘルパーの育成指導	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所内研修の企画や講師の担当、日々の業務の中でのヘルパーに対する助言など。</li> <li>・ヘルパーの抱えている悩みに耳を傾けることでヘルパーの不安を取り除き、信頼関係を構築し、業務の円滑化を図ることも育成指導の範疇に含まれる。</li> </ul>
④多職種協働	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日々のケアマネジャーとのやりとりを中心に、サービス担当者会議等での他事業所の専門職との協働・連携を通じ、利用者の情報を共有し、より良いサービスのあり方を検討していくことが求められる。</li> </ul>

一般社団法人『民間介護事業者の質を高める』全国介護事業者協議会『サ責を知る・育てる』19 ページの図 1-1-1 を一部修正。

こうした問題の背景には、事業所内においてサ責が行うべき業務の内容（職掌）が曖昧で、ヘルパーとしての訪問以外の業務の大半を（おそらく深く考えることなく）サ責へ任せてしまっていることがあるものと考えられます。

## 2 サ責が行う業務の見直し

サ責の業務が際限なく増加してしまう状況を防ぐためには、その第一歩として、事業所内でサ責が行うべき業務を明確化・明文化することが必要です。業務を明確化・明文化することで、管理者がサ責に任せべき業務とそうでない業務を判断する基準ができ、その結果としてサ責の業務が際限なく増加するといった事態を防ぐことにつながると考えられます。

実際、今回ヒアリングを行った一部の事業者においては、サ責の業務マニュアルを作成している事例が見られました。当該業務マニュアルには、基本的には新任者等の教育のためという位置づけと考えられます。しかしながら、副次的にサ責の行うべきコア業務を可視化し、非コア業務が増大していくことを抑制するという効果もあると推測されます。

また、マニュアル作成等を通じて業務を明確化した次のステップとして、サ責が担当する全業務の洗い出しを行い、その上で現行の業務をコア業務と非コア業務に分類・整理することが重要です（業務の棚卸しの実施）。加えて、事業所内での役割分担や外注によって非コア業務の切り離しを行うことで、サ責の負担軽減が図られるものと考えられます。

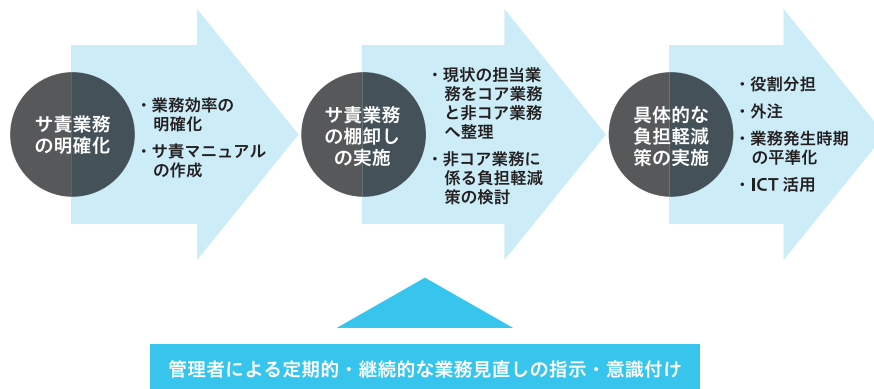
## 3 管理者による意識付けの重要性

2に記載した「コア業務の明確化→現状業務の洗い出しと業務の分類（業務の棚卸し）→非コア業務の切り離し」という一連のプロセスについては、必ずしも専門知識が必要なものではなく、決して難しい作業ではありません。

しかし、日々の業務に忙殺されているサ責は、自身が行うべき業務か否かをじっくりと考えて判断する余裕がなく、非コア業務であっても「自分がやった方が早い」という心理状態になってしまいがちです。また、一度業務の見直しを行ったとしても、時間の経過に伴い「なし崩し」的に非コア業務が増加していく可能性もあります<sup>1</sup>。

このような状況下においては、管理者が日頃から「自分の行うべき業務は何か」ということを考えるようサ責を指導し、定期的・継続的に業務の見直しを行っていく環境を整えることが重要になります。

図表2 サ責業務の見直しの流れ



1 なお、切り離れた非コア業務（非本来業務）の分担の方法については、次項 Q15 を参照。

事例



事務効率化のための

初めの一步となる取組事例

事例 1

サービス提供責任者の業務の継続的な見直し  
(社会福祉法人横浜市福祉サービス協会)

神奈川県横浜市で訪問介護や小規模多機能型居宅介護、地域ケアプラザ（他自治体の地域包括支援センターに該当）などを運営する社会福祉法人横浜市福祉サービス協会（神奈川県横浜市）では、サ責が介護保険法に定められた訪問介護計画作成やヘルパーの育成などの本来以外の、非コア業務に忙殺されている状況の改善に向けた取り組みを進めている。

同法人では、サ責が日頃行っている業務について、本当に自身が対応すべき性質のものか否か常に考え、本来業務から逸脱したものであれば事務職員など他へ分担するよう管理者が指導。こうした指導を継続的に行うことで、意識しないうちに業務が増加していく事態を防いでいる。加えて、事業所として業務の「振り先」としての作業要員（シルバー人材センター等から受け入れているパソコン入力スタッフなど）を確保するなど、業務内容の棚卸しを、棚卸しのまま終わらせず、実際に負担軽減につながるような配慮も行っている。

このサ責の業務の見直しについて、1回の取り組みでは時間経過とともに非コア業務が徐々に増加し、結局は以前の状態に戻ってしまう可能性が高い。そのため、本取り組みにおいて重要な点は、定期的・継続的に業務の見直しを行うことであり、また、サ責自らが自発的に自身の仕事の見直しを行うようになるまで、管理者が常に声掛けを実施するなど徹底して指導を行うことが肝要である。

事例 2

サービス提供責任者業務マニュアル等の作成  
(ケアサプライシステムズ株式会社 訪問介護ステーションわかば)

群馬県内で訪問介護事業所や通所介護事業所、グループホーム、有料老人ホームなどを運営するケアサプライシステムズ株式会社（群馬県高崎市）は、サ責の業務負担軽減と質の高いサービスの提供に向けて、同社オリジナルテキスト『サービス提供責任者基本テキスト』と新入社員用『Start Book』を作成し、全員に配布し、活用している。

『サービス提供責任者基本テキスト』には、問題の発生を未然に防ぐ「アクティブセーフティ」と質の高い介護サービス「わかばクオリティ」を実践し続けるための手段として、サ責が熟知しておくべき事項が140ページにわたって記載されている。このテキストの特徴は、行政による実地指導での指摘事項から介護保険法改正のポイントに至るまで、広範囲に及ぶ内容が盛り込まれていることに加え、同テキストの内容が数次にわたって改定がなされている点にある。

このテキストの改定に向けた動きは徹底しており、例えば、ヘルパーからテキストに書かれていない事項が質問としてサ責や管理者の元に寄せられた場合、管理者は次回の管理者会議でその質問事項を報告する。その上で、報告を受けた法人本部によってその質問事項が新たに

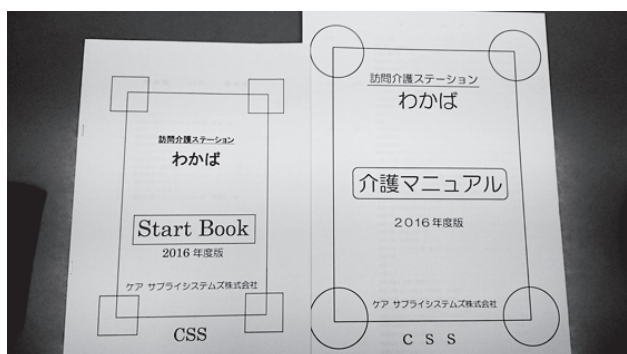
Q&Aの形で整理され、テキスト内に落とし込まれる。こうして切れ目なくテキストの精度を高めていくのである。また、精度が上がったテキストを社内研修の教材として活用し、教育訓練の具体性と実践度を高めている。

他方、新入職員用『Start Book』には、提供表や計画、ケアプランの意義、訪問介護記録の持つ意味やその書き方と注意点などが記載されている。さらには、利用者宅での挨拶の仕方からお箸やお茶碗の並べ方、洗濯物の干し方、そして言葉遣いに至るまで徹底した指導が行われており、『Start Book』は「わかばクオリティ」を可視化したものになっている。

なお、こうした作り込まれたテキストがサ責の業務負担軽減に及ぼす効果については、①テキストに基づいて教育を受けた質の高いヘルパーが多く在籍することで介護記録等の誤りが減り、記録修正に要する負担が軽減される、②サ責自身が理解すべき項目が明確化され、自身の役割理解や本来業務に対する意識向上が図られる、また③ヘルパーに指導すべき項目が明確化され、育成の効率化が図られるといった点が挙げられる。



サ責が熟知しておくべき事項が記載された『サービス提供責任者基本テキスト』



新入職員が必ず読むわかば『介護マニュアル』と『Start Book』

## Q 14

サービス提供責任者の業務負担の軽減

### POINT サ責の業務の見直しは、定期的・継続的に行うことが重要です。

- ➔ サ責の業務の見直しに向けて、まずサ責の行うべきコア業務を明確化するとともに、サ責が担当している業務の「棚卸し」を通じて、コア業務と非コア業務を整理します。
- ➔ その上で、非コア業務をサ責から切り離し、(役割分担やアウトソーシング、ICT活用などを通じて) コア業務に注力できる環境を整える必要があります。
- ➔ サ責の非コア業務は、日々の仕事の中で少しずつ「なし崩し」的に増えていくことが予想されます。そのため、管理者が意識し、業務の見直しを定期的・継続的に行うことが重要です。



## Q 15 サービス提供責任者の業務負担をどのように軽減するか？

## A 15 業務の役割分担、外注、業務発生時期の分散により負担軽減できます。また、ICTの活用も効果的です。

Q14では、「コア業務の明確化→現状業務の洗い出しと業務の分類（業務の棚卸し）→非コア業務の切り離し」というサービス提供責任者（以下、サ責）の業務の見直しの手順について、簡単に説明しました。業務の見直しを行った上で、次のステップとして、具体的に非コア業務に係る負担（一部、コア業務の負担も含む）を軽減する方策を講じることが重要になります。

ここでは、今回実施したヒアリングの結果等を踏まえ、事業所内での役割分担、業務の外注、業務発生時期の分散化、ICTの活用など、サ責の業務負担を軽減するための具体的な手法について解説します。

### 1 サ責の非コア業務の分担先を検討

Q14においてサ責の業務負担軽減に向けて、業務の棚卸しを行うことが必要である旨を述べました。しかしながら、業務の棚卸しを行うにしても、具体的に非コア業務を任せられる先がなければ、前項に記載したプロセスは実効性のないものになってしまいます。**そこで管理者においては、非コア業務の具体的な分担先を検討することが求められます。**例えば、今回のヒアリング先事業者では、訪問が入っていない常勤ヘルパーに対して介護記録の一次チェック作業などの業務を任せ、サ責の負担軽減につなげたとの取り組みが聞かれました<sup>1</sup>。

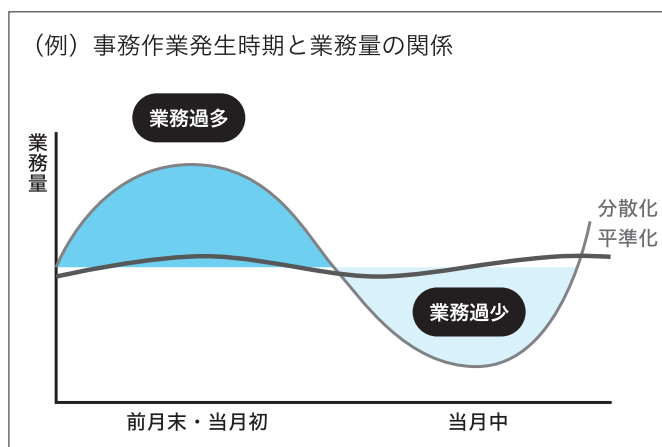
他方、上記のような形でサ責が行っていた業務を他の職員へ分担するという事は、他の職員の業務量が増加するという事を意味します。そのため、新たに業務が増加する職員の不満が高まる可能性があり、この点への対応として、管理者による十分な説明と職員の意識改革が重要になります。

なお、業務の分担先については、事業所内だけではなく外部も考えられます（いわゆる「外注」）。例えば、介護計画のパソコン入力について、シルバー人材センターのスタッフへ委託するなど、個人情報の取り扱いに注意しながら、業務の内製化以外の方法を探ることが経営者や管理者の役割として重要です。

## 2 業務発生時期の分散化・平準化

また、サ責が対応しなければならない業務の発生時期の分散化を図ることも、負担軽減のための方策として考えられます。

例えば、ヘルパーからの介護記録の提出時期が月末1回のみの場合、提出受付・内容確認・修正といった業務が一時期に集中することになります。その結果、普段から多い業務に月末・月初には事務処理の作業が加わり、残業等が発生してしまう可能性が高くなります。**1**に記載したような役割分担が行われていない場合は、サ責の負担はさらに過重なものになると推測されます。こうした問題の発生を防ぐため、**介護記録の提出時期を分散するなど、サ責が対応しなければならない業務の発生時期を平準化することが重要**です。



業務発生時期の分散化・平準化のイメージ

## 3 ICT を活用したサ責の業務負担軽減

**1** および **2** に記載した負担軽減策は、基本的に「アナログ」な手法によるものです。しかし、介護記録の電子データでのやりとりやシフト調整の自動化、申し送りやヘルパーへの連絡のメールの活用など、ICTを活用することでサ責の業務負担を軽減することも可能です。

多岐にわたるサ責業務全般にICTを導入することは、多大な費用が必要になります。また、システムやアプリケーションの操作の習熟に時間を要する点や、市販のソフトウェアでは自法人の抱える課題に対して十分な効率化の効果が見込めないといった理由から、特に中小・零細規模の事業所においてはICTの導入を躊躇していることも多いのではないのでしょうか。

しかし、一時的に投資コストが発生したり、操作への習熟度の問題から業務非効率が生じたとしても、ICTの導入を徐々に進めていくことが重要です。例えば、メールによるヘルパーへの連絡や計画作成における介護ソフトの活用など、**可能な範囲でICT化を進めることで、中長期的な業務負担が大きく異なってくる**と考えられます。

図表 サ責業務の負担軽減策

サ責業務の軽減策	内容
①業務の役割分担	<ul style="list-style-type: none"> <li>・常勤ヘルパーや事務専従スタッフ等との役割分担。</li> <li>・業務内容によっては外部への業務委託も考えられる。</li> </ul>
②業務発生時期の分散化・平準化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護記録の提出時期の分散化などを通じ、作業が月末・月初など特定の時期に集中することを防ぐ。</li> </ul>
③ICTの活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニケーションアプリや介護ソフトを活用した業務の効率化を図る。</li> <li>・事業所内で可能なものは、できる範囲から少しずつでも進めていくことが重要。</li> </ul>

1 事務処理の役割分担については、Q20で説明する法人本部での集中処理などの方法も考えられる。

事例



事務効率化のための

初めの一步となる取組事例

事例 1

サ責サポート職「ケアクラーク」の配置による業務負担軽減  
(株式会社ニックス)

株式会社ニックス（広島県広島市）は、サ責の業務の軽減を目的として事務スタッフ「ケアクラーク」を配置している。ケアクラークは利用者やヘルパーに関する情報をサ責と同程度に保持しており、利用者ケースファイルの作成から、（サ責が不在の際には）代行での担当者会議への出席、ヘルパーからの電話やメール連絡への対応まで、サ責の業務を全体的にサポートしている。

このケアクラークは全員常勤職員であり、数年でサ責へキャリアアップすることもある。既存のケアクラークがキャリアアップしたことで同職の席が空くと、その席には新たに人材を採用するか、または既存の職員を昇進させることで対応しており、同職を設けたことで組織全体としてのキャリアパスが明確になった。

また、サ責の中にはパソコンが苦手な年配のスタッフも少なくない。そうした場合、ケアクラークが入力作業などを代行しているが、その結果、サ責におけるパソコン操作に起因するストレスが軽減されるなど物理的な作業負担の軽減だけでなく効果も上がっており、ケアクラークが補佐する体制を整えたことでサ責の定着率向上にもつながっている。

事例 2

サ責が行う業務の役割分担  
(株式会社よねき ヘルパーステーションよねき)

山形県山形市内で訪問介護や小規模多機能型居宅介護などの事業を展開する株式会社よねき（山形県山形市）では、従来、管理者とサ責が行っていた業務の一部をヘルパーとの間で分担し、サ責の業務負担を軽減する取り組みを行っている。

同社のヘルパーは常勤の職員が中心であり、利用者宅への訪問がない時間帯も業務時間として拘束をしている。以前は社内に、訪問のないヘルパーに事業所内部の業務を任せる慣習がなかったため、サ責が事務処理に時間をとられていた一方で、非訪問時間帯のヘルパーは時間を余し、雑談をしているような状況が発生していた。そこで同社では、管理者とサ責が中心となりそれまでサ責が行っていた業務の一部をヘルパーがサポートする取り組みを始めた。

取り組みを開始した当初は、業務が増加することに対するヘルパーからの反発があったものの、経営者のサポートを受けながら3年をかけて徐々に役割分担の意識の浸透を図る。現状では、ヘルパーが自発的に作業を手伝う風土が生まれ、また、月末に管理者・サ責が行う介護記録の確認作業の一次チェック部分（記入漏れ、利用者からの印受領漏れの確認など）をヘルパーに任せる体制を整え、請求ミスの削減などにつなげている。

### 事例 3

## 介護記録の確認などの業務発生時期の平準化 (株式会社若武者ケア)

神奈川県横浜市や藤沢市、横須賀市などで訪問介護や通所介護、居宅介護支援などの事業を手掛ける株式会社若武者ケア（神奈川県横浜市）では、サ責の業務が月中の特定の時期に集中し、残業時間等が増加することを防ぐ取り組みを行っている。

同社ではヘルパーが作成する介護記録について、月の中旬と下旬の2回に分けて事業所へ提出するよう指導を行っている。これは月末に介護記録のチェックと実績確定の作業が集中するのを防ぐことが目的の1つであり、月末・月初に業務が集中し、作業ミスや過度な残業が発生することを防いでいる。



### ICTを活用した さらに発展的な取組事例

### 事例 4

## サービス予定実績管理の効率化を QR コードにより実現 (株式会社やさしい手)

株式会社やさしい手（東京都目黒区）は、全国で直営およびフランチャイズ形式により訪問介護や通所介護、サービス付き高齢者向け住宅などを展開する大手法人である。

同社は、サービス提供実績を記入する介護記録を QR コード<sup>2</sup>により一括管理し、介護記録から提供実績に反映するための事務作業を大幅に削減している。QR コードは介護記録に印字されており、ヘルパーが利用者宅でサービスを提供した際に予定していたサービスと変更がなければ、QR コードを読み取るだけで実績に反映される仕組みとなっている。この際、サービス内容に変更があれば手作業でサービス提供実績に反映する必要があるが、変更がなければ入力の手間が省けるため、サ責の業務負担が大幅に軽減された。さらに、QR コードで読み取ったサービス提供実績は、国保連にもそのまま提出可能となっている。

### POINT 役割分担、業務発生時期の分散化、ICT 活用を通じ、負担軽減を図りましょう。

- 常勤ヘルパーや事務専従職員との役割分担、一部業務の外注などを通じ、サ責の業務負担の軽減を図ることが可能です。
- (介護記録の提出時期を月複数回とするなど) 業務が発生するタイミングを分散することにより、月末・月初などの特定の時期に残業が増加するような事態を防ぐことにつながります。
- 併せて、従来の業務工程の中に効果的に ICT を導入することにより、業務負担の軽減が期待されます。

### Q 15

サービス提供責任者の業務負担の軽減

<sup>2</sup> 白黒の正方形（セル）で構成される二次元コードの一種で、通常のバーコードよりも多くの情報をもち込める。



## Q 16 業務効率化のため職員の多能工化をどのように進めていくか？

### A 16 ヘルパーの熟達度と保有能力を把握した上で、事業所に必要な人物像を明確化させる「現状分析」から始めましょう。

様々なケースに対応できる知識と経験、能力を備えたヘルパーの育成は、あらゆる業務を効率化させ、また、訪問介護事業所が提供できる訪問介護サービスの質を高めます。

しかしながら、その育成には時間的にも金銭的にも大きなコストが発生することから、消極的であったり、逆に積極的に社内教育を展開している場合であっても、ヘルパー研修のカリキュラムに変化を持たせることができずマンネリ化してしまい、当初の目的がぼやけてしまうことがあります。

多能工化とは、専門力の向上であり、ヘルパーがより一層介護のプロとしての多能工（マルチスキル）を教育・訓練する仕組みです。そこで、ヘルパーの多能工化を進めるポイントを、3つに分けて検討していきます。

#### 1 現状把握をいつでも容易にできる仕組みを構築する

職員の多能工化を推し進めるには、ヘルパーの熟達度を把握することが重要です。ところが日々目まぐるしく変化する利用者の状態や出来事、関係先との連絡調整、訪問介護サービスを取り巻く環境の変化への対応を優先せざるをえない状況下で、職員の多能工化にも注力することは、その重要性を重々認識していても、時間の捻出に苦慮することでしょう。

そこで考えられる対応策が「見える化」です。現状、どのようなヘルパーがいて、各人がどのような資格を持っていて、介護技術水準はどの程度であるのかを、一目で分かるようにした組織図を壁に貼り出します。大勢のヘルパーが在籍する訪問介護事業所であれば、氏名の横に顔写真を掲載することで、誰もがヘルパーの顔と名前を覚えるのにも役立つでしょう。これらの情報を掲示することによって、掲示されたヘルパーは、自らの技術水準がどのように評価されているかを確認することもできます。

#### 2 ヘルパーが主体的に多能工化を目指す機運を高める

職員の多能工化は、実施容易な介護サービスを行うだけではなく、支援困難なケースも担当して初めて促進できます。支援困難なケースを経験したヘルパーは自らの介護技術の水準に気付き、それを高める努力を主体的に進める必要性に気付くことが期待できます。

採用の時点において訪問介護事業所の経営理念や価値観を正しく理解し、自己研さんを惜しまない姿勢を示すヘルパーにとっては、自己成長を実感できる、非常に魅力に富んだ仕事と言えるでしょう。しかし、多くを望まれることで窮屈に感じてしまうヘルパーは、能力不足を嘆いて諦めてしまうこともあるでしょう。

そこで、ヘルパーの熟達度に合わせた個別の課題設定が重要になります。その一つとして、研修計画をつくる際、ヘルパーからニーズを聴取する方法があります。日々の訪問介護サービスの中で実際に困った経験を語ってもらい、そこから知りたいことをピックアップして、独自の教材を作成し研修に活かします。研修が日頃の疑問を解決してくれる場として認識されることで、研修への参加意欲も増します。

また、ヘルパーを指導するサービス提供責任者（以下、サ責）の役割も非常に重要です。生活援助しか担当できないヘルパーや認知症対応が困難なヘルパーばかりでは、シフト作成に費やす時間がおのずと長くなってしまいます。ヘルパーの技術指導を重ねることが、サ責の業務負担の軽減につながることから、多能工化は業務効率を高めるために推し進めたい事項です。

### 3 多能工化を積極的に促進する新入職員研修

多能工化の素地を整える最適な時期は、入職して間もない頃です。この時期に訪問介護事業所としてヘルパーに何を期待し、何を大切にしてほしいかをしっかり伝えることで、その後の教育訓練における効率化に大きく寄与します。

例えば、老計第10号<sup>1</sup>に定められたサービス行為の流れの他、正しい箸の置き方や洗濯物の畳み方等を教えることで、事業所がヘルパーに何を大切にしてほしいかが伝わります。また、入社から数日または数ヶ月に及ぶOJT（日常業務を通じて行う従業員教育）を通じて、様々な疾病や障害に対する理解を促し、自己研さんの方向性を示すことができます。

何をもちて職員の多能工化が成されたと言えるかは、事業所によって様々な考え方があるでしょう。いずれの多能工化であっても、訪問介護事業者はその必要性を説き、ヘルパーの納得を得るための努力と仕組みの構築が求められます。



新入職員研修の様子（提供：若武者ケア）



スキルアップ研修の様子（提供：介護労働安定センター）

<sup>1</sup> 訪問介護におけるサービス行為ごとの区分と個々のサービス行為の一連の流れを例示した厚生省（当時）の通知。

## 事例



事務効率化のための

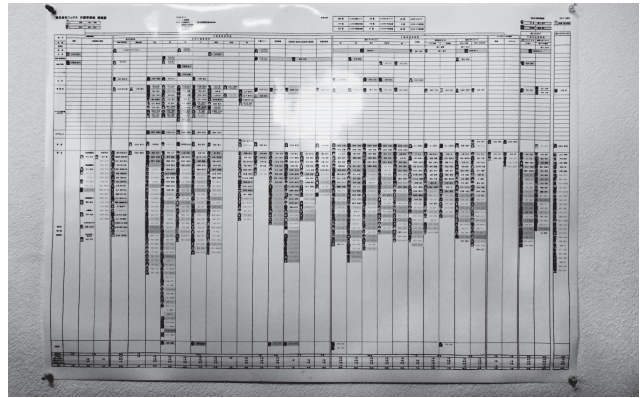
## 初めの一步となる取組事例

## 事例 1

## 社員の保有資格と役職・顔・名前が掲示された全社員配置ボード (株式会社ニックス)

株式会社ニックス（広島県広島市）は、業務効率化のため職員の多能工化を進めるべく、「全社員配置ボード」を全事業所に掲示している。全社員配置ボードとは、全社員の保有資格と所属する事業所・役職が一目瞭然で把握できる組織図で、500名近い職員の全体配置を「見える化」している。保有資格は、介護福祉士は黄色、実務者研修修了者は紫色、看護師はオレンジ色といった具合に色分けされている。

努力の成果が実って新たな資格を取得した職員にとっては、掲示される自分の顔と名前の背景の色が変わるため、自分のスキルアップの成果を視覚的に実感できる。一方で、他の職員はそれを見て自らも奮起しなければという良い刺激を受けることにもなり、これらが人材の育成や資格取得の促進に結び付いている。また、全社員の配置を瞬時に把握することができるため、管理者にとっては、定期的な人事異動に役立てることもできる。



社員の保有資格と所属事業所・役職が一目で分かる全社員配置ボード

## 事例 2

## 管理者やサ責が主体的に考え、技術指導を行うための意識改革 (有限会社あさひ福祉サービス)

有限会社あさひ福祉サービス（埼玉県さいたま市）は、業務効率化のためヘルパーの多能工化の研修を、サ責が主体的に行っている。ヘルパーの多能工化は、訪問介護サービスを提供する上で重要な事項であるが、その多能工化を推し進めるにはサ責の関与が必要となる。しかし、サ責はヘルパーの技術指導以外にも多くの業務を担っていることから、満足のいく多能工化を行う時間的な余裕が、以前は十分ではなかった。

そこで同社では、管理者やサ責への階層別研修を行い、経費などを含む各種経営指数を開示・共有することによって、より高い意識を醸成するよう努めた。これを続けることで、管理者やサ責は責任ある立場であるという意識を持つようになり、「残業手当がこれだけ増えているが、何か工夫できることはないか」といった能動的な提案をするようにならなくなっていった。

その結果、管理者やサ責はヘルパーの多能工化が会社の経営にとってもプラスになることに気づき、主体的にヘルパーへの技術指導を行うようになっていった。現在、管理者やサ責が自ら、介護用ベッドやオムツなどの備品が揃った研修室を活用して、新規の利用者の状態に即した対



応法や状態に変化が生じた利用者への対応法を教え、ヘルパーの多能工化が次々と実現している。



## さらに発展的な取組事例

### 事例 3

#### ヘルパー育成のための研修プログラムの実施 (株式会社新生メディカル)

岐阜県岐阜市や大垣市などで訪問介護などの事業を手がけ、在宅での看取りを含む質の高いサービスを提供している株式会社新生メディカル（岐阜県岐阜市）では、常勤・非常勤にかかわらず、新規に入職したヘルパーの育成に力を入れている。

同社では初任者研修を修了して新規に入職したヘルパーに対し、2日間の新人研修を行っている。同研修は、入職者に対して同社の理念や介護職として必要最低限の知識（個人情報の保護なども含む）を座学で伝える場であり、実際に現場に出る前の助走期間と位置付けられている。その後、（介護未経験者の場合）3ヵ月間（90時間）のOJT研修が行われる。同研修期間中に入職者は、サ責や先輩ヘルパーとともに認知症、難病などあらゆるケースの現場を経験する。また、サ責の事務の補助業務を行い、事業所の流れを把握する。この3ヵ月間の研修は、介護職の役割や必要なアセスメントの視点などについて、実践的に理解してもらうことを目的として行われている。

また、初期の研修が終了した後も、個々の利用者について毎月行われるカンファレンスに参加することが求められる。このカンファレンスは、ヘルパー間の情報共有やケア内容の検討などを目的として実施され、参加する職員にとって、他のヘルパーとのディスカッションを通じて利用者を観察する多様な視点について気付きを得るなど、対人援助のスキルを磨く機会となっている。

同社では、さらに年間の研修計画を作成しているほか、外部の勉強会やセミナーの受講なども奨励されており、様々な機会を通じて多様なケアニーズに対応できる人材の育成を図っている。

#### POINT ヘルパー自ら「多能工化した方が良い」ことに気付けるような工夫をしましょう。

- ➔事業所内のボードに個別スキルを貼り出すなどして能力が見える化し、ヘルパー自ら多能工化を目指す環境をつくりましょう。
- ➔階層別研修や新人研修、カンファレンスを通じて多能工化を図りましょう。
- ➔教育訓練を進めるに当たっては、管理者やサ責が上意下達の姿勢で進めるのではなく、ヘルパーのニーズを吸い上げつつ、熟達度や気持ちの準備状態を考慮して進めるのが良いでしょう。

Q  
16

研修



## Q 17 ICT機器などの電子機器に不慣れな者をどのようにフォローするか？

### A 17 日ごろから電子機器について気軽に相談や質問できる体制づくりと、個別フォローの実施が重要です。

これからの訪問介護事業者は、利用者からだけでなく、介護の担い手からも選ばれるための努力を積極的に続けることが、ますます必要になってきます。そのためには、あらゆる場面におけるムリ・ムダ・ムラを削減し、働く環境を整える業務の効率化が不可欠です。一方で、介護保険制度が始まってから、平成29年4月で17年目となり、措置制度の時代から介護事業に携わってきたヘルパーは、いまや大ベテランであると同時に高齢者になりつつあります。これまでのやり方に自信とプライドを持つヘルパーや電子機器に不慣れなヘルパーに対して、ICTを活用した業務効率化を実践する一員になってもらうのは大変重要なことですが、電子機器の導入が新たなストレスの原因にならないよう、ここでは電子機器の活用を定着させるための方策を検討します。

#### 1 電子機器導入後の姿を共有する

「最初にどのアプリを起動し、どこを触ってどんな操作をするのか」といった操作方法の説明から始めると、電子機器に不慣れなヘルパーには、おそらく「電子機器を使用するより、馴染んだこれまでのやりの方が早いし楽だ」という感想を持たせてしまうかもしれません。

新たに電子機器を導入する際には、「電子機器を導入することによってヘルパーにどんなメリットがあるのか」を説明することが肝心です。現在、非効率な作業について、その問題点を解決するために電子機器を導入すると、業務が効率化され、今よりもっと気持ちにも時間にもゆとりが生まれるイメージを説明することが大切です。ただし、電子機器の導入が新たなストレスの原因になって業務効率を下げたり、仕事への不満を高める要因になったりするようでは元も子もありません。このような事情から、電子機器の導入に対して二の足を踏む、または一度は導入したもののうまくいかず、継続使用を断念してしまう場合もあるようです。

一般的に電子機器を導入することによって、人の移動が省略できたり、これまでには不可能だった大量データの一括かつ自動処理が可能になったりします。これらの効率化策の導入により時間的・金銭的なコストの削減が大いに期待できます。

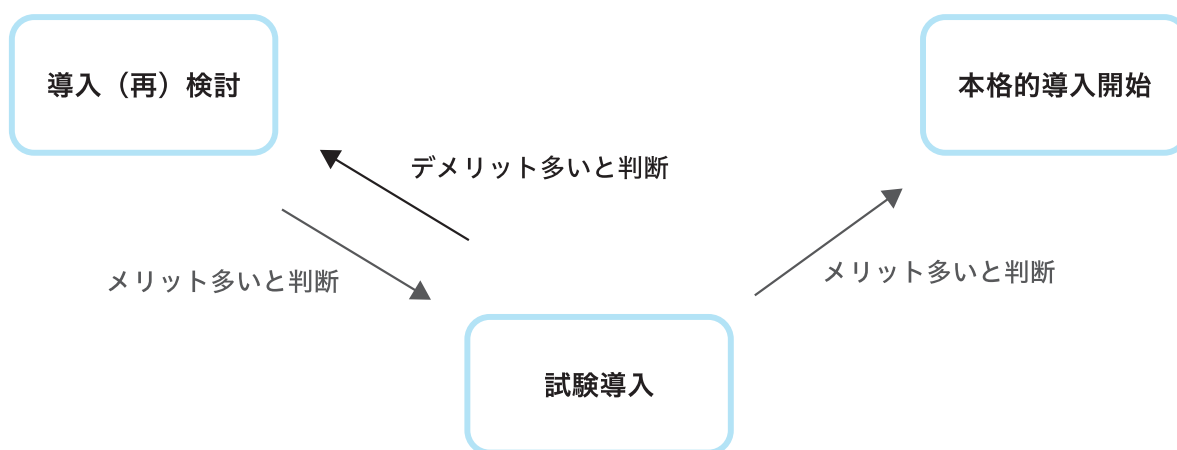
また、導入の必要性への納得が得られればヘルパーに当事者意識が生まれます。その後の操作方法に関する集団研修や個別指導の際に、ヘルパーからも実際に活用する場面を想定した質問が出てくるような進め方が望ましい形と言えます。

## 2 ストレスケアを兼ねた試用期間の設定

訪問介護事業者は、電子機器の導入を決断するまでに多くの時間をかけて検討しているため、ややもすると、実際に電子機器を活用するヘルパーへの説明が不十分であったり、導入を決定したという結果の通知のみがヘルパーにもたらされたりする形で、導入に至ることがあります。訪問介護事業者は、電子機器の導入がもたらすメリットと解決すべきデメリットを考えながら進めてきたため、導入後の効率化された姿をイメージできますが、ヘルパーにはまだその準備ができていません。

そこで、新たに電子機器の導入に踏み切る際に効果的な方法が、試用期間の設定です。準備期間があれば、スムーズにスタートできます。加えて、ヘルパーが電子機器の操作を積極的に行いたくなるような支援をすることが必要です。

この試用期間中に、気楽に触れて、操作を楽しむことによって、その便利さと有効性にヘルパー自身が気づき、導入に賛成するヘルパーを1人でも多く増やすことが、電子機器の定着に向けての大きな第一歩となります。



電子機器導入の決断のイメージ

Q  
17

研修

## 3 導入前の集団研修と導入後の個別相談

電子機器を導入する前の集団研修において、導入に至った経緯と導入後にどのようなメリットを享受できるかについて説明し、納得を得る努力をした後に試験導入期間を経てヘルパーから好意的な反応を待って、本格的な導入へと移ります。導入後は、いかにしてこの流れを定着させていくかが焦点になります。

定着させていく上で最も大切なことは、**電子機器を活用できていないヘルパーをきちんとフォローし続けること**です。ICT機器の活用を推し進める上において、特にフォローが重要です。活用方法のフォローが契機となって技術指導へと話が展開していくこともあるので、日ごろから電子機器の使用方法を気軽に質問できる雰囲気をつくり出すようにしましょう。

また、全体研修に参加できなかったヘルパーへの個別フォローを実施することが、訪問介護事業所としてのICT機器をはじめとする電子機器の導入を、本気で進めていくという決意を示すことにもつながります。



## 事例 1

## 「なぜパソコンを導入する必要があるのか」を納得いくまで説明する (NPO 法人ぬくもり福祉会たんぽぽ)

NPO 法人ぬくもり福祉会たんぽぽ（埼玉県飯能市）は、電子機器に不慣れな職員に対してきめ細かくフォローをしている。

業務効率化を進めていく中で、パソコンを使用する必要性が生じた当初、パソコンに不慣れな年代の職員をどのように教育していくべきかが検討された。パソコンが導入され、それまでの紙主体の業務がパソコンへ切り替わることは、職員にとって大きな負担になることが予想され、実際、一部の職員からは戸惑いの声も上がっていた。

そこで、同法人では、最初にパソコンの使用方法を伝えるのではなく、なぜパソコンの導入が必要であるのか、パソコンを導入することによりどんなことが達成できるのかについて丁寧に説明し、導入理由について理解を得ることを何よりも優先して行った。パソコンを導入することにより作業時間が30分以上短縮できる点や、手書きにかかる労力を削減できること、他の事業所との連携が図られること等を伝えながら、実際に操作方法も伝えた。その結果、1人、2人とできるようになると、できる人につられて「私もやってみようかな」と思う人が増えていった。前向きな姿勢が現れたらそれを逃すことなくその方のペースで進め、「意外とできるものだ」という本人の実感を大切にしながら、さらに進めた結果、現在はほぼ全ての職員がパソコンを自由に使いこなせるようになっている。



パソコン導入の意義を理解し、操作方法を学ぶ職員

## 事例 2

## 合同研修とサ責による夜間待機時のフォロー (JA石川かほくほのぼのヘルプ)

石川県津幡町のJA石川かほくほのぼのヘルプは、平成25年4月から定期巡回・随時対応型訪問介護看護を開始するに当たり、端末を使った介護システムとテレビ電話を導入した。

中にはタブレット端末の使用に不慣れな高齢のヘルパーもいたので、端末導入予定の業者に依頼し、スタート3カ月前から無料で90分程度の合同の研修を2回実施した。まず、タッチパネルの操作に慣れ、次いでメール操作の練習、ゲームアプリを利用してスマートフォン等の操作に慣れてもらうという流れで行ったが、徐々に問題なく対応できるようになった。

また、サービス提供責任者（以下、サ責）向けの研修も随時実施し、端末機器導入業者からアドバイスを受けながら各職員への伝達研修を行った。各職員に対するフォローについては、

サ責が夜間オペレーターで待機している際に、気軽に教えられるよう事前に対応可能日を提示し、各ヘルパーから来所日の予約をとった上で、午後7時から約2時間の個別伝達研修を1人当たり2～3回程度、事務所で実施した。すきま時間を活用した研修の実施で効率化を実現している。



## さらに発展的な取組事例

### 事例 3

#### ICT を活用するスタッフの習熟ペースに合わせた研修&マンツーマン支援 (株式会社カラース)

株式会社カラース（東京都大田区）は、ICTの導入・活用に当たって、導入時の研修に加えてマンツーマンで時間をかけてしっかりとフォローする取り組みを行っている。

コミュニケーションアプリを活用することで情報共有の質とスピードを高め、さらにはスタッフの教育からモチベーションの向上にまで良い効果を波及させている同社は、ICT導入に着手し始めた当初、サ責に集約される情報の効率的な共有と連絡方法の確立が急務であった。

そこで、ICT導入に当たっては、「コミュニケーションアプリを活用することで何ができるようになるのか、サ責の情報共有の仕組みがどれほど効率化されるのか」について数回の研修を開いて説明し、十分な理解を得た上で、本格的な導入に先立ち1カ月の試用期間を置いた。この1カ月の試用期間中に利用した多くのヘルパーには、「過去の記録を全部さかのぼって見返すことができたり、他のヘルパーの報告をリアルタイムに読むことができたりすること」が好評であったため、本格的な導入に踏み切った。

使用に当たっては、各スタッフの習熟度合に合わせたマンツーマンの支援も行っている。コミュニケーションアプリの使用方法だけでなく、「どのようにソフトをダウンロードしたら良いか」といった使用以前の操作方法に至るまで、希望者がいる限り何度も勉強会を開催し、全スタッフが効率化された情報共有の恩恵を受けている。

#### POINT ヘルパーに合わせた研修と個別相談対応をじっくり行いましょう。

- 試用期間を設定し、全職員に研修を実施しましょう。特に、電子機器に不慣れなヘルパーには、マンツーマンで指導を行うなど、相談や質問できる体制づくりが大切です。
- 使用方法を教える職員は、教わるヘルパーのペースに合わせる必要があります。導入を急ぐあまり、使用方法の教育をおろそかにしてしまうと、電子機器に対するヘルパーの苦手意識を助長することになってしまうおそれがあるため、注意しましょう。



## Q 18 効率的な研修の実施方法にはどのようなものがあるか？

## A 18 ヘルパーのニーズに合った研修の実践とは何かを模索し、ICTの活用や共同開催等による効率化を図りましょう。

研修に必要な資金はできる限り圧縮し、かつ、効果を最大限引き出すことで、投資効率が高まります。研修には、人件費、会場費、設備費、教材費、その他諸経費がかかり、外部講師に研修を依頼する場合はさらに講師料等も発生します。研修主催者には、これらをつつひとつ精査し、コストを抑えつつ価値ある研修を実施するため、不断の努力が求められます。訪問介護事業所においても、年度ごとに作成される教育訓練計画に基づいて研修が実施されるのが一般的ですが、開催回数が増えれば増えるほど膨大なコストが発生するようでは、継続的な研修の実施に躊躇せざるを得なくなってしまうかもしれません。

そこで、効率的に研修を実施するためのポイントを検討します。

### 1 研修内容を充実させる工夫

研修には、ヘルパーの熟達度に合わせたカリキュラムと積極的な参加を促す工夫が求められます。座学を主体とする研修の場合、重要事項を整理して介護技術の意義や必要な知識を効率的に学べる点において優れていますが、介護技術は身に付きにくいでしょう。一方で、技術指導を主体とする研修の場合は、まさしく実践的な技術の習得に適しているものの、訪問介護サービスを提供する上で身に付けておきたい幅広い知識を学ぶには物足りなさがあります。座学と技術指導の良い点を一挙両得できる研修を実施することができれば、まさに効率的な研修と言えます。

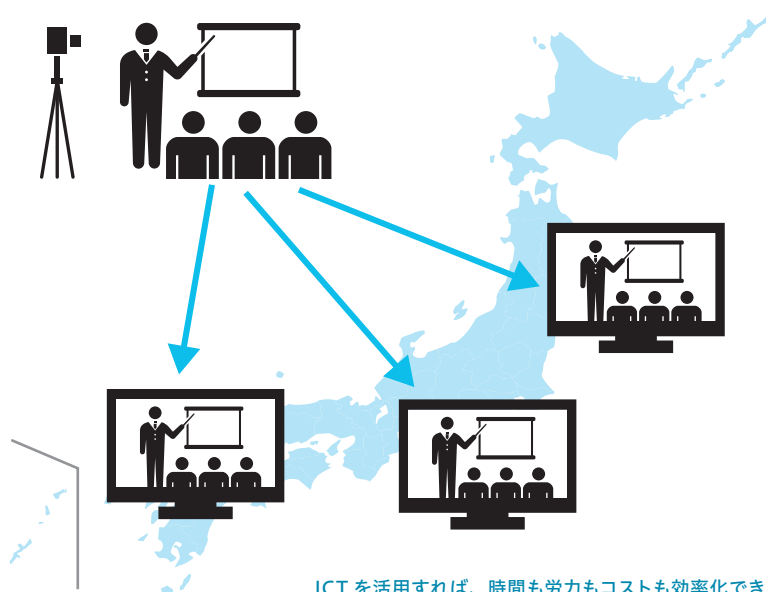
その方法として、例えば、「教えるのではなく考えさせる研修」のスタイルがあります。自ら考えることにより、問題の解決のために知りたいことが浮かび上がってくると、学ぶ必要性を強く認識するようになります。または、事前にヘルパーから学びたい事柄を聴き取り、その内容を研修に盛り込む「ヘルパーのニーズに合わせた研修」も良いでしょう。その他にも「一方的な講義ではなく双方向で行う議論スタイルの研修」や「オリジナル動画やオリジナルマニュアルを活用した研修」、それらをタブレット端末で再生・表示したり、他の訪問介護事業所と合同で開催したりする等、研修の既成概念にとらわれない手法を積極的に採用することが効率化への第一歩となるでしょう。

## 2 研修コストを削減するためのICT活用

参加が義務付けられた研修は労働時間に該当するため、賃金が発生します。任意参加の研修であれば賃金は発生しませんが、当然ながら参加するしないはヘルパーの自由意思に委ねられます。研修に参加することも仕事と位置付けられている場合は、それに伴って発生する賃金をカットすることは不可能です。また、賃金は研修に参加している時間に対して発生するのであって、研修1回につきいくらと設定することは、結果として最低賃金に抵触する場合がありますので注意が必要です。

その一方で、移動にかかるコストはICTを活用することで大幅に削減することができます。

移動にはなんら生産性が伴わないにもかかわらず、相当の時間と費用がかかるため、移動時間の削減は、研修コストの削減に大きく寄与します。例えば、各事業所をインターネットでつないで、一つの研修を同時に複数の事業所から参加可能にする方法があります。このテレビ会議システムは、参加する事業所間の距離があればあるほど、コストの効率性に優れています。



ICTを活用すれば、時間も労力もコストも効率化できる

## 3 学習の場であると同時にコミュニケーションを醸成する場としての活用

ヘルパーが直行直帰型を常態としている場合、他のヘルパーとのコミュニケーションは希薄になりがちです。正解を求める研修だけを繰り返すことが、ヘルパーに研修や仕事に対する苦手意識を持たせる原因になってしまうかもしれません。そんなときは、ヘルパーが普段の気持ちを自然に自己開示できる場として、研修を位置付けることも離職防止につながるでしょう。

一方で、研修は触発される場であることが理想的です。研修を他の訪問介護事業所との共同開催とし、様々な事業所に所属するヘルパーの多様な考え方に触れることは、ヘルパーの自己研さんを促すことにつながるでしょう。また、**共同開催をすることで、他の指定訪問介護事業者と日ごろから連携を深めることができます。**指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準には「サービス提供困難時の対応」として「(前略)利用申込者に対して自ら適切な指定訪問介護を提供することが困難であると認めた場合は、(中略)適当な他の指定訪問介護事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講じなければならない」と定められています。同基準は訪問介護事業を実施する上で最低条件を定めたものである以上、このような措置を速やかに講じるためにも、**共同開催は事業の適切な運営と効率化に資する**と言えるでしょう。

また、触発される研修という点においては、外部機関を活用することも良いでしょう。



事務効率化のための

## 初めの一步となる取組事例

### 事例 1

#### オリジナル研修動画の作成とタブレット端末での視聴 (株式会社フルライフ)

横浜市の株式会社フルライフは平成 26 年度に、ヘルパーの心構えや訪問時マナー等の動画を 3 本制作し、入社時研修に活用している。それらの内容は訪問時のマナー編（約 10 分）、制度上、訪問介護員が行ってはいけない NG 編（約 5 分）、事故・クレーム等トラブル時の対処編（約 5 分）。いつでもどこでも研修ができるよう、タブレット端末を訪問介護事業所全拠点に導入し、視聴できるようにしたものである。これによりヘルパーのサービスの均一化、またサービス提供責任者（以下、サ責）の研修業務の負担の軽減につながっている。

（株）同社制作の研修ビデオ  
タブレット端末で、いつでもどこでも視聴できる



### 事例 2

#### 訪問介護事業所による協同組合が実施する合同研修 (しずおか訪友会、横浜みなと介護福祉事業協同組合)

静岡市の訪問介護事業所による協同組合「しずおか訪友会」<sup>1</sup> は、経営規模が小さい訪問介護事業所が横断的に連携することを目的に、平成 21 年 10 月に訪問介護事業者 10 社で設立された。職員のための介護福祉士国家試験受験対策として模擬テスト、実技研修などを共同で行い、研修会場は自社事業所を開放するなど、経費削減を図っている。平成 27 年度には介護福祉士国家試験を 8 人が受験し、4 人の合格者を輩出するなど、連携による効率的な成果を出している。

また、横浜市の「横浜みなと介護福祉事業協同組合」<sup>2</sup> は、平成 27 年 12 月、共同事業や相互交流等により、経営基盤の強化、サービスの質の向上等を図ることを目的に、中小規模の訪問介護を含む介護事業者 16 社により設立された。経営者研修や従業員対象のスキルアップ研修、専門研修、入門研修等、研修に力を入れている。講師は高いスキルや専門資格を有する組合員が務め、一丸となって人材育成を図っている。



横浜みなと介護福祉事業協同組合のスキルアップ研修

1, 2 上記2つの協同組合は中小企業協同組合法に基づく訪問介護の事業協同組合。





## ICTを活用した さらに発展的な取組事例

### 事例 3

#### テレビ会議システムを活用した研修の実施

(ぼれぼれグループ 株式会社ひまわりの会、社会福祉法人うねび会)

奈良県奈良市や橿原市で訪問介護や認知症対応型共同生活介護、住宅型有料老人ホームなどの事業を手掛けるぼれぼれグループ（株式会社ひまわりの会、社会福祉法人うねび会・奈良県奈良市）では、グループの事業所が奈良市と橿原市に分散したことで、職員の集合研修や（事業所で横断的に実施していた）委員会活動の開催に支障を来していた。

そこで市販のテレビ会議システムを導入し、事業所が地理的に離れている状態でもグループ全体で一体的な職員研修等を行うことを可能とした。委員会活動についても、インターネット回線を通じた音声通話を活用することで、移動に要するコストと労力を削減しながら、従来と同様の活動レベルを維持している。

また、研修の様相を録画して後日ビデオで閲覧できるような仕組みも設け、研修に参加した職員と参加できなかった職員間の知識の平準化を図っている。併せて、欠席者のために同じ内容の研修を複数回実施していた従来と比較して、研修に係る業務の負担軽減を実現した。

なお、上記のテレビ会議システムを活用した研修は、個々の事業所で受講するわけではない。奈良や橿原といったエリアの中心になる事業所へシステムを設置し、当該事業所へ周辺事業所の職員が集まり、研修を受ける形をとっている。そのため、研修終了後にカンファレンスなど「face to face」での交流・コミュニケーションを行うことが可能となっている。



テレビ会議システムによる研修風景

Q  
18

研修

#### POINT 受講意欲を高めるための環境整備を行いましょう。

- 教えるのではなく考えさせる研修や、一方的な講義ではなく双方向で行う研修等、研修内容を充実させるよう工夫しましょう。
- いつでもどこでも受講できる仕組みの構築やオリジナル動画を作成して活用したり、座学だけでなく実技指導を充実させたりすることも有効です。



## Q 19 職員・ヘルパー採用をいかに経済的・効率的に行うか？

### A 19 求職者と事業所のニーズを上手にマッチングさせる仕組みの構築と活用が重要です。

「働きがいのある仕事であること」が介護業界を選ぶ理由として上位に選ばれる一方で、介護の仕事辞める理由としては「職場の人間関係」と同じぐらい、「事業所の理念や運営のあり方に不満があったため」が上位に挙がります。これは、仕事そのものに対する興味・関心はあるものの、職員やヘルパーとして実際に訪問介護サービスを提供する時点で仕事の進め方や訪問介護事業所の考え方に馴染めず、辞めてしまうことが多いことを示しています。このような理想と現実のギャップを感じさせないための取り組みは、採用した職員やヘルパーの定着を促します。

ここでは、職員・ヘルパーの採用を経済的・効率的に行うためのポイントを3つに分けて検討します。

#### 1 事業所独自の取り組みを積極的にアピール

採用においては、他の訪問介護事業所にはない取り組みを行っていることを積極的にアピールすることが考えられます。実際に働いている職員やヘルパーにインタビューし、その人の言葉でどんなときに働きがいや働きやすさを感じるかをコメントしてもらったり、仕事に限らず普段どんなことをして過ごすことが好きかといった、人となりを感じさせるメッセージを広く公開することにより、今まで見えにくかった介護の姿に触れる機会を提供できます。自社の名前を多くの人に知ってもらうなどの目的で、オリジナルのエコバッグやトートバッグを作成するのも一案です。

また、独自の報奨制度で職員・ヘルパーをもり立てるなど、利用者からだけでなく職員・ヘルパーからも選ばれる訪問介護事業所であり続けるための工夫をすることが大切です。



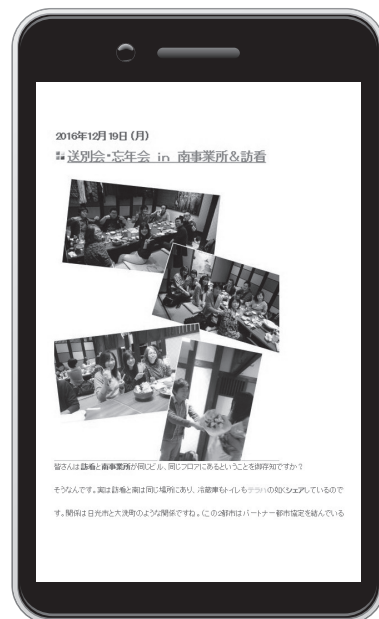
オリジナルのトートバッグ

## 2 リアリティショックに陥らないようにバランス良く情報公開

採用直後の退職は、雇う者・働く者双方にとって後味の悪い結末です。職員・ヘルパーにとっては「こんなはずじゃなかった」と思うこともあることでしょう。このような思いは、採用前に描いていたイメージと現実とのギャップによって生み出される可能性が高くなります。こうしたギャップが発生しないようにするための取り組みは、職員・ヘルパーの定着率を高めることにもつながり、結果的に採用の効率化に結び付きます。

例えば、社内研修や地域イベントなど、訪問介護事業所の雰囲気が伝わるブログをホームページに載せ、ホームページだけでは伝えきれない日常の様子を定期的に公開することは、職員・ヘルパーが訪問介護事業所で働いたときの自分自身をイメージするのに役立ちます。また、人と人とのつながりの構築を支援する SNS を活用することで、より一層の情報開示に努めるのもよいでしょう。募集広告を出して反応を

待つ受け身の採用活動だけでなく、日々の雰囲気を積極的に公開していく攻めの採用活動を行うことも大切です。



ブログで日々の活動を公開  
(提供：若武者ケア)

## 3 ミスマッチを最小限に抑える様々な工夫

介護・福祉に限らず、多くの産業で人手不足が深刻化しています。他産業との競争が激しくなっている今、働きがいと働きやすさを追求した、新しい働き方を用意することが訪問介護事業所に求められています。

例えば、サービス提供責任者（以下、サ責）の業務を細分化し、細分化された一部を業務として専門的に担当する新しい働き方を提案することで、サ責とヘルパーとの中間的な位置付けで働きたいというニーズの掘り起こしに成功したケースがあります。常勤と非常勤という枠組みだけでなく、正社員とパートタイマー、職務限定社員、勤務地限定社員、短時間正社員などの雇用形態の可能性を模索することも、新たな求職者ニーズの掘り起こしにつながるでしょう。訪問介護事業所が、初任者研修の実施主体となる取り組みも、徐々に広がっています。初任者研修を実施することは、新たな人材を育成するという点において介護業界への貢献につながるだけでなく、訪問介護事業者としても素晴らしい人材と出会えるチャンスとして活用できます。

最近では、訪問介護の働き手と雇い手を ICT でつなぐ試みも始まっています。また、いわゆる登録ヘルパーの場合、移動時間や次の利用者宅でのサービス提供開始時刻までの空き時間が長ければ、収入に結び付きにくいことがあります。ICT を活用することで移動時間を可能な限り短縮し、ヘルパーが効率的に稼働できるようにしています。

Q  
19

採用



## 事例 1

## オリジナル冊子を通して介護と会社のイメージアップ (サンキ・ウエルビィ株式会社)

サンキ・ウエルビィ株式会社（広島県広島市）は、社員採用を経済的・効率的に行うための手法として、「介護に興味を持ってもらいたい」「サンキ・ウエルビィで働きたい」と思ってもらえるような冊子『ウエルビィ女子』を作成している。

『ウエルビィ女子』は両面8ページのカラー冊子で、各ページには元気いっぱい清潔感のある女性たちが笑顔で掲載されている。作成にあたり同社は、介護の現場で働く女性のありのままの姿を知ってもらうことによって、介護職のイメージを変えたいという思いがあった。

そのため、ファッション誌のように女性が親しみを感じやすい内容となっており、女性社員はおしゃれな普段着で出身地やウエルビィ女子歴（勤続年数のこと）、掲載されることへの感想や尊敬する人、現在ハマっているものなどのインタビューに答えている。同社は職員に対して、「あなた色」＝「今まで培ってきた、体験や技術、個性」を、会社を通じ、地域の貢献へと役立ててほしいとの思いから、働きやすくチャレンジしやすい環境を多方面から整備し続けている。出産や育児との両立を支援する職場環境を整えるだけでなく、活躍する女性たちを紹介することで働きやすく、働きがいもある職場環境であることを冊子から感じ取ってもらうのがねらいである。このことでイメージアップを図るとともに、この冊子そのものが採用活動をより精力的に進めるツールとなっている。



8ページのカラー冊子『ウエルビィ女子』

## 事例 2

## ソーシャル・ネットワーキング・サービスを活用した社外への職場紹介 (株式会社若武者ケア)

神奈川県横浜市や藤沢市、横須賀市などで訪問介護や通所介護、居宅介護支援などの事業を手掛ける株式会社若武者ケアでは、求職者の多くが入職先の選定において職場の人間関係や働きやすさを重視していることや、インターネットを通じて事業所情報を収集している現状を踏まえ、ブログなどのソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）を活用した対外的な情報発信を行っている。

ブログの内容は、同社における女性職員の働き方の実例紹介や創立イベントの様子、新入職員歓迎会の様子などについて、写真を交えて紹介するものが多く、事業所の雰囲気を知ってもらうことに主眼が置かれている。

なおブログの執筆は、特定の職員に負担が偏ることを防ぎ、また、色々な事業所の様子を伝

えることができるよう、事業所ごとに輪番で行われており、1週間に1回程度の頻度で更新されている。



## ICTを活用した さらに発展的な取組事例

### 事例 3

## 外部のマッチングサービスを活用した登録ヘルパーの確保 (ヘルスケアマーケット・ジャパン株式会社)

全国の訪問介護事業所では登録ヘルパーの確保に課題を抱えており、相当な金額の求人広告費をかけても、何ヵ月も応募すらないというケースも多い。そうした採用に悩みを抱えている事業所の中には、外部のマッチングサービスを活用して登録ヘルパーの確保を進めている事例もある。

例えば、神奈川県横浜市に拠点を置くヘルスケアマーケット・ジャパン株式会社では、「効率的に多くの利用者を訪問したい」「自宅の周辺エリアを重点的に回りたい」といった様々なニーズを持つヘルパーと、人材を効率的に確保したい介護事業所とのマッチングを行うスマートフォンアプリを開発。平成28年2月から実証実験を開始し、現在では県内の約250の事業所に対して同マッチングサービスを提供している。

同サービスでは、単純にマッチングを行うだけでなく、事前にヘルパーの働き方に対する細かなニーズについて聞き取りを行い、マッチング後も悩みや不安に関する相談対応など細かなフォローを行っている。そのため、実証実験を開始して以来、同社がマッチングしたヘルパーの退職は1件も発生していない。

また、事業所側の費用負担も実際のサービス完了ごとに発生するため、多額の初期投資などが不要であり、応募があるか否かが不明確な広告宣伝費と比較して費用対効果が見出しやすい仕組みとなっている。



希望の勤務曜日、時間帯、エリアを入力すると、AI(人工知能)で訪問ルートが提案される

Q  
19

採用

### POINT 日頃から事業所の情報公開を積極的に行いましょう。

- 情報公開は紙媒体だけでなく SNS や ICT など、求人募集の新しい形態を活用することも有効です。
- ミスマッチを最小限に抑えるため、SNS 等を活用して職場の環境を積極的に発信することも重要です。



## Q 20 実績・収支等に係る事務処理をどのように効率化するか？

### A 20 事務作業を現場から事務職員や本部へ集約するとともに、基本的な取り組みを徹底することで法人全体の効率化を図ります。

報酬請求や給与計算、未収金の管理などは、介護に直接関係はありませんが、事業所の運営上、極めて重要な事務処理です。しかしながら、作業が月末・月初など特定の時期に集中し、作業の負荷は大きいものがあります。また、こうした事務処理をサービス提供責任者（以下、サ責）などの介護職が担当している事業所もあり、本来業務が圧迫されているとの話も耳にします。

言うまでもなく介護職は介護の専門家であり、事務処理の専門家ではありません。経営者や管理者は、介護職がケアの質や利用者満足度の向上につながる業務に集中できる環境を整備する必要があります。ここでは、事務専従スタッフの配置や本部集中処理など、現場の実績・収支等に係る事務処理負担の軽減策について検討を行います。

#### 1 事務専従職員の配置

本 Q&A の冒頭にも記載しましたが、介護職は事務処理の専門家ではありません。むしろ、事務処理に対して苦手意識を持つ介護職も多いと考えられます。その事務処理が介護と直接的に関係していないものであれば、なおさらモチベーションが高まらないのではないのでしょうか。

そこで**実績・収支等に係る事務処理の効率化に向けて、多くの事業所で実施されているのが、事務専従職員の配置です。**例えば、ヘルパーが提出した介護記録をベースとした実績入力を同職員が行うことで、サ責は事務処理とパソコン操作という2つのストレス源から解放され、より利用者と接する時間を確保できるようになります<sup>1</sup>。

また、事務専従職員については、介護職と異なり、直接的な収入を生み出しません。そのため、実績データの入力のみならず、給与計算や訪問介護計画のデータ入力、場合によってはヘルパーとしての活動もできるようにするなど、**様々な業務に対応できる「多能工」として育成し、費用対効果の最大化を図ることが重要**になります（後述の本部職員も同様）。

#### 2 事務作業の本部集中処理

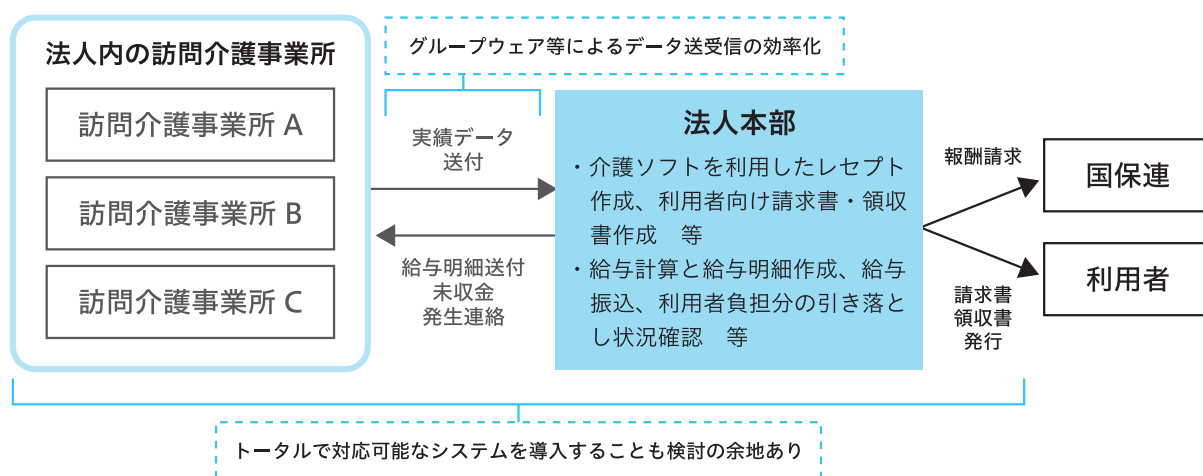
複数の事業所を展開している場合、事業所ごとに事務専従職員を配置することは、人件費との兼ね合いで難しい面もあります。そうした場合、現場の実績・収支等に係る事務処理負担を軽減

するための方策として、事務作業を法人本部で集中処理することが考えられます。

今回のヒアリング先においても、事業所からサービス提供実績のデータを本部へ送付し、本部が当該データに基づき、国保連へのレセプト伝送、利用者への請求書作成・発行、給与計算などを実施している事業者も多く見られました<sup>2</sup>（図表参照）。

こうした本部への事務の集中は、事業所数や利用者数が少ない場合にはそれほど効率化の効果を発揮しません。しかし、**拠点数や利用者数が増加すれば、「規模の経済性」が働き、費用や手間が大きく低減する**ものと見込まれます。実績・収支等に関する事務処理だけでなく、事業所内に内容が似通っているルーチンの作業が多数あるのであれば、業務効率化のために本部等への集約を図ることが求められます。

図表 本部への事務処理の集中のイメージ



### 3 基本的な効率化策の徹底

本書全体を通じてのメッセージでもありますが、業務効率化策に「これさえやれば大丈夫」という 100% の解答はありません。細かい創意工夫の積み重ねが重要であり、高額なシステムを導入したからといって、必ずしも効率化が進むものでもありません。これは実績・収支等に係る事務処理においても同様です。

例えば、利用者の自己負担分の徴収をサ責や管理者が手集金で行っているような場合、それを金融機関の口座自動振替に変えるだけでも大きな効率化が図られます。また、実績データの作成や給与計算などに表計算ソフトを活用したり、事業所と本部とのデータのやりとりに、グループウェアやメールを使用することでも効率化の効果は大きいと考えられます。

業務効率の低さや作業負荷の大きさに苦慮している事業所の中には、意外に他の大半の事業所で実施されているような、当然行うべき基本的・初歩的な取り組みが行われていない場合もあるのではないのでしょうか。また、イレギュラーな対応が一般化し、基本的な取り組みが徹底されていないケースもあると推察されます。**自法人や自事業所の実績・収支等に関する業務フローを見直し、基本的・初歩的な取り組みを徹底するだけでも、効率化に向けた大きな一歩になると考えられます。**

1 事務専従職員を雇用する余裕のない事業所においては、給与計算や請求業務を外部に委託したり、繁忙期のみ派遣職員を活用することも考えられる。

2 今回のヒアリング先においては、現場の業務負担の軽減に加え、不正防止が本部への請求事務などの集中を進める大きな目的の1つであるとの意見が聞かれた。

事例



事務効率化のための  
**初めの一步**となる**取組事例**

事例 1

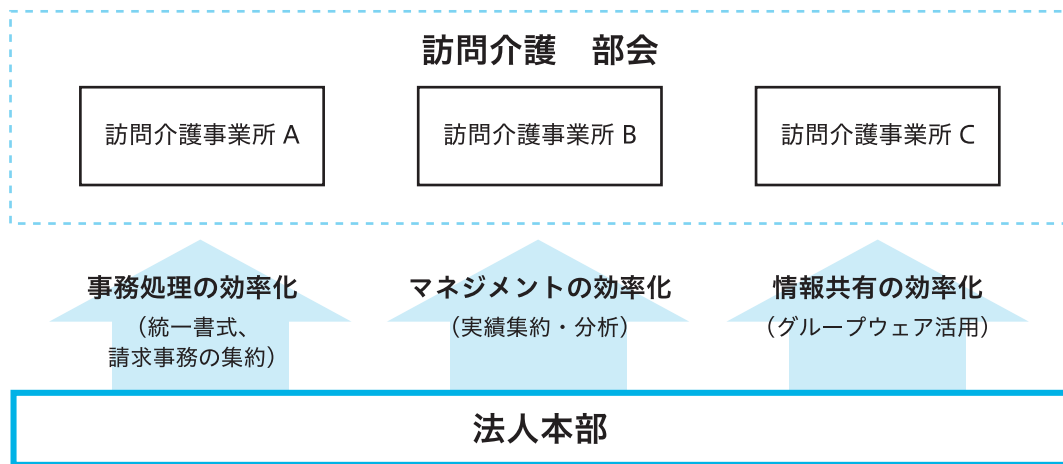
**法人本部による事業所運営のバックアップ**  
(社会福祉法人神港園)

訪問介護や通所介護、特別養護老人ホームなどのサービスを展開する社会福祉法人神港園（兵庫県神戸市）では、法人本部が各事業所の運営を積極的にバックアップしている。

例えば、同法人では、表計算ソフトを用いて法人本部の職員がサービス提供時に使用する各種関係書式を作成している。これらの書式は法人内の全訪問介護事業所で同一のものが使用されており、現場の職員が何度も同じ情報を入力しなくて済むよう、利用者台帳やアセスメントシート、訪問介護計画、手順書などがワークシート間のリンク機能により連動する仕組みになっている。加えて、サービス実績の入力や報酬請求、利用者の自己負担分の請求、給与計算などの業務についても、法人本部で集約して対応している（事務処理の効率化）。

また、こうした事務処理の効率化のためのバックアップのみならず、同法人では各事業所の収支状況についても本部が把握し、集計・分析を行い、運営に対する助言などを適宜実施している（マネジメントの効率化）。

上記の書式の提供やデータの送受信については、全て法人が導入したグループウェアを通じて行われており、メール等の送信ミスによる法人外部への情報漏洩を防ぐとともに、リアルタイムでの情報共有を実現している（情報共有の効率化）。



法人本部による事業所のバックアップのイメージ

事例 2

**複数の取り組みの組み合わせによる事務処理の効率化**  
(ぱんぷきん株式会社)

宮城県石巻圏域（石巻市、東松島市、女川町）で訪問介護や居宅介護支援、通所介護、小規模多機能型居宅介護などのサービスを手掛けているぱんぷきん株式会社（宮城県石巻市）では、

「事業所への事務サポートスタッフの配置」「グループウェアを活用した実績データのやりとり」「請求事務等の本部集中」といった複数の取り組みの組み合わせにより、請求等に係る事務処理の効率化を進めている。

同社の請求事務の処理については、まず、各訪問介護事業所のスタッフが介護記録をベースにサービス提供実績をパソコン上で入力する。その際、管理者やサ責がパソコンへの入力を行うのではなく、各事業所に配置された事務サポートスタッフ<sup>1</sup>が入力作業を行う。

次に、国保連への報酬請求の基礎となるサービス提供実績のデータ(上記事務サポートスタッフが入力したもの・CSV形式)について、メール等を使用した際の誤送信防止や、USBメモリ等を事業所から本部へ持ち込む手間等の軽減のため、グループウェアを活用して事業所から本部へデータが送付される<sup>2</sup>。

その後、実績データを受領した本部において<sup>3</sup>、国保連への請求伝送や利用者の自己負担分の入金管理を実施。自己負担分の未収が発生した場合、事業所へ当該情報を還元し、サ責が利用者宅を訪問した際に支払いを依頼している。こうした請求業務等の本部への集中については、事業所の事務処理負担が軽減されるほか、国保連への請求漏れや未収金の徴収漏れといった経営上のリスク回避にもつながっている。

併せて、同社においては、本部の事務員や事業所の事務サポートスタッフの「多能工化」を意識して、請求関連だけでなく給与計算や職員採用、事業所指定関連の書類作成などにも対応できるよう教育を進めており、間接部門の肥大化防止と業務の効率化を図っている。

同社の経営者によれば、上記のように請求等の事務処理の各プロセスで少しずつ効率化の工夫を重ねていくことで、法人全体で見ると大きな効果が生まれているとのことであった。

1 現状、全ての事業所に事務サポートスタッフが配置できているわけではないとのことであった。

2 グループウェアのサーバは法人本部に設置すると共に、別途バックアップ用のサーバを別の拠点に設置しているとのこと。

3 拠点数が2～3拠点以下の場合、事務処理の本部集中はコスト面で効率性が低いとのことであった。

**POINT** 本部への事務集中など基本的な取り組みを徹底し、効率化を図ります。

- 実績・収支等に係る事務は、事業所への事務専従職員の配置や法人本部での集中処理により効率化を図ることが求められます。
- 給与計算における表計算ソフトの使用や自己負担分の銀行自動振替の徹底など、見落とされがちな基本事項を徹底することも、効率性の底上げにつながります。