

事例No 2

「ICT活用と情報共有の最適化で、介護現場の生産性向上を実現！」

事業所概要

地域：札幌市

介護サービスの種類：介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）

事業開始年月：1997年4月

従業員数：55名（うち正社員40名）（R7.3現在）

支援に至る背景と課題



(1) 介護現場における生産性向上の必要性

同事業所では、介護現場の生産性向上とサービスの質の向上を両立させることが求められてた。業務の属人化や情報共有の非効率性が課題として挙げられ、職員間の連携不足、記録業務の負担増加、離職率の上昇が問題視されていた。特に、業務の属人化による情報の滞留が発生し、職員が効率的に業務を遂行できない状況にあった。

(2) 課題の具体的な内容

・情報共有の非効率性

- － 「ほのぼのシステム」「サイボウズオフィス」などのICTツールが導入されていたものの、職員による活用が限定的であり、情報伝達にバラつきがあった。
- － 部門ごとに情報管理の仕組みが異なり、統一された管理体制が確立されていなかった。

・記録業務の負担増

- － 排便記録や入浴記録、申し送りの記録が手作業で行われ、転記ミスや作業負担の増大が発生。
- － ペーパーレス化が進まず、紙ベースの管理が多く残っていた。

支援に至る背景と課題(つづき)

* ICT活用の不十分さ

– 「ほのぼの」「サイボウズオフィス」を導入しているものの、現場職員の活用スキルに差があり、定着していなかった。

* 職員の意識改革の必要性

– デジタルツール導入による業務改善のメリットを職員に理解してもらうための働きかけが不足。



支援内容

(1) ICTを活用した情報共有の強化

- 「ほのぼのシステム」「サイボウズオフィス」の活用推進。
- 施設全体で統一された情報管理体制の確立。
- 申し送りのデジタル化による情報の一元管理。

(2) ペーパーレス化の推進

- 排便記録や入浴記録のデジタル化。
- 紙媒体の申し送りノートを撤廃し、ICTを活用した情報共有へ移行。
- 「ライフリズムナビ」やインカムの導入を検討し、職員間のリアルタイムな情報共有を強化。

(3) 業務プロセスの見直しと標準化

- 業務改善委員会を設置し、リーダー会議との連携を強化。
- 業務フローを可視化し、職員の役割分担を明確化。
- ルールの標準化と業務マニュアルの作成。

(4) 組織全体での業務改善体制の確立

業務改善委員会は主に一般スタッフから構成される委員会であるが、今回は施設長や介護部長を巻き込むことで、業務命令レベルでの組織的な仕組み化が進められた点が大きな特徴である。施設長および介護部長が業務改善の流れを主導し、委員会へ積極的に関与したことで、

- 機器活用・導入の意思決定が迅速化
- 業務フローの改善と標準化の推進
- KPI達成に向けたプロジェクト的な取り組みが可能となった。



費用・時間・人材が必要な業務改善は、トップレベルの意思決定が伴わなければ導入が難しい。今回の取り組みでは、施設長および介護部長が統括し、業務改善委員会と一体となって改革を進めたことで、より実効性のある仕組みづくりが実現された。

支援の“成果”

(1) 業務の効率化と生産性向上

- ICTツールの活用により、情報の可視化と共有が円滑化。
- 排便・入浴記録のデジタル化により記録時間が30%削減。
- 申し送りのペーパーレス化により、1日あたりの事務作業時間を45分削減

(2) 業務負担の軽減と職員の定着率向上

- 業務の標準化により、新人職員の適応が容易に。
- 情報共有の最適化により、業務の属人化が解消。
- 業務の効率化により、職員のストレス軽減と離職率の低下が期待される。



支援に対する事業所の感想

- ・業務改善委員会の評価「ICT活用の効果を実感し、業務の効率化が進んだ。」
- ・職員の声「デジタルツールの導入により、記録作業の負担が減少した。」
- ・管理職の意見「情報共有の効率化が進み、現場の混乱が減った。」

・今後の展望

- ICTツールの更なる活用と最適化。
- 業務改善の定期的な評価と改善策の策定(PDCAサイクルの強化)。
- 業務改善事例の法人他部門への展開。

・まとめ

本事業を通じ、当事業所ではICT活用の促進、情報共有の最適化、ペーパーレス化の推進を実施し、職員の業務負担を軽減することに成功した。加えて、施設長・介護部長が主体となり、業務改善委員会と連携したことで、トップダウンとボトムアップの双方の視点からの改善が実現された。今後もPDCAサイクルを回しながら、さらなる業務効率化と介護サービスの質向上を目指していく。