

# 法人内での ICT 活用例

## 「タブレットを使用し、業務改善と連携」

○勝木加奈枝 藤原美賀 津田知子 西尾妙子（ベルタウン介護相談センター）

### 【目的】

H24 年度厚生労働省老人保健健康増進等事業報告書における居宅介護支援事業所の経営モデルに関する調査研究事業では、今後の居宅介護支援事業所の経営モデルを考える上での基本的な考え方として、単独でも採算がとれる環境が望ましいとされている。

ベルタウン介護相談センター(以下当センター)では、介護支援専門員(以下、CM) 1人当たりの介護給付利用者数を 32 件~33 件を常時確保した上で、特定事業所加算 I を算定し、採算性を保っている。

この為、維持するには、利用者は堺区中心から堺市全域及び近隣他市にまで広がり、利用者宅に訪問する為の移動時間が長くなってきた。

(以下図参照)

### 【H26.4 月 利用者分布図】



### 【H29.4 月 利用者分布図】



この事から、全訪問後の帰所時間・その後の事務作業開始時間・帰宅時間も遅くなり、ライフワークバランスも乱れてきた。

当法人では、5つの居宅介護支援事業所があり、その総給付請求件数は、2000件/月を超える。加えて同法人の介護施設・医療施設とのシステム連携により、一般的な既成ケアマネジメントソフトウェア(以下ソフトウェア)の活用が難しい環境にあり、現在使用しているソフトウェアを外部に持ち運ぶ事が出来ない。

そこで、私達自ら業務改善について話し合い、帰所後の書類作成・パソコン入力・サービス調整の業務(以下帰社業務)時間を短縮する方法について ICT を有効活用し、採算性を確保した状況で業務負担の軽減となる事を目指した。

### 【方法】

現状の業務について課題を抽出した。

1日5件の複数訪問の場合、1件目 9:30 着・2件目 11:00 着・帰所(昼食)・3件目 14:00 着・4件目 15:30 着・5件目 17:00 着といったように訪問滞在時間を1時間、移動時間を30分程度確保し、事前に利用予定訪問時間を利用者及び家人と合意した上で、1日の業務が始まる。

業務場所は、事業所内と訪問先等のその他で分けられ、事業所内のみソフトウェアを活用し帰社業務が行えていた。このような環境のため、訪問滞在時間は、次の訪問先到着時間から移動時間を逆算し、滞在終了としていた。

そこで環境改善のため、それを補う既製品の軽量ノートPC・プリンタシステムを購入し、業務改善につながらないかと考えた。

つまり、訪問滞在中・次の訪問前の車中停車時間において帰社業務が行える環境にすることで、帰社業務の時間削減を目標とし、取り組んだ。

H29年4月から開始し、利用者には、紙媒体でおこなっていた訪問内容の記録を、タブレットに直接入力し、重複する内容が削減できる様、新たにフォーマットを作成し渡す事にした。



電話調整の時間削減と連絡忘れを防ぐ為、メール機能を利用し、利用者宅での調整を実施。初期段階の為、誤認を防ぐ為にも、同法人内に限定し対応。

サービス提案や依頼時は、インターネット環境を整え、リーフレットを持ち歩く事なく対応することで、無駄な再訪問も少なくなり、迅速に調整することが出来、視覚として情報を伝える事が可能となる事で、利用者には満足につながるのではないかと考える。申請代行時等、必要書類のダウンロードを実施し、タブレット内に保存。必要時は、その場でプリントアウトする事で、対応が可能となり、書類を持ち運ばなくても良くなると思った。

### 【結果】

入力時間の短縮等については、CM 一人の担当利用者のモニタリング内容の入力について予防を含めたトータル 40 名で、約 240 分かかっていたが、約 80 分まで削減する事が可能となり、160 分の短縮。66%の削減。年間にすると、1920 分の削減となった。この事から、20%の超過勤務の削減効果も出ている。

#### (事例紹介)

- ①リアルタイムの調整として、認知症の利用者家族より内出血について、「いつのものなのかわからない」等の相談時、カメラ機能を使用し、了解を得て、写真に収め、利用事業所へ、利用時に確認があったか、事象があったか等をメールで視覚としても確認を得る事が可能となった
- ②双方の調整内容の確認について、急なショートステイの依頼があった際、調整内容をメールで対応する事で、依頼内容の履歴にもなり、双方の時間削減となった。
- ③社会資源情報について、新規利用者やサービス追加希望時等、他施設の情報は、資料を沢山持ち運ぶ事も難しく、情報をコピーし再度訪問するか、郵便等で情報提供していたが、インターネットを利用し、情報を伝える事で、迅速に対応でき、再度訪問する事も無くなった。
- ④自法人のサービス依頼時は、リーフレットをダウンロードし、タブレット内に保存。必要書類等を持ち運ぶ必要もなく、また、施設内の説明やクラブ活動等は、通所介護、通所リハビリテーションが作成した、写真や動画を利用する事で、視覚として情報提供する事が可能となった。
- ⑤申請代行等のフォーマット等、データーとして持ち歩く事で、紙媒体を持ち歩く事無く、対

応が可能となり、また、区分変更等、急な対応が必要な時もデーターをプリントアウトし、対応する事で、再度訪問する事が無くなった。

⑥後日で可能な調整内容について、訪問の移動時間等を利用し、社用車内でメールや依頼文等を作成する事が可能となった。

福祉用具選定や入院先の受診時の病状確認、処置に関する事も了解を得て、カメラ機能を使用し多職種へ情報共有が可能となり、対応する事ができた。また、同席出来なかった家族へ内容を伝える事ができた事で、安心感につながったのではないかと考える。

付随効果としても、新規利用者宅への訪問等、地図検索にて訪問する事が可能となり、介護保険以外の情報提供についてもインターネットを利用し情報を提供する事が可能となった。

### 【考察】

介護業界は、人員不足が最大の課題となっている。将来的にも今以上に深刻化し、その原因の1つとして事務量の多さがある。この課題に対し、ICT を意識した業務改善は、有効性が高いと考え取り組んだ。

この方法は、法人内においても初の取り組みであり、今後情報提供しながら普及したいと考える。