

(別紙)

## 障害福祉分野のICT導入モデル事業 事業報告書

自治体名

愛知県

### 【基本情報】

フリガナ	イクゲン イシヤ 矜
法人名	有限会社CHEER
フリガナ	ライフジューサン
事業所名	ライフ13
提供サービス（複数のサービスを提供している場合は、主たる1つのみ選択）	
共同生活援助	
職員数（常勤換算数）【「全職員の月間勤務時間数」/「常勤職員の月間勤務時間数」にて算出（産休・育休、休職は除く）】	23人
ICT機器等導入完了日	令和6年3月31日

※行・列の追加は行わないでください。

### (1) モデル事業の実施以前における当該事業所のICT機器等の導入・活用状況

業務内容	ICT機器等の導入・活用状況
支援記録の作成	②一部、ICT機器等を導入している（紙とICT機器等の両方で事務作業を行っている）
職員間の情報伝達・情報共有	②一部、ICT機器等を導入している（紙とICT機器等の両方で事務作業を行っている）
請求業務	③ICT機器等を導入している（多くの事務作業が電子化されている）
勤怠管理	②一部、ICT機器等を導入している（紙とICT機器等の両方で事務作業を行っている）
シフト表作成	②一部、ICT機器等を導入している（紙とICT機器等の両方で事務作業を行っている）
給与業務	②一部、ICT機器等を導入している（紙とICT機器等の両方で事務作業を行っている）

※「業務内容」に応じ、ICT機器等の導入・活用状況を選択してください。

- ①ICT機器等を導入していない（紙のみで対応）
- ②一部、ICT機器等を導入・活用している（紙とICT機器等で対応）
- ③ICT機器等を導入・活用している（全てICT機器等で対応）

### (2) モデル事業実施によるICT機器等の導入状況

ICT機器等の種別	導入目的	製品名	台数	備考
①パソコン	③業務の統合化	surface Pro9	6	
①パソコン	②情報の共有化	surface Pro9		
③タブレット	②情報の共有化	i-pad	3	
③タブレット	③業務の統合化	i-pad		
⑦Wi-Fi・ルーター	①作業の迅速化	BUFFALO	1	

※「ICT機器等の種別」については次の中から選択し、その種別ごとに導入目的、製品名、台数等を記載してください。

- ・情報端末等・・・①パソコン、②スマートフォン、③タブレット、④インカム
  - ・ソフトウェア・・・⑤記録・情報共有・請求関連業務ソフト、⑥勤怠管理・シフト表作成・人事給与関連業務ソフト
  - ・通信環境機器・・・⑦Wi-Fi・ルーター
- なお、「⑧その他」を選択した場合には、「備考欄」に、ICT機器等の種別を記載してください。

※「導入目的」については、次の中から特に該当する番号を選択してください。

- ①作業の迅速化（支援記録の作成など）
  - ②情報の共有化（職員間の情報伝達・情報共有など）
  - ③業務の統合化（請求業務、勤怠管理、シフト表作成、給与業務など）
  - ④その他
- なお、「④その他」を選択した場合には、「備考欄」に、導入目的を記載してください。

(3) モデル事業を活用して改善を図った業務におけるICT機器等の導入前後の業務時間、作成文書量の状況

① ICT機器等導入前の業務時間内訳

業務内容	業務従事者数	発生件数		C.1件当たりの平均処理時間	年間業務時間 D (B×C)	1人あたり業務時間 (D/業務従事者数)	備考
		A.ひと月当たり発生件数	B.年間発生件数 (A×12)				
②職員間の情報伝達・情報共有	160人	720件	8,640件	15分	2,160時間	14時間	
①支援記録の作成	160人	720件	8,640件	16分	2,304時間	14時間	
②職員間の情報伝達・情報共有	22人	16件	192件	10分	32時間	1時間	
③請求業務	1人	1件	12件	180分	36時間	36時間	
⑦その他	3人	21件	252件	45分	189時間	63時間	
		1,478件	17,736件	266分	4,721時間	128時間	

※「具体的な業務内容」については、①支援記録の作成、②職員間の情報伝達・情報共有、③請求業務、④勤怠管理、⑤シフト表作成、⑥給与業務、⑦その他から選択してください。  
 なお、「その他」を選択した場合には、「備考欄」に、業務内容を記載してください。

以下の※1及び※2については、ICT機器等導入前の実際の業務状況に即した算出をお願いします。

<※1>A. ひと月当たり発生件数の算出方法

- ・実時間で計算 住居数4 各住居で平均1日6名勤務、入れ替え等も含め配置  $\times 30$ 日 = 160人で算出(1日に1人の職員が住居を移動した場合2人で計算)
- ・発生件数4住居  $\times$  各6回(人)  $\times 30 = 720$
- ・1w1回のミーティング等で決定事項等の伝達が従業員全員へ伝達を行なっている 述べ人数ではなく常勤換算数で人数 月発生件数は住居数 $\times 4$ 週で出している。
- ・ご利用者様21名 通院1回想定 共同生活援助担当者が情報の整理と伝達と確認

現時点での実測と(見込み)です。

<※2>C. 1件当たりの平均処理時間の算出方法

- ・複数に点在している情報(紙も含む)と口頭等での伝達+発信により行なっていた伝統的な方法を実測と自己申告で算出しました。
- ・平均的なモデル社員(年齢20代、30代、40代、50代)4名から 実際の所要時間を個々に積算を行なってもらい自己申告で 1日の勤務の中で要した時間を人数で割った数字
- ・口頭での会話での伝達(場合によっては担当者が休日にTELで伝える)などの時間を体感値ではあるが自己申告行ってもらった数字です。

② ICT機器等導入後の業務時間内訳

業務内容	業務従事者数	発生件数		C.1件当たりの平均処理時間	年間業務時間 D (B×C)	1人あたり業務時間 (D/業務従事者数)	備考
		A.ひと月当たり発生件数	B.年間発生件数 (A×12)				
②職員間の情報伝達・情報共有	160人	720件	8,640件	3分	432時間	3時間	スタッフさん全員入室時、空き時間にご利用者様各自の情報、日課などの情報共有(受ける)
①支援記録の作成	160人	720件	8,640件	8分	1,152時間	7時間	記録 支援内容、身体チェック、食事の内容(様子)、全て記録 支援計画シート(記録用紙)の入力を含む
②職員間の情報伝達・情報共有	22人	16件	192件	3分	10時間	0時間	個別支援会議も含まれます。
③請求業務	1人	1件	12件	0分	0時間	0時間	食費、日曜生活品費のみの請求処理
⑦その他	3人	21件	252件	10分	42時間	14時間	受診記録連携
		1,478件	17,736件	24分	1,636時間	24時間	

※「具体的な業務内容」については、①支援記録の作成、②職員間の情報伝達・情報共有、③請求業務、④勤怠管理、⑤シフト表作成、⑥給与業務、⑦その他から選択してください。  
 なお、「その他」を選択した場合には、「備考欄」に、業務内容を記載してください。

以下の※1及び※2については、ICT機器等導入前の実際の業務状況に即した算出をお願いします。

<※1>A. ひと月当たり発生件数の算出方法

- ・実時間で計算 住居数4 各住居で平均1日6名勤務、入れ替え等も含め配置  $\times 30$ 日 = 160人で算出
- ・発生件数4住居  $\times$  各6回(人)  $\times 30 = 720$
- ・1w1回のミーティング 6名  $\times 90 \times 2 \times 4$ 週
- ・ご利用者様21名 通院1回想定 共同生活援助担当者が情報の整理と伝達と確認

<※2>C. 1件当たりの平均処理時間の算出方法

- ・入室時に確認(1分から9分)とリアクション入力(質問・確認等)対応前などに確認(0分から13分) 実測(自己申告)で 8分が妥当と判断
- ・共同生活記録、支援計画シートの入力、身体チェック等 を対応毎に入力を行っている(3分から23分) 実測(自己申告)で16分は平均というか標準と判断
- ・会議時間の実測 日々蓄積させたデータを基にオンラインで複数住居間で共有
- ・食事・日用品 ほぼ実測
- ・一回の受診に際して受診前にホームからDrへの伝達を作成(15分) 通院介護を行うヘルパーからの報告を入力(5分)

年間業務時間数削減率(%)

65.4%

※以下のICT機器等導入前・後の作成文書量は、該当する文書がある場合に記載してください。

③ ICT機器等導入前の作成文書量

作成文書	作成文書量	
	A.ひと月当たり	B.年間作成文書量 (A×12)
食費、立料、日曜生活費 計算まとめにかかる書類(21 $\times$ 3)	63ページ	756ページ
申し送り連絡事項、ミーティング資料	21ページ	252ページ
受診等にかかる申し送り+引き継ぎ	42ページ	504ページ
	126ページ	1,512ページ

④ ICT機器等導入後の作成文書量

作成文書	作成文書量	
	A.ひと月当たり	B.年間作成文書量 (A×12)
食費、立料、日曜生活費 計算まとめにかかる書類(21 $\times$ 3)	0ページ	0ページ
申し送り連絡事項、ミーティング資料	0ページ	0ページ
受診等にかかる申し送り+引き継ぎ	0ページ	0ページ
	0ページ	0ページ

年間作成文書削減率 (%)

100.0%

(4) ICT機器等の導入効果

① 事業所におけるICT機器等導入の推進方法

☆ICT機器の導入に際して、初期段階で従業員からの抵抗がありました。特に、長年慣れ親しんだ口頭やメモ紙、ノートを使用する方法からの変更に対する不安と抵抗が顕著でした。この問題を解決するため、導入のメリットについて具体的に説明を行いました。具体的には、業務の時間短縮や、支援の根拠を明確に示すことができる点を強調しました。

☆推進体制と教育方針

導入推進のためには、「この際だからスタッフさん同士 やさしく聞わろう・教えよう」という方針を採用し、テスト期間を設けずに主力メンバーが先導して使用方法を覚え、他のスタッフへ優しく指導する形を取りました。この取り組みは、日常的にスマートフォンを使用しているスタッフが多い中で、iPadを採用することで比較的スムーズに進みました。ただし、新しいインターフェースや操作タイミングに対する初期の混乱はありましたが、これも主力メンバーのサポートにより克服しました。

☆コミュニケーションと評価の向上

さらに、スタッフが上げた情報に対して積極的に称賛をすることで、モチベーションの向上を図りました。例えば、ミーティングでの積極的なフィードバックや、記録の評価を通じて、スタッフ間の関係強化が図られました。これにより、スタッフ間のコミュニケーションが改善され、チーム全体の協力が促進されたと感じています。

☆新たなコミュニケーションの場の設定

☆オマケ

ITツールを活用して、スタッフ間の自由な意見交換や問題提起ができる新しいコミュニケーションの場を設けました。この空間では、業務以外の軽い話題や質問も交わされ、職場の雰囲気が一層和やかになりました。

今後の課題

導入後の苦労として、紙ベースの情報が残っていることや、久しぶりに出勤するスタッフがシステムの変化についていけないことが挙げられます。これらの問題に対処するために、引き続き教育の強化と情報のデジタル化を進めることが重要です。

※事業所において、ICT機器等の導入をどのように進めたか（事業所内の推進体制、外部への相談など）を記載してください。

また、事業所にICT機器等の導入にあたり工夫した点、苦労した点がありましたら、その点も記載してください。

②ICT機器等の導入による業務の変化（複数選択可）

情報端末導入による効果
<input checked="" type="checkbox"/> 1 支援記録の作成に要する時間が減った。
<input checked="" type="checkbox"/> 2 支援現場や外出先で支援記録の作成ができるようになった。
<input checked="" type="checkbox"/> 3 インカム等の導入により、職員間の情報伝達や職員の移動負担が軽減した。
<input checked="" type="checkbox"/> 4 利用者の情報を一元管理できるようになった。
<input checked="" type="checkbox"/> 5 その他の効果があった。
<input type="checkbox"/> 6 効果がなかった。

※「その他の効果があった」を選択した場合には、その内容を記載してください。

利用者様への支援方針や方法について従来の親分的な支援者の声が多かったがIT化によって根拠のある支援方法と評価を行う事ができる。

ソフトウェア導入による効果
<input checked="" type="checkbox"/> 1 支援記録の作成に要する時間が減った。
<input checked="" type="checkbox"/> 2 支援現場や外出先で支援記録の作成ができるようになった。
<input checked="" type="checkbox"/> 3 利用者の情報を一元管理できるようになった。
<input checked="" type="checkbox"/> 4 記録業務、情報共有業務、請求業務を一気通貫で行えるようになった。
<input checked="" type="checkbox"/> 5 勤怠管理、シフト表作成等の業務を一気通貫で行えるようになった。
<input type="checkbox"/> 6 その他の効果があった。
<input type="checkbox"/> 7 効果がなかった。

※「その他の効果があった」を選択した場合には、その内容を記載してください。

③ICT機器等の導入による業務効率化及び職員の業務負担軽減の状況

社職では、まさに「職人技」のような技術が必要とされてきました。「嗅覚」や「動物的感覚」を駆使し、利用者様の微妙な変化を察知するという、伝統の「神業」スキルを求められています。

例えば、利用者様のわずかな変化を感じ取ると、時間をかけ過去の記録を読み返して集計し、支援方針を決めていました。しかし、この伝統的な方法には問題もありました。記憶や思い込みに頼り強い発言をする熟年支援者のマウント的発言も多く、組織内の人間関係によっては違う意見や情報が議論に上がらない という状態で根拠が不十分な場合もありました。

ICTの導入により、以下のような具体的な改善が見られます。

- 1. データ駆動型の意思決定**  
ICTを活用することで、利用者様の健康状態や行動の変化をリアルタイムで把握し、データを基にした客観的な分析が可能になります。これにより、個々の利用者にも最適な支援を迅速に行うことができるようになります。
- 2. 業務の効率化**  
電子記録システムの導入により、職員は手作業での記録や報告書の作成から解放され、より直接的なケアに時間を割くことができます。また、過去のデータにアクセスしやすくなることで、情報の検索や分析が迅速に行えるようになります。  
個別支援会議等での議論を行う為に必要な情報や記録についても個々人の記憶や思い込みでは無く根拠のある情報で評価と目標を設定できます。
- 3. 職員の負担軽減**  
ICTの利用により、業務の自動化や情報の一元管理が可能になるため、職員の負担が大幅に軽減されます。これは、職員が精神的、肉体的に健康を保ちやすくなることを意味し、職場の雰囲気やサービスの質の向上にもつながります。  
主に情報伝達の場面においては「言った」「言わない」「私は聞いていない」という村社会的なコミュニケーションエラーは減りました。
- 4. 透明性の向上**  
ICTを用いた記録システムは、利用者様やその家族に対する透明性を高め、信頼関係の構築に寄与します。利用者様や家族がケアプランや健康記録にアクセスできるようになることで、よりオープンで信頼性の高いコミュニケーションが可能になります。
- 5. 職員の無理と無駄が減りました。**  
今までは「その情報は その場所に行かなければいけない」という問題もありましたが、今はどの場所でも情報にアクセスが可能です。  
過去には現場にTELを行なって集計や情報を得る作業がありました。  
6.チームワークは良くなりました。

※ICT機器等の導入により、どのような業務改善ができ、どのような業務効率化が図られたのか、また、職員の業務負担軽減にどのような効果があったのか、具体的に記載してください。

④ICT機器等の導入による業務効率化で確保できた業務時間の活用方法

- ・職員研修
- ・利用者様個別の支援方針や対応の準備やトレーニングの機会
- ・環境整備等の時間確保
- ・暮らしの質を高めるための創造的な企画

※ICT機器等の導入により、業務効率化で確保できた職員の業務時間について、他のどのような業務に活用できたかなど、具体的に記載してください。

(5) ICT機器等の導入による費用面での効果

ICT機器等の導入による費用の縮減	有
-------------------	---

※ICT機器等の導入による費用の縮減が「有」の場合、以下についても回答をお願いします。

縮減額 (円)	60,000円/月
職員の賃上げ等への充当	有
その他職場環境の改善への充当 (※1)	有
サービスの質の向上に係る取組への充当 (※2)	有

(※1) 「その他職場環境の改善への充当」の内容について、具体的に記載してください。

情報の集め方、整理の仕方、そして使い方が明確になることで、従来から起きていた「伝えつもり」や「言ったつもり」といったコミュニケーションエラーが解消されます。これにより、無駄な言い争いが減少し、職場の雰囲気が向上します。その結果、従業員は気持ちよく利用者様に関わることができるようになります。

(※2) 「サービスの質の向上に係る取組への充当」の内容について、具体的に記載してください。

- ・強度行動障害と呼ばれている方への対応の方針と方法について学びあり根拠のある評価を行う事ができます。
- ・医療との連携を行う上でヌケモレなく報告等を行う事ができます。
- ・記録するだけでも大変過ぎる記録を短時間に行う事ができているため利用者様との関われる時間が多く持つ事ができます。