



# 導入事例

## Case Study

ヘルパーメールとソフトバンク携帯で1事業所あたり20時間/月の連絡時間削減  
訪問介護ワークスタイルの業務効率化に成功しました



株式会社まごころ介護サービスさま（以下、まごころ介護サービス）は、静岡県で訪問介護などの在宅介護サービスを中心に10拠点22事業所を展開しています。訪問介護の現場で、長年課題となってきた介護の申し送りを解決するソリューション「ヘルパーメール」とソフトバンクの携帯電話（COLOR LIFE 3 103P 他）220台を導入し、事務所で業務管理を担当するスタッフと現場で介護に携わるヘルパー双方の確実な申し送り環境の実現により、大幅な業務効率改善に成功しました。

### 課題と効果



インフィックグループ CEO  
株式会社まごころ介護サービス  
代表取締役会長  
増田 正寿 さま



インフィック株式会社 執行役員  
株式会社まごころ介護サービス  
管理本部長 兼 経営企画室長  
木瀬 昌浩 さま

- 課題**
- ・1人の要介護者に対し複数のヘルパーが交替で介護担当することが多い介護現場で、日々の申し送りを抜け漏れなく行うことに大変な労力を費やしていました。
  - ・事務所スタッフが電話報告を受け、ノートにメモを取って次のヘルパーに申し送りしていましたが過去の履歴データを確認できず不便でした。
- 効果**
- ・「ヘルパーメール」を導入し携帯電話を全ヘルパーに配布したことで、簡単・確実な申し送りが可能になりました。
  - ・伝達内容はすべて「ヘルパーメール」でデータ化されるので、過去の介護状況を瞬時に確認することが可能になりました。

### 導入の背景 ●●●●●●▶ 確実な申し送りのため手書きノートを人力でチェック、運用に苦勞していた

訪問介護事業を運営する株式会社まごころ介護サービスは、Webシステムと携帯電話メールを活用したソリューション「ヘルパーメール」を導入し、介護現場で課題となっていた日々の申し送り効率化に成功しました。システム制作を行ったのは親会社であるインフィック株式会社です。医療・介護に特化した人材派遣や人材教育、介護商品の販売・開発、高齢者旅行事業など介護支援事業を手掛ける同社は、2012年4月より提供を開始した介護総合支援のポータルサイト「eかいごナビ」の中で、「ヘルパーメール」を無料（eかいごナビに無料登録し10人以上で申込が条件）で使えるツールとして提供するなど、ITを通じたさまざまな取り組みにチャレンジしています。

訪問介護を担当する介護ヘルパーは登録制の直行直帰型勤務が多く、事務所への出社は週に1度程度です。1人の要介護者を複数のヘルパーが入れ替わり担当する介護の現場では、日々の申し送りに大変苦勞していたといいます。要介護者の体調や薬、食事の内容、量など内容は命に関わる事柄も含まれ、連絡の抜け漏れは許されません。それほど重要な業務にもかかわらず、実際の運用はその日の介護を終えた担当ヘルパーからの電話報告を事務所スタッフがノートにメモし、次の担当ヘルパーへ電話で伝えるという方法でした。

インフィックグループ CEO で、株式会社まごころ介護サービス会長を兼任する代表取締役 増田正寿氏はヘルパーメール開発・導入の経緯を次のように語ります。

「まごころ介護サービスの立ち上げ時から私も運用の現場で携わってきましたが、ヘルパーへの申し送りや、業務連絡管理には非常に頭を悩ませてきました。大切な連絡事項を抜け漏れなく伝えるために、ノートにヘルパー A さんは連絡済み、B さんは未連絡とチェックをしながら確認していました。さらに事務所で電話を受けるスタッフも4～5人いるので、顧客、ヘルパー、事務所スタッフの数だけ伝達の組み合わせが生じます。連絡漏れは命に関わることもあるため、複数スタッフの目で何度もチェックする体制を取っていました。また、重要連絡事項があるにもかかわらず、どうしても担当ヘルパーと電話連絡が取れず、当日お客さま宅前まで車で乗り付けて玄関先で待ち、直前にヘルパーへ伝達することもありました」（増田氏）

## 導入の内容 ..... 手書きノート運用を「ヘルパーメール」でシステム化、運用の大幅効率化に成功

増田氏は、事務所からヘルパーへの申し送りを携帯メールで業務効率化する方法を考えました。2010年より株式会社サンソフトさまと共同で開発を進め、2012年5月にまごころ介護サービスでの実運用が始まりました。

開発当初は、ヘルパーの個人携帯へ連絡メールを送る方法を考えていました。個人携帯は機種もキャリアもさまざまのため、全機種でメール受信可能となるシステムの構築が難しく開発は難航しました。そこで、会社で携帯電話を一括導入・管理し、ヘルパーへ貸与するという方法を取ることにしました。ソフトバンク同士であればメールが無料になるローコストプランを利用すれば費用の問題もクリアでき、システム化を進められたといえます。

執行役員 管理本部長 兼 経営企画室長 木瀬昌浩氏はシステム開発を進めるうえで重視した点をこう語ります。

「できるだけシンプルなお仕様にこだわりました。ヘルパーは20～70歳代までの幅広い年齢層がいます。そのすべてに対応できる研修や、マニュアルの提供は難しい。せっかくシステムを作っても、現場のヘルパーが操作できなければ意味がありません。システム開発前、既製システムの利用も検討しましたが、仕様が複雑で現場の運用に適さないと思い採用しませんでした。現場に携わっているからこそ、欲しいと思うシステムを作れたのだと思います」

事務所スタッフがヘルパーへ申し送りする方法は、一斉送信画面から、要介護者名、その介護に関わるヘルパー名（複数選択可）を選択、申し送り内容を本文に記載して、ヘルパー宛メールの一斉配信を行います。メールを受信したヘルパーは、受信したSMSメール本文から申し送り内容を確認後、文末にある「メール開封チェックのためにクリックしてください」と記載されたリンク先をタッチしてヘルパーメールシステムにログイン、「メールを確認しました」ボタンをタッチします。この作業でヘルパーメールサーバー上に既読情報が記録されます。

一方、ヘルパーから事務所スタッフへの申し送りは電話報告の運用を続けています。ヘルパーからの報告をシステム化するには携帯からの文字打ちが必要となり、操作に時間を要したり、メールが苦手なヘルパーからの報告が抜け漏れするリスクがあるため

です。介護終了時のヘルパーからの申し送り内容は、事務所スタッフが電話を受けてシステムに入力し、情報を蓄積します。システムから次の担当ヘルパーへ一斉送信すれば申し送りが完了します。

「ヘルパーが無理なく操作できる範囲でシステム化を行い、事務所スタッフの運用効率化を実現できるのがヘルパーメールの利点です」（増田氏）

ヘルパーメールの導入は、ヘルパーメールシステム上で、ヘルパーの未読・既読一覧状況がすぐに把握できるほか、日々報告される申し送り情報を介護記録として管理できるという利点もあります。過去の履歴をCSV形式で書き出すことも可能です。

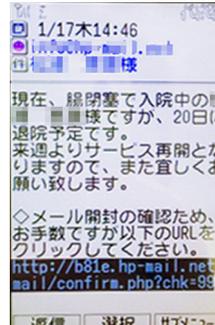
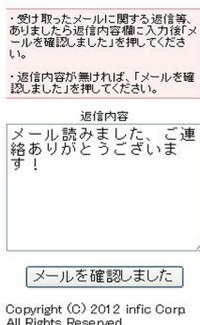
システム導入以前、介護履歴を管理することは非常に難しかったといえます。日々ノートに書き留めていた手書きメモ内容では、過去の履歴を探し出し見返すことは実質的に不可能でした。

数年に一度入る行政監査の際は、介護記録の提出が必須となります。以前は手書きの記録用紙をファイリングして提出していましたが、その整理・準備にも事務所スタッフは大変な労力を費やしていたといえます。今は、システム管理しているデータをプリントアウトすれば提出完了するため大幅な業務改善ができました。

「1事業所につき、連絡業務が1時間削減されましたので1時間×20日＝20時間/月削減できました。事務所スタッフは煩雑な連絡作業とその管理に追われていた日々から解放され、システムによるデータ管理で顧客状況、ヘルパー状況を把握できるようになりました。効率化された業務のお陰で、本来のやるべきことに費やす時間を作ることができました」（増田氏）

ヘルパーメールは、災害時にも機能するといえます。

「このシステムはサーバー上にデータが保存されているので、PCやスマートタブレットからログインできます。仮に災害時に事業所が被害を受けたとしても、サーバー上に保管されている介護履歴は守られ、業務再開への助けとなります。また、ヘルパーへの安否確認機能により、業務復帰可能なヘルパーとできる限り早く連絡を取り、被災後に介護サービスを提供できる体制を早急に構築することを目指しています」（木瀬氏）



事務所スタッフが担当ヘルパーへ申し送りに使用する「一斉送信確認画面」。申し送りの顧客、報告したいヘルパーを選択し、連絡事項を記載して送信すれば、申し送りは完了する

ヘルパー宛に配信される申し送り連絡メール。ヘルパー連絡事項を確認したら、画面下方のリンク先をタッチするとメモ欄とメール確認ボタン画面に移行する。「メールを確認しました」ボタンを押せば既読連絡が完了する

ヘルパーメール管理者画。未読/既読の情報が一覧で確認できる

## 今後の展開 ..... IT を積極活用して介護に新たな取り組みを

超高齢化社会を乗り切るには、介護事業を支える新たなアイデアやサービス、インフラの整備が必要となります。同社ではすでに現場から出てくる声を活かして高齢者の旅行事業、美容事業などさまざまな取り組みを始めています。ITを利用することは、広く介護現場の声を吸い上げる方法として非常に有効であると増田氏はいいます。

「介護の現場から出てくるさまざまなニーズを新しいサービスや業務効率化に役立て、要介護者・その家族・ヘルパー・介護事業者、みんなが安心できる仕組みづくりを進めていきたい。今後IT化、スマホ化が進めば、介護の現場でも取り入れられることもさらに増えていくと思います」（増田氏）

### 株式会社まごころ介護サービス

所在地 静岡県静岡市駿河区池田226番地の2

従業員数：221名（平成23年6月末現在、非常勤スタッフ含む）

概要：静岡県で22か所の訪問介護事業所を展開し、訪問介護や通所介護、居宅介護支援などのサービスを行う介護企業です。

URL：<http://www.magokorokaigo.com/>

※パンフレット記載内容は2013年3月現在のものです。