

導入事例 Case Study

介護ヘルパーにタブレット端末を配布 独自システムで介護記録やシフト表をモバイル対応に



足立区で訪問介護、居宅介護支援、通所介護、障害者支援サービスを提供する株式会社わかばケアセンター(以下、わかばケアセンター)は、9カ所の事業所と約300名のヘルパーで月16,000件ほどのケアサービスを実施しています。人手不足の解決策として、ヘルパー全員にタブレット端末を配布し日々発生する膨大な介護記録を電子化し事務所に書類を提出する作業を軽減しました。



課題と効果



株式会社わかばケアセンター
会長
北爪 考二氏



わかばケアセンター西新井
ヒューマンリソース事業部
ITソリューション室長
渋谷 直寿氏



わかばケアセンター西新井
ヒューマンリソース事業部
ITソリューション室
兵頭 眞琴氏

課題 介護記録を紙に記載していましたが、事務所に提出する手間がかかるうえ、ヘルパーの業務状況をリアルタイムに把握できませんでした。

効果 介護記録用のシステムを開発しヘルパー全員にタブレット端末を配布。ヘルパーは業務終了後に速やかにタブレット端末を使って介護記録を報告、事務所ではヘルパーの業務状況をリアルタイムに把握できます。

課題 タブレット端末や介護記録システムのヘルパー向け操作研修を実施するにあたり、研修施設のWi-Fi環境が整っていませんでした。

効果 本社の研修施設に「Internet Plus」を導入。30人程度が同時にネットワーク接続しても快適にトレーニングを実施できるようになりました。

課題 ヘルパーとの情報共有を支援するツールがなく、電話連絡や紙の書類を手渡しで配布していたため、管理が煩雑でした。

効果 全ヘルパーに「Google Apps for Business™」のアカウントを付与しAndroidアプリケーションを独自開発。情報共有やスケジュール管理、タイムリーな報告を実現しました。

導入の背景▶ 書類作成のための移動時間やヘルパーの作業負担を削減

わかばケアセンターは介護保険法の施行前からケアサービスを事業展開してきた業界のパイオニアで、現在は足立区に9カ所の事業所を持ち介護保険サービスや障害者支援サービスを提供しています。登録しているヘルパーは約300人以上で月あたり16,000件を超えるケアサービスを提供しています。

介護保険サービスの現状について北爪 考二氏は次のように警鐘を鳴らします。「日本は超高齢化社会に向かって進んでいますが、介護保険サービスを支えるべき社会資本は限られており深刻な人手不足に直面しています。ケアサービス事業者は労働効率を上げて生産性を高

めなければ急増する需要に追いつけません。限られた時間の中でヘルパーに効率的に働いてもらうと同時に、きちんとした報告、連絡、相談ができる環境も確保しなければなりません。

同社ではヘルパーが1件のサービスを完了すると事務所に戻り報告書を書き、上司、管理者からの指示に従って次のサービスに出かけるワークスタイルで、移動や書類作成にかかる時間が効率化を妨げる大きな原因となっていました。「2012年ごろからICTやモバイル通信を活用した業務効率化ができないかと構想を練り始めていました」と北爪氏は振り返ります。

選択のポイント……▶ モバイル通信を使ってヘルパーの効率化を目指す

タブレット端末を使った業務報告が一般的になってきたことを機に、同社は通信キャリアなどへの問い合わせを行い、介護業界のICT化に最も積極的だったソフトバンクを選択してタブレット端末の選定と介護記録システムの開発に乗り出します。

「当社では訪問介護、居宅介護支援の特定事業所認定※を目指していました。その要件の1つに「訪問前に口頭や電話で伝えた指示内容も含めたすべての業務報告を残すこと」があります。以前は介護記録を紙に記載していましたが、その要件を満たしかつ効率を上げるためにメールで指示するというのが選択肢の1つにあがりましたが、そうなると月16,000件のサービスに対し訪問前後の最低でも2回メールを送受信する必要があります。当社に登録しているヘルパーはPCやメールの操

作が苦手な人も多いので、操作負荷を極力減らすシステムは必須要件でした」と渋谷 直寿氏は述べています。

システム開発はソフトバンクが紹介した株式会社グルーエージェントが担当し、「Google Apps for Business™」をカスタマイズしました。タブレット端末はAndroid OSを搭載したデバイスを選択しました。「国民の負担による介護保険制度で運営されている福祉サービスですから、一般企業のようにシステムやデバイス、通信料金に高い費用を負担するわけにはいきません。そうした部分をソフトバンクはよく理解して現実的なコストに収まるような提案をしてくれました」と北爪氏は述べています。

※一定の要件を満たし質の高い介護サービスを実施すると認定された事業所。

導入の概要と効果……▶ 最小限の操作で使えるシステムをヘルパーに配布

タブレット端末と介護記録システムの稼働を開始したのは2013年9月のこと。約300人の登録ヘルパーに対して250台のタブレット端末を配布して、日々のケアサービスごとに業務内容を入力しています（一部に紙の運用も残っています）。このシステムは、バックエンドに介護保険請求を行う業務システムと利用者データベースがあり、アプリケーションをフロントエンドとして介護記録を入力するとモバイルネットワーク通信を使ってリアルタイムに本部サーバへ送信されるシステムです。操作に不慣れなヘルパーにも使えるよう、大きなボタンで極力少ないタップ操作で完結できるようにインターフェースを工夫したといえます。

タブレット端末の導入効果について兵頭 眞琴氏は次のように述べています。「介護記録の報告をタイムリーに本部スタッフが把握できるようになったのが最大のメリットです。300人もヘルパーがいるので経験やスキルはまちまちです。報告内容に対してすぐに適切なアドバイスを出せるようになり、提供するサービスの質を均一化できたのが当社にとって最大の成果です」。

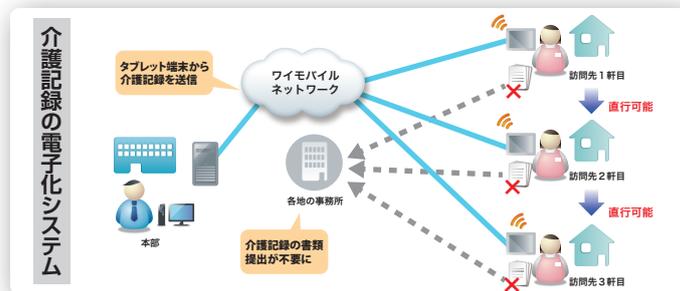
ヘルパーのスケジュール管理も「Google Apps for Business™」

のカレンダーをカスタマイズして運用しています。サービス提供責任者側がスケジュール作成すると、ヘルパー自身のカレンダーに予定が自動的に反映されるので、訪問予定の日時や提供サービス内容などをタブレット端末から確認できるようになりました。「毎月16,000ものシフトがあり、利用者からのキャンセルやヘルパーの病欠などに対応するのは至難の業でしたが、スケジュールリングのミスで訪問抜けが起こらない対策が取れるようになりました」と渋谷氏は述べています。

50～60歳台で活躍中のヘルパーも少なくありません。タブレット端末の操作研修は本社の研修施設を使って継続的に実施しているといえます。「最初は全く何もできない状態から始めて半年後ようやく全員がメールを使えるようになりました。こうしたシステムは使いこなせるかどうかが重要なので、研修は非常に重視しています」と兵頭氏。当初、30人ほどで集合研修を実施したところ、一般的なWi-Fiルータではデータ通信の遅延が生じたため、ソフトバンクの「Internet Plus」を追加導入することで無線ネットワークの速度向上を図っています。

導入したサービス

ソフトバンクでは法人のお客様向けに「ワイモバイル タブレット端末」を提供しています。4G高速ネットワークが使用、月額1,980円（税抜）からのシンプルでリーズナブルな3つの料金プランを設定。端末代金の支払い方法も「一括払い」「分割払い（36回）」「レンタル」から選択できます。



今後の展開……▶ タブレット端末を利用者宅に常設

同社が開発し活用している介護記録システムやスケジュール管理システムは、同業のケアサービス事業者にも提供したいと北爪氏は考えています。「介護業界は猫の手を借りたいほど人手不足です。ICTを使った業務改革を当社だけで使っても介護業界の課題は解決しません。当社で開発したシステムはほかの会社にも共有して介護業界全体で効率化できればと願っています」。

さらにその先に、タブレット端末を利用者宅に設置した新たなサービス展開も北爪氏は構想しています。在宅の利用者とケアサービス事業者がタブレット端末を使ってテレビ会議のようなコミュニケーションを図り、食事や生活用品の注文ができたり、タブレット端末に強制着信させて安否確認や会話をする仕組みで、一部の利用者にサービスを提供中です。同社のICTを活用したケアサービスの改革は続きます。

株式会社わかばケアセンター

本社：東京都足立区平野2-8-2

設立：1999年7月

資本金：1000万円

従業員数：300名以上（非常勤を含む）

概要：足立区に9カ所の事業所を持ち介護保険サービス（居宅介護支援、訪問介護、通所介護）・障害者支援サービスを提供しています。介護保険法の施行前から事業展開した業界のパイオニアであり、足立区からワークライフバランス企業に認定されるなど、登録ヘルパーの働きやすい環境づくりに注力することでサービス向上を目指しています。

URL：<http://wakaba-care.co.jp/>



※パンフレット記載内容は、2015年3月現在のものです。