

令和 4 年度障害者総合福祉推進事業
(指定課題番号11)

障害福祉サービス事業所等における ICT ／ロボット等導入による生産性向上効果 検証

株式会社インサイト

令和5年 3 月



目 次

1	事業概要	2
2	背景及び目的.....	3
3	実施内容	8
3.1	検討委員会の設置・実施.....	9
3.2	ICT 導入・ロボット等導入に関する実績報告分析.....	10
3.2.1	分析対象	10
3.2.2	分析結果(ICT)	10
3.2.3	分析結果(ロボット)	16
3.3	ICT 導入・ロボット等導入の効果測定.....	19
3.3.1	タイムスタディ調査(ICT)	19
3.3.1.1	調査結果(ICT)	22
3.3.2	アンケート及びヒアリング調査(ICT)	47
3.3.2.1	調査結果(ICT)	48
3.3.3	タイムスタディ調査(ロボット)	71
3.3.3.1	調査結果(ロボット)	73
3.3.4	アンケート及びヒアリング調査(ロボット)	98
3.3.4.1	調査結果(ロボット)	99
4	各種調査の分析及び考察	121
4.1	タイムスタディ調査結果分析(ICT)	121
4.2	事業所向けアンケート及びヒアリング調査結果を踏まえた全体考察(ICT)	124
4.3	タイムスタディ調査結果分析(ロボット)	129
4.4	事業所向けアンケート及びヒアリング調査結果を踏まえた全体考察(ロボット)	130
5	成果の公表方法.....	133

1 事業概要

令和元年度から、障害福祉サービス事業所等における ICT 機器等の導入の国庫補助事業である「障害福祉分野の ICT 導入モデル事業」、並びに「障害福祉分野におけるロボット等導入支援事業」が実施されてきた。

「障害者総合支援法改正法施行後3年の見直しについて」(令和4年6月 13 日社会保障審議会障害者部会報告書)において、ICT の活用やロボット導入による業務効率化や職員の業務負担軽減を更に推進する必要があるとされたことを受け、過去の補助事業において提出された ICT 導入モデル事業及びロボット等導入支援事業に関する実績報告書を分析した上で、導入効果検証のためのタイムスタディ調査、アンケート調査、ヒアリング調査を実施した。

本事業の実施概要は以下のとおりである。

図表 1-1 事業の実施概要

時 期	実施事項	概 要
令和4年6月	「障害福祉分野の ICT 導入モデル事業」及び「障害福祉分野のロボット等導入支援事業」実績報告書の分析	・ 全報告書の集計及び分類 ・ タイムスタディ調査先候補案の抽出
令和4年8月	第1回検討委員会	・ 実績報告書の分析結果報告 ・ 調査対象の検討 ・ 調査手法(素案)の検討
令和4年9月	第2回検討委員会	・ 調査対象の決定 ・ タイムスタディ調査の実施方法
令和4年10月 ～令和5年2月	タイムスタディ調査 アンケート調査 ヒアリング調査	・ 事前ヒアリング及び本調査
令和5年1月	第3回検討委員会	・ タイムスタディ調査中間結果報告
令和5年3月	第4回検討委員会	・ 各種調査最終結果報告 ・ 最終報告書に向けた内容協議

2 背景及び目的

<背景>

○障害者総合支援法改正法施行後 3 年の見直しについて

障害福祉分野における介護ロボットや ICT の導入については、令和3年6月 18 日に閣議決定された「成長戦略フォローアップ」において、介護分野での状況を踏まえて取り組みを進めることとされている。

また、「障害者総合支援法改正法施行後3年の見直しについて」(令和4年6月 13 日社会保障審議会障害者部会報告書)において、障害福祉現場の業務効率化及び職員の業務負担軽減を更に推進していく必要があることを踏まえ、令和4年度の調査研究事業においては、IT関係の専門家、リハビリテーション専門職、福祉工学等の専門家などの専門的知見に基づき、各ICT機器 やロボットの導入に係る効果の定量的評価(業務量や業務時間の短縮など)について 科学的、実証的な測定・検証を行うこととしており、この調査研究を含め実証データの収集・分析を進めながら、ICT活用やロボット導入の推進の方策について具体的 な検討を行っていくことが必要であり、ICT活用やロボット導入を推進するにあたっては、施設や事業所における生産性 の向上だけでなく、障害者本人のQOL向上の視点や安全管理体制、サービスの質の 確保も重要であることから、調査研究の実施に当たっては、このような点も留意しながら進める必要があるとされている。

○これまでの調査研究

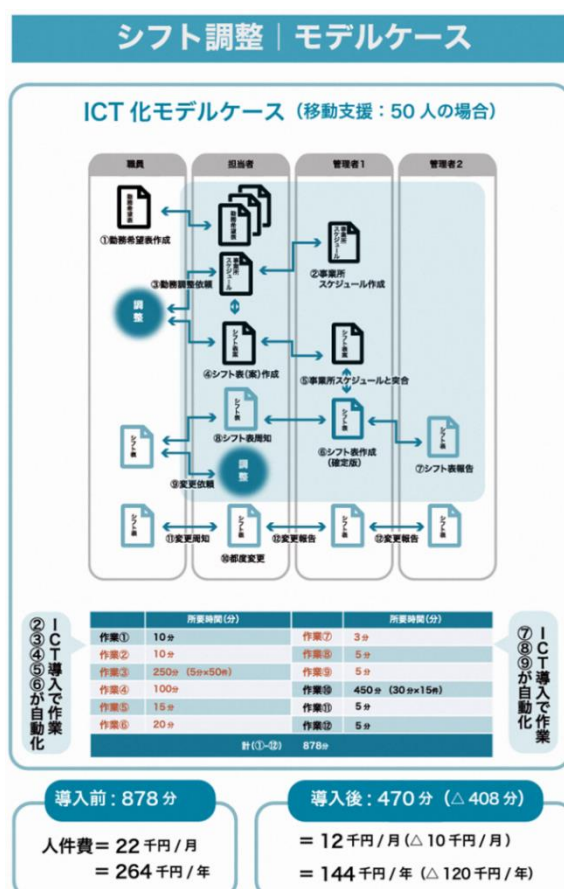
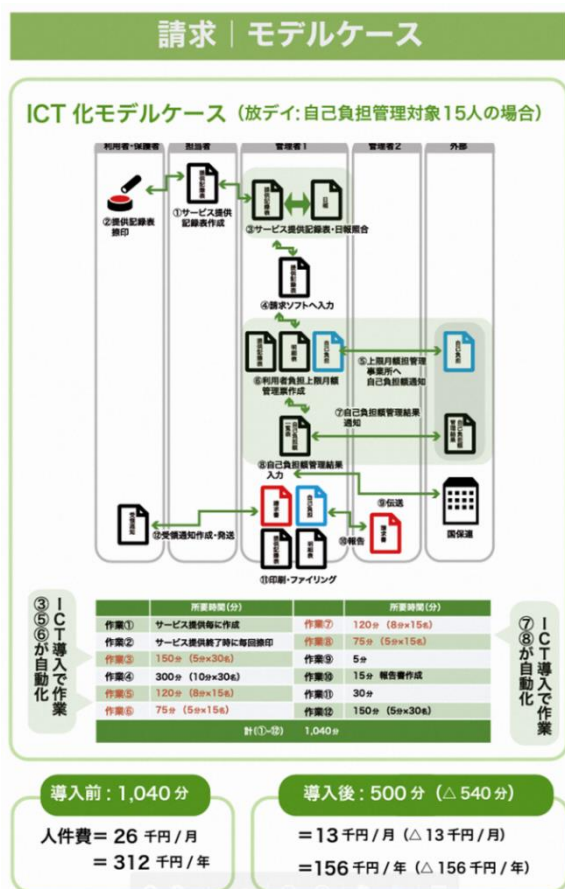
□ICT導入

過去の障害者総合福祉推進事業においては、平成 30 年度ならびに令和元年度に「障害福祉サービス事業所における生産性向上に関する調査研究」が実施された。平成 30 年度は基礎調査として、事業所数の多い訪問系、日中系、住まい、児童の事業を持つ法人に対してヒアリング調査を行い、ICT の導入事例(先進・標準共)の収集・整理を行った。また、その基礎調査を踏まえて令和元年度にはガイドラインが作成され、障害福祉事業所における主要な ICT 活用例とその標準的なワークフロー、ICT 導入による効果の計測方法とその計算例等が示されている。

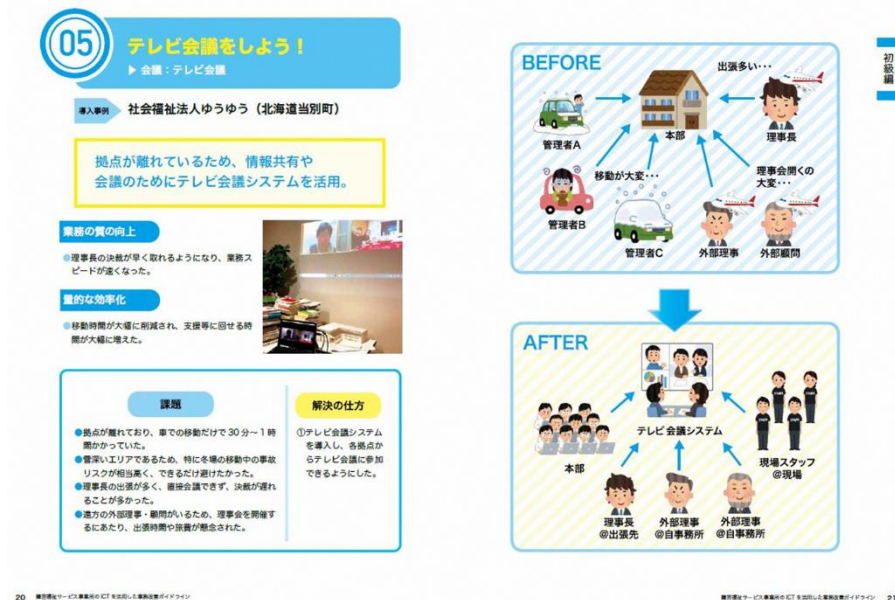
図表 2-1 障害福祉サービス事業所の ICT を活用した業務改善ガイドライン
 <表紙>



<ワークフロー・削減効果(例:請求・シフト調整)>



<活用事例(例:テレビ会議)>



※ 初級編(6例):記録、勤怠、情報共有、請求、会議、全体
実践編():利用者情報管理、記録、請求、シフト調整、勤怠管理

□ロボット等導入

同様にロボット等導入支援事業については、前身となる令和元年度「障害分野におけるロボット等の導入促進に向けた調査研究」において基礎調査と先進事例ヒアリングを実施し、これを受けて令和2年度は「ロボット等を活用した障害者支援手法の開発に向けた調査研究」が実施され、アンケートによるニーズの定量化、ならびにロボット介護機器等の導入可能性と阻害要因についての方向性が示されている。

図表2-2 介護ロボットの開発支援の重点 6 分野 13 項目



<資料>「ロボット技術の介護利用における重点分野」(厚生労働省)

【調査項目(17 業務での負担感と機器導入可能性)】

- ・ ①体位変換、②姿勢保持、③移乗・移動、④清拭・身体整容等、⑤食事、⑥入浴、⑦排泄、⑧健康管理、⑨日常生活支援、⑩情報入手・意思表示・コミュニケーション支援、⑪行動障害への対応、⑫安心・安全対策、⑬機能訓練、⑭社会生活支援、⑮面談・苦情対応、⑯間接業務(利用者)、⑰間接業務(職員・法人)

【報告書概要(抜粋)】

<業務実態と負担>

- ・ 障害者支援施設では、入浴、排泄、移動・移乗等の支援業務に多くの時間を費やしており、身体的な負担も大きい。
- ・ ケース記録、文書作成等の間接業務にも多くの時間が費やされている。
- ・ 日勤と夜勤では負担となっている業務がやや異なり、特に夜勤では安心・安全対策や排泄といった業務が負担が大きくなっている。

<ロボット介護機器等の導入可能性>

- ・ アンケート調査では、間接業務に役立つ機器(議事録自動作成、音声入力支援、スケジュール・情報共有、ビデオ・Web 会議)は、障害種別を問わず活用可能性が高いとの回答が

多かった。

- ・ ウェアラブル端末(服薬管理・支援、疲労度・心拍、睡眠状態等)の健康管理や、安心・安全対策(見守りセンサー等)に関連する介護ロボット機器も活用の可能性あるとの回答が多かった。
- ・ 身体障害・知的障害の施設では、入浴や移動・移乗にあたってのロボット介護機器の導入実績が複数あった。
- ・ 精神障害の施設では、他の障害種別と業務の内容や負担の傾向が異なっており、既存の機器の活用可能性が限定的であると思われる。(コミュニケーションロボットの活用ぐらいかと推察される。)
- ・ 新型コロナウイルス等の感染症拡大防止のために、web 会議や利用者に直接接しないロボット介護機器等についても活用余地は十分にある。

<導入・普及面からの提言>

- ・ 身体障害施設や知的障害施設の身体介護関連の業務において、高齢者分野で活用されている移動・移乗、排泄、入浴等のロボット介護機器等の活用可能性がある。
- ・ 先進的にロボット介護機器を導入している施設等を対象とした調査研究を行い、ロボット介護機器等の活用を踏まえた業務モデルケースを確立し、その知見の横展開を図る必要がある。

<資料>「ロボット等を活用した障害者支援手法の開発に向けた調査研究」
(令和2年度障害者総合福祉推進事業)より(株)インサイト加工

<目的>

本研究事業においては、

- ・ 「障害福祉分野における ICT 導入モデル事業」及び「障害福祉分野におけるロボット等導入支援事業」の実績を分析する
- ・ 技術の進展、障害特性や夜間対応の状況を踏まえつつ、ロボット等の導入による効果の実効性のある測定方法を検討し、導入前後の効果の実証等を実施することを目的とする。

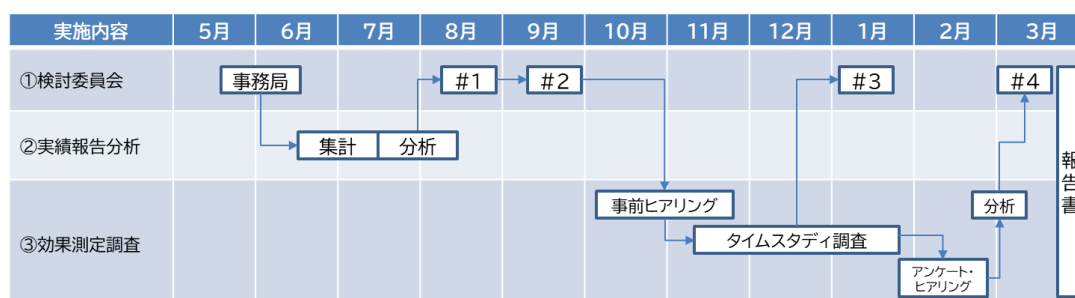
3 実施内容

本事業は先述の目的を果たすために、大きく次の3点を実施し取り進めた。

- ① 検討委員会の設置・実施
- ② ICT 導入・ロボット等導入に関する実績報告分析
- ③ ICT 導入・ロボット等導入の効果測定

事業全体の流れは下記のとおりである。

図表3－1 事業全体の流れ



3.1 検討委員会の設置・実施

本事業における調査分析内容等について検討・協議するにあたり、有識者等による検討委員会を設置し、検討委員会を4回実施した。

図表3-2 検討委員会名簿

【委員】

※ 順不同、敬称略

No.	氏名	所属・役職
座長	飯島 節	筑波大学 名誉教授
1	東 祐二	国立障害者リハビリテーションセンター研究所 障害工学研究部 部長
2	五島 清国	公益財団法人テクノエイド協会 企画部長
3	上田 幸哉	合同会社IT相談製作所 代表 ケアコラボ株式会社 取締役 株式会社ソニックガーデン 戦略総務室 室長
4	松友 大	社会福祉法人南高愛隣会 総務・企画課 課長

【事務局】 株式会社インサイト

【オブザーバー】 厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課

3.2 ICT 導入・ロボット等導入に関する実績報告分析

3.2.1 分析対象

- 「障害福祉分野の ICT 導入モデル事業」実績報告書(全 899 事業所)
 - ・ 令和 2 実施分:33 自治体、573 事業所
 - ・ 令和 2 繰越分:31 自治体、326 事業所
- 「障害福祉分野のロボット等導入支援事業」実績報告書(全 686 事業所)
 - ・ 令和 2 当初分:41 自治体、334 事業所
 - ・ 令和 2 補正分:47 自治体、352 事業所

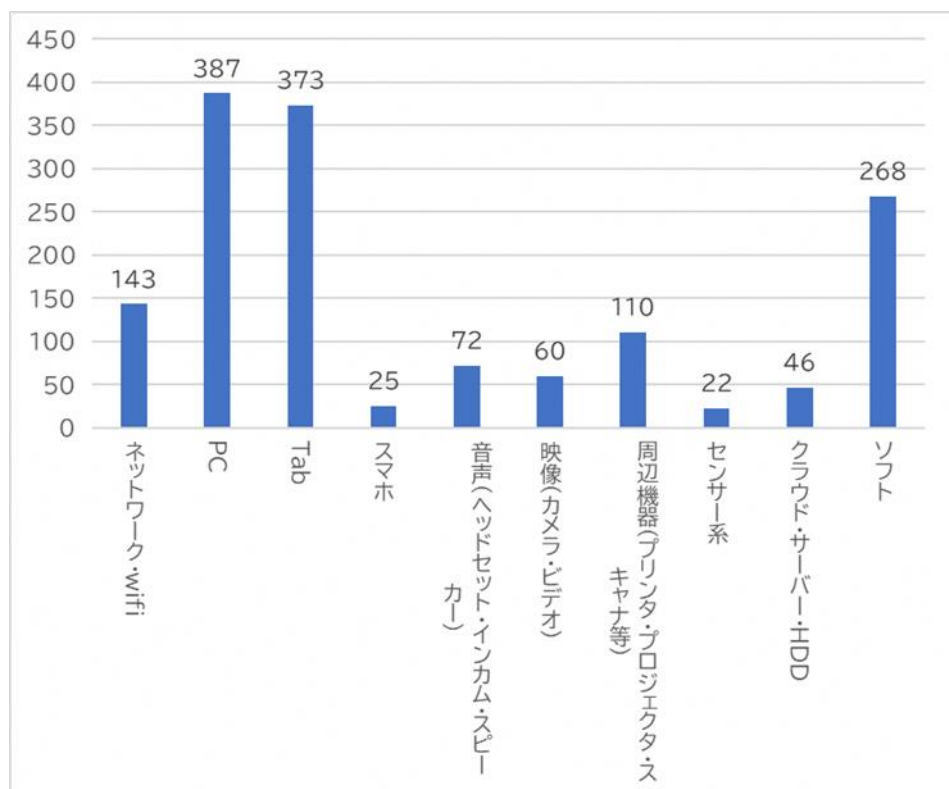
※ 1 件データ不備あり、以降は 685 事業所のデータで分析を実施

3.2.2 分析結果(ICT)

➤ 導入設備

- ・ 導入設備で多かったものは、上位より、PC(387 件)、タブレット端末(373 件)、ソフトウェア(268 件)であった。
- ・ 特徴的であったのは、周辺機器:モバイルプリンタが多くあった。
(訪問時に記録後、現地で印刷・捺印するため)

図表3-3 導入設備(ICT) (n=899)



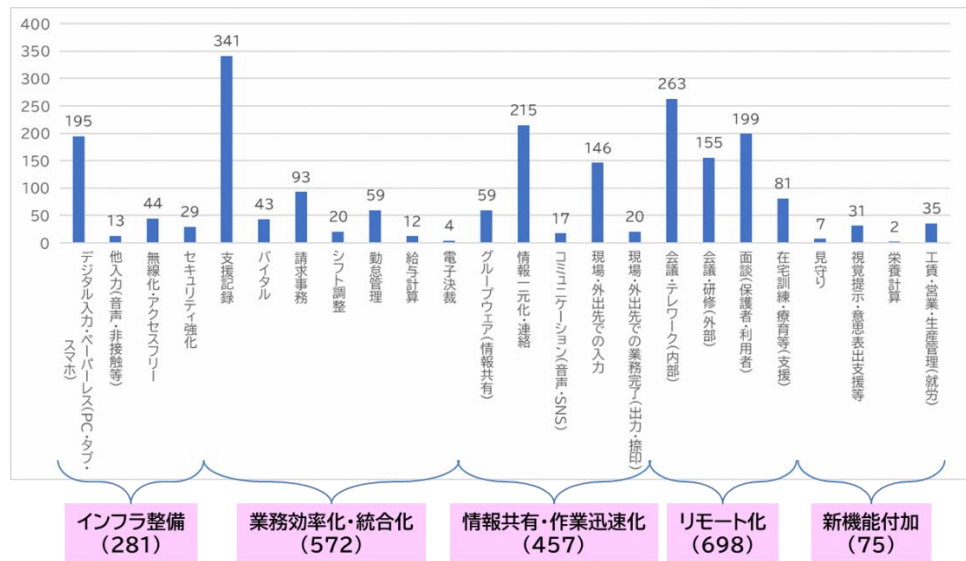
➤ 導入目的

- ・ 導入目的の自由記述回答を読み込んだ上で整理し、中項目・小項目に分類した。
- ・ 導入目的としては、リモート化(698 件)、業務効率化・統合化(572 件)、情報共有・作業迅速化(457 件)の順に多い。
- ・ インフラ整備としては、機器の導入によるペーパーレス化、業務効率化・統合化としては、支援記録の作成補助、情報共有としては、クラウド等による情報一元化、リモート化としては、機器の導入によるオンライン会議・テレワークの実施、が多い。
- ・ 就労支援事業所等における生産管理や視覚提示・意思表出支援等に係る導入事例もある。

図表3-4 導入目的：中・小項目と分類基準

中項目	小項目	分類基準
インフラ整備	デジタル入力・ペーパーレス(PC・タブレット端末・スマートフォン)	PC・タブレット端末・スマートフォンを活用してデジタル入力・ペーパーレス化を図る
	他入力(音声・非接触等)	デジタル入力以外の入力方法
	無線化・アクセスフリー	wifi等を導入し、無線化・アクセスフリー化を図る
	セキュリティ強化	VPN等を導入し、セキュリティ強化を図る
業務効率化・統合化	支援記録	支援記録
	バイタル	バイタルチェック
	請求事務	請求事務
	シフト調整	職員・利用者等のシフト調整
	勤怠管理	職員・利用者等の勤怠管理
	給与計算	給与計算
	電子決裁	電子決済(電子捺印、ワークフロー等)
情報共有・作業迅速化	グループウェア(情報共有)	グループウェアを用いた情報共有・連絡等
	情報一元化・連絡	グループウェアの記載がない情報共有・連絡等
	コミュニケーション(音声・SNS)	コミュニケーションの円滑化(音声・SNS利用)
	現場・外出先での入力	事務所以外(現場・外出先)での入力作業
	現場・外出先での業務完了(出力・捺印)	事務所以外(現場・外出先)での業務完了(出力・捺印まで含む)
リモート化	会議・テレワーク(内部)	オンライン会議・テレワークへの対応(法人内部)
	会議・研修(外部)	オンライン会議・研修への対応(法人外部)
	面談(保護者・利用者)	オンライン面談(保護者・利用者)
	在宅訓練・療育等(支援)	オンライン訓練(日中の在宅、療育等)
新機能付加	見守り	見守り機能
	視覚提示・意思表出支援等	視覚提示や意思表出支援への活用
	栄養計算	栄養計算
	工賃・営業・生産管理(就労)	工賃計算、営業活動、生産管理といった就労に関するもの

図表3-5 導入目的(複数回答)】(n=899)



➤ クロス分析:導入設備×導入目的

- ・ 件数の多い組み合わせは、PC・タブレット端末・ソフトウェアの導入数に誘引されている傾向が強いと考えられる。
- ・ 支援記録業務については、PC・タブレット端末・ソフトウェアの導入、会議・テレワーク(内部)の実施については、PC・タブレット端末の導入が行われているケースが多い。(150 件程度)
- ・ デジタル入力業務については、PC・タブレット端末・ソフトウェアの導入、情報一元化業務については、PC・タブレット端末・ソフトウェアの導入、現場外出先入力業務については、PC・ソフトウェアの導入、オンライン会議・研修(外部)の実施については、PC・タブレット端末の導入、面談業務については、PC・タブレット端末の導入が行われているケースが多い。(100 件程度)
- ・ 現場・外出先での入力業務に周辺機器(プリンタ)を導入(33 件)
現場・外出先での業務完了確認業務に(出力・捺印)に×周辺機器(プリンタ)(16 件)を導入しているケースも見受けられた。

図表3-6 導入設備×導入目的

	インフラ整備				業務効率化・統合化						
	デジタル 入力・ペー パーレス	他入力(音 声・非接触 等)	無線化・ア クセスフ リー	セキュリ ティ強化	支援記録	バイタル	請求事務	シフト調整	勤怠管理	給与計算	電子決裁
ネットワーク・wifi	27	3	35	13	66	5	17	3	5	0	0
PC	103	1	17	14	153	10	42	6	21	6	2
Tab	87	5	18	10	155	35	31	9	23	2	3
スマホ	12	1	2	0	13	0	2	2	1	0	0
音声(ヘッドセット・インカム・スピーカー)	15	6	7	2	23	3	3	4	3	0	0
映像(カメラ・ビデオ)	5	0	7	4	17	2	6	2	2	0	1
周辺機器(プリンタ・プロジェクタ・スキャナ等)	31	1	6	7	45	3	7	2	5	1	1
センサー系	2	5	3	2	7	5	0	0	8	0	0
クラウド・サーバー・HDD	9	1	0	8	24	0	16	3	6	1	2
ソフト	89	3	8	15	149	15	58	10	23	9	0

	情報共有・作業迅速化					リモート化				新機能付加			
	グループ ウェア(情 報共有)	情報一元 化・連絡	コミュニ ケーション (音声・ SNS)	現場・外出 先での入 力	現場・外出 先での業 務完了(出 力・捺印)	会議・テレ ワーク(内 部)	会議・研修 (外部)	面談(保護 者・利用 者)	在宅訓練・ 療育等(支 援)	見守り	視覚提示・ 意思表出 支援等	栄養計算	工賃・営 業・生産管 理(就労)
ネットワーク・wifi	16	38	2	29	0	61	34	45	10	4	8	1	6
PC	26	92	8	85	13	154	105	104	44	4	19	1	28
Tab	30	116	11	66	9	137	84	113	46	5	16	1	12
スマホ	1	10	4	6	0	8	5	4	4	0	1	1	1
音声(ヘッドセット・インカム・スピーカー)	3	24	11	19	3	43	30	23	10	2	3	0	5
映像(カメラ・ビデオ)	3	13	0	8	2	39	22	22	6	4	4	0	6
周辺機器(プリンタ・プロジェクタ・スキャナ等)	11	31	0	33	16	48	34	24	10	1	8	1	7
センサー系	1	1	0	1	2	3	1	2	1	0	1	0	0
クラウド・サーバー・HDD	5	28	0	8	1	19	13	3	3	0	0	0	2
ソフト	20	98	4	54	3	57	26	37	19	1	5	1	8

➤ ソフトの種類

- ・ 記録・請求連動ソフトが、130 件と、半数を占めている。
- ・ その他、機器の性能向上(セキュリティ・ソフトウェア・ウィルス対策)を除くと、勤怠管理、バイタル入力、グループウェア、シフト調整、音声入力、相談支援 等が多い。

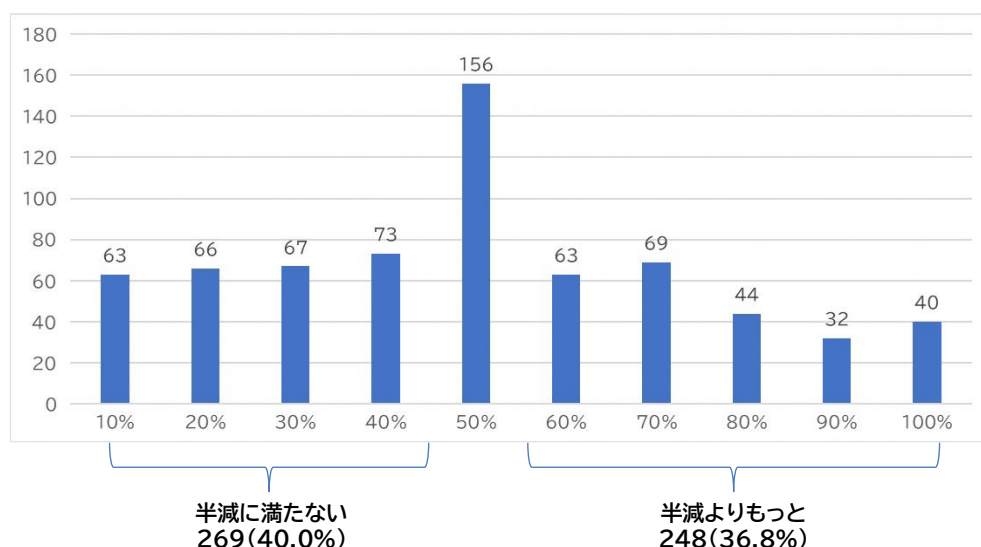
図表3-7 ソフトウェアの種類 (n=252)

機能	件数	代表例
記録・請求	130	ほのぼのシリーズ
セキュリティ	21	beat/activeサービス
ソフトウェア	19	Microsoft office
勤怠管理	19	Xronos
ウィルス対策	16	ウィルスバスター
バイタル入力	10	Care Palette(ケアパレット)
web会議	7	zoom
グループウェア	7	サイボウズoffice
シフト調整	4	ケアシフト
音声入力	3	Voice Rep Pro 3
給与計算	3	JDL IBEX給与
相談支援	3	介五郎(総合支援版)
リモート管理	3	RemoteView
営業支援	2	Taskware (タスクウェア)
アセスメント	1	WAVESデジタル 検査&トレーニング
栄養計算	1	Ulabel 食品・栄養成分表示ソフト
学習支援	1	多層指導モデルMIM
視覚支援	1	インフォメーションシステムズ
情報	1	LITALICO発達ナビ
電子カルテ	1	ワイズマン 電子カルテシステム
電子認証	1	電子申請(e-gov用)変換ソフト
独自開発	1	支援記録、作業アセスメント作成システム開発費
ネット予約	1	おさえるネット
呼び出し管理	1	NYCマルチビューワー

➤ 業務時間削減率

- ・ 業務時間が約半減(～50%)したとの回答が、156 件(23.2%)となっている。
- ・ 十分な効果測定がなされていないケースの存在や、業務時間削減率の記載精度にバラつきが見受けられるため、実態を正確に反映できているとは言えず、参考数値としての取扱いと捉えている。

図表3-8 業務時間削減率 (n=673)



● 結果まとめ

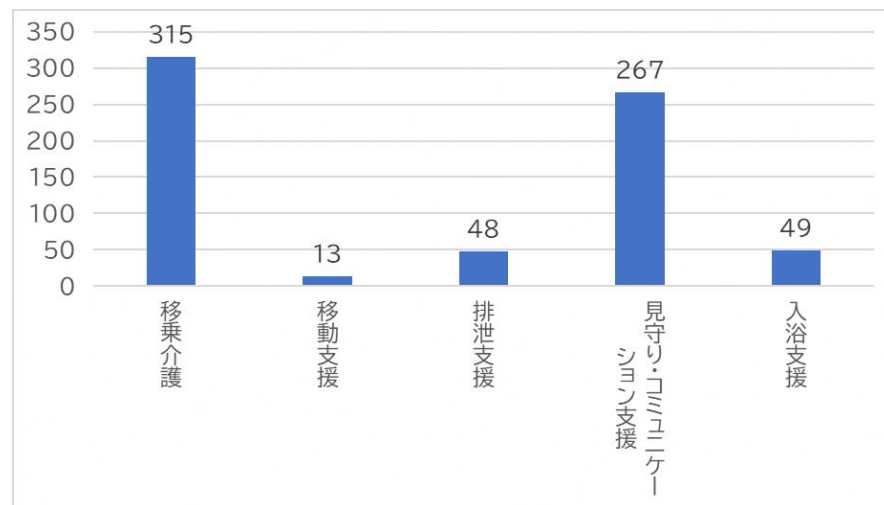
- ・ 導入設備で多かったものは、上位より、PC(387 件)、タブレット端末(373 件)、ソフトウェア(268 件)であった。
- ・ 導入目的は、中項目上位3位:リモート化(698 件)、業務効率化・統合化(572 件)、情報共有・作業迅速化(457 件)であった。
- ・ また、導入目的の小項目上位3位:支援記録(341 件)、会議・テレワーク(内部)(263 件)、情報一元化・連絡(215 件)であった。
- ・ 導入設備×導入目的のクロス分析では、PC・タブレット端末・ソフトウェアの導入数に誘引されている傾向が強い。
 - ◇ 大多数(150 前後):支援記録×PC・タブレット端末・ソフトウェア、会議・テレワーク(内部)×PC・タブレット端末
 - ◇ 多数(100 前後):デジタル入力×PC・タブレット端末・ソフトウェア、情報一元化×PC・タブレット端末・ソフトウェア、現場外出先入力×PC・ソフトウェア、会議研修(外部)×PC・タブレット端末、面談×PC・タブレット端末

3.2.3 分析結果(ロボット)

➤ 導入設備

- ・ 685 件のうち「移乗介護」が 315 件(45.5%)、「見守り・コミュニケーション支援」が 267 件(38.6%)と2分野で 8 割強となっている。(複数回答のため延べ件数は 692 件。上記割合は 692 件に対する割合)

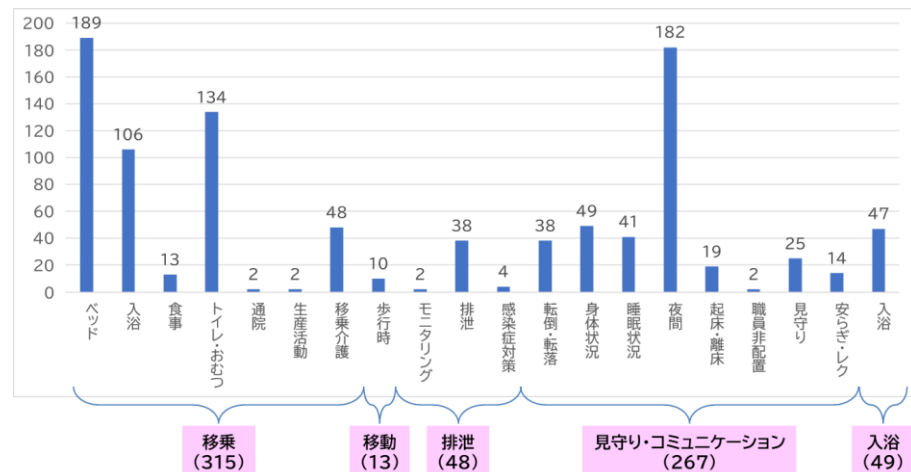
図表3-9 導入設備(ロボット) (n=685)



➤ 導入設備別導入目的

- ・ 移乗では、ベッドからの移乗が 189 件と最も多く、次いでトイレ・おむつ交換時の移乗 134 件、入浴時の移乗 106 件と続く。
- ・ 見守りでは、夜間の見守りが 182 件と最も多く、次いで身体状況の見守り 49 件、睡眠状況の見守り 41 件、転倒・転落の見守り 38 件と続く。

図表3-10 導入設備(ロボット)



➤ 導入設備詳細

- ・ 「移乗介護」機器ではスーツ型のマッスルスーツエブリイが 152 件と圧倒的に多い。リフト型の EL580 も 17 件ある。

図表3－11 「移乗介護」機器件数（n=315）

製品名	件数
イノフィス マッスルスーツ Every	152
移乗サポートロボット Hug	41
移動式リフト EL-580	17
床走行式電動介護リフト KQ-787	8
パワーアシストスーツ J-PAS fleairy	6

- ・ 「見守り」では、眠り SCAN が 65 件と多く、次いで aams38 件となっている。

図表3－12 「見守り」機器件数（n=267）

製品名	件数
眠りSCAN	65
見守り介護ロボットaams	38
エスパシアシリーズベッド(センサー内蔵型見守り支援ベッド)	9
シルエット見守りセンサ	9
見守りケアシステム内蔵低床サイドアップ3モーターベッド	9
ベッドコールC・スマート(赤外線センサー増設)	6

➤ クロス分析:導入設備×導入施設・事業所

- ・ 導入設備と導入施設・事業所についてクロス分析を行うと、「障害者支援施設」において、「見守り・コミュニケーション」の導入が127件(30.9%)、「移乗介護」の導入が126件(30.7%)を占めている。

図表3-13 導入設備×導入施設・事業所 (n=411)

	移乗介護	移動支援	排泄支援	見守り・コミュニケーション支援	入浴支援
障害者支援施設	126	2	23	127	12
グループホーム	36	4	7	42	13
短期入所	3	0	1	4	1
居宅介護	7	0	0	0	0
障害児入所施設	1	0	0	1	0
重度訪問介護	0	0	0	0	1

● 結果まとめ

- ・ 導入設備については、「見守り・コミュニケーション支援」が全体の45.5%、「移乗介護」が全体の38.6%と、2分野で全体の8割強となっている。
- ・ 移乗では、ベッドからが189件と最も多く、次いでトイレ・おむつ134件、入浴106件と続く。
見守りでは、夜間が182件と最も多く、次いで身体状況49件、睡眠状況41件、転倒・転落38件と続く。
- ・ 「移乗介護」ではスーツ型のマッスルスーツエブリイが152件と圧倒的に多い。リフト型のEL580も17件ある。
- ・ 「見守り」では、眠りSCANが65件と多く、次いでaams38件となっている。
- ・ 導入施設・事業所については、「障害者支援施設」が290件(70.6%)、「グループホーム」が102件(24.8%)となっており、この2つで392件(95.4%)を占める。
- ・ 導入設備と導入施設・事業所についてクロス分析を行うと、「障害者支援施設」において、「見守り・コミュニケーション」の導入が127件(30.9%)、「移乗介護」の導入が126件(30.7%)を占めている。

3.3 ICT 導入・ロボット等導入の効果測定

3.3.1 タイムスタディ調査(ICT)

- タイムスタディ調査(ICT)の対象事業所等の選定について

この調査研究の結果については、ICT導入の効果測定のみならず、全国の障害福祉サービス事業所等にICT導入の参考としていただくことから、以下の点に考慮しながら、ICT導入の補助金の実績の中から、タイムスタディ調査を行う事業所等を選定した。

- ・ 障害福祉サービス事業所等における業務効率化や職員の業務負担軽減が図られ、その効果が高い事例。また、それに併せ、利用者への支援の質の向上にもつながる事例
- ・ 日本全国の障害福祉サービスの事業所等において導入が可能な事例
- ・ 単なる機器購入に留まらず、活用にノウハウ等も必要で、それも含め好事例として示せるもの など

さらに、今回のタイムスタディ調査の効果測定は、限られた調査か所数になるため、導入目的を絞り、「支援記録」及び「請求事務」に関する機器を導入した事業所の中から、事業所・施設種別がある程度均等になるように配慮し事業所等を選定した。

<調査仕様>

- 調査対象：入所系施設+GH:4カ所 訪問系サービス:2カ所
相談支援事業所:1カ所 通所系事業所:2カ所 計9カ所

I.入所系施設+GH

No.	都道府県	法人名	障害福祉サービス事業所等名	事業形態
(1)	熊本県	社会福祉法人 光輪会	障害者支援施設 石路の里	入所
(2)	宮崎県	社会福祉法人しおみ福祉会	障害者支援施設しおみの里	入所
(3)	福岡県	社会福祉法人 光輪会	月の輪学園	生活介護、短期入所、入所
(4)	大阪府	特定非営利活動法人W i l l	プラム	グループホーム

II.訪問系サービス

No.	都道府県	法人名	障害福祉サービス事業所等名	事業形態
(5)	千葉県	株式会社陽向	訪問介護ひなた	居宅介護
(6)	高知市	株式会社サンセール	ケアサポートよつ葉	居宅介護、重度訪問介護、同行援護

Ⅲ.相談支援事業所

No.	都道府県	法人名	障害福祉サービス事業所等名	事業形態
(7)	山口県	社会福祉法人 山家連福祉事業会	ゆめサポート相談所	相談支援

IV.通所系事業所

No.	都道府県	法人名	障害福祉サービス事業所等名	事業形態
(8)	富山県	特定非営利活動法人わかくさ会	こっころ	放課後等デイサービス
(9)	福岡県	社会福祉法人 豊徳会	第二みろく園	入所、生活介護

※ 各事業所・施設の詳細は資料編を参照のこと

- 調査時期: 令和4年 10 月～令和5年2月
- 調査方法:
 - 事前ヒアリング: オンライン会議方式(zoom)
 - ※ 一部事業所については後日現地訪問も実施
 - 本調査: 事前ヒアリングで対象とする勤務時間帯等を決定し、Excel 形式の調査票を送付
- 調査内容
 - ・ 対象事業所には、オンラインでタイムスタディ調査内容の説明及び対象職員・期間を打ち合わせ、開始までに調査票における計測対象業務の調整等を行ったのち調査を実施していただいた。
 - ・ 調査票の作成については、事前ヒアリングにおいてICTを使用している勤務パターン(シフト)を聞き取り、パターンごと・5営業日分を基本に、事業所の実情に応じ記録していただいた。
 - ・ 導入前後の比較のため、ICT機器導入前のタイムスタディ調査票の作成を依頼した。導入効果を可視化し、データ比較の信頼性を高めるため、現在業務のパターン

が複数ある場合は、支援業務と間接業務の割合に近いデータを可能な限りグルーピングして集計し、それと割合比に近い導入前調査票とで前後比較グラフを作成した。

- ・ 導入前後の業務総時間数に差がある場合は、導入後の各業務時間数を導入前の時間数に換算し、導入前を基準として、どのように各業務時間が増減したのかを調査結果サマリーの欄に記載している。

- 業務の区分(本書での定義)

「支援業務」…主に利用者の直接支援に関する業務

(例)利用者支援(サービス提供)、面談(利用者・保護者)、サービス提供記録票への利用者印受領 など

「間接業務」…主に支援業務の合間に行う業務や事務作業

(例)移動、送迎、会議、支援記録・日報作成、面談記録、会議録作成、個別支援計画、フェイスシート等作成、連絡・調整(電話・メール・SNS)、文書保存 など

3.3.1.1 調査結果(ICT)

(1) 石路の里(熊本県)

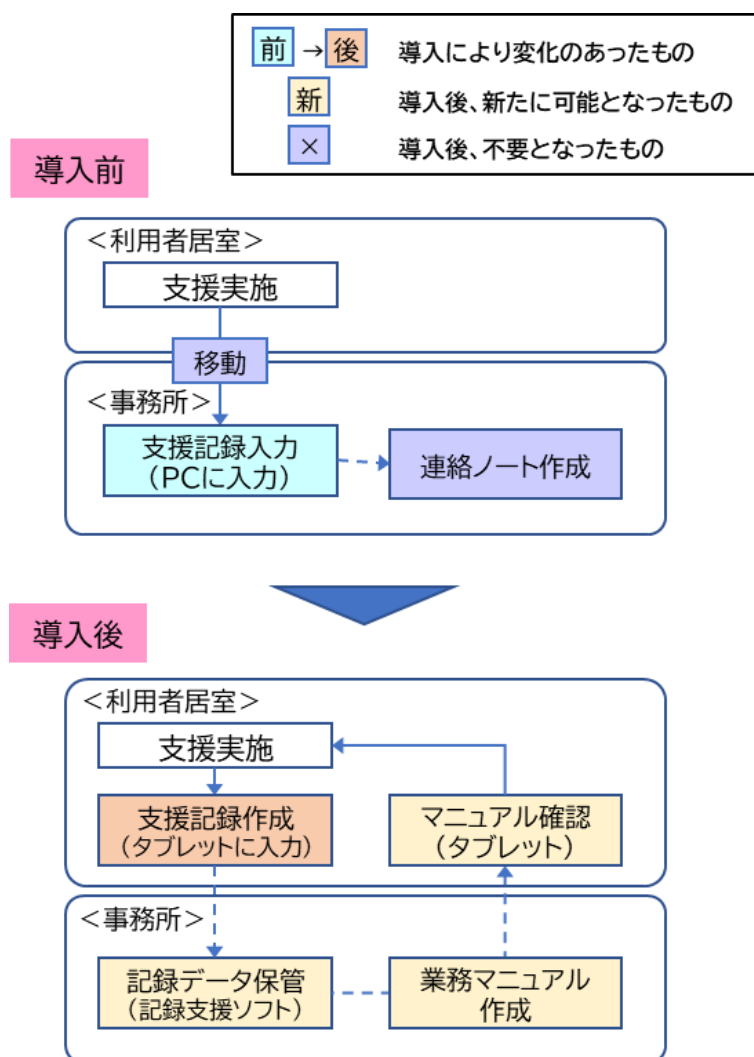
<結果概要>

- 手書きの連絡ノートを撤廃し、タブレット端末から現場で記録ソフトに入力
- 支援記録・業務日誌の作成時間や、現場・事務所間の移動時間が減少

➤ 導入機器

事業形態	機器の種別	製品名等	台数等
入所	・ タブレット端末	・ iPad mini	・ 10 台

➤ 導入前後ワークフロー



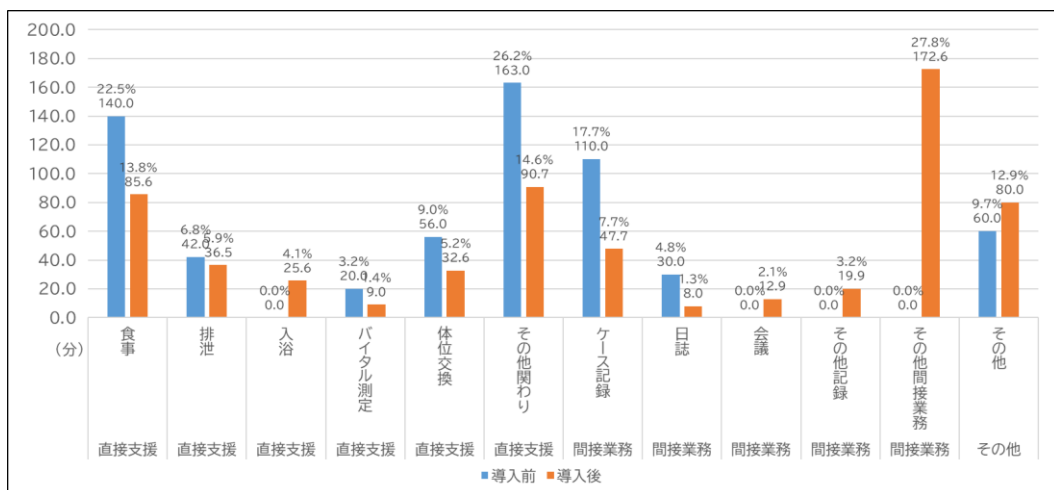
➤ タイムスタディ調査結果

- ・ 支援記録をタブレット端末で利用者の居室内で入力できるため、支援後事務室へ移動してから手書きの記録と同じ内容を PC へ再度入力していた時間が削減された。
- ・ 介護の方法・事例をタブレットに記録して業務をマニュアル化(映像・音声で記録)し現場で確認できるようになったため、支援手順の確認時間の削減だけでなく、職員のスキルアップとケアの統一化・均一化の効果もあった。

調査期間	調査対象者
R5.1.4(月)～1.10(金)	期間内に勤務する日中常勤務職員 3名 [計15勤務日分]

調査結果サマリー(機器導入効果)

- 間接業務の「ケース記録」が10.0%(62.3分/日)、「日誌作成」が3.5%(22.0分/日)減少した一方、「その他間接業務」が27.8%(172.6分/日)大幅に増加していたが、これは調査期間中に突発的に現場の管理職が不在となったため、他の支援員でフォローしていた関係で、管理的な業務(日直業務等)の割合が増えたことによるもの。
- 上記のような臨時の業務対応が発生した場合にも、ICT導入により従来の記録(手書き)にかかる時間の減少や、全体的にも業務が効率化されたことで、事業所全体でフォローが可能になった。



(2) しおみの里(宮崎県)

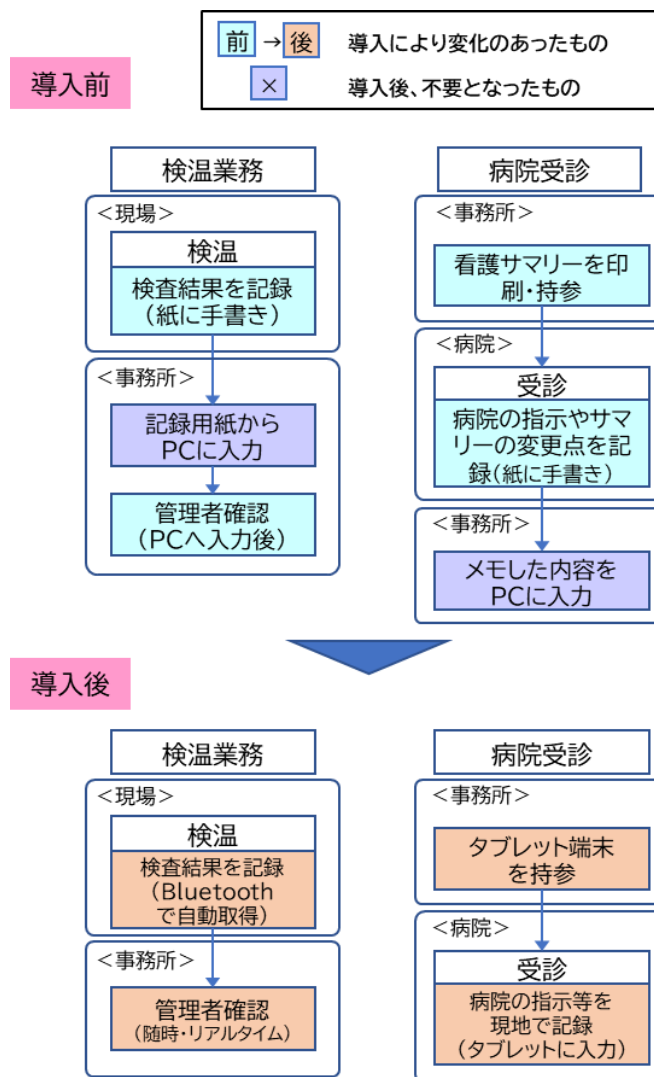
<結果概要>

- Bluetooth 対応の体温計で検温結果データを自動取得し、記録・集計・確認の時間を大幅に削減
- 通院同行時にタブレット端末で利用者情報を閲覧、医師へ情報提供が可能

➤ 導入機器

事業形態	機器の種別	製品名等	台数等
入所	・ タブレット端末 ・ 介護ICTソフトウェア ・ オンライン会議ソフトウェア ・ Wi-Fi 機器	・ iPad ・ Carepalette ・ V-CUBE	・ 5台 ・ 1式 ・ 1式

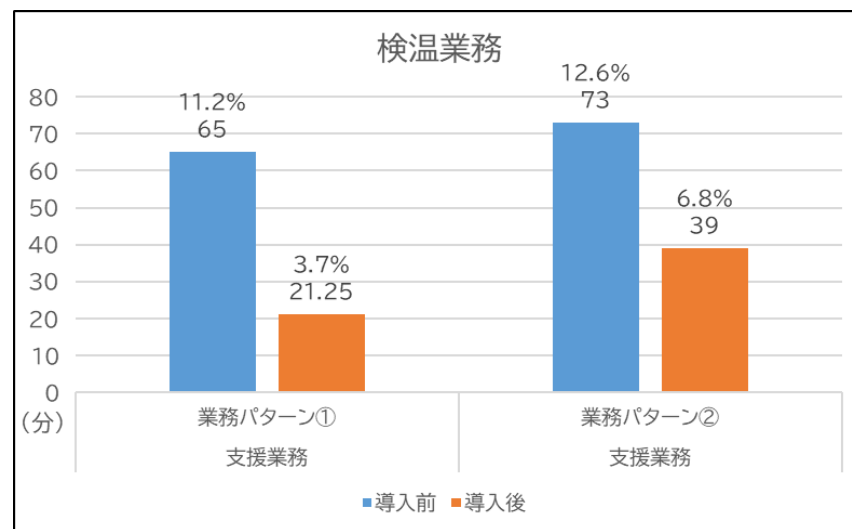
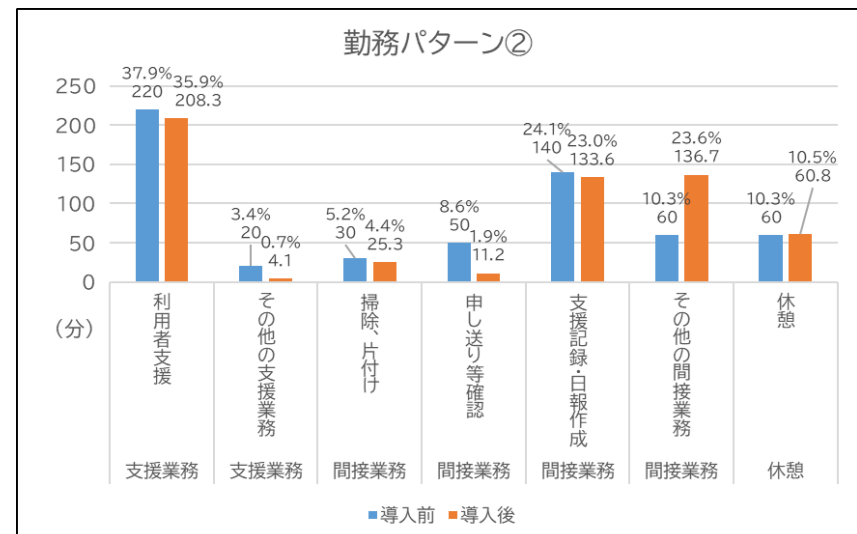
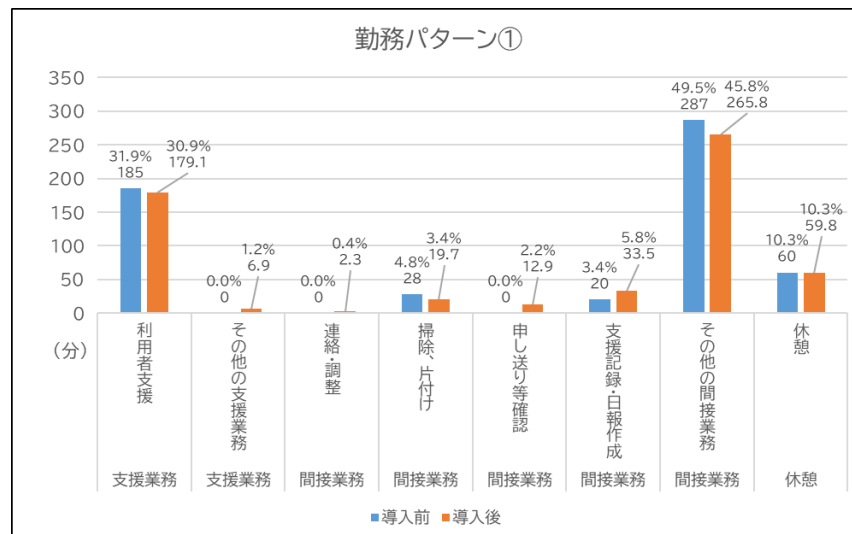
➤ 導入前後ワークフロー



➤ タイムスタディ調査結果

- ・ 看護業務に従事する職員 6 名が主として使用している。
- ・ 導入の背景としては、新型コロナの感染拡大により、元々冬季だけ実施していた利用者の検温業務を、50 名分毎朝実施しなくてはならなくなり、検査結果を手書きで記録した後、事務所に戻りその記録を再度PCへ入力するなど、記録に関する事務が膨大な業務量となっていた。
- ・ 検温データを自動取得し、リアルタイムに情報参照や確認ができるようになったことで、業務量削減に加え、身体的負担も軽減された。
- ・ 利用者の通院時に使用する看護サマリーを紙からタブレット端末での記録に変えたことで、二重入力の手間の削減やスタッフ間の情報共有が円滑になった。
- ・ 通院時に看護サマリーの情報をタブレット端末で閲覧し、医師へ利用者の情報を伝達したり、医師からの指示を現地で記録したりできるようになった。
- ・ PC で以前より使用していた介護 ICT ソフトウェア「ほのぼの」と連動する「Carepalette」をタブレット端末に導入することで、入力した記録が PC に同期し、リアルタイムに情報を反映・共有できるようになった。

調査期間	調査対象者
R4.11.7(月)～11.11(金)	期間内に勤務する看護職員 5名 [計13勤務日分] ・勤務パターン①(支援:間接:休憩=3:6:1程度)[8勤務日分] ・勤務パターン②(支援:間接:休憩=4:5:1程度)[5勤務日分]
調査結果サマリー(機器導入効果)	
➤ 勤務パターン①では、支援業務の「利用者支援」の割合が1.0%(5.9分/日)、間接業務の「その他間接業務」が3.7%(21.2分/日)程度減少し、間接業務の「支援記録・日報作成」が2.4%(13.5分/日)、「申し送り等確認」が2.2%(12.9分/日)増加した。 ➤ 勤務パターン②では、支援業務の「利用者支援」の割合が2.0%(11.7分/日)、間接業務の「申し送り等確認」が6.7%(38.8分/日)減少し、間接業務の「その他間接業務」が13.3%(76.7分/日)増加した。 ➤ 特に、利用者支援のうち「検温業務」に着目すると、業務パターン①で7.5%(43.8分/日)、②で5.8%(34.0分/日)減少し、ICT導入による時間削減効果が大きく出ている。	



(3) 月の輪学園(福岡県)

<結果概要>

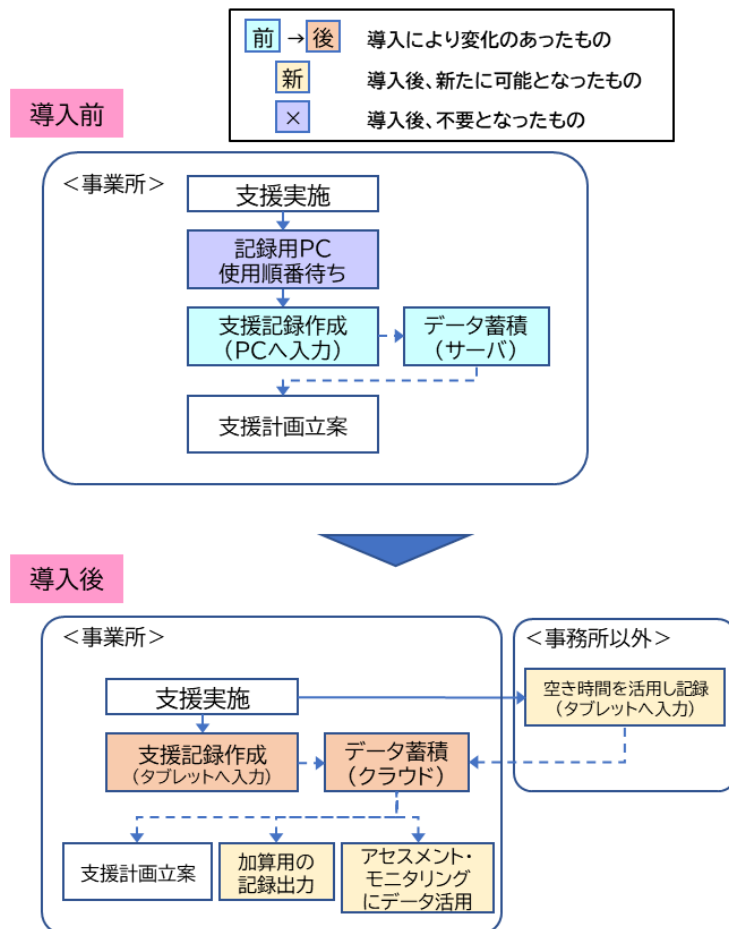
- タブレット端末の活用で記録作成時間が削減され、利用者支援にかけられる時間が増加
- 記録用 PC への使用順番待ち時間の解消
- 利用者送迎後等の空き時間に、事務所以外でも記録入力ができ、すきま時間が削減

➤ 導入機器

事業形態	機器の種別	製品名等	台数等
入所	・ タブレット端末 ・ スマートフォン ・ 支援記録サービス	・ Android タブレット ・ Android スマートフォン ・ kirokuai	・ 4台 ・ 6台 ・ 1式

➤ 導入前後ワークフロー

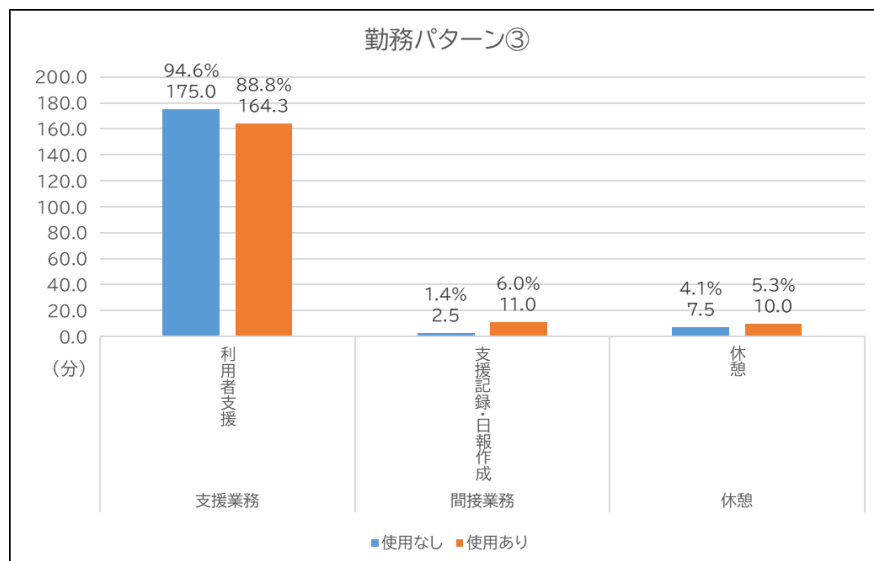
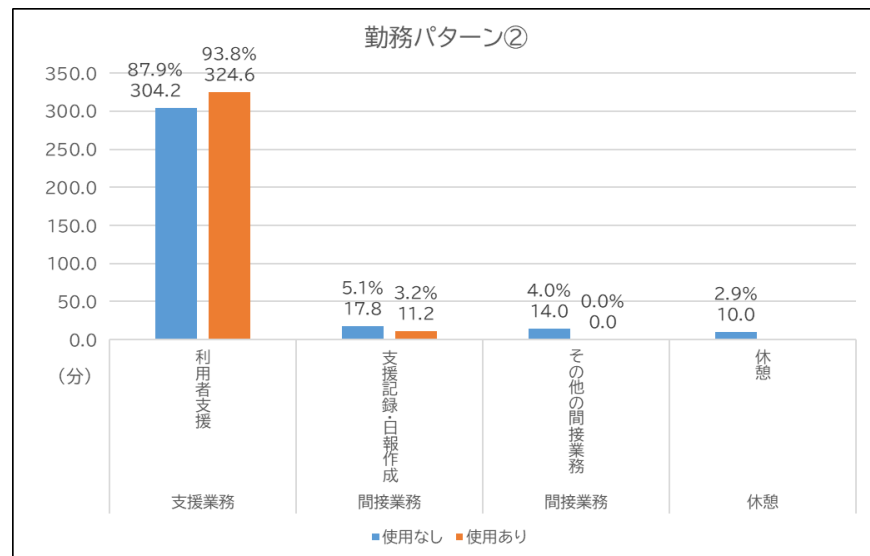
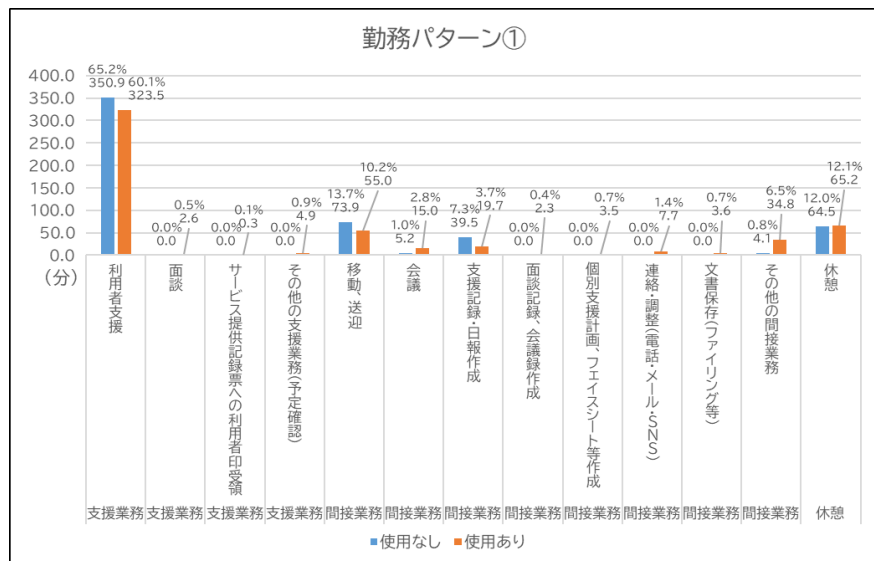
【導入前後ワークフロー】



➤ タイムスタディ調査結果

- ・ 日中帯、夜勤、夜勤明けの3つの勤務形態でそれぞれ使用している。
- ・ 記録システムkirokuai では、記録内容のテンプレートチェックボックスがあり、文章で記録しなくてもチェックを入れるだけで記録ができるため、記入時間の大幅な削減になっている。補足は文章で入れることもできる。これにより、記載内容の統一化やデータの蓄積も可能となった。
- ・ 支援記録を現場で入力できるため、事務室にしかないPCへ入力しに行く移動時間、及びPCの入力順番待ち時間が削減された。

調査期間	調査対象者
R4.11.7(月)～ 11.11(金)	期間内に勤務する職員のうち ICT機器の使用あり5名／なし5名 計10名 [計38勤務日分] ・勤務パターン①(日勤・早出・遅出:9h勤務)[あり14/なし11勤務日分] ・勤務パターン②(夜勤入り17:00～23:00)[あり5/なし2勤務日分] ・勤務パターン③(夜勤明け6:00～10:00)[あり3/なし3勤務日分]
調査結果サマリー(機器導入効果)	
➤ 勤務パターン①におけるICT機器の使用あり/なしの比較では、間接業務の「支援記録・日報作成」が3.6%(19.8分)、「移動、送迎」が3.5%(18.9分/日)、使用ありの職員の方が少なく、ICT導入による時間削減効果が大きく出ている。 ➤ 勤務パターン②でも、「支援記録・日報作成」が1.9%(6.6分/日)使用ありの職員の方が少なく、支援業務の「利用者支援」が5.9%(20.4分/日)多くなっており、記録等の時間の削減を利用者支援に充てることができる。 ➤ 勤務パターン③では、「支援記録・日報作成」が4.6%(8.5分/日)使用ありの職員の方が多くなっており、支援業務の「利用者支援」の割合は5.8%(10.7分/日)少なくなっており、調査期間内では時間削減効果が見られなかった。	



(4) プラム(大阪府)

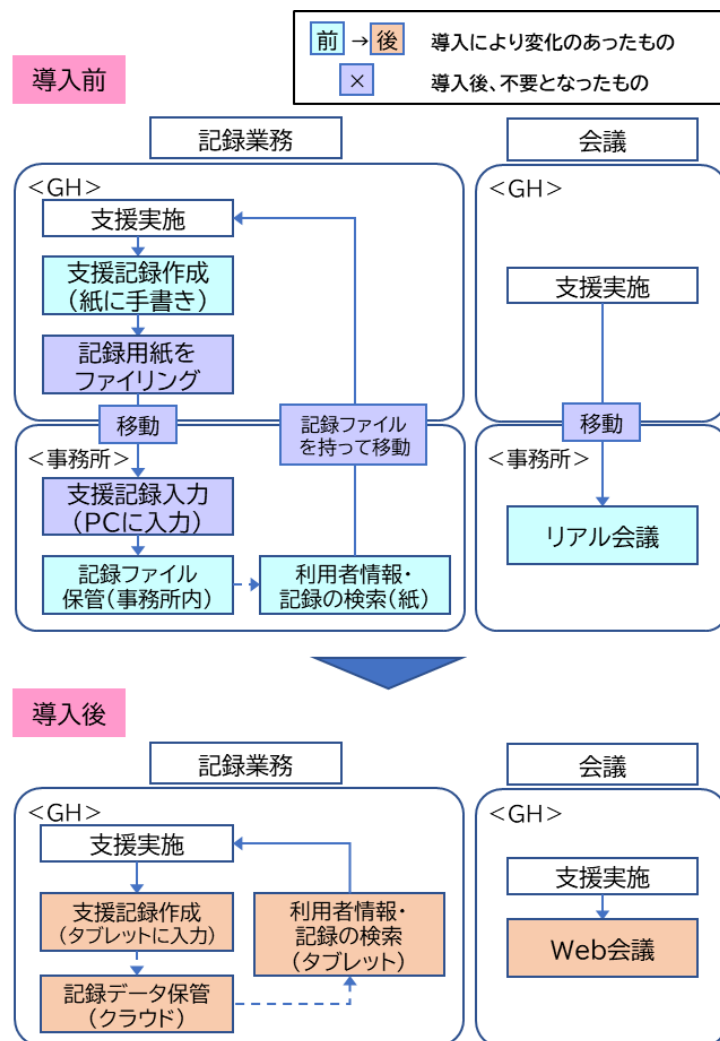
<結果概要>

- タブレット端末の活用で記録作成時間が削減され、利用者支援にかけられる時間が増加
- 書類の電子化により、ファイリング等文書保存に要していた時間がゼロに
- Web 会議が可能となり、拠点間の移動時間が大きく削減

➤ 導入機器

事業形態	機器の種別	製品名等	台数等
グループホーム	- ノートパソコン - タブレット端末	- FMVA53E3BZ - Fire HD8 - iPad	1台 1台 1台

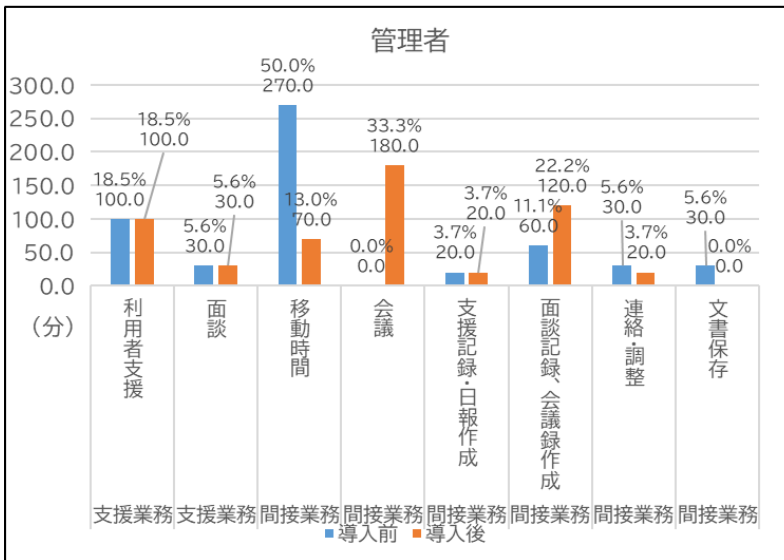
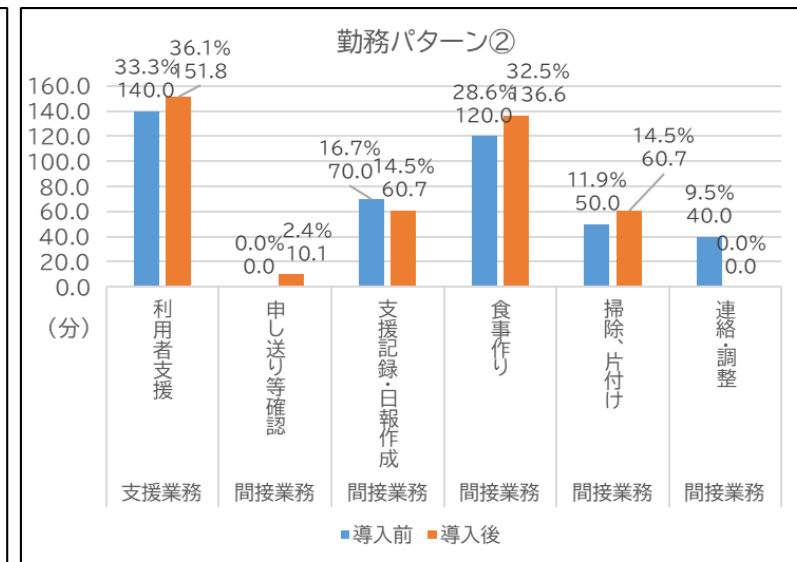
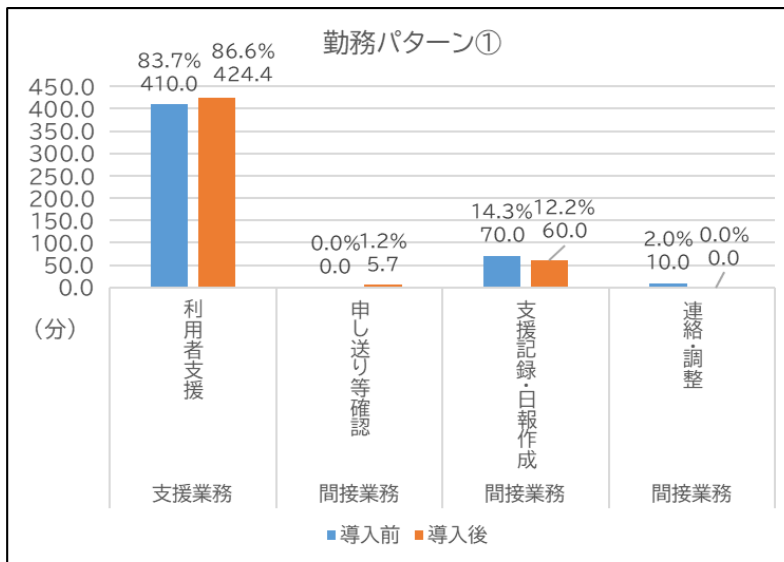
➤ 導入前後ワークフロー



➤ タイムスタディ調査結果

- ・ 手書きによる記録作成がなくなり、場所を選ばずにいつでもどこでも入力作業ができるため、記録作成の時間や移動時間が削減された。
- ・ 利用者情報の検索が容易になり、紙の記録の保管場所に行って書類を探す手間がなくなった。
- ・ Web 会議が可能になり、リアル会議のために拠点間を移動時間が削減された。

調査期間	調査対象者
R4.10.28(金)～11.2(水)	期間内に勤務する職員 3名 [計11勤務日分] ・勤務パターン①(夜勤:19:00～翌7:00)[5勤務日分] ・勤務パターン②(送り出し:7:00～10:00+日中:15:00～19:00) [5勤務日分] ・管理者(9:00～18:00)[1勤務日分]
調査結果サマリー(機器導入効果)	
➤ 勤務パターン①では、支援業務の「利用者支援」の割合が2.9%(14.4分/日)増加し、間接業務の「支援記録・日報作成」が2.1%(10.0分/日)程度減少した。 ➤ 勤務パターン②では、間接業務の「支援記録・日報作成」が2.2%(11.8分/日)減少し、「連絡・調整」がICT化により0分/日となった(40.0分/日減少)結果、他業務にかけられる時間が増加していた。 ➤ 管理者では、導入前後で支援業務と間接業務の合計割合には増減がなかったが、間接業務の中で「移動時間」が37.0%(200.0分/日)、「連絡・調整」が1.9%(10.0分/日)減少した部分が会議等の他業務に振り替わったほか、「文書保存」はICT化により0分/日となった。	



(5)訪問介護ひなた(千葉県)

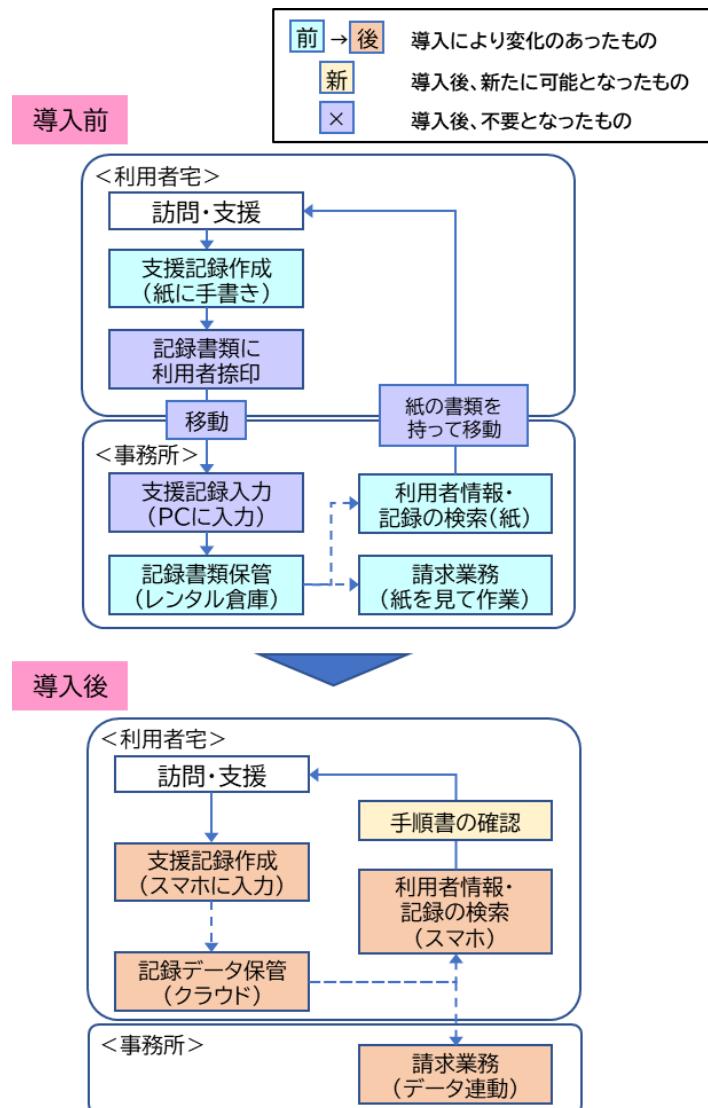
<結果概要>

- 記録・シフト表・請求の連動により業務時間が削減され、利用者支援の時間が増加
- 記録データのクラウド化により、利用者宅訪問時に現地で情報確認・検索が

➤ 導入機器

事業形態	機器の種別	製品名等	台数等
居宅介護	- 電子訪問記録ソフト - ノートPC	- ヘルパーアシスト - ノートPC	1式 10台

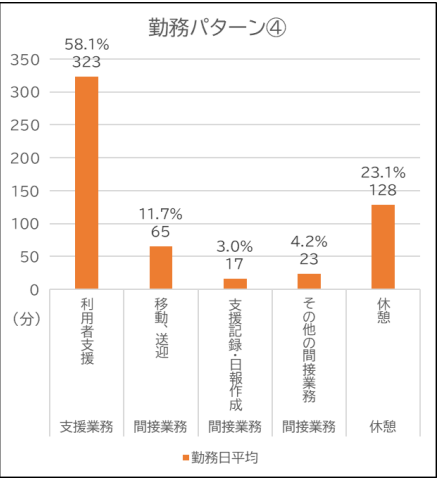
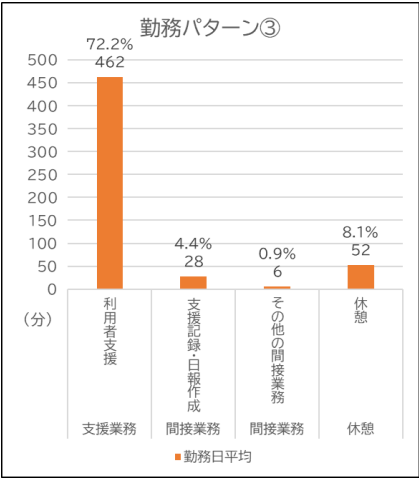
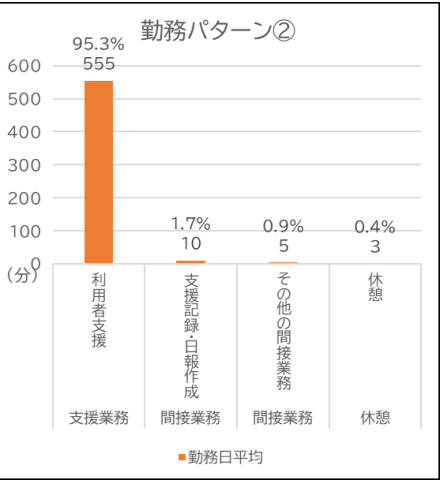
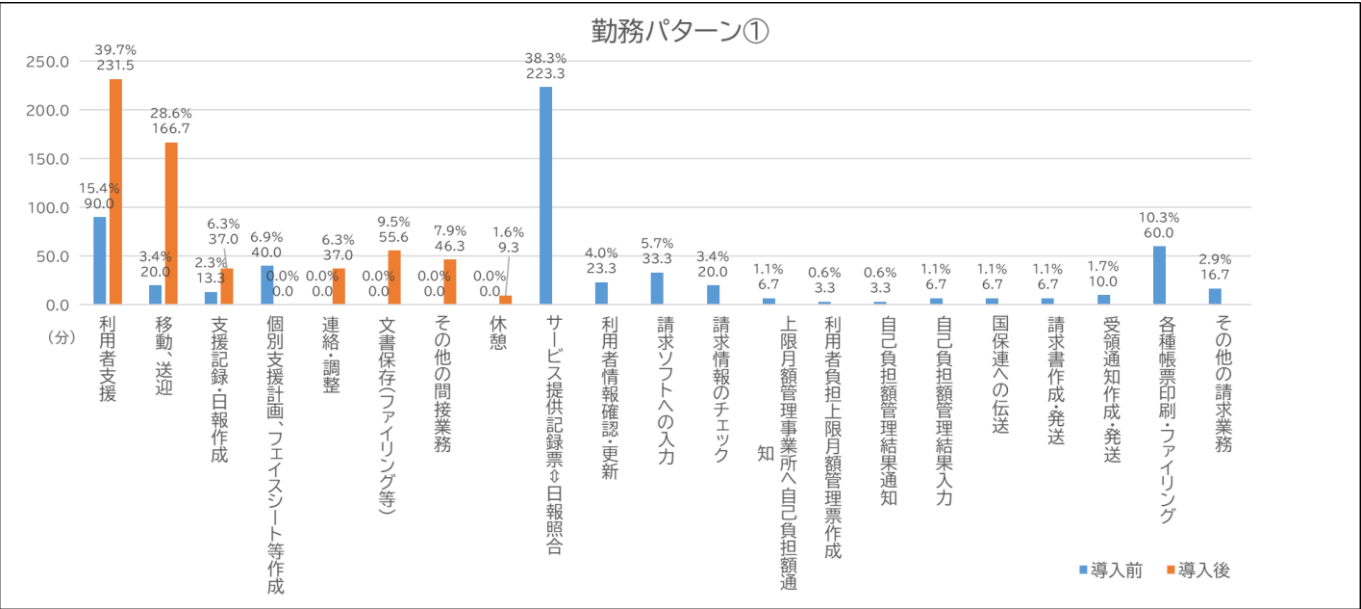
➤ 導入前後ワークフロー



➤ タイムスタディ調査結果

- ・ 訪問記録やシフト表が請求と連動したことにより、導入前は事務所に戻った後に行っていた請求業務が不要となり、支援業務の時間が増加した。
- ・ 紙の記録書類を探す手間が減り、紙から請求情報を手入力していたものが、データ連動により不要となった。
- ・ シフト表の修正が容易になり時間短縮になった
- ・ 場所を選ばずスマートフォンから記録の入力・修正ができるため、直行・直帰が可能となった。

調査期間	調査対象者
R4.11.14(月)～ 11.18(金)	期間内に勤務する職員 4名 [計15勤務日分] ・勤務パターン①(支援:間接:休憩=3:6:1程度)[1勤務日分] ・勤務パターン②(支援:間接:休憩=9:1:0程度)[4勤務日分] ・勤務パターン③(支援:間接:休憩=7:2:1程度)[5勤務日分] ・勤務パターン④(支援:間接:休憩=6:2:2程度)[5勤務日分]
調査結果サマリー(機器導入効果)	
➤ 提出のあった導入前調査票と比較可能な勤務パターンが①のみであったため、①のみ比較している。 ➤ 勤務パターン①では、電子訪問記録(ヘルパーアシスト)を導入後、訪問記録と請求が連動したことにより、導入前は事務所に戻った後に行っていた請求業務が不要となり、支援業務の「利用者支援」が24.3%(141.5分/日)大幅に増加するなど、事務にかかる時間を他の業務に充てられておりICT導入による時間削減効果が明確に出ている。 ➤ 勤務パターン②～④は導入後のみであるが、現地で記録を入力できている効果か、間接業務の「支援記録・日報作成」は勤務時間全体のうち1.7%～4.4%と少なくなっている。	



(6)ケアサポートよつ葉(高知県)

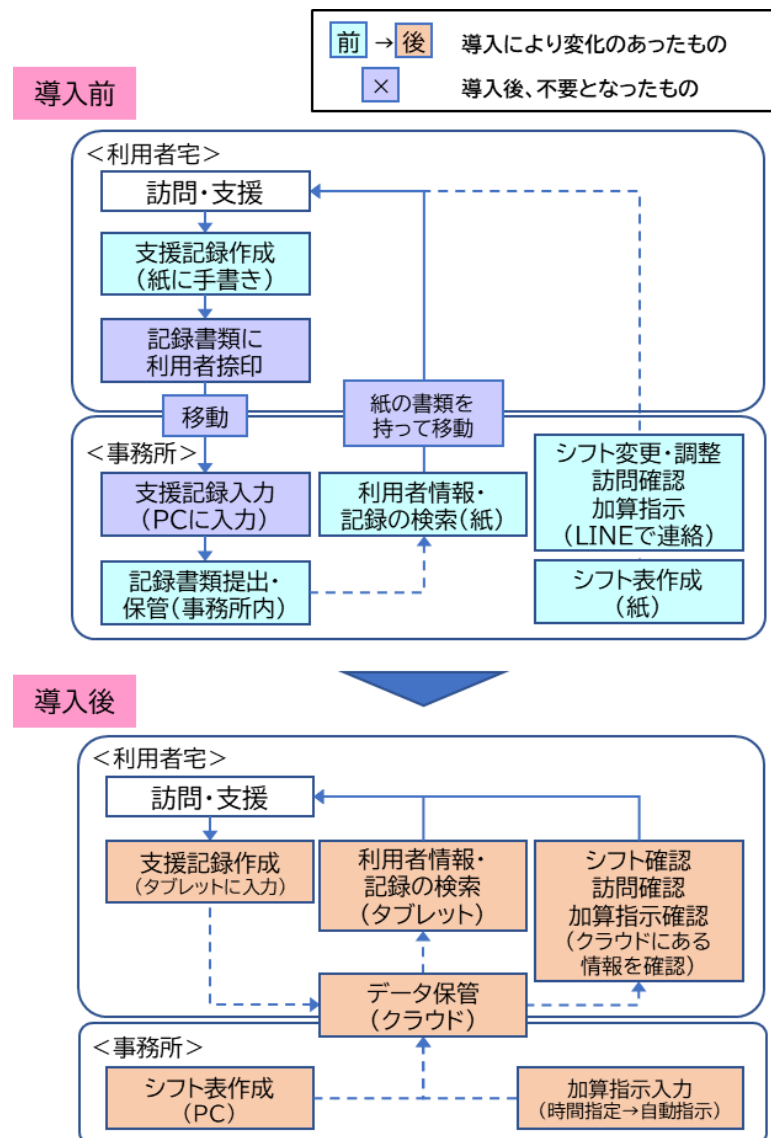
<結果概要>

- ICT 導入によりシフト表の確認・連絡・調整が大幅に短縮
- 業務指示の連絡を定刻に発信、確認有無も管理できるようになった
- 利用者宅へ直行・直帰が可能になったことで移動時間が大幅に削減

➤ 導入機器

事業形態	機器の種別	製品名等	台数等
居宅介護	・ タブレット端末	・ iPad	・ 4台
	・ スマートフォン	・ iPhone	・ 2台

➤ 導入前後ワークフロー

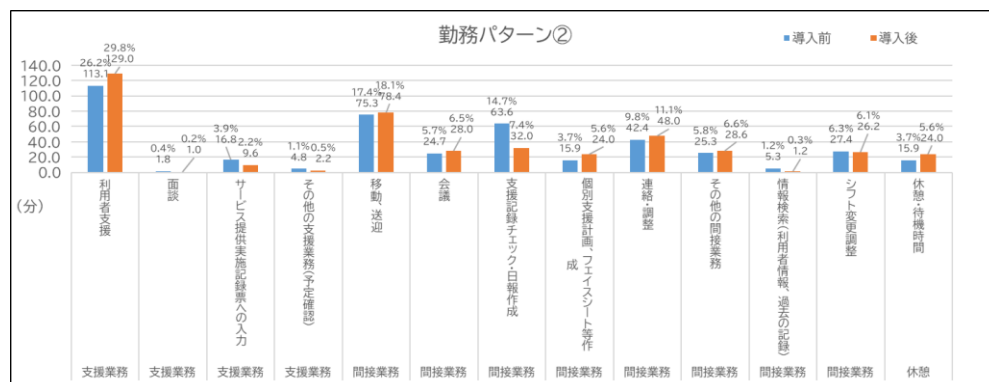
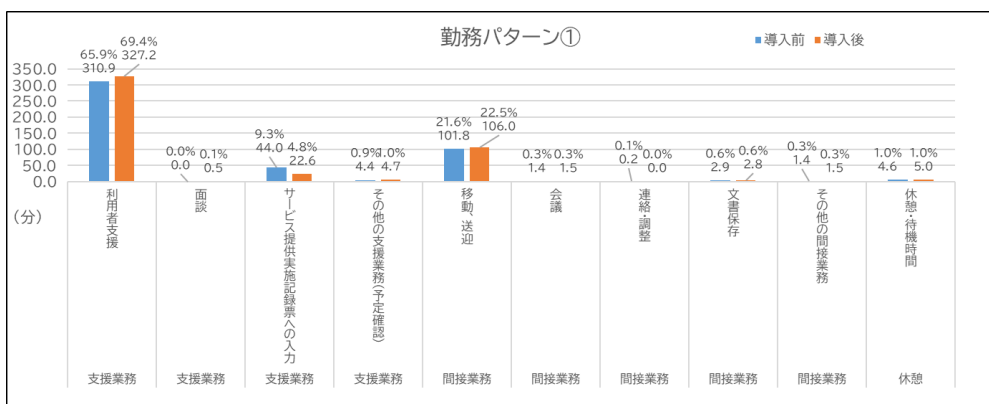


➤ タイムスタディ調査結果

- ・ シフト表の調整が容易になり業務時間の短縮になった。
- ・ シフト表の作成の電子化により、現地でシフトの変更や確認が可能となった。
- ・ 訪問確認や加算指示が自動化され、確実性と即時性が上がった。

調査期間	調査対象者
R4.11.14(月)～11.18(金)	期間内に勤務する職員 5名 [計20勤務日分] ・勤務パターン①(支援:間接=7:2:1程度)[15勤務日分] ・勤務パターン②(支援:間接:休憩=3:6:1程度)[5勤務日分]
調査結果サマリー(機器導入効果)	

- 勤務パターン①では、「サービス提供実施記録票への入力」が4.5%(21.4分/日)大幅に減少した一方、「利用者支援」が3.5%(16.3分/日)増加しており、ICT導入による時間削減効果が大きく出ている。
- 勤務パターン②でも、「サービス提供実施記録票への入力」が1.7%(7.2分/日)減少しているほか、「その他の支援業務(予定確認)」が0.6%(2.6分/日)、「情報検索(利用者情報、過去の記録)」が0.9%(4.1分/日)、間接業務でも「支援記録チェック・日報作成」が7.3%(31.6分/日)減少した一方、利用者支援や個別支援計画の作成等の業務時間が増加しており、導入により削減された時間が利用者支援に関する業務に充てられていることがわかる。



(7) ゆめサポート相談所(山口県)

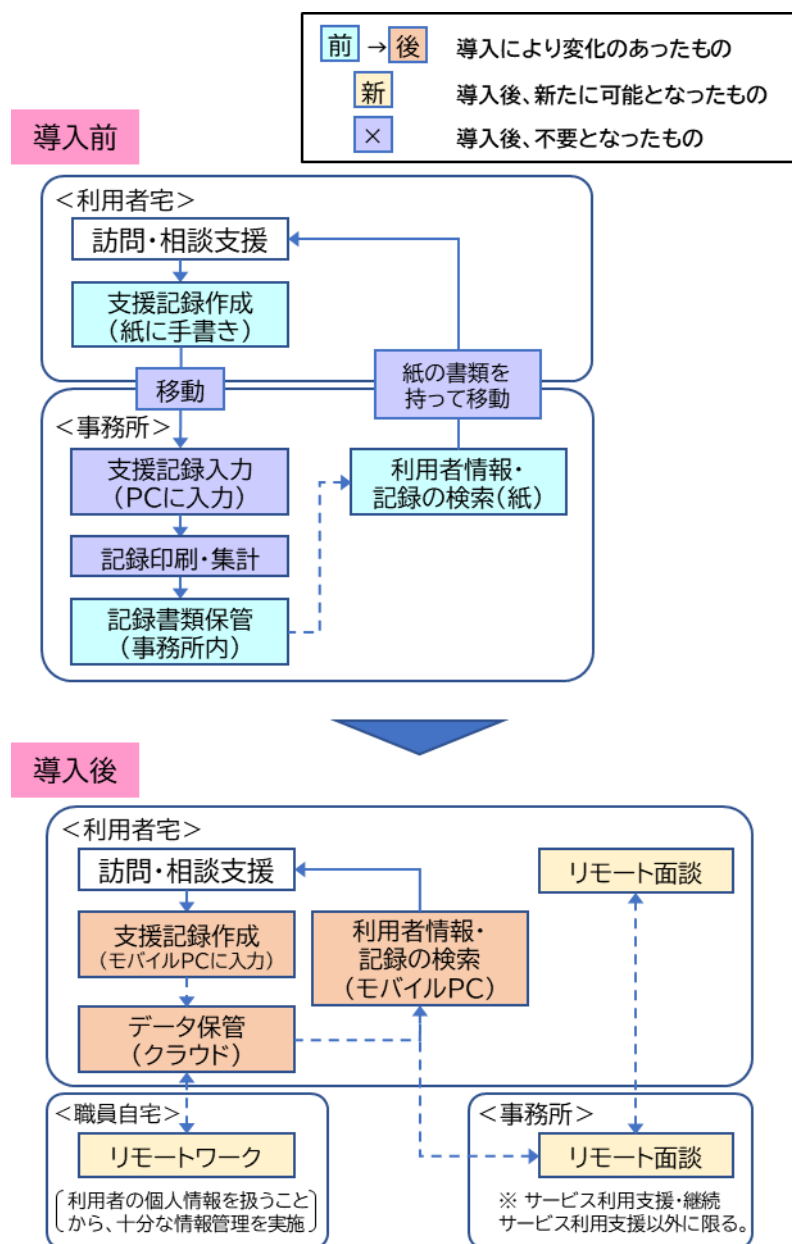
<結果概要>

- 面談記録をペンタブレットで記録し、Bluetooth でデータ転送し保管
- リモート面談の導入により移動時間が削減
- 時間削減・業務効率化により担当可能件数が増え、事業収入が増加

➤ 導入機器

事業形態	機器の種別	製品名等	台数等
相談支援	・ モバイルノートパソコン ・ クラウドストレージサービス ・ タブレット端末 ・ 周辺機器	・ ネットワークハードディスク	・ 2台
		・ クラウドストレージサービス	・ 1式
		・ モバイルノートパソコン	・ 4台
		・ スマートパッド	・ 4台
		・ ペンタブレット	・ 1台
		・ ヘッドセット	・ 4 台
		・ OCR ソフト	・ 1式
		・ IC レコーダー	・ 1台
		・ ステレオマイクロホンセット	・ 1台
		・ 電話録音用テレホンピックアップ	・ 1台
		・ 無線 LAN 親機	・ 1台
		・ 無停電電源装置(UPS)	・ 1台

➤ 導入前後ワークフロー

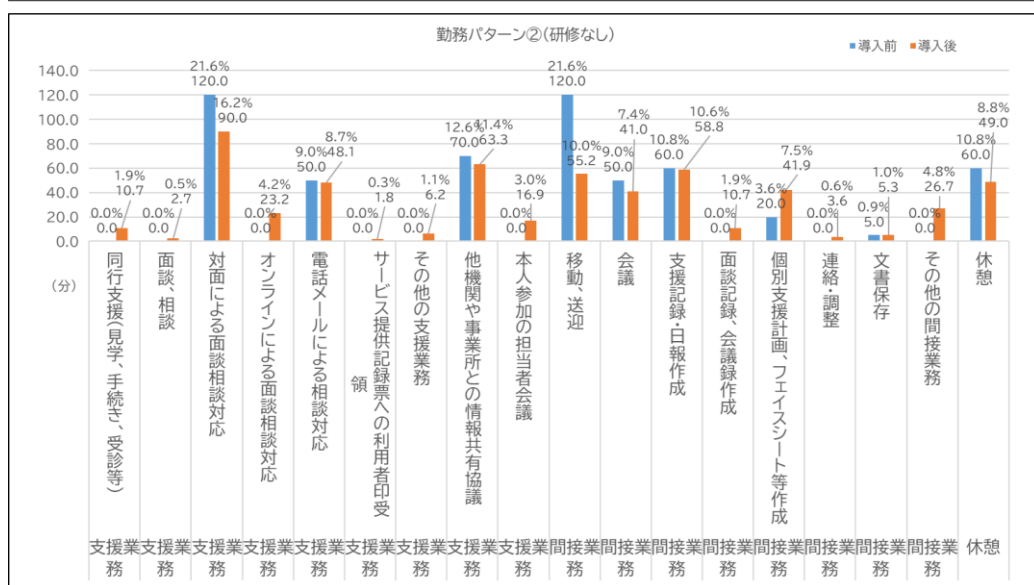
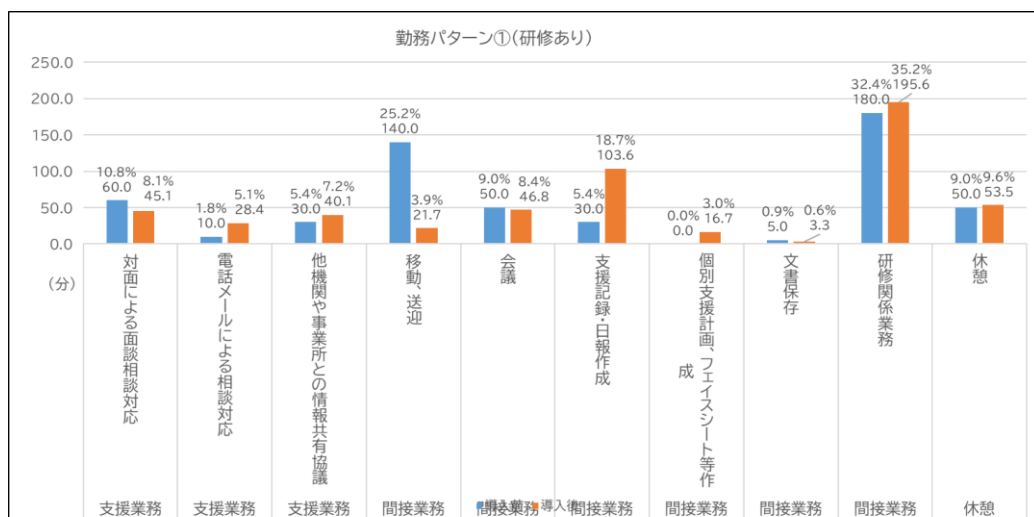


➤ タイムスタディ調査結果

- ・ 調査期間中、オンライン研修が数日あったため、「研修あり」「研修なし」の2パターンで導入前後を比較した。
- ・ ICT 化により対面による面談・相談対応が減りオンライン面談・相談も増えていることで、担当者会議や同行支援など、様々な利用者支援にかかる時間を増やすことができる。
- ・ 記録時間の増は、移動時間の減等の業務時間の効率化により担当件数が増えたため全体の時間が増えたことによるもの。

調査期間	調査対象者
R4.11.14(月)～11.25(金)	期間内に勤務する職員 4名 [計20勤務日分] ・勤務パターン①(研修あり)[6勤務日分] ・勤務パターン②(研修なし)[14勤務日分]
調査結果サマリー(機器導入効果)	

- 調査期間中、オンライン研修が数日あったため、「研修あり」「研修なし」の2パターンで導入前後を比較した。
- 「研修あり」の比較では、移動時間が21.3%(118.3分/日)大きく減少し、その時間を支援記録や面談記録等に充当できている。また、支援業務の割合も2.5%増加(18.0%→20.5%)していた。
- 「研修なし」の比較でも、移動時間が11.7%(64.8分/日)減少し、支援に関する間接業務や、ICT化により対面による面談・相談対応が減りオンライン面談・相談も増えていることで、担当者会議や同行支援など、様々な利用者支援にかけける時間を増やすことができている。



(8) こっころ(富山県)

<結果概要>

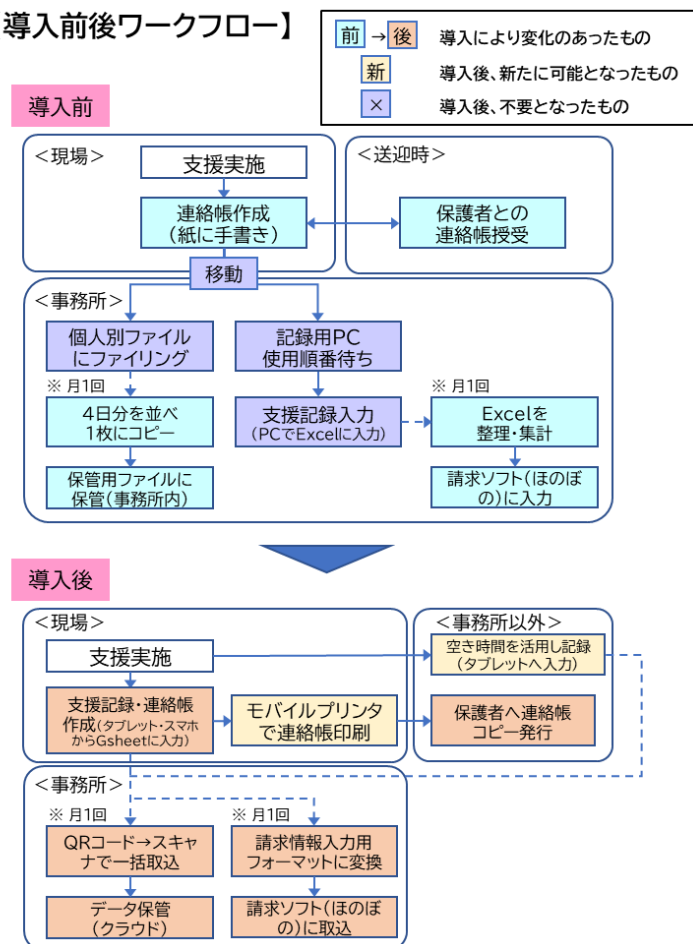
- スキャナで記録データを取り込みデータ保管することで、ファイリング等文書保存に要していた時間がゼロに
- 支援記録のフォームへ請求に関する情報を同時に入力し、請求事務の手間を大幅に削減

➤ 導入機器

事業形態	機器の種別	製品名等	台数等
放課後等デイサービス	・ タブレット端末	・ Surface Pro7+	・ 3台
	・ スマートフォン	・ iPhone SE	・ 3台
	・ モバイルプリンタ	・ モバイルプリンタ PX-S06B/W	・ 1台
	・ スキャナ	・ スキャナ DS-571W	・ 1台

➤ 導入前後ワークフロー

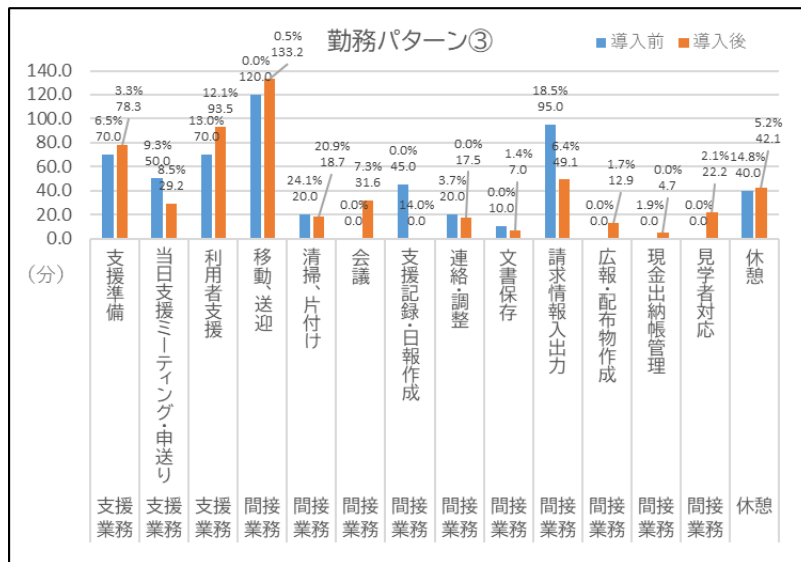
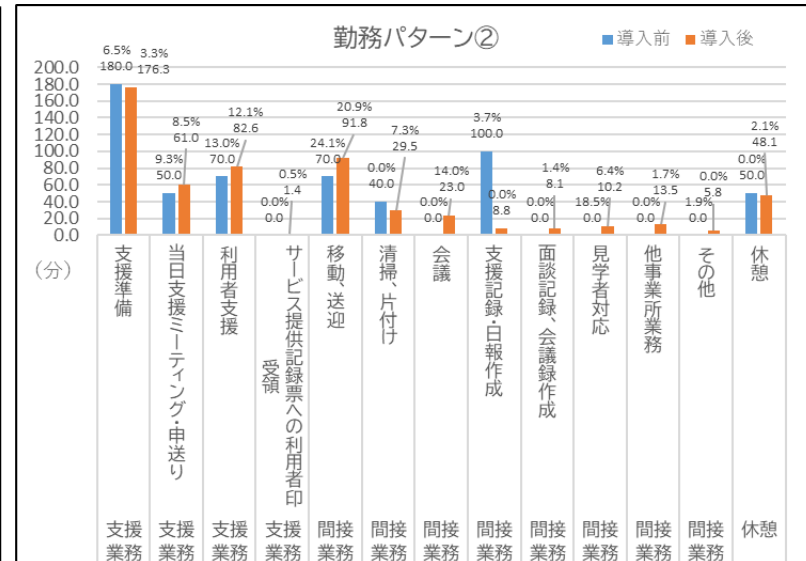
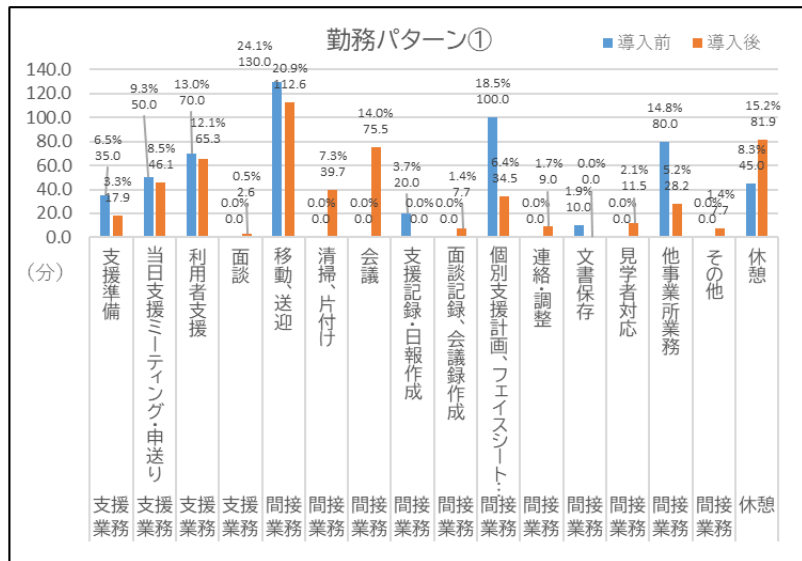
【導入前後ワークフロー】



➤ タイムスタディ調査結果

- ・ 複数人が同時に記録の入力・書類の閲覧が可能になり、記録業務やミーティング、支援の準備にかかる時間が短縮された。
- ・ オンラインでデータを管理することによって、別事業所で資料を確認する必要がなくなり、事業所間移動時間が削減された。
- ・ 書類をコピーしてファイリングする業務が、書類をスキャンしてデータ上で管理することによって、仕分けや目的の書類を探す時間を削減された。
- ・ 児童送迎後、添乗した指導員がスマホ・タブレット等を用いて事務所以外で記録業務や支援準備等を行えるようになり、すきま時間が削減された。

調査期間	調査対象者
R4.10.27(木)～ 11.2(水)	期間内に勤務する職員 7名 [計26勤務日分] ・勤務パターン①(支援:間接:休憩=3:6:1程度)[4勤務日分] ・勤務パターン②(支援:間接:休憩=6:3:1程度)[17勤務日分] ・勤務パターン③(支援:間接:休憩=4:5(うち請求1):1程度)[5勤務日分]
調査結果サマリー(機器導入効果)	
➤ 勤務パターン①では、間接業務の「個別支援計画、フェイスシート等作成」が12.1%(65.5分/日)減少し、「支援記録・日報作成」がICT化により0分/日となった。一方で、「会議」や「清掃・片付け」、「休憩」などの時間が増加した。 ➤ 勤務パターン②でも、「支援記録・日報作成」が16.3%(91.2分/日)大幅に減少し、支援業務が全体で3.7%(21.2分/日)増加していた。 ➤ 勤務パターン③では、「支援記録・日報作成」がICT化により0分/日となり(8.3%減)、請求情報入出力も8.5%(45.9分/日)減少し、支援業務や他の間接業務にかけられる時間が増加していた。	



(9) 第二みろく園(福岡県)

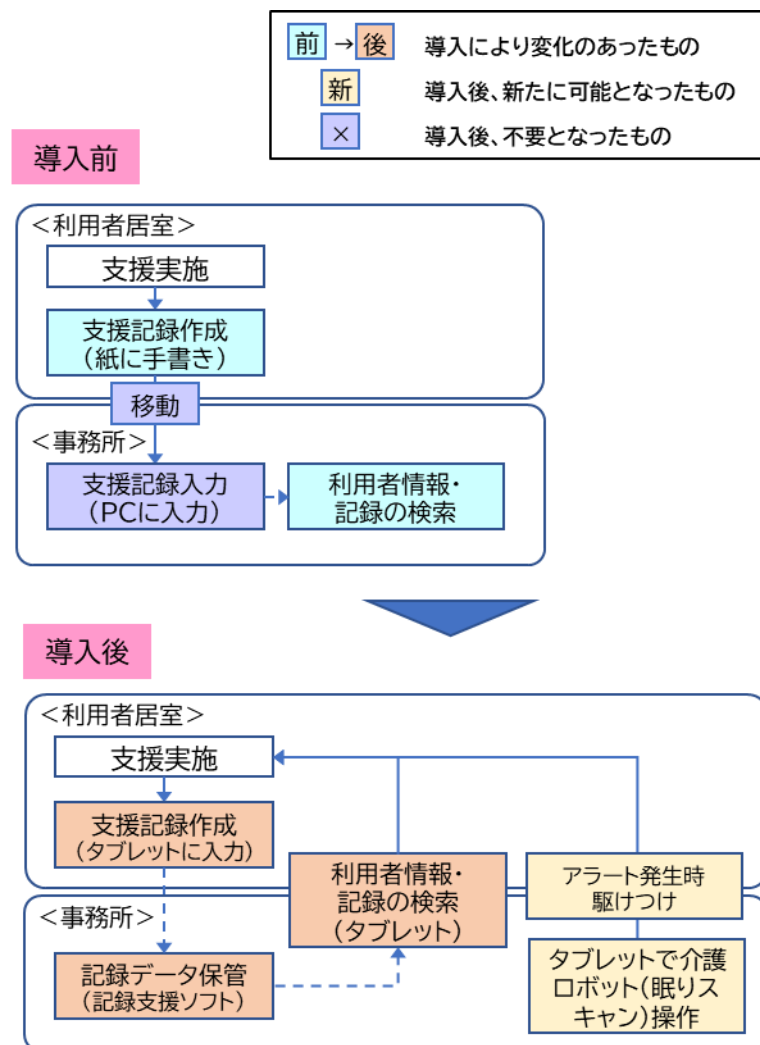
<結果概要>

- タブレット端末1台で記録ソフトへの入力と見守り機器の情報確認が可能
- スマートフォンからもアクセスでき、施設内のどこからでも記録入力や情報確認が可能
- ICT 導入により残業時間等が減少し、1日当たりの総労働時間が減少

➤ 導入機器

事業形態	機器の種別	製品名等	台数等
入所・生活介護	- タブレット端末 - 記録支援ソフトウェア	- iPad Air - 福祉物語クライアントソフト	4台 1式

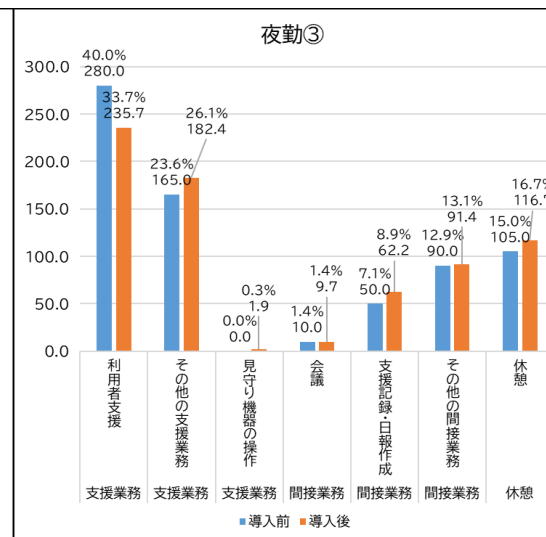
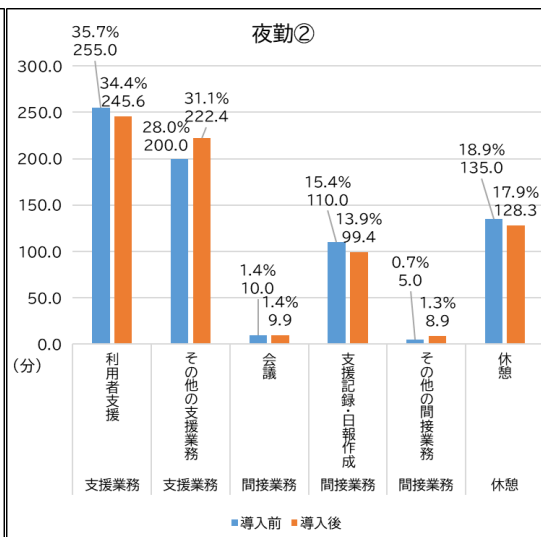
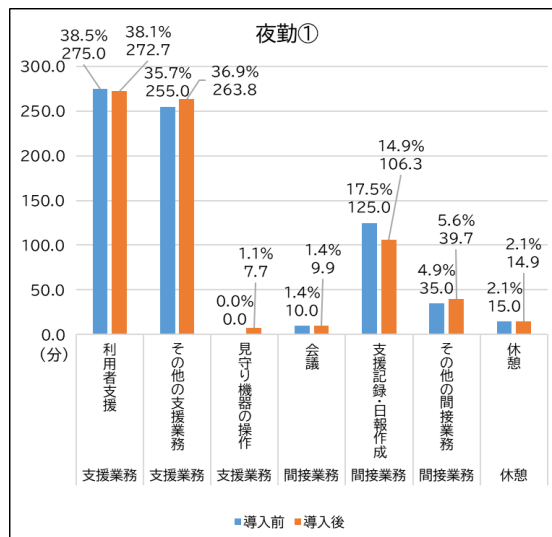
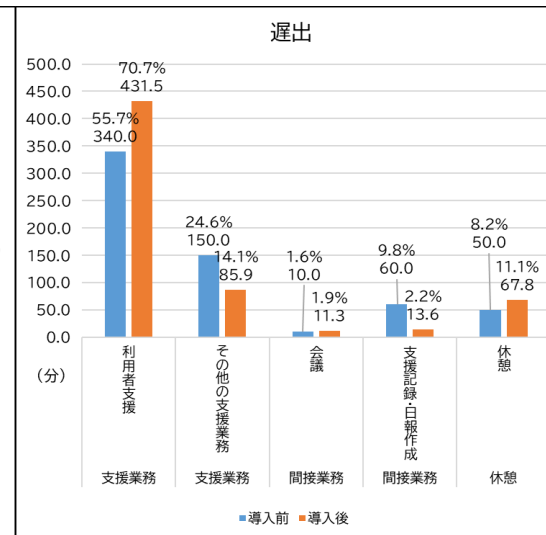
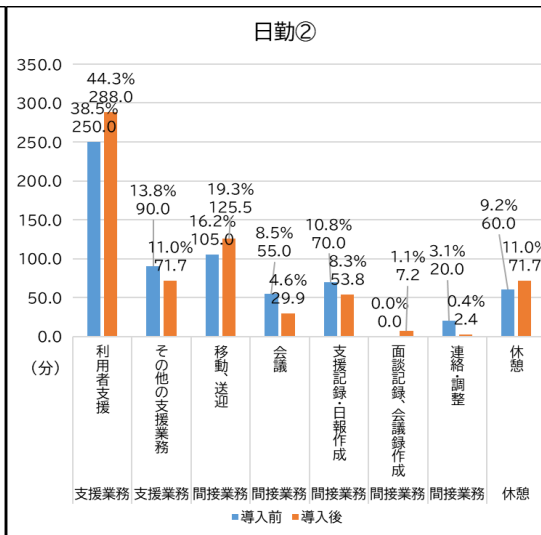
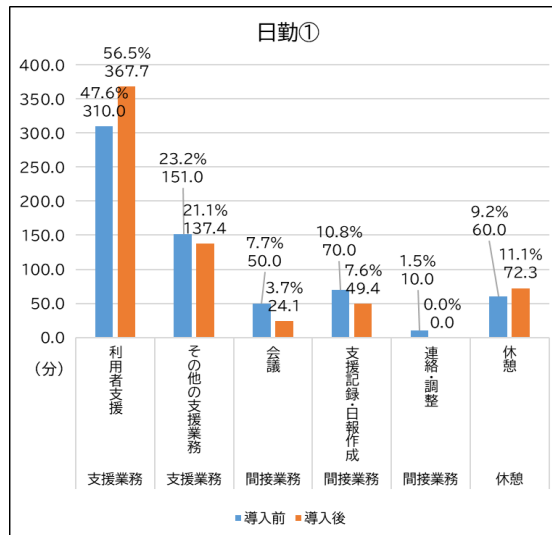
➤ 導入前後ワークフロー



➤ タイムスタディ調査結果

- ・ 現場で支援記録を作成することができ、記録の為に現場を離れる必要がなくなった。また、それにより支援や見守りの時間も効率的にも良くなった。
- ・ 勤務時間内に記録作成ができることで、今まで残業して記録作成をしていた職員が少なくなった。
- ・ 支援記録の量が増えた(記録内容が充実した)。

調査期間	調査対象者
R4.11.28(月)～ 12.2(金)	期間中の日勤者2名/日・遅出1名/日・夜勤3名/日 [計30勤務日分] ・勤務パターン日勤①(支援:間接:休憩=7:2:1程度)[5勤務日分] ・勤務パターン日勤②(支援:間接:休憩=5:4:1程度)[5勤務日分] ・勤務パターン遅出(支援:間接:休憩=8:1:1程度)[5勤務日分] ・勤務パターン夜勤①(支援:間接:休憩=7:2:1程度)[5勤務日分] ・勤務パターン夜勤②(支援:間接:休憩=6:3:1程度)[5勤務日分] ・勤務パターン夜勤③(支援:間接:休憩=6:2:2程度)[5勤務日分]
調査結果サマリー(機器導入効果)	
➤ 日勤①では、手書きからタブレット入力になったことにより間接業務の「支援記録・日報作成」が3.2%(20.6分/日)減少しており、他も含め間接業務全体で8.7%(56.5分/日)減少し、支援業務全体が6.8%(44.1分/日)増加した。 ➤ 日勤②でも同様に、間接業務の「支援記録・日報作成」が2.5%(16.2分/日)減少しており、他も含め間接業務全体で4.8%(31.3分/日)減少し、支援業務全体が3.0%(19.7分/日)増加していた。 ➤ 遅出では、間接業務の「支援記録・日報作成」が7.6%(46.4分/日)減少と最も減少率が大きく、他も含め間接業務全体で7.4%(45.1分/日)減少し、支援業務全体が4.5%(27.4分/日)増加していた。 ➤ 夜勤帯では、上記同様「支援記録・日報作成」が①で2.6%(18.7分/日)、②で1.5%(10.6分/日)減少しており、支援業務全体は①②とも2%前後増加している。①②は見守りロボットを導入した効果か、「利用者支援」が減少し「見守り機器の操作」の業務が加わっており、ICT導入により支援の方法や質的な変化あったように見てとれる。夜勤③では、唯一「支援記録・日報作成」が1.7%(12.2分/日)増加していた。	



3.3.2 アンケート及びヒアリング調査(ICT)

<調査仕様>

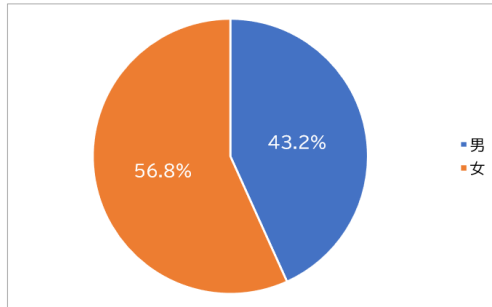
- 調査対象:タイムスタディ調査に協力いただいた全事業所(10 カ所)
 - アンケート:調査票作成に協力いただいた全職員
 - ヒアリング:ICT機器導入に携わった担当職員 及び
機器を使用して支援している利用者(先方職員による聞き取り)
- 調査方法:
 - アンケート:WEB 調査
 - ヒアリング:オンライン会議方式(zoom)
- 調査期間:令和5年2月1日(水)～2月 24日(金)
- 対象者数: 9事業所 37 名
- 回収数(回収率): 37 件(100.0%)

3.3.2.1 調査結果(ICT)

Q2. 性別

- 回答者の性別は若干女性が多いが、おおむね男女比は半々だった

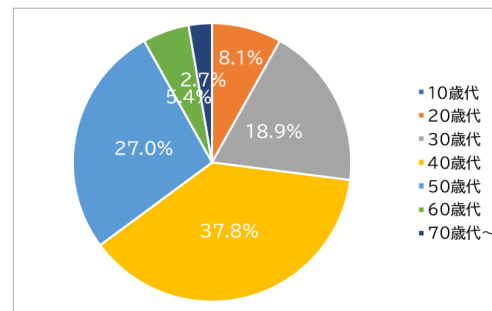
性別		
回答	件数	構成比
男	16	43.2%
女	21	56.8%
計	37	100.0%



Q3. 年齢層

- 回答者の年齢層は幅広く分布しているが、40代・50代が若干多い

年齢層		
回答	件数	構成比
10歳代	0	0.0%
20歳代	3	8.1%
30歳代	7	18.9%
40歳代	14	37.8%
50歳代	10	27.0%
60歳代	2	5.4%
70歳代～	1	2.7%
計	37	100.0%

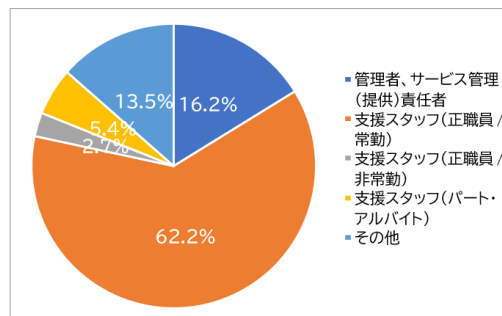


Q5. 役職または雇用形態

- 役職または雇用形態では、管理部門の回答者は6名程度、その他は支援スタッフからの回答であった。

役職または雇用形態		
回答	件数	構成比
管理者、サービス管理(提供)責任者	6	16.2%
支援スタッフ(正職員/常勤)	23	62.2%
支援スタッフ(正職員/非常勤)	1	2.7%
支援スタッフ(パート・アルバイト)	2	5.4%
その他	5	13.5%
計	37	100.0%

※ その他の5件の内訳:看護職4名、課長職1名

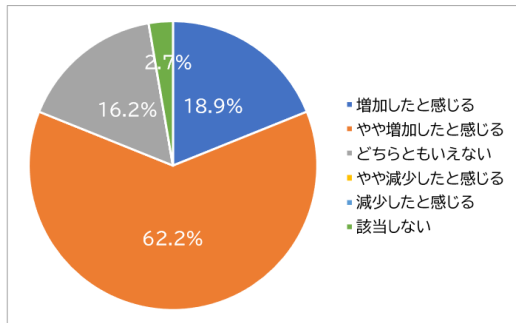


Q6. ICT機器の導入による職場環境、やりがいの変化

- 導入によるやりがいの変化に関しては、「増加したと感じる」「やや増加したと感じる」の合計が81.1%と導入効果を感じている職員が多かった

機器導入による、仕事のやりがいの変化

回答	件数	構成比
増加したと感じる	7	18.9%
やや増加したと感じる	23	62.2%
どちらともいえない	6	16.2%
やや減少したと感じる	0	0.0%
減少したと感じる	0	0.0%
該当しない	1	2.7%
計	37	100.0%

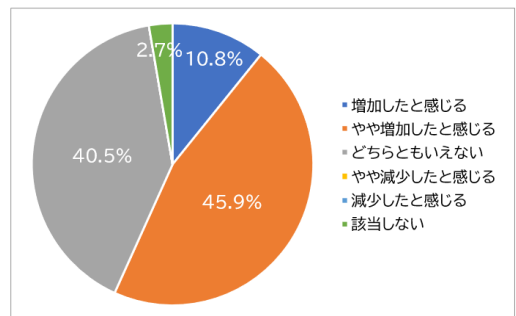


Q6. ICT機器の導入による職場環境、やりがいの変化

- 導入による職場の活気の変化に関しては、「増加したと感じる」「やや増加したと感じる」の合計が56.8%と半数強であった

機器導入による、職場の活気の変化

回答	件数	構成比
増加したと感じる	4	10.8%
やや増加したと感じる	17	45.9%
どちらともいえない	15	40.5%
やや減少したと感じる	0	0.0%
減少したと感じる	0	0.0%
該当しない	1	2.7%
計	37	100.0%

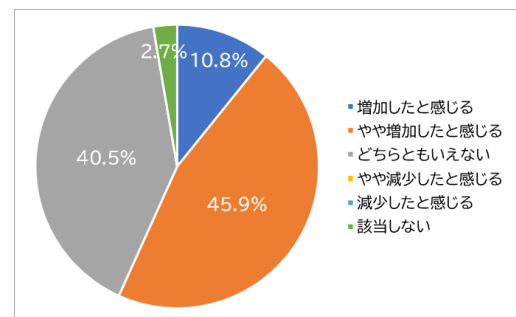


Q6. ICT機器の導入による職場環境、やりがいの変化

- 導入による職場の活気の変化に関しては、「増加したと感じる」「やや増加したと感じる」の合計が56.8%と半数強であった

機器導入による、職場の活気の変化

回答	件数	構成比
増加したと感じる	4	10.8%
やや増加したと感じる	17	45.9%
どちらともいえない	15	40.5%
やや減少したと感じる	0	0.0%
減少したと感じる	0	0.0%
該当しない	1	2.7%
計	37	100.0%

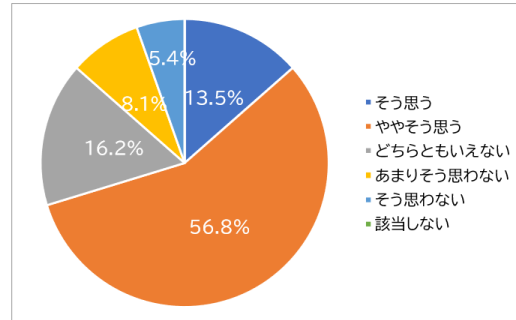


Q7. ICT機器の導入による仕事の負担感や就業環境の変化

- 導入により「身体的負担が軽減した」かについては、「そう思う」と「ややそう思う」の合計が70.3%と高く、「あまりそう思わない」「そう思わない」の合計は13.5%であった

身体的負担(体の疲れなど)が軽減した

回答	件数	構成比
そう思う	5	13.5%
ややそう思う	21	56.8%
どちらともいえない	6	16.2%
あまりそう思わない	3	8.1%
そう思わない	2	5.4%
該当しない	0	0.0%
計	37	100.0%

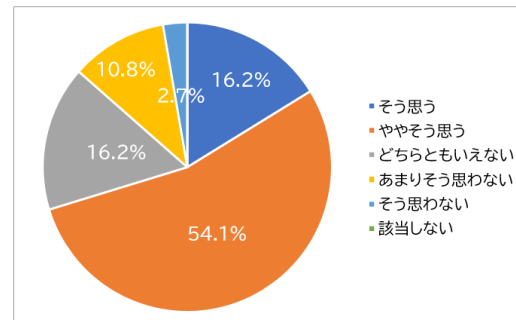


Q7. ICT機器の導入による仕事の負担感や就業環境の変化

- 導入により「精神的負担が軽減した」かについては、「そう思う」と「ややそう思う」の合計が70.3%で多く、「あまりそう思わない」「そう思わない」の合計は13.5%であった

精神的負担(ストレスなど)が軽減した

回答	件数	構成比
そう思う	6	16.2%
ややそう思う	20	54.1%
どちらともいえない	6	16.2%
あまりそう思わない	4	10.8%
そう思わない	1	2.7%
該当しない	0	0.0%
計	37	100.0%

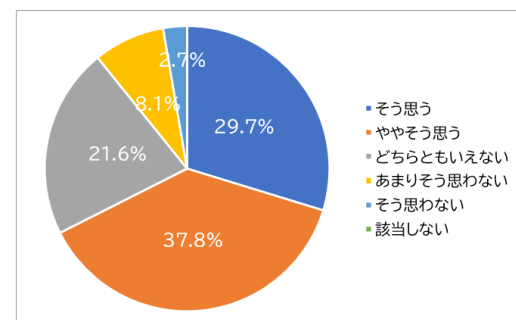


Q7. ICT機器の導入による仕事の負担感や就業環境の変化

- 導入により「残業時間が減った」かについては、「そう思う」と「ややそう思う」の合計が67.6%、「あまりそう思わない」は3件で8.1%、「そう思わない」は0件であった

残業時間が減った

回答	件数	構成比
そう思う	11	29.7%
ややそう思う	14	37.8%
どちらともいえない	8	21.6%
あまりそう思わない	3	8.1%
そう思わない	1	2.7%
該当しない	0	0.0%
計	37	100.0%

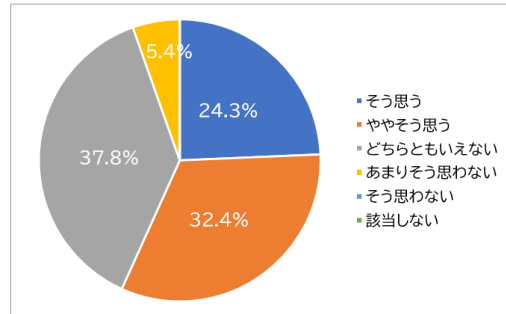


Q7. ICT機器の導入による仕事の負担感や就業環境の変化

- 導入により「仕事のミスが減った」かについては、「そう思う」と「ややそう思う」の合計が56.8%、「あまりそう思わない」は2件で5.4%、「そう思わない」は0件であった

仕事のミスが減った

回答	件数	構成比
そう思う	9	24.3%
ややそう思う	12	32.4%
どちらともいえない	14	37.8%
あまりそう思わない	2	5.4%
そう思わない	0	0.0%
該当しない	0	0.0%
計	37	100.0%

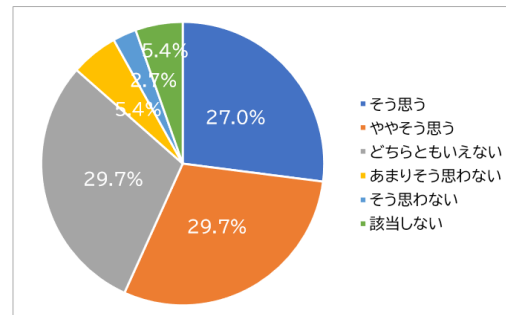


Q7. ICT機器の導入による仕事の負担感や就業環境の変化

- 導入により「休憩時間にしっかり休むことができるようになった」かについては、「そう思う」と「ややそう思う」の合計が56.8で「どちらともいえない」が29.7%と多かった。「あまりそう思わない」「そう思わない」の合計は8.1%であった

休憩時間にしっかり休むことができるようになった

回答	件数	構成比
そう思う	10	27.0%
ややそう思う	11	29.7%
どちらともいえない	11	29.7%
あまりそう思わない	2	5.4%
そう思わない	1	2.7%
該当しない	2	5.4%
計	37	100.0%

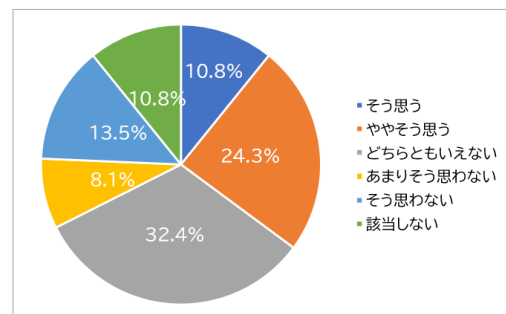


Q7. ICT機器の導入による仕事の負担感や就業環境の変化

- 導入により「会議が減った」かについては、「そう思う」と「ややそう思う」の合計が35.1%で「どちらともいえない」が32.4%と多かった。「あまりそう思わない」「そう思わない」の合計は21.6%であった。

会議(時間・回数)が減った

回答	件数	構成比
そう思う	4	10.8%
ややそう思う	9	24.3%
どちらともいえない	12	32.4%
あまりそう思わない	3	8.1%
そう思わない	5	13.5%
該当しない	4	10.8%
計	37	100.0%

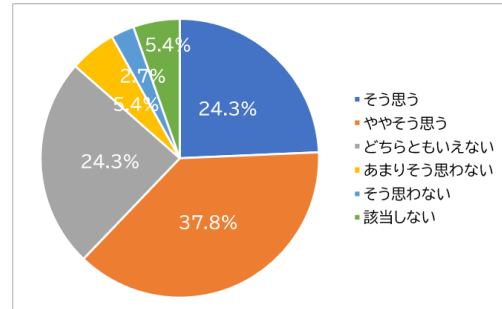


Q7. ICT機器の導入による仕事の負担感や就業環境の変化

- 導入により「職員間のコミュニケーションが増えた」については、「そう思う」と「ややそう思う」の合計が62.2%、「あまりそう思わない」は2件で5.4%、「そう思わない」は2.7%であった

職員間のコミュニケーションが増えた

回答	件数	構成比
そう思う	9	24.3%
ややそう思う	14	37.8%
どちらともいえない	9	24.3%
あまりそう思わない	2	5.4%
そう思わない	1	2.7%
該当しない	2	5.4%
計	37	100.0%

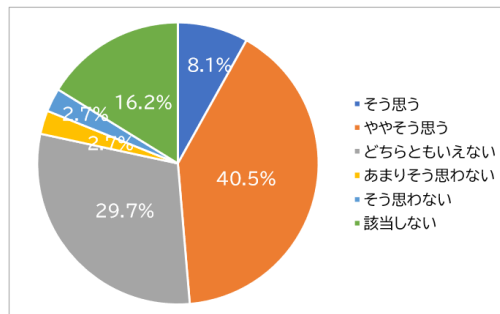


Q7. ICT機器の導入による仕事の負担感や就業環境の変化

- 導入により「関係機関との連携がよかった」については、「そう思う」と「ややそう思う」の合計が48.6%、「あまりそう思わない」「そう思わない」は各1件であった

関係機関との連携がよかった

回答	件数	構成比
そう思う	3	8.1%
ややそう思う	15	40.5%
どちらともいえない	11	29.7%
あまりそう思わない	1	2.7%
そう思わない	1	2.7%
該当しない	6	16.2%
計	37	100.0%

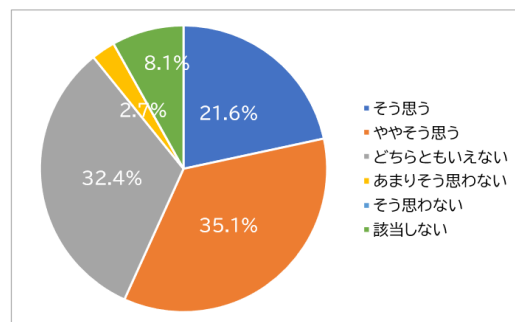


Q7. ICT機器の導入による仕事の負担感や就業環境の変化

- 導入により「研修を受ける機会が増えた」については、「そう思う」と「ややそう思う」の合計が56.8%、「あまりそう思わない」は1件で2.7%、「そう思わない」は0件であった

研修(内部・外部)を受ける機会が増えた

回答	件数	構成比
そう思う	8	21.6%
ややそう思う	13	35.1%
どちらともいえない	12	32.4%
あまりそう思わない	1	2.7%
そう思わない	0	0.0%
該当しない	3	8.1%
計	37	100.0%

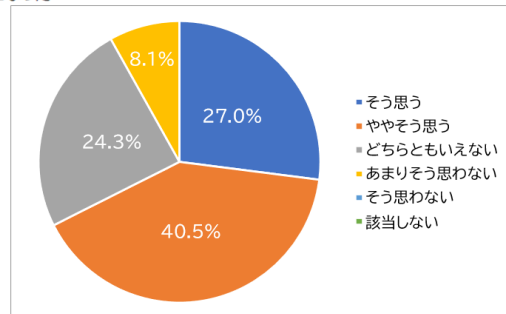


Q8. ICT機器の導入による業務の変化・質の向上

- 導入により「支援業務により注力できるようになった」については、「そう思う」と「ややそう思う」の合計が67.6%、「あまりそう思わない」は3件で8.1%、「そう思わない」は0件であった

事務作業を行う時間が削減され、支援業務により注力できるようになった

回答	件数	構成比
そう思う	10	27.0%
ややそう思う	15	40.5%
どちらともいえない	9	24.3%
あまりそう思わない	3	8.1%
そう思わない	0	0.0%
該当しない	0	0.0%
計	37	100.0%

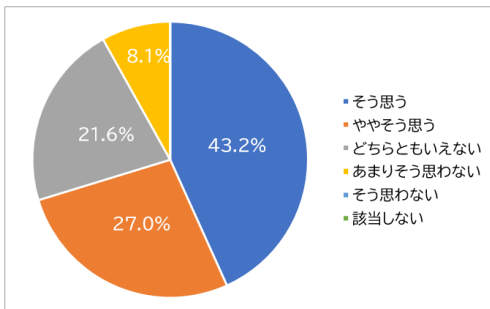


Q8. ICT機器の導入による業務の変化・質の向上

- 導入により「業務が効率化され、できる仕事が増えた」については、「そう思う」と「ややそう思う」の合計が70.3%、「あまりそう思わない」は3件で8.1%、「そう思わない」は0件であった

業務が効率化され、できる仕事(種類・量)が増えた

回答	件数	構成比
そう思う	16	43.2%
ややそう思う	10	27.0%
どちらともいえない	8	21.6%
あまりそう思わない	3	8.1%
そう思わない	0	0.0%
該当しない	0	0.0%
計	37	100.0%

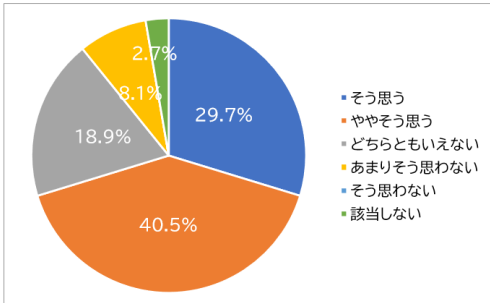


Q8. ICT機器の導入による業務の変化・質の向上

- 導入により「情報共有の時間が削減された」については、「そう思う」と「ややそう思う」の合計が70.3%、「あまりそう思わない」は3件で8.1%、「そう思わない」は0件であった

利用者に関する情報共有(申し送り)の時間が削減された

回答	件数	構成比
そう思う	11	29.7%
ややそう思う	15	40.5%
どちらともいえない	7	18.9%
あまりそう思わない	3	8.1%
そう思わない	0	0.0%
該当しない	1	2.7%
計	37	100.0%

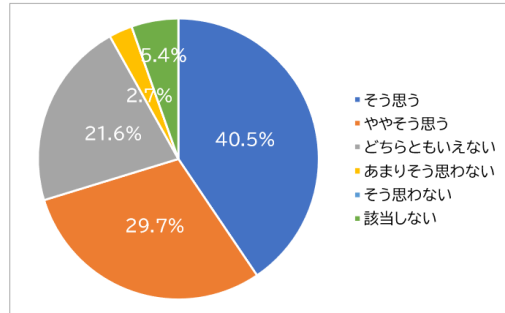


Q8. ICT機器の導入による業務の変化・質の向上

- 導入により「待機・空き時間を有効に使えるようになった」かについては、「そう思う」と「ややそう思う」の合計が70.3%、「あまりそう思わない」は1件で2.7%、「そう思わない」は0件であった

待機・空き時間を有効に使えるようになった

回答	件数	構成比
そう思う	15	40.5%
ややそう思う	11	29.7%
どちらともいえない	8	21.6%
あまりそう思わない	1	2.7%
そう思わない	0	0.0%
該当しない	2	5.4%
計	37	100.0%

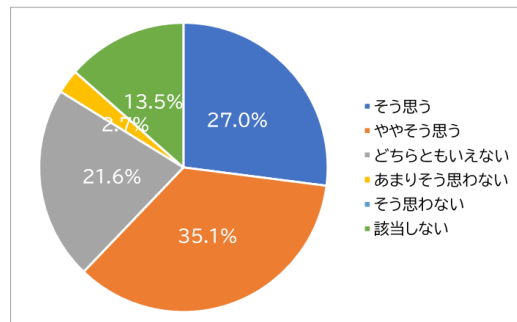


Q8. ICT機器の導入による業務の変化・質の向上

- 導入により「事故原因分析の参考情報が得られるようになった」かについては、「そう思う」と「ややそう思う」の合計が62.2%、「あまりそう思わない」は1件で2.7%、「そう思わない」は0件であった

事故原因分析の参考情報が得られるようになった

回答	件数	構成比
そう思う	10	27.0%
ややそう思う	13	35.1%
どちらともいえない	8	21.6%
あまりそう思わない	1	2.7%
そう思わない	0	0.0%
該当しない	5	13.5%
計	37	100.0%

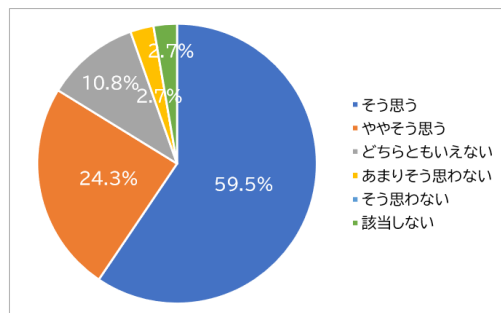


Q8. ICT機器の導入による業務の変化・質の向上

- 導入により「過去の支援記録を検索・参照しやすくなった」かについては、「そう思う」と「ややそう思う」の合計が83.8%、「そう思わない」は0件であった

過去の支援記録を検索・参照しやすくなった

回答	件数	構成比
そう思う	22	59.5%
ややそう思う	9	24.3%
どちらともいえない	4	10.8%
あまりそう思わない	1	2.7%
そう思わない	0	0.0%
該当しない	1	2.7%
計	37	100.0%

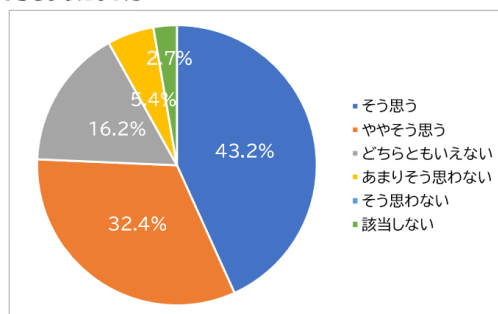


Q8. ICT機器の導入による業務の変化・質の向上

- 導入により「業務内容を正確に記録できるようになった」については、「そう思う」と「ややそう思う」の合計が75.7%、「あまりそう思わない」は2件で5.4%、「そう思わない」は0件であった

支援業務を行いながら記録を取ることで、業務内容を正確に記録できるようになった

回答	件数	構成比
そう思う	16	43.2%
ややそう思う	12	32.4%
どちらともいえない	6	16.2%
あまりそう思わない	2	5.4%
そう思わない	0	0.0%
該当しない	1	2.7%
計	37	100.0%

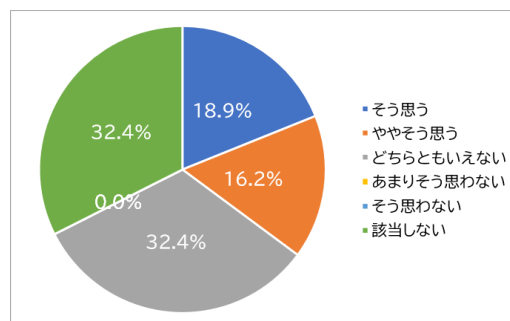


Q8. ICT機器の導入による業務の変化・質の向上

- 導入により「請求事務にかかる時間が削減された」については、「そう思う」と「ややそう思う」の合計が35.1%、「あまりそう思わない」「そう思わない」はどちらも0件であった

請求事務にかかる時間が削減された

回答	件数	構成比
そう思う	7	18.9%
ややそう思う	6	16.2%
どちらともいえない	12	32.4%
あまりそう思わない	0	0.0%
そう思わない	0	0.0%
該当しない	12	32.4%
計	37	100.0%

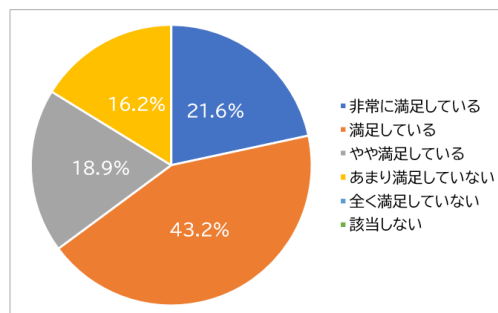


Q9. 導入機器の満足度

- 導入規模に関する満足度は、「非常に満足している」～「やや満足している」の合計が64.9%、「あまり満足していない」が16.2%、「全く満足していない」は0件だった

導入規模(種類、台数など)

回答	件数	構成比
非常に満足している	8	21.6%
満足している	16	43.2%
やや満足している	7	18.9%
あまり満足していない	6	16.2%
全く満足していない	0	0.0%
該当しない	0	0.0%
計	37	100.0%

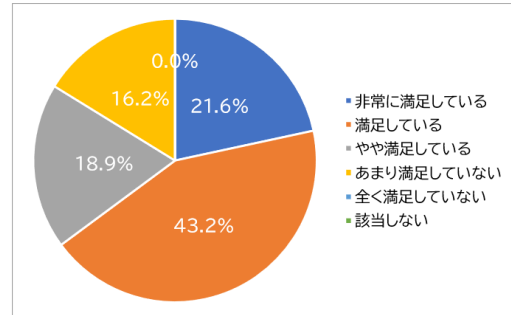


Q9. 導入機器の満足度

- 業務効率化への寄与に関する満足度は、「非常に満足している」～「やや満足している」の合計が64.9%、「あまり満足していない」が16.2%、「全く満足していない」は0件だった

業務効率化への寄与

回答	件数	構成比
非常に満足している	8	21.6%
満足している	16	43.2%
やや満足している	7	18.9%
あまり満足していない	6	16.2%
全く満足していない	0	0.0%
該当しない	0	0.0%
計	37	100.0%

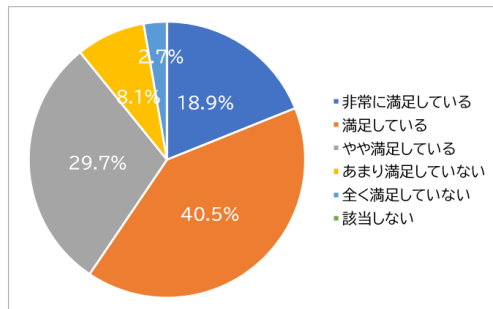


Q9. 導入機器の満足度

- 機器の使いやすさに関する満足度は、「非常に満足している」～「やや満足している」の合計が89.2%、「あまり満足していない」が8.1%、「全く満足していない」が1件で2.7%は0件だった

使いやすさ(簡単に使えるかどうか)

回答	件数	構成比
非常に満足している	7	18.9%
満足している	15	40.5%
やや満足している	11	29.7%
あまり満足していない	3	8.1%
全く満足していない	1	2.7%
該当しない	0	0.0%
計	37	100.0%

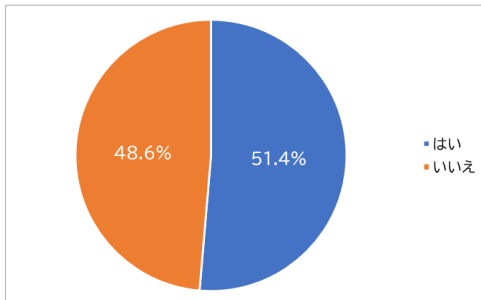


Q11. ICT機器の使用が利用者のQOL向上に効果があると感じますか

- 「はい」の割合が51.4%と、半数程度の職員が利用者のQOL向上に効果があると感じている

ICT機器の使用が利用者のQOL向上に効果があると感じますか

回答	件数	構成比
はい	19	51.4%
いいえ	18	48.6%
計	37	100.0%



Q11. ICT機器の使用が利用者のQOL向上に効果があると感じますか

Q11.1 FA ICT機器の使用が利用者のQOL向上に効果があると感じますか。 ※はいを選択された方は具体的にどのような点に効果があるか教えてください。
以前より、記録がデータとして活用されやすくなり、利用者の特徴を良く捉えながら支援ができるようになり、利用者に適した支援が行えるようになってきたこと。
記録の時間が削減でき、直接利用者支援の時間が増えた。WiFiと離床センサーの連動により、職員が移動中でも利用者様の行動にベストなタイミングで対応できるようになったなど。
記録業務の時間を利用者に関わる支援の時間に充てることが出来た。
現場支援に当たれる時間が増え、ご利用者様の要望に応えやすくなった。
行動が制限される方の支援としても、タブレットを利用し、ゲームや音楽を楽しめる。
必要な情報を手早く共有でき、支援現場に活かしやすくなった。ご利用者様と向き合える時間が増えた。
普段の記録時間を短縮でき支援に携わる時間が増えた
利用者に関われる時間が増えることにより信頼関係が築ける。
利用者への支援に充てる時間が増え、より充実した支援に繋がると感じた。
利用者への生活面の支援やコミュニケーションを取る時間にあてることができた。

● アンケート調査結果(ICT)まとめ

- ・ 各設問のうち、業務の変化や質の向上に関しポジティブな回答が多かった(60%以上を目安)ものを見ると、「身体的負担軽減」「残業時間の減少」といった職員の就業環境の良化、「できる仕事が増えた」「情報共有の時間削減」「空き時間の有効利用」といった時間的削減効果に関するもの、「支援業務へより注力できる」「事故原因の情報取得」「記録検索・参照のしやすさ」「正確な記録」といった支援の質向上への寄与に関するものへの評価が高かった。
- ・ また、総括的な項目では、「仕事のやりがいの変化」では7割以上が増加したと回答しており、機器台数や業務効率化への寄与に関しては約8割が満足しているとの回答があったことから、ICT導入が職員個々のモチベーションアップに一定程度寄与していることが見て取れる。
- ・ 加えて、利用者QOLの向上への寄与に関する自由回答を見ても、「利用者に関わる時間・向き合える時間の増加」という表現にあるように、ICT導入による事務時間の削減が、職員がより深く利用者及びその支援のことを想う・考える時間の充実にあてられることで、より適切なタイミングや内容で支援が行われ、それが支援を受ける利用者側にとってもQOLの向上につながっているという認識となっていることが特筆すべき点と言える。

➤ ヒアリング調査結果

(1) 石路の里

ヒアリング事項	回答
○ 機器導入の推進体制について ・ 法人内の推進体制 ・ 外部への相談 ・ 導入に際し苦労した点 等	・ トップダウンで導入決定、その後は機器的な事項は事務所が担当 ・ システム・デジタル化をするにあたって2～3件業者を呼んでプレゼン等実施し選定 ・ 機器決定後、メーカーに来てもらって説明会を実施 ・ デジタル化に肯定的でない職員ほとんどだったがトップダウンで積極的に推進
○ 機器導入の評価とその理由 ・ 機器使用に対する利用者の反応 ・ 職員の観点 ・ 組織の観点 等	・ 記録入力を選択肢が増え、限られた時間に入力ができるようになった
○ オペレーションの変更 ・ オペレーションの変更内容 ・ 変更に対する心理的負担感 ・ オペレーション変更までのプロセス 等	・ 寝たきりの人の枕元や車椅子の人の背もたれに常時入れていたノートを撤廃し、記録はすべてタブレットに統一 ・ タブレットの中を見るのは大変なので少し手間が増えた ・ マニュアルのアプリで支援動画を編集しスマホでも見られるようにした ・ 手書きの方が手軽だったという反応もあった ・ 色々できるようになってくると緩和してきた
○ 支援の質の変化 ・ 直接的な質の変化があった業務 ・ 間接的な質の変化があった業務 ・ 利用者の QOL 向上への寄与の有無 等	・ 支援を映像・音声で記録しマニュアル化→現場で確認できる ・ 支援動画は支援方法の共有に役立っている ・ 支援マニュアルは職員のスキルアップとケアの統一化・均一化に寄与している
○ 業務改善で確保できた時間の活用方法 ・ タイムスタディ調査に基づく業務時間の変化 ・ 身体的・心理的負担の軽減 等	・ 休憩時間を使って記録していたのがなくなり、身体的負担が軽減

○ 支援の質の向上に繋がった利用者事例 ・ 機器の効果的な活用事例 ・ 事故・ヒヤリハット件数の増減 ・ 利用者の QOL の向上につながった事例 等	・ 転倒などの検証を、写真で見てできるため原因究明と第三者の目でジャッジできるようになった ・ 転倒時の体の向きなど、利用者さん自身では説明できないことが写真を見ればわかるため、事後検証に役立っている
---	---

(2) しおみの里

ヒアリング事項	回答
○ 機器導入の推進体制について ・ 法人内の推進体制 ・ 外部への相談 ・ 導入に際し苦労した点 等	・ 主に総務課で担当。導入から運用まで主担当ともう1名で担当している ・ 同法人内で使用しているシステムの業者に相談。テスト機器を借りて試用することもできた ・ 導入当初、メーカーの担当者に説明してもらい、その後は使いながら馴らしていった ・ ICT が苦手な職員が多かったが、業務効率化できることなどを丁寧に説明して進めた
○ 機器導入の評価とその理由 ・ 機器使用に対する利用者の反応 ・ 職員の観点 ・ 組織の観点 等	・ 若い職員は覚えが早かった。不安の大きい職員も、少しずつわかっていくと馴染んできた ・ 法人として元々業務内容を見直しているところだったため、導入には積極的でスムーズに導入できた
○ オペレーションの変更 ・ オペレーションの変更内容 ・ 変更に対する心理的負担感 ・ オペレーション変更までのプロセス 等	・ 年齢の高い職員は多少抵抗感があったようだが、しょうがないという雰囲気ですぐに進んだ ・ 導入時説明を行った以後は、徐々に使いながら随時説明した
○ 支援の質の変化 ・ 直接的な質の変化があった業務 ・ 間接的な質の変化があった業務 ・ 利用者の QOL 向上への寄与の有無 等	・ 受診同行は送迎担当者が行くが、医療的知識が乏しくてもタブレットで看護サマリーや普段の様子などを見せて医師に情報提供ができる ・ 申し送り事項を以前よりも詳しく書くことができたようになった ・ 看護職員は夜間いないため、朝に夜間帯の記録を見たり正確に共有できるようになった
○ 業務改善で確保できた時間の活用方法	・ 以前は休憩中に記録を書いたりしていたが、勤務時間内で記録が終えられるようになり、休憩時間

・ タイムスタディ調査に基づく業務時間の变化 ・ 身体的・心理的負担の軽減 等	・ が実質増えた ・ 心理的余裕が生まれるようになった
○ 支援の質の向上に繋がった利用者事例 ・ 機器の効果的な活用事例 ・ 事故・ヒヤリハット件数の増減 ・ 利用者の QOL の向上につながった事例 等	・ 検温が利用者の食事時間中などに重なっても手を止めてもらう必要がなくなったり、一回一回動かしたりする必要がなくなり、利用者の負担が減ったと感じる

(3) 月の輪学園

ヒアリング事項	回答
○ 機器導入の推進体制について ・ 法人内の推進体制 ・ 外部への相談 ・ 導入に際し苦労した点 等	・ ハード面の導入は事務方で行い、記録ソフトの内容を詰めるところは現場の2名で担当 ・ 同法人の通所事業所で先行導入していた記録ソフトだったため、通所の職員とやり取りしながら記録だけではなく次の支援にいかせるようにという視点をもって設計 ・ 導入の下準備としてテンプレートづくりが大変だった。通所事業所のものを参考にしたが、児童と入所では必要なものがちがった ・ 記録ソフトを入れても、今までの記録のやり方が慣れており、やりづらいという方はいた
○ 機器導入の評価とその理由 ・ 機器使用に対する利用者の反応 ・ 職員の観点 ・ 組織の観点 等	・ 職員への説明は、職員会議の中で時間取ってもらい流れを説明した ・ 補助金を使った導入に関してはプラスアルファの業務にはなったが、法人としてなんらかのプラスになると思って受けた。導入によりどういう効果が出てくるか今後が楽しみ ・ 法人としても、導入したからといってすぐにうまくいくとは思っておらず、長い目で見ていずれうまくいけばというスタンス
○ オペレーションの変更 ・ オペレーションの変更内容 ・ 変更に対する心理的負担感	・ 職員皆やったことがないものだったので、徐々に慣れていけばということで話して進めた ・ 業務の手順について、現在いろいろと課題を見つけようとピックアップをしはじめているところ

・オペレーション変更までのプロセス等	・ 馴染むまでおよそ1年はかかったと思う
○ 支援の質の変化 ・ 直接的な質の変化があった業務 ・ 間接的な質の変化があった業務 ・ 利用者の QOL 向上への寄与の有無等	・ スキマ時間を使えるようになったのは一番のメリットだと感じている ・ やるべき業務を自分で考えることができるようになり、時間を活用することで現場が活性化する ・ テンプレートの中に、問題行動記録票をつくり、ある利用者の問題行動について、時間帯や前後の行動を統計的に分析して傾向を見つけ、次の支援に活かせるようにしている
○ 業務改善で確保できた時間の活用方法 ・ タイムスタディ調査に基づく業務時間の変化 ・ 身体的・心理的負担の軽減 等	・ 日々の空いた時間で記録をつけられるため、その時間を利用者とのコミュニケーションに使える ・ チェックボックスを選ぶ形で記録すること自体が楽になった
○ 支援の質の向上に繋がった利用者事例 ・ 機器の効果的な活用事例 ・ 事故・ヒヤリハット件数の増減 ・ 利用者の QOL の向上につながった事例等	・ 事故・ヒヤリハット対策については今段階ではないが今後ロジックを整理しデータ化を進めしっかりとリスク分析していきたい ・ 今まで記録の時間にまとめて打っていたものがスマホで随時打てるようになったことで、タイムリーに起こったことや利用者の表情なども記録できるようになった

(4) プラム

ヒアリング事項	回答
○ 機器導入の推進体制について ・ 法人内の推進体制 ・ 外部への相談 ・ 導入に際し苦労した点 等	・ 事業所でグループウェア kintone を使用するため、補助金でハード部分を導入した ・ 法人の HP を作成してもらっている業者に kintone を紹介してもらった ・ kintone の特徴でもあるが、何もないところからアプリ形式でつくっていくところが手間だった ・ 業者やってくれると言っていたが、思ったものが出てこなかった
○ 機器導入の評価とその理由 ・ 機器使用に対する利用者の反応 ・ 職員の観点 ・ 組織の観点 等	・ 環境の変化に対するネガティブな反応は感じた ・ 各部署の活用状況見えるので少しずつ主体的に使ってもらえるようになればと思っている
○ オペレーションの変更 ・ オペレーションの変更内容 ・ 変更に対する心理的負担感 ・ オペレーション変更までのプロセス 等	・ 限りなくそれまで使用していた書式に合わせるようにアプリを作成した ・ 説明会は一度に職員を集められないのでやらず、使いながら説明していった
○ 支援の質の変化 ・ 直接的な質の変化があった業務 ・ 間接的な質の変化があった業務 ・ 利用者の QOL 向上への寄与の有無 等	・ 支援に向ける時間が増えた ・ 口頭での送りだと各職員の個別性が出ていたものが統一されてきた ・ いつでも立ち返って見ることができるため、支援の均質化・統一性が出る ・ 一定のワードで検索できるため情報検索が容易になり、過去の記録などから同じ支援の失敗が少なくなり、利用者に不快な思いをさせないことができるようになった
○ 業務改善で確保できた時間の活用方法 ・ タイムスタディ調査に基づく業務時間の変化 ・ 身体的・心理的負担の軽減 等	・ 主に業務改善は管理側のメリットが大きい ・ GH がいくつもあるため、管理者は日々点々と回っていたものが、1つ1つに時間がかからなくなり伝達内容もまとめて送ることができるようになったことで身体的負担が軽減 ・ 事務所にいながら夜勤者にも指示出しができるということで、気持ち的にも変化があった

○ 支援の質の向上に繋がった利用者事例 ・ 機器の効果的な活用事例 ・ 事故・ヒヤリハット件数の増減 ・ 利用者の QOL の向上につながった事例 等	・ kintone にヒヤリハットの記録は取り入れている ・ 利用者の相性などを確認し次の支援時の注意点などを確認可能になった
---	--

(5)訪問介護ひなた

ヒアリング事項	回答
○ 機器導入の推進体制について ・ 法人内の推進体制 ・ 外部への相談 ・ 導入に際し苦労した点 等	・ 主に1名で導入から運用も担当している ・ ヘルパーアシスト導入時は業者に電話で申し込んでオンラインで導入サポートを受け進めた ・ このほかに業務では LINEWORKS を多く活用している ・ 記録の保存方法や書き方を統一するところが苦労した
○ 機器導入の評価とその理由 ・ 機器使用に対する利用者の反応 ・ 職員の観点 ・ 組織の観点 等	・ 記録を現場で随時打てる、支援が終わった直後に打てるというところは評価が高い ・ 携帯ですべて連絡ができる点が良い。新規・追加の利用受付簿の管理・連絡が容易になった ・ ヘルパーアシストはシフト表作成に活用。スタッフ個人が入力できるので、管理者の負担が減った ・ 稼働実績が入れば請求に情報が行くので、抜ける心配がない
○ オペレーションの変更 ・ オペレーションの変更内容 ・ 変更に対する心理的負担感 ・ オペレーション変更までのプロセス 等	・ 今まではスタッフに訪問可能かの連絡を1人1人聞いていたが、LINEWORKS のトークルームで全員に一回で聞くことができるようになった ・ 年配の職員は抵抗感があったが、スタッフミーティングで説明し3か月ぐらいで慣れた
○ 支援の質の変化 ・ 直接的な質の変化があった業務 ・ 間接的な質の変化があった業務 ・ 利用者の QOL 向上への寄与の有無 等	・ 前回の支援記録を見て、その時間帯の利用者の様子などがわかるようになったことで、例えば朝食のメニューがかぶらないようになったり、月曜に必要なものを金曜のうちに取りに行くなどができるようになった ・ 家の状況などを写真でスタッフ間で共有できた

	め、訪問する前に事前情報を得て必要物品を購入したりできるようになった
○ 業務改善で確保できた時間の活用方法 ・ タイムスタディ調査に基づく業務時間の変化 ・ 身体的・心理的負担の軽減 等	・ 移動時間が削減され、時間ができたときに実績や記録を確認することができる ・ 請求時に利用者情報の確認を携帯で見ながら打ち込めるため、1回1回書類を取りに移動しなくてよくなり身体的負担が軽減した ・ 情報はあればあるほど良く、それが例えば初めて訪問する場合などの支援に入る際の心理的な安心につながっている
○ 支援の質の向上に繋がった利用者事例 ・ 機器の効果的な活用事例 ・ 事故・ヒヤリハット件数の増減 ・ 利用者の QOL の向上につながった事例 等	・ 前回の外出はどこに行ったかなど、記録が会話のタネになり利用者とのコミュニケーションに活用できている

(6) ケアサポートよつ葉

ヒアリング事項	回答
○ 機器導入の推進体制について ・ 法人内の推進体制 ・ 外部への相談 ・ 導入に際し苦労した点 等	・ 導入から運用までほぼ1人体制 ・ タブレットでできるクラウドシステムをいろいろ無料期間を活用して試し、行き着いたのが「かんたんヘルパークラウド」というシステムで、ハードの整備を補助金を活用した ・ 初期データはほぼ業者が入力、セットアップもしてもらえた ・ 請求との連動も考えたが、区分変更などの利用者情報の変更などが手間になると考えてやめた
○ 機器導入の評価とその理由 ・ 機器使用に対する利用者の反応 ・ 職員の観点 ・ 組織の観点 等	・ さまざまな業務が楽になり、スタッフからはとても便利という評価 ・ 出退勤管理が容易になり管理者やサービス管理責任者の負担が減った。
○ オペレーションの変更 ・ オペレーションの変更内容	・ 記録をすべて手書きから電子化し、シフト調整もクラウド化で容易になった

・ 変更に対する心理的負担感 ・ オペレーション変更までのプロセス 等	・ 記載内容の確認から、チェックボックスの入れ忘れのチェックに記録の確認手順が変化した
○ 支援の質の変化 ・ 直接的な質の変化があった業務 ・ 間接的な質の変化があった業務 ・ 利用者の QOL 向上への寄与の有無 等	・ 利用者の捺印が不要となり(指定権者の了承あり)、捺印忘れによる二度手間がなくなり職員の負担だけではなく利用者にとっても良かった
○ 業務改善で確保できた時間の活用方法 ・ タイムスタディ調査に基づく業務時間の変化 ・ 身体的・心理的負担の軽減 等	・ 利用者宅へ直行直帰ができるようになり、移動時間が大幅に削減された ・ 残業も請求時期以外はほぼなくなった
○ 支援の質の向上に繋がった利用者事例 ・ 機器の効果的な活用事例 ・ 事故・ヒヤリハット件数の増減 ・ 利用者の QOL の向上につながった事例 等	・ 二度手間の削減やスムーズな訪問により、利用者のストレス軽減にも寄与していると思う

(7) ゆめサポート相談所

ヒアリング事項	回答
○ 機器導入の推進体制について ・ 法人内の推進体制 ・ 外部への相談 ・ 導入に際し苦労した点 等	・ 導入に際しては、業務の合間合間にみんなで話し合いながら進めた ・ 機器を選ぶまでに期間がなかったため時間が短い中で協議して選ぶのが大変だった ・ 導入時期がどこも集中していたため、機器の在庫がなく選択肢が限られてしまった ・ 業者も機種が決まったら教えてくれというスタンスだったため業務効率化の助言を得られなかった ・ 予算が足りないため office なしにしたが、不便で結局あとから購入した
○ 機器導入の評価とその理由 ・ 機器使用に対する利用者の反応 ・ 職員の観点	・ どこでも入力できるようになった点は良い一方、いくらでも入力できるようになった分、記録の分量は増えた

・ 組織の観点 等	・ リモートワークや BCP、新型コロナのような有事に備える体制が可能となった
○ オペレーションの変更 ・ オペレーションの変更内容 ・ 変更に対する心理的負担感 ・ オペレーション変更までのプロセス 等	・ 以前は回覧やフラッシュメモリーで情報共有していたが、それがなくなり共有がしやすくなった ・ どこでもリモートが可能になり、朝礼などもリモート化した ・ 情報のバックアップが自動化されたが、クラウド上に何かあってもわからない(上書き保存がうまくできていないなど)
○ 支援の質の変化 ・ 直接的な質の変化があった業務 ・ 間接的な質の変化があった業務 ・ 利用者の QOL 向上への寄与の有無 等	・ 来所がむずかしい方や電話やメールしかできなかった方などリモート面談ができるようになった ・ 時間的な削減で業務の中にゆとりが生まれた
○ 業務改善で確保できた時間の活用方法 ・ タイムスタディ調査に基づく業務時間の変化 ・ 身体的・心理的負担の軽減 等	・ 事業所の所在地が遠く、研修参加のためだけに移動で1hほど費やしていたが、それがなくなり、より多く研修参加ができるようになった ・ 長時間の移動がなくなり身体的負担が軽減した ・ 担当件数を増やすことができ、事業所の黒字化が見えてきた ・ 件数が増えたことで忙しさは変わらないが、BCPの観点などで言うと効果が大きい
○ 支援の質の向上に繋がった利用者事例 ・ 機器の効果的な活用事例 ・ 事故・ヒヤリハット件数の増減 ・ 利用者の QOL の向上につながった事例 等	・ 発達障害の方の就職支援で、遠方のリモートワーク実施の事業所と話したり、以前の利用事業所と本人を交えて三者面談を実施できた ・ 長期入院の方の地域移行を進めるにあたり、入院中にリモート面談で退院後の住まいの物件探しなどを画面共有しながら一緒に考え進めることができた

(8) こころ

ヒアリング事項	回答
○ 機器導入の推進体制について ・ 法人内の推進体制 ・ 外部への相談 ・ 導入に際し苦労した点 等	・ 元々PCには記録請求ソフトを使用していたため、タブレット、スマートフォンで接続できるように補助金で導入した ・ もう少し予算があれば入れたいものはあったが、できる限りお金をかけないように担当者がVBAやスプレッドシートで仕組みづくりをした ・ ICTに慣れていない職員もいた
○ 機器導入の評価とその理由 ・ 機器使用に対する利用者の反応 ・ 職員の観点 ・ 組織の観点 等	・ 保護者とのやり取りで、以前の手書きよりも記載できる量が増え、伝達内容が充実した ・ PCの台数が増えたことで支援準備にも活用できたり共有フォルダでの情報共有に役立っている
○ オペレーションの変更 ・ オペレーションの変更内容 ・ 変更に対する心理的負担感 ・ オペレーション変更までのプロセス 等	・ 特にマニュアル等は作成していない。わからない点などあれば都度説明している ・ 少しずつ、できる範囲でやってもらうようにしており、特に抵抗なく導入できた ・ 連絡帳のQRコード化は、コードを読むとローカルのGドライブにつながり名前の紐づけで格納される仕組み。スキャナのアプリアで簡単に作成できる
○ 支援の質の変化 ・ 直接的な質の変化があった業務 ・ 間接的な質の変化があった業務 ・ 利用者のQOL向上への寄与の有無 等	・ 内部ミーティングの際、支援記録を見ながら話すことができるようになった ・ 記録を一括で共有でき、閲覧や検索も容易になった
○ 業務改善で確保できた時間の活用方法 ・ タイムスタディ調査に基づく業務時間の変化 ・ 身体的・心理的負担の軽減 等	・ 支援記録のフォームへ請求に関する情報を同時に入力するようにし、請求に必要な部分だけをVBAで切り出して月1回請求入力に活かしている ・ 本部に行ってやるが多かった管理者の移動時間が削減されたことで他のスタッフのフォロー等が以前よりもできるようになり、心理的負担も軽減した

○ 支援の質の向上に繋がった利用者事例 ・ 機器の効果的な活用事例 ・ 事故・ヒヤリハット件数の増減 ・ 利用者の QOL の向上につながった事例 等	・ 事故やヒヤリハットの発生時、毎回記録を確認するようにしている
---	----------------------------------

(9) 第二みろく園

ヒアリング事項	回答
○ 機器導入の推進体制について ・ 法人内の推進体制 ・ 外部への相談 ・ 導入に際し苦労した点 等	・ 法人内に委員会があり導入の方針などが決まり、実務は課長職が担う。ICT・ロボット関係は事業所ごとに1名担当 ・ 今回の導入については一旦事業所内で取りまとめてから業者に相談した。デモ機貸与があった ・ 補助金の申請手続きが、期日が短いのと工程が多く大変だった
○ 機器導入の評価とその理由 ・ 機器使用に対する利用者の反応 ・ 職員の観点 ・ 組織の観点 等	・ 直接支援の時間が増えたため、これまで行き届かなかったところに手が回るようになった ・ タブレット端末だけでなくスマートフォンでも同じ情報が見られるため、迅速な対応ができるようになった
○ オペレーションの変更 ・ オペレーションの変更内容 ・ 変更に対する心理的負担感 ・ オペレーション変更までのプロセス 等	・ 簡単な説明書を職員がつくってくれたが、基本的に直感的に操作できる ・ 使い方がシンプルなため、導入時の抵抗も特になくスムーズだった ・ 手書きから電子化に完全移行したが、年配の職員へは周りの職員がサポートしながらゆっくり移行し、おおむね3か月程度で習得できた
○ 支援の質の変化 ・ 直接的な質の変化があった業務 ・ 間接的な質の変化があった業務 ・ 利用者の QOL 向上への寄与の有無 等	・ 仕事の質は確実に上がった。以前は時間が足りずできなかったことができるようになった ・ 記録支援ソフト以外にも介護ロボット(眠りSCAN)にも連動させている為、一台のタブレットですべてがまかなえるようになった ・ 眠りSCANは心拍数や睡眠状況が離れたところでもわかるため、利用者の夜間の状態把握に役立つ