

2021年 8月3日

高齢者住宅新聞主催 オンラインセミナー

第二部

業務負荷を軽減しLIFEデータを最大限活用する手法

介護DXで「LIFE」活用支援 ～科学的介護の最適ソリューション～

株式会社やさしい手
コンサルティング事業本部
ソリューション事業部
前田和世

次第

1. 会社紹介
2. 「介護DX」って何？
3. 何から取り組めばいいのか？
4. どうやって新しい取り組みを浸透させるか？
5. まとめ





はじめに

介護業界における「生産性の向上」が求められています。その主な手法として「デジタル化」が求められています。新型コロナウイルス蔓延防止の観点から、この1～2年で急激に遠隔会議システムの活用などがすすんできたこともデジタル化促進の後押しをしているところです。一方で、実際の介護現場では「デジタル化と言っても何から始めればいいのか？」という状態にあることも事実です。

本日は短い時間ではありますが、現場でのお困りごとを解決するための方法についてご説明、ご紹介させていただきます。



プレゼンテーションのタイトル



1. 会社紹介

やさしい手の理念

介護や医療が必要になっても、ご自宅で生活できるサポートの輪をつくります。

やさしい手は、地域の医療、ご近所の見守りと手を携えて、お客様が安心して暮らせる生活環境を整えます。



“向こう三軒両隣”の温かいつながりを大切に
お客様の暮らしをいつでもそばで支えます。

在宅で暮らすご高齢者を支えるしくみとして、国が進めている
地域包括ケア、やさしい手では、お客様お一人おひとりの身体
状況や生活スタイルに合わせて、お住まいの地域にきめ細やか
なサポート体制をつくり、いつでも安心して過ごしたい
だけよう、お手伝いいたします。

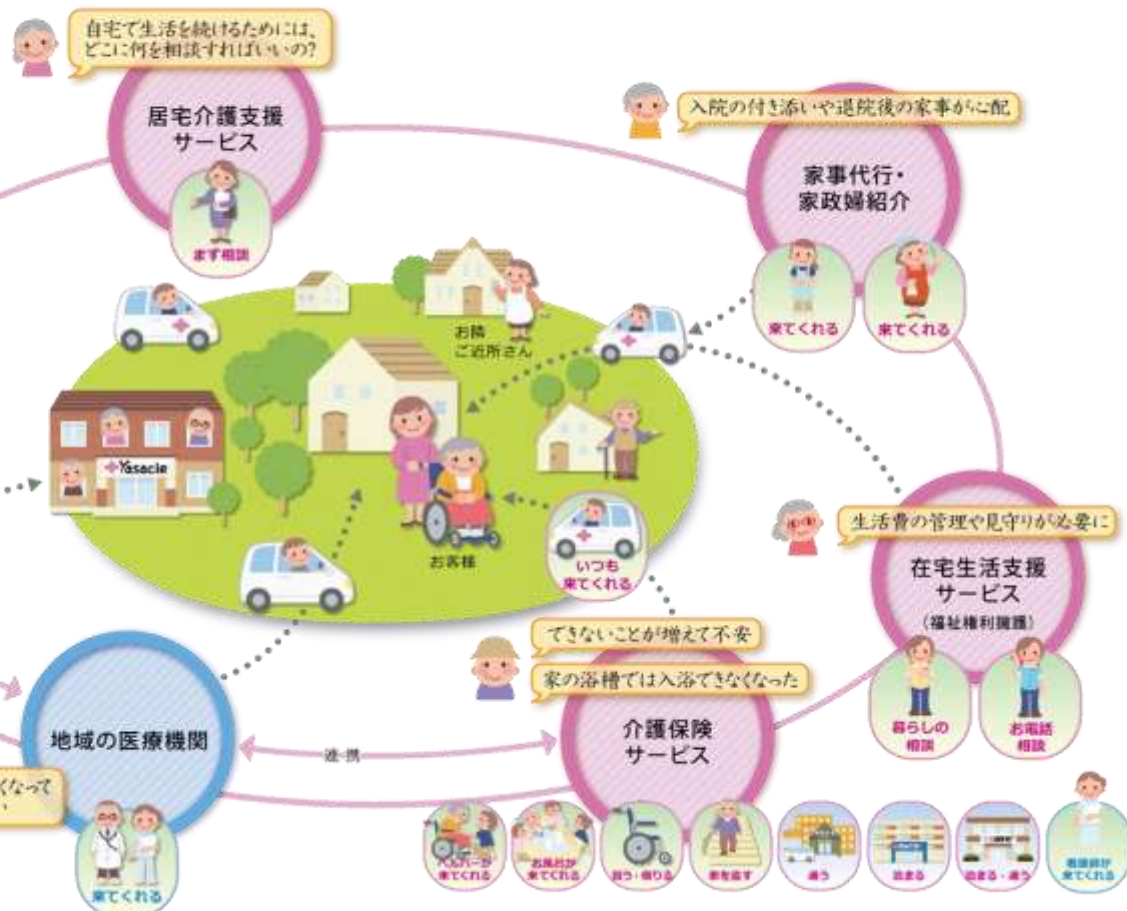
「心配」や「困った」にトータルにお応えします
やさしい手がつくる、安心のネットワーク

介護や医療が安心してきて、自由に
暮らせる住宅に住み替えたい。

退院後、自宅に戻る前
にゆっくり療養したい。



だんだん体が動けなくなっ
てきて、自宅であらしたい。



■介護事業・コンサルティング事業等

- ・訪問介護…86 事業所
- ・定期巡回・随時対応型訪問介護看護…26 事業所
- ・通所介護（デイサービス）…22 事業所
- ・短期入所（ショートステイ）…1 事業所
- ・療養通所介護（医療型デイサービス）…1 事業所
- ・福祉用具貸与・販売、住宅改修…8 事業所
- ・居宅介護支援事業所…71 事業所
- ・地域包括支援センター（委託事業）…7 事業所
- ・訪問看護事業所…26 事業所
- ・看護小規模多機能型居宅介護…14 事業所
- ・小規模多機能型居宅介護…2 事業所

■有料職業紹介事業

■介護職員養成講座

■都道府県指定の訪問介護員養成学校…8 校

■サービス付き高齢者向け住宅運営事業…35 事業所

■住宅型有料老人ホーム運営事業…3 事業所

■レストラン事業部…26 事業所

■フランチャイズ事業…35 社

- ・業務提携会社…52 社

コンサルティングのご紹介

【取引実績】 (2021年度：2020年7月～2021年6月実績)

コンサルティング 36件

社会福祉法人 / 医療法人 / 介護事業 / システムベンダー / 金融業 / 製造業 / 観光業 など

システム供給+コンサルティング 26件

社会福祉法人 / 医療法人 / 介護事業 / タクシー運営会社 / 設計事務所 / 娯楽業 / 独立開業 など

【参考】フランチャイズ法人 30件

社会福祉法人 / 医療法人 / 介護事業 / 調剤薬局 / 家政婦紹介 / 不動産業 / 材木業 / 保険代行業 / 葬祭業 / 建材工務店 / 建築コンサル / 不動産管理 / 独立開業 など

業務改善支援

システム導入支援

新店立上げ支援

経営支援



コンサルタントは
現場経験者！！



2. 「介護DX」って何？

デジタルトランスフォーメーションとは？

IT（情報技術）が社会のあらゆる領域に浸透することによってもたらされる変革。2004年にスウェーデンのE＝ストルターマンが提唱した概念で、ビジネス分野だけでなく、広く産業構造や社会基盤にまで影響が及ぶとされる。デジタル変革。DX。（デジタル大辞泉より）

これを踏まえて、「デジタルトランスフォーメーションとは進化したIT技術を浸透させることで、人々の生活をより良いものへと変革させるという概念のこと」と言えます。

《なぜ「DT」ではなく「DX」なのか？》

英語では「Digital Transformation」と書きますが、頭文字をとった「DT」だとすでに使用されているプログラミング用語と混同しやすいことから、「DX」とされたようで、Transformationの「Trans」は「交差する」という意味を持っており、「交差」を1文字で表す「X」が用いられています。

介護業界におけるDXとは？

厚生労働省では、介護業界におけるDXを「介護現場におけるICTの利用促進」と言い換えています。

厚生労働省のホームページ（<https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-ict.html>）によると、

ICTの活用については、従来の紙媒体での情報のやり取りを抜本的に見直し、ICTを介護現場のインフラとして導入していく動きが求められています。介護分野のICT化は、介護職員が行政に提出する文書等の作成に要する時間を効率化し、介護サービスの提供に集中する上でも重要であると言えます。

また、介護現場の情報をICT化することにより、ビッグデータの蓄積が可能となり、エビデンスに基づく介護サービスの提供を促進することにも繋がります。

間接的業務について、ICTを活用することにより、働きやすい環境作りに繋がり、介護業界のイメージを刷新しつつ、活躍の場を創出し、介護分野への多用な人材の参入促進につなげていくことが期待されます。

とされており、「LIFE」に代表されるビッグデータの蓄積とエビデンスに基づく科学的介護の実現を目指していると言えます。

介護現場における「ICT化」とは

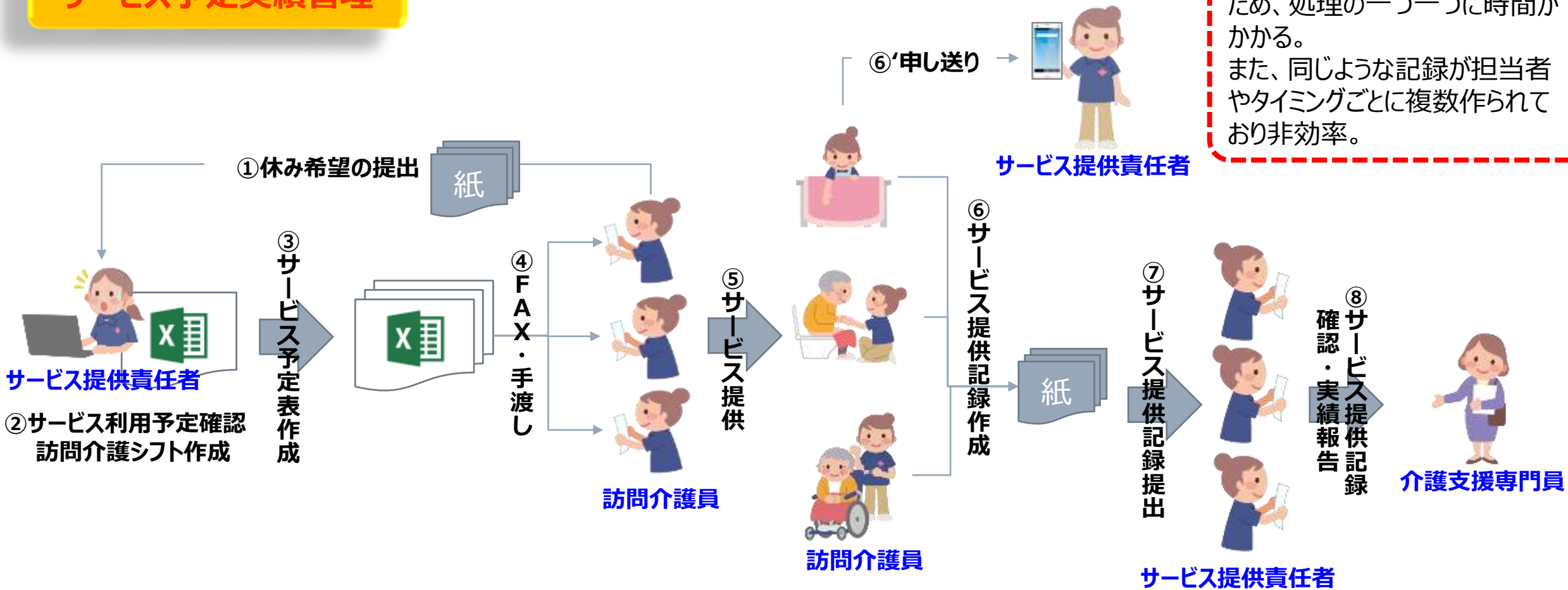
ICT (Information and Communication Technology) とは「情報通信技術」という幅広い概念であり、人、モノ、地域、サービスなど、さまざまなものを情報技術で「つなげる」スマートフォン、コンピュータ、インターネットなども「ICT」と称され、多くの人にもイメージしやすいと思います。

一方で、介護現場においては「ICT化」という言葉が独り歩きしており、「なんとなくいいことなんだろうとは思いますが、実際に何をすればいいのかわからない」という意見も多くあるのではないのでしょうか。

次ページでICT化前後についてイメージしていきましょう。

「ICT化前」の業務フローイメージ

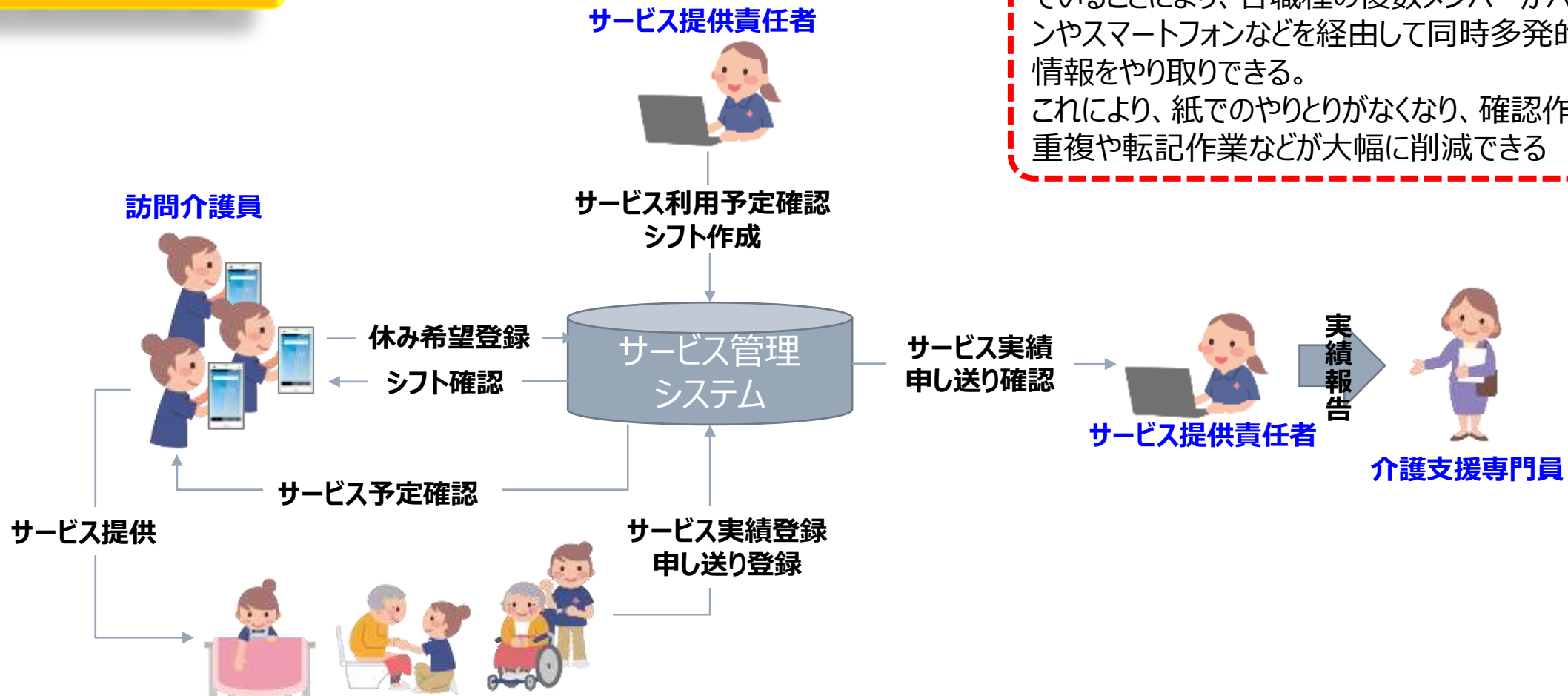
サービス予定実績管理



一つ一つの工程が紙や口頭のため、処理の一つ一つに時間がかかる。また、同じような記録が担当者やタイミングごとに複数作られており非効率。

「ICT化」とすると…

サービス予定実績管理



サービス管理システムに利用者情報が集約されていることにより、各職種の複数メンバーがパソコンやスマートフォンなどを經由して同時多発的に情報をやり取りできる。
これにより、紙でのやりとりがなくなり、確認作業の重複や転記作業などが大幅に削減できる



3. 何から 取り組めばいいか？

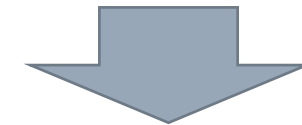
まずは「実態を把握する」

○ 現行業務フロー（例）

ルート名	日勤（記録）	日勤	日勤	日勤	日勤
	2	③	3	4	1
	PC1	-	-	-	-
7:00					
7:30					
8:00	出勤	出勤	出勤	出勤	出勤
8:30	翌日の申し送り表の準備、申入浴準備	入浴準備	入浴準備	デイケア室準備	レク準備
9:00	送迎	送迎	送迎	送迎	送迎
9:30	連絡帳チェック	バイタルチェック、バイタル記入			
10:00	リハスタッフへの申し送り・栄養	入浴介助		入浴外介助	レク準備
10:30	記録確認	入浴介助		入浴外介助	レク
11:00	連絡帳記入	入浴介助		入浴外介助	レク
11:30	昼食配膳、見守り	休憩 (~12:15)	休憩 (~12:15)	休憩 (~12:15)	昼食配膳、見守り
12:00	食事量チェック、薬対応				食事量チェック
12:30	フロア対応	入浴介助	入浴介助	入浴介助	休憩 (12:15~)
13:00	休憩 (13:00~)	記録サポート	記録サポート	レクサポート	レク
14:00	実績入れ、翌日準備、生活	その他業務	その他業務		
14:30	見守り	おやつ	おやつ	おやつ	おやつ
15:00	送迎準備	整容	トイレ誘導	整容	整容
15:30	送迎	送迎	送迎	送迎	送迎
16:00	送迎	送迎	送迎	送迎	送迎
16:30	申し送りまとめ、引継ぎ、日誌作成				
17:00					
17:30					
18:00					

【問題点】

- 1) 日勤（記録）のルートに、手書きの記録や転記の作業が集中している。
- 2) 記録サポート、日誌作成などは、すでに記録された帳票などを見て転記する作業なので無駄が発生している
- 3) サービス実績の確定は、現場で提供表に実績を手書きで書き入れたものを事務スタッフにてシステム入力している



システム導入やシステム活用に必要な環境整備（通信環境や通信機器など）を行ない、「紙管理」「重複作業」「口頭やメモ」などをなくすことができる業務フローを構築する。

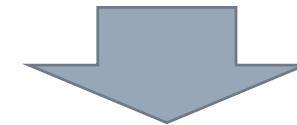
次に「手間の少ない業務フロー」を構築する

○改善業務フロー

ルート名	日勤（記録）	日勤	日勤	日勤	日勤
	2	③	3	4	1
	PC1	-	-	-	-
7:00					
7:30					
8:00	出勤・申し送り確認	出勤・申し送り確認	出勤・申し送り確認	出勤・申し送り確認	出勤・申し送り確認出
8:30	翌日の申し送り表の準備、申	入浴準備	入浴準備	テイクア室準備	レク準備
9:00	送迎	送迎	送迎	送迎	送迎
9:30	連絡帳チェック	バイタルチェック、バイタル記入			
10:00	リハスタッフへの申し送り・栄養	入浴介助		入浴外介助	レク準備
10:30	記録確認	入浴介助		入浴外介助	レク
11:00	連絡帳記入	入浴介助		入浴外介助	レク
11:30	昼食配膳、見守り	休憩	休憩	休憩	昼食配膳、見守り
12:00	食事量チェック、薬対応	(~12:15)	(~12:15)	(~12:15)	食事量チェック
12:30	フロア対応	入浴介助	入浴介助	入浴介助	休憩 (12:15~)
13:00	休憩				
13:30	(13:00~)	記録サポート	記録サポート	レクサポート	レク
14:00	実績入れ、翌日準備、生活	その他業務	その他業務		
14:30	見守り	おやつ	おやつ	おやつ	おやつ
15:00	送迎準備	整容	トイレ誘導	整容	整容
15:30	送迎	送迎	送迎	送迎	送迎
16:00	送迎	送迎	送迎	送迎	送迎
16:30		申し送りまとめ、引継ぎ、日誌作成→代わりに実績登録			
17:00					
17:30					
18:00					

【改善点】

- 1) 日勤（記録）のルートにあった、手書きの記録や転記の作業が不要になる。
- 2) 記録サポート、日誌作成などは、サービス提供と同時に実施されることになり無駄がなくなる
- 3) サービス実績は、現場でシステム入力することとなり、事務スタッフの作業も削減できる



「ムリ」「ムラ」「ムダ」がなくなることにより、システム操作の習得時間も創出でき、これまで管理できていなかった利用者情報なども細かく管理できるようになり、LIFE入力用のデータ収集などもやりやすくなる

最後に「導入スケジュール」を作成する

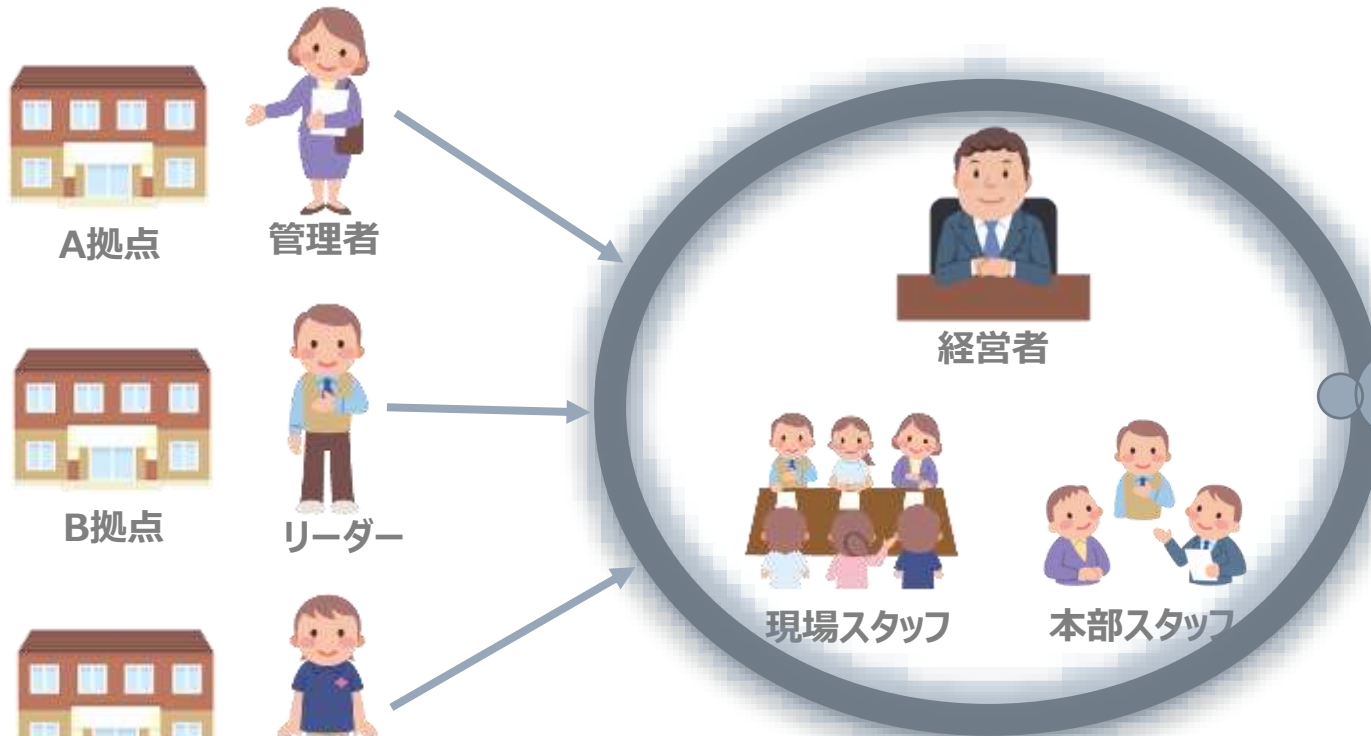
ID	作業項目	担当	8月				9月				10月				11月				12月				1月				2月				3月						
			1W	2W	3W	4W	1W	2W	3W	4W	1W	2W	3W	4W	1W	2W	3W	4W	1W	2W	3W	4W	1W	2W	3W	4W	1W	2W	3W	4W	1W	2W	3W	4W			
1	全体スケジュールの提示		★																																		
2	キックオフミーティング		★																																		
3	業務ヒアリング																																				
4	方針・体制																																				
5	業務全般概要				★																																
6	運用月次スケジュール					★																															
7	訪問介護サービス概要						★																														
8	売上・請求管理							★																													
9	訪問介護員管理								★																												
10	会社管理									★																											
11	人事給与										★																										
12	新業務フロー構築																																				
13	訪問介護サービス提供フロー										★																										
14	売上・請求管理											★																									
15	訪問介護員管理												★																								
16	会社													★																							
17	人事給与														★																						
18	Eメールの運用開始状況															★																					
19	その他																★																				
20	課題解決																																				
21	フロントデスク分析																★																				
22	課題解決																	★																			
23	教習構築																																				
24	【構築A】全体概要-サービスマネジメントオペレーション																								★	★											
25	【構築B】支払い・請求-構築																								★	★											
26	【構築C】システムOJ T構築																								★	★											
27	【構築D】請求-支払い																								★	★											
28	構築担当会社内調整																								★	★											
29	システム設定																																				
30	各種マス9内容決定																								★												
31	各種マス9設定																								★												
32	個人情報入力																									★	★										
33	ヘルプ情報入力																									★	★										
34	居宅介護支援事業所情報入力																									★	★										
35	過去データ切り分け																									★	★										
36	システム運用テスト																																				
37	稼働テスト																																				
38	各種データ連携テスト																										★	★									
39	請求データ作成テスト																										★	★									
40	システム運用開始																																				
41	予定データ作成																											★	★								
42	プロダクトコード入力																											★	★								
43	CTTシステム運用																																				
44	日次業務確認																																				
45	請求																																				
46	変払																																				★

改善に携わるメンバー全員が前向きに取り組めるよう、スケジュール感や「成功イメージ」を持ってもらうことが重要。



4. どうやって新しい
取り組みを
浸透させるか？

目標設定とゴールイメージの共有



【POINT】

経営者から現場スタッフまでをメンバーとしたプロジェクトを組成する

日	時間	内容	担当者	備考
1	08:00	出勤	佐藤	
2	08:00	出勤	佐藤	
3	08:00	出勤	佐藤	
4	08:00	出勤	佐藤	
5	08:00	出勤	佐藤	
6	08:00	出勤	佐藤	
7	08:00	出勤	佐藤	
8	08:00	出勤	佐藤	
9	08:00	出勤	佐藤	
10	08:00	出勤	佐藤	
11	08:00	出勤	佐藤	
12	08:00	出勤	佐藤	
13	08:00	出勤	佐藤	
14	08:00	出勤	佐藤	
15	08:00	出勤	佐藤	
16	08:00	出勤	佐藤	
17	08:00	出勤	佐藤	
18	08:00	出勤	佐藤	
19	08:00	出勤	佐藤	
20	08:00	出勤	佐藤	
21	08:00	出勤	佐藤	
22	08:00	出勤	佐藤	
23	08:00	出勤	佐藤	
24	08:00	出勤	佐藤	
25	08:00	出勤	佐藤	
26	08:00	出勤	佐藤	
27	08:00	出勤	佐藤	
28	08:00	出勤	佐藤	
29	08:00	出勤	佐藤	
30	08:00	出勤	佐藤	
31	08:00	出勤	佐藤	
32	08:00	出勤	佐藤	
33	08:00	出勤	佐藤	
34	08:00	出勤	佐藤	
35	08:00	出勤	佐藤	
36	08:00	出勤	佐藤	
37	08:00	出勤	佐藤	
38	08:00	出勤	佐藤	
39	08:00	出勤	佐藤	
40	08:00	出勤	佐藤	
41	08:00	出勤	佐藤	
42	08:00	出勤	佐藤	
43	08:00	出勤	佐藤	
44	08:00	出勤	佐藤	
45	08:00	出勤	佐藤	
46	08:00	出勤	佐藤	
47	08:00	出勤	佐藤	
48	08:00	出勤	佐藤	
49	08:00	出勤	佐藤	
50	08:00	出勤	佐藤	
51	08:00	出勤	佐藤	
52	08:00	出勤	佐藤	
53	08:00	出勤	佐藤	
54	08:00	出勤	佐藤	
55	08:00	出勤	佐藤	
56	08:00	出勤	佐藤	
57	08:00	出勤	佐藤	
58	08:00	出勤	佐藤	
59	08:00	出勤	佐藤	
60	08:00	出勤	佐藤	

【POINT】

話し合いを重ねて、ゴールイメージを共有する

スケジュール策定と役割分担

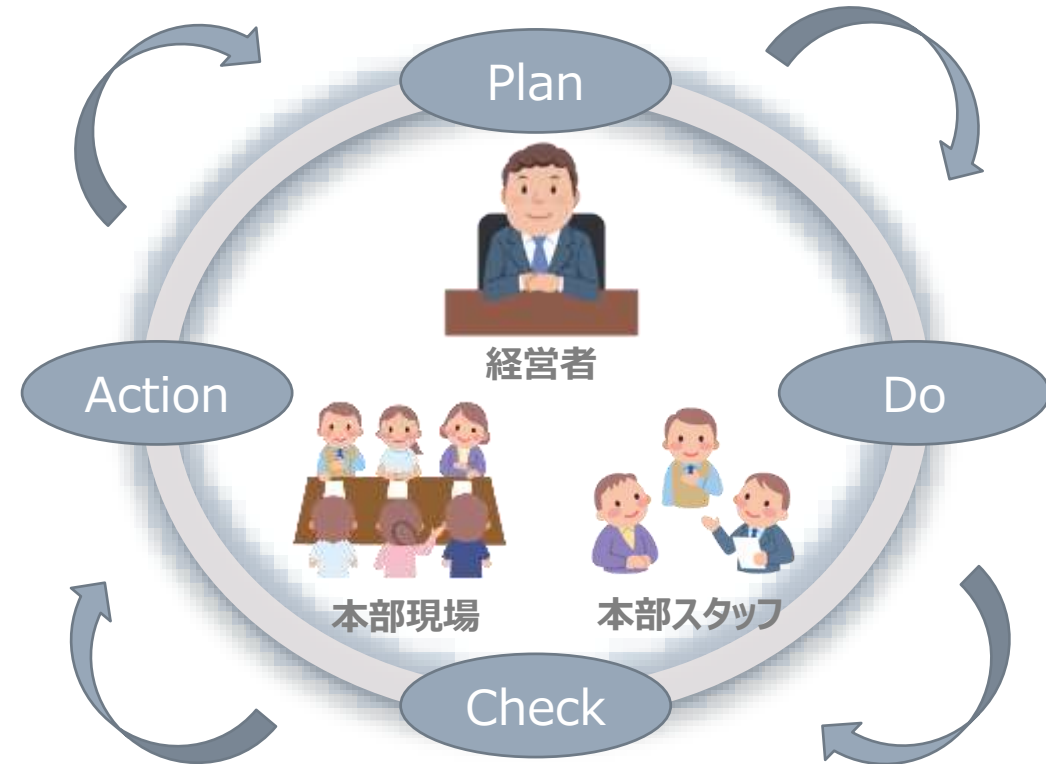
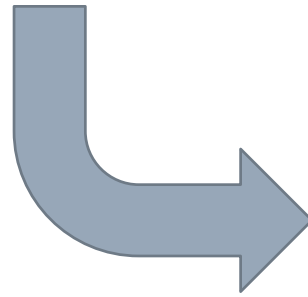
対象拠点	やること	担当者	締切	1か月目	2か月目	3か月目	4か月目	5か月目	6か月目
	定例会議	〇〇〇〇		★	★	★	★	★	★
全社	やること①	〇〇〇〇	●/●	→					
	やること②	△△△△	●/●		→				
拠点A	やること③	△△△△	●/●		→	→			
	やること④	●● ●●	●/●			→	→		
	やること⑤	●● ●●	●/●			→	→	→	
拠点B	やること⑥	□□ □□	●/●		→	→	→		
	やること⑦	□□ □□	●/●				→	→	→

【POINT】

「いつ」「誰が」「何を」するのかをプロジェクトメンバー全員で共有することが重要。
遅れが出た際は、メンバー間で助け合う風土を作ることも大切。

進捗管理と課題抽出 & 解決策の決定

対象拠点	やること	担当者	締切	1か月目	2か月目	3か月目	4か月目	5か月目	6か月目
	定例会議	〇〇〇〇		★	★	★	★	★	★
全社	やること①	〇〇〇〇	●/●	→					
	やること②	△△△△	●/●		→				
拠点A	やること③	△△△△	●/●		→				
	やること④	●● ●●	●/●			→			
	やること⑤	●● ●●	●/●				→		
拠点B	やること⑥	□□ □□	●/●		→				
	やること⑦	□□ □□	●/●			→			



【POINT】

策定した計画が予定通りに進んでいない場合、それを阻害する根本原因を取り除くことが重要。



5. まとめ

改善活動のポイント

- プロジェクト立ち上げにあたっては組織横断的に様々な階層のメンバーを組成する
- プロジェクトメンバー全員で「ゴールイメージ」「成功イメージ」を共有する
- 「いつ」「誰が」「何を」するのかをプロジェクトメンバー全員で共有する
- 遅れが出た際は、メンバー間で助け合う風土を作る
- 策定した計画が予定通りに進んでいない場合、それを阻害する根本原因を取り除くことが重要。

「キボウ」活用のメリット

1. 前述の「ポイント」を押さえた改善プロジェクト実行が可能になる
2. 第三者が介入することにより、客観的に問題・課題を抽出することができる
3. コンサルタントは現場経験者のため、業務フローを理解しつつ、無理のない改善を大なうことで生産性を上げることができる

おまけ：LIFEデータの積極的活用について

やさしい手では、前述の「キボウ」におけるシステム導入コンサルティングと併せて、通常のコンサルティングも承っております。

キボウによりLIFEデータの入力がスムーズにできるようになった後は
「入力されたLIFEデータ分析によるサービス改善、業績改善」

のお手伝いをさせていただくことも可能です。

せっかくのLIFEデータを、単なる加算取得のためだけに使用するのではなく、よりお客様サービスに役立ててみませんか。

ご清聴
ありがとうございました



プレゼンテーションのタイトル

ERPナビなら企業経営の課題を解決する製品が必ず見つかります

URL <https://www.otsuka-shokai.co.jp/erpnavi/>

ERPナビ



ERPナビとは

大塚商会が運営する、基幹業務システム・ERPの情報サイトです。新製品や新機能の情報掲載、導入事例を紹介する動画の配信、法改正など注目すべきテーマへの対策、最新のIT情報、専門家によるコラムなど、ERP関連の情報を幅広く発信しています。

ERPナビの特長

- 約160点を超える製品をご紹介します
- 40種類の製品カタログを無料でダウンロード可能
- 約200件の導入事例が閲覧可能
- お見積り、訪問デモンストレーション依頼もERPナビから！

多彩な切り口でシステムが探せる！

業種・業界をはじめ、会計・財務、販売・購買、人事・給与などの業務内容や、人事・総務・経理・営業といった部門の切り口もご用意しています。多彩な探し方でお客様が求める製品情報まで誘導します。

大塚商会の基幹業務システム



時代の変化と共に進化を続けてきた「SMILE」シリーズに、新シリーズが誕生しました。新たな機能も追加され、より強力にお客様の業務をバックアップします。

業種・業界で探す



業務で探す



部門で探す



業種・業務・部門別にさまざまなカテゴリーから、目的にあったシステム・アプリケーションを探せます。

さらに詳しく！ 業種に特化した専門サイト



製造業向け
生産管理ナビ



医療・介護業界向け
医療・介護ナビ



アパレル・ライフスタイル業向け
ライフデザインナビ



●会社名、製品名などは、各社または各団体の商標もしくは登録商標です。 ●この資料の内容は、予告なく変更する場合があります。
●この資料の記載内容は2021年1月のものです。 Copyright© 2021 OTSUKA CORPORATION All Rights Reserved.

ERPNAVIへは、パソコン・タブレット・スマートフォンからも簡単に！

ERPNAVI

ERPナビ



株式会社 大塚商会

<https://www.otsuka-shokai.co.jp/erpnavi/>

業種SIプロモーション部 0120(220)449

営業時間 / 9:00~17:30(土・日・祝日を除く)
東京本社 〒102-8573 東京都千代田区飯田橋2-18-4
札幌・仙台・名古屋・京都・大阪・神戸・広島・福岡