

特別研修会 質問の回答

Q 1. アプリがたくさんあるので、いくつかのアプリのメリット・デメリットが分かれば選びやすいと思った。

A 1. けあピアノートに限らずアプリにはメリット、デメリットがあります。事業所のネット環境やスタッフのICTリテラシー等アセスメントすることも必要です。経験上、スマートフォンを日常的に使用されていれば、スムーズに導入できます。

けあピアノートは、ヘルパー向けのアプリなので操作も簡単にできます。70歳代のヘルパーも問題なく使用しています。アプリの使用は約4ヶ月かけて段階的に進め、全員が同じ様に使用できるように対応しました。(ヘルパー個々にレクチャー) けあピアノートを使用しヘルパーから質問があったことは、全職員で共有して進めています。

また、アプリの導入については、「何のために導入するのか?」「導入することで業務はどうなるのか?」等目的をしっかりとヘルパーやサービス提供責任者に伝えることも重要です。

けあピアノートは、記録に特化したもので請求まで行うには、別途、紐づけできるソフトが必要になります。当事業所は、全職員がスマートフォンを使用して記録ができるようになることを第一段階として考えています。次のステップとして請求や訪問介護計画書等ある程度一体的にできるアプリやソフトに移行することを検討しています。

だから、契約期間が短く、安価であること、いつでも止められる「けあピアノート」にしました。今では、全職員が「けあピアノートを継続して利用したい」と望んでいます。

デメリットになるかもしれませんが、けあピアノートに訪問予定を登録する際にエクセル(CSV形式)を使用するようになります。現在どのようにして訪問予定を組まれているかによりますが、当事業所は、訪問予定をけあピアノートと紙媒体を用いているため、けあピアノートに訪問予定を登録する作業が1つ増えました。(管理者側の業務が増えています)

けあピアノートに訪問予定を登録することについては、けあピアノートの開発元である三菱商事よりレクチャーを受けることも可能かと思えます。

1ヶ月の利用料が安価な分、こちらで行う作業が増えましたが、訪問の確認や報告を受けたり、指示をしたりすること等連絡調整に関連する時間が軽減できていることから生産性は向上しています。【特定事業所加算Ⅱの算定要件の1つをクリア】

上記に記載していることが全てではございません。詳細については、事業所の規模や事業内容(介護保険・障害福祉サービス等)、既存のソフトや記録の方法等によりメリット・デメリットは異なると思いますので、ご不明なことがございましたら、個別にご回答させていただきたいと思えます。

ベンダー(業者)さんによっては、しつこい勧誘もありますので、私でよろしければお気軽にお問い合わせくださいませ。

Q 2. 実際に使ってみたいと思っていたものでしたので大変参考になりました。既存の紙の表をいかに ICT に載せるか（エクセルで作成したものを PDF に置き換えると A4 で収まらなかったり、基本情報に 1 度氏名を入力すると他の表にも連動するようにしていたので、1 枚ずつだと全部エラー表示になったりと全部を作りかえる必要があります）こういった形で作成しておくのが良いのか教えてもらいたい。

A 2. エクセルを使用しているとあることですね。私は、A4 に収まらない時は、「ページレイアウト」を「A3」で設定して作成しています。A3 で設定したものをプリントアウトする時に A4 に縮小しています。または、PDF に変換します。プリントアウトする時にプリンターの設定の倍率を調整されると良いかと思います。

ご使用のプリンターが「A3」対応であればこのやり方が良いのではないのでしょうか？
ご使用の基本情報の書式の変更が必要になるかもしれませんが…。

実際に使用されているものを見ないと何とも言えませんが、「基本情報に 1 度氏名を入力すると他の表にも連動する～（略）」件については、計算（関数）式がずれてしまうからではないかと思います。私もエクセルで基本情報等作成した際に同様な経験をしたことがありましたので、随分前から Microsoft の Access（データベース）を使用して、独自のものを作っています。（請求ソフト等と一体的にできるものに移行することを検討しています。）

基本情報等については、訪問介護計画書や記録、請求等が一体的になっているソフト等をご検討されることも手段の一つかと思います。

Q 3. ヘルパーの他、デイサービスや高住など複数のサービスを利用している利用者さんの情報について、会社内で情報共有しようとする、ヘルパー個人としては訪問していない他の利用者さんの情報まで閲覧できるように設定しなければならず、皆さん悪いことには使用しないと思うし、興味本位で検索しないと思うけれども気がかりです。そのあたりアイユウさんはどうしていらっしゃるでしょうか？

国保連請求用もあり、すでに 2 種類のシステムを使用しているので、ヘルパーの勤務カレンダーのみを Chatwork で使えたらと思いますが可能でしょうか？

A 3. 「ヘルパーの勤務カレンダーのみを Chatwork で使用することは可能です。

フリープランでご使用されている（される）のであれば、セキュリティ等考慮すると妥当な選択かと思います。有料プランでご使用、または、有料プランでご使用を考えられているのであれば、「ヘルパーの勤務カレンダー」のみの使用ではもったいないです。まず、Chatwork に慣れる点では、馴染みのある「ヘルパーの勤務カレンダー」で試されるには良いかと思います。職員に便利さを実感してもらうことも重要です。

冒頭のご質問の他部署間でのご使用等と関連しますが、有料プランで組織契約をされることでご質問されている問題は全て解決します。フリープランだとグループチャットは 7 つしか設定できません。有料プランは無制限です。（※有料プランでは、「ビジネス」「エンタープライズ」の 2 種類あります。）

「ヘルパーの他、デイサービスや～会社内で情報共有しようとする～（一部略）」
Chatworkはこのためにあるようなものだと言っても過言ではありません。有料プランでグループチャットを上手に構築されると業務の効率化も図られ生産性の向上につながります。情報共有できることで、職員の安心感にもつながります。当事業所の全職員が、Chatwork導入当初よりChatworkがなくなると困るので利用を継続することを望んでいます。

「ヘルパー個人として訪問していない他の利用者さんの情報まで閲覧～（一部略）」こちらについては、利用者ごとにグループチャットを作成し、グループのメンバーを担当者だけに設定することで必要な職員のみ情報共有することが可能です。【有料プランで問題解決】

また、有料プランだと職員が退職した際にアカウントの管理を会社側が行っていることから退職と同時にアカウントを削除することで閲覧ができなくなりますので情報漏洩のリスクはほぼないと考えられます。私見ですが、在職中は事業所の管理下ですが、退職されると自由ですので、管理が困難な為、情報漏洩のリスクが高まるのではないかと思います。

当事業所は、有料プラン（エンタープライズ）で契約しています。

利用者ごとのグループチャットと15～16のグループチャットを設定しています。私とサービス提供責任者は、15～16のグループチャットと**全利用者**のグループチャットに入っていますので、100近くのグループチャットに入っています。

ヘルパーは、10～13のグループチャットと**担当利用者**のグループチャットに入っていますので、40～50くらいのグループチャットに入っているのではないかと思います。**グループチャットの設定や運用については、事業所内で一定のルールを決めています。**

特別研修会において、当事業所の活用状況等詳細なことは、時間の都合上、お伝えできていません。お時間を頂ければ、より詳細な活用状況等、個別にお問い合わせやご説明することも可能です。お気軽にお尋ねくださいませ。

本会事務局にお問い合わせ頂ければと思います。

Q 4. ヘルパー 9 割が 6 5 に近い方なので、ICT 導入には踏み切れません。他事業所の方、どうしているのでしょうか。ヘルパーしか事業所がないのです。(平均 6 4. 7)

Q 5. ICT 活用すると色々なメリットがあることが分かりましたが実際 60~70 代のヘルパーしかいないうちの事業所には難しい印象を受けました。

A 4. A 5

60~70 歳代のヘルパーが中心の事業所でも導入することは可能ですが、ICT の導入に踏み切れませんことも理解できます。当事業所もなかなか踏み切れず、5 年近く色々と画策しました。

躊躇されているのであれば、まず、管理者、サ責、ヘルパーの全職員のスマートフォン等の使用状況 ①メール ②LINE ③iPhone または android ④どのような使用をされているのか?等確認して下さい。Chatwork は、LINE が使えれば問題なく使用できます。けあピアノートは、日常生活でスマートフォンを使用されていれば使用可能です。

一度、業務を見直し、デジタル化できるものとできないもの等整理することも大切です。訪問介護計画書を作成する際のプロセスと同じ思考で検討されると良いかと思います。

ICT の導入は事業所によって年々格差がでてきているように感じます。

日々の訪問や業務に追われているなか、更に新たなことに挑戦することは、エネルギーも使います。しかし、ずっとその状況が続くわけではありません。

管理者やサ責を中心にヘルパーも巻き込んで話し合いながら ICT 化に対する不安を解消、軽減しながら取り組むことが成功の秘訣だと思います。

それぞれ事業所のご事情もありますので、しっかりとご検討いただければと思います。研修の中でもお伝えしましたが、けあピアノートも Chatwork もサポート体制は充実していると思います (私見ですが…。)

Q 6. 1 時間では理解するのが難しい。もう少し時間をかけて手厚く説明してほしい。また、自事業所内での ICT 化を進めるためには、個人では到底難しいため、管理者やサ責だけではなく上層部の方々にも (情報を共有するためにも) 一緒に研修を受けてもらう等の必要があると思いました。

A 6. ご指摘の通り短時間で理解することは、難しいです。正直、無理があります。私は、Chatwork を導入する半年は、Chatwork 主催のセミナーを何回も受講しました。(約 30~60 分) Chatwork の登録 (無料) が必要になりますが、何度でも受講できます。そこで、使い方等を習得しました。

また、営業の方から連絡がありますが、基本的には Chatwork でやり取りしていました。そこで、細かいことを質問したり、導入に向けた相談をしました。

組織の規模にもよりますが、まずは、管理者やサ責が ICT 化を進める方がアプリやソフトについて理解をしておくことが必要かと思います。そこから上長等にご相談された方が良いのではないのでしょうか? 上層部を動かすにも、説明が必要ですので、ご自身がある程度ご理

解されていないと説明もできないと思います。

同じようなお悩みの方も多いです。山口県訪問介護事業所連絡協議会では、日々の業務をはじめとして同じような悩みを抱えられている事業所同志が情報交換を行い、情報共有し課題解決に向けた取り組みを共にすることも本会の役割の一つだと考えています。お気軽にお問い合わせくださいませ。

将来的には、Chatwork を通して会員同士が気軽に相談しあえるツールとして活用したいと考えています。

Q 7. 職員の雇用形態が異なるため取り入れは難しい面があるが、把握したいと考えている。

A 7. 職員の雇用形態が異なるため取り入れは難しいとのことですが、どのような点が難しいのかご教示いただければと思いますが…。私の認識不足ですみません。

私は、雇用形態が異なるからこそ、ICT化を進めていく必要があると考えています。

当事業所は、雇用形態が正職員、準職員、パート職員、登録ヘルパーと4つの雇用形態があります。また、登録ヘルパーが主体ですのでほとんどの職員が直行直帰です。

Chatwork を導入して最も良かった点は、情報共有のスピードと確実に情報発信できることです。回覧物にしても導入前は、全員が閲覧するまで何日もかかっていましたが、導入後は、アップするとその時点で閲覧が可能となり、ほぼ1日で全員が閲覧しています。

雇用形態が異なっても、同じ業務に取り組まれるのであれば、情報も同じように発信していくようになります。その時にかかる時間や労力を考えると短時間で省力して行える方法を選択する方が効率的かつ効果的だと思います。余った時間を別のことに活用することも可能です。

ICT化を進めることで業務や時間の使い方が大きく変わります。

【さいごに】

ご質問をいただきありがとうございました。

限られた情報の中で回答をしておりますので、ご期待に添えていないこともあるのではないかと推察いたしております。

ご不明なこと等ございましたら、お気軽に本会事務局にお問い合わせ頂ければ幸いです。事務局を介してご対応させていただきたいと思います。

回答に時間がかかりましたこと、書面にてお詫び申し上げます。

2022年6月21日
山口県訪問介護事業所連絡協議会
代表 永田 英一