

養父市社会福祉協議会訪問介護事業所

～ICTで変える訪問介護～業務効率化と職員の働きやすさ～

介護職員の働きやすい職場環境づくり
厚生労働大臣表彰奨励賞（令和8年度受賞）



法人名：社会福祉法人養父市社会福祉協議会
施設名：養父市社会福祉協議会訪問介護事業所

- ・ サービス種別：訪問介護
- ・ 所在地：兵庫県養父市八鹿町下網場320番地
- ・ 職員数（事業所） 28名
常勤12名、非常勤16名 ※R8.4.1現在
- ・ お問い合わせ先：079-662-0666

取組のポイント

① 職員の待遇改善に係る取組

「職員が安心して働き続けられる職場づくり」

- ・ ICTの活用によって事務作業を効率化し、時間外勤務の削減につなげています。
- ・ 訪問以外の時間外勤務は大幅に減少し、これまで時間外に行っていた会議についても、できる限り日中に実施するようになりました。

② 生産性向上の取組

「ICTで3M（ムリ・ムダ・ムラ）をなくす業務改善」

- ・ 業務内容と所要時間を洗い出し、ICT化できる業務を見直しました。記録・情報共有・スケジュール確認等をICT化し、電話や紙による確認作業を減らすことで、業務の効率化とサービス提供の正確性向上につなげています。

③ 人材育成に係る取組

「『できない』から『やってみよう』へ」

- ・ 職員の経験や操作スキルに配慮し、併用期間を設けるなど無理なく移行できる環境を整えました。
- ・ 操作に慣れた職員がサポートし、職員同士で教え合うことで、ICTを職員みんなで活用できる体制づくりを進めています。

取組詳細① 職員の待遇改善に係る取組

○取組の概要

- 記録・スケジュール管理ソフトやスマートフォン、ICタグを活用し、訪問介護における記録や情報共有、スケジュール確認などの業務をICT化しました。
- これまで事務所で行っていた作業の一部を訪問先で行えるようになり、事務所に戻らなくても利用者情報や申し送り事項を確認できるようになりました。

○取組のポイント

- ICT導入により、対象業務の年間時間が9,060時間から1,926時間へ、約80%削減される見込みとなりました。
- 電話や記録業務の負担軽減に加え、情報共有や訪問忘れの防止にもつながっています。



取組詳細② 生産性向上の取組

○取組の概要

- ICT化によって記録や実績確認、情報共有などの事務作業を効率化し、職員の負担軽減と時間外勤務の削減を図りました。
- これまで時間外に行っていた会議についても、できる限り日中に実施することで、職員の時間外勤務の削減につなげています。

○取組のポイント

- 業務の効率化によって生み出した時間を、利用者への支援やケース検討など、本来の介護業務に活用できるようになりました。
- 電話対応や事務作業、時間外勤務が減少し、職員が利用者への支援について考える時間を確保しやすくなりました。



取組詳細③ 人材育成に係る取組

○取組の概要

- 導入にあたっては、職員が「使えないからやらない」のではなく、「分からないことを聞きながら使えるようになる」ことを大切にしました。
- 全体研修、オンライン研修、実機を使用した操作研修、個別対応など、複数回にわたって研修を行いました。

○取組のポイント

- 特にスマートフォンの操作に不安がある職員には、常勤職員が丁寧にサポートしました。
- 70代の職員からは、当初は不安を感じていたものの、分からないことをその都度聞きながら取り組み、現在では「事務所に行かなくても情報共有できることは画期的」との声も聞かれています。
- ICTの導入が、単なる業務効率化にとどまらず、職員同士が教え合い、支え合う機会にもなりました。



Episode

取組を始めたきっかけ

- 訪問介護を取り巻く人材不足が進む中、限られた職員でサービスを継続し、利用者が住み慣れた地域で生活続けられるよう支援するためには、これまでの業務のやり方を見直す必要がありました。
- 特に、訪問以外の事務作業や電話による確認・連絡、紙による記録の管理などに多くの時間を要していたことから、「職員が介護に使える時間を増やすために、ICTを活用できないか」と考えたことが取組のきっかけです。

取組を進めるにあたって苦労したこと

- 導入にあたっては、業務内容と所要時間を洗い出して数値化し、ICT導入による業務時間の削減効果や職員の負担軽減について試算しました。
- その結果を法人内でプレゼンテーションし、導入の必要性や効果を理解してもらうことが大きな課題でした。
- また導入後は、高齢の職員や操作に不安のある職員に合わせ、旧システムとの併用期間を長めに設定しました。若手や操作が得意な職員を中心に研修・サポートを行い、職員同士で教え合うことで、スムーズな移行につながりました。

取組の成果・効果

- ICT化により、記録・実績確認や請求業務が効率化され、電話によるスケジュール確認も減少しました。利用者情報や申し送り、計画書・ケア手順を訪問先で確認でき、サービス提供漏れや訪問忘れの防止にもつながっています。
- また、電話対応や時間外勤務が減少し、ケース検討など本来の支援に使える時間を確保しやすくなりました。利用者・家族との情報共有もスムーズになっています。
- 導入前後の試算では、対象業務の年間時間を9,060時間から1,926時間へ、約80%削減できる見込みとなりました。一方、職員からは、実際の業務負担について「事務作業を50%以上削減できた」との声が多く聞かれています。

職員の声

- 職員からは、訪問時の記録が家族にも届くことで利用者の様子を知ってもらえ、「ありがたい」という声につながっているとの意見がありました。また、事務作業や時間外勤務が減り、利用者のケース検討など、本来の支援について考える時間を持てるようになりました。
- 写真を活用することで皮膚状態などの情報共有も早くなり、前回の訪問時の様子を確認してから訪問できるため、利用者の状況を把握したうえで支援できるようになっています。導入当初は不安もありましたが、職員みんなで研修や練習を重ねたことで結束力も高まり、現在では「もう紙ベースには戻れません」という声も聞かれています。

Message

施設長（管理者）から、これから取り組まれる皆様へ

- ICTは、導入しただけで業務が楽になるものではありません。大切なのは、職員が「やってみよう」と思える環境をつくることだと考えています。
- 当事業所でも、最初はスマートフォンやICTに不安を感じる職員がいました。しかし、職員同士で教え合い、分からないことを聞きながら、一つずつ取り組んできました。
- ICTによって業務を効率化することは、単に「楽をする」ことではありません。生み出した時間を、利用者への支援や職員同士の相談・ケース検討など、人にしかできない仕事に使うことが大切だと考えています。
- 人材確保が難しい中でも、職員が安心して働き続け、利用者への支援を継続していくために、これからも「いっぺんチャレンジしてみよう＝ICT」の気持ちで、新しいことに一緒に挑戦していきましょう！！