

80歳のヘルパー様もマスター！ 2000枚の記録用紙を削減！

株式会社イコール様は平成14年に設立され、東京都東大和市を中心に訪問介護をはじめ様々なサービス提供をされています。同法人で運営されているイコールヘルパーステーションでは、「カイポケ訪問記録」の活用で職員様の負担軽減、業務効率化を実現されています。

- ・ご高齢の職員様が多いにもかかわらず、なぜ導入初月から90%の記録をスマホ記録に移行できたのか？
- ・カイポケ訪問記録導入のネックの一つに挙げられる「職員の操作理解」にどうやって取り組んできたのか？

その秘密・工夫について代表取締役の小林様にお伺いしました。



イコールヘルパーステーション

東京都東大和市にて訪問介護・居宅介護支援・福祉用具貸与事業所を運営。地域の事業所間のハブ機能を担うべく、オンラインでの多職種間連携を目指すなど、時流に沿った運営をされている。



事務業務で事業所に負担がかかるのに納得がいかなかった。

Q カイポケ訪問記録導入のきっかけを教えてください。

A 小林様：私が経営に関わり始めた約9年前は、制度改革の影響や事務業務の多さで事業所が疲弊してしまっていました。日ごろからご利用の方へのケアの質向上に努め、一生懸命サービスを提供しているにもかかわらず、**事務の領域で事業所に負担がかかっている状況に納得がいきませんでした。**

Q 国の動向も当時から注視されていたそうですね。

A 小林様：4年ほど前から厚生労働省の社会保障審議会の中でも、「事務業務にかかる時間を半減させる」といったことが、将来的に日本の介護現場でも事務業務の効率化が当たり前になるだろうなと感じていました。

そうした背景もあり、当時から現在まで「**事務業務をいかに効率化できるか**」をテーマに取り組み続け、**カイポケ訪問記録の導入を通じて**様々なカイポケサービスで業務効率化を図ることができています。

【訪問介護向け】カイポケICT導入

カイポケ訪問記録でできることや、導入メリットについてご紹介しております。
カイポケモバイルの詳細もご確認ください。



導入初月、90%がスマホ記録に移行できました。

Q カイポケ訪問記録導入の際に課題とされていた点を教えてください。

A 小林様：カイポケ訪問記録がきっかけで初めてスマホを操作する職員もいたため、慣れるまでは記録漏れが多発するのではないかと心配していました。しかし結果的には、記録漏れもほとんど発生せず、全体の90%近くの職員が最初の1か月でスマホ記録に移行できました。システム担当の職員との間では「初月は半分がスマホ記録に移行できれば良いかな」とも話していたので、当初の想定よりはスムーズに移行できたのではないかと感じています。

Q スムーズな移行ができた要因と考えられる取り組みはありますか？

A 小林様：**事業所全体でスマホ操作習得をサポートしあえる環境を整えられたことがよかった**と思っています。日常でスマホ操作に慣れている職員たちを教育担当として指名し、業務時間内でも操作で分からないことがあればすぐに聞ける体制を整えました。このようなサポート体制により、職員からスマホ記録への拒否感もなく、現場業務とスマホ記録への移行をうまく両立できたのではないかと思います。



スマホ記録の導入研修のご様子（2019年11月撮影）



「スマホ操作は難しい」はイメージ。
使ってみると意外と簡単。

Q スマホ記録への移行にかなりコストを割いていらっしゃるんですね。

A 小林様：今回初めてスマホ自体を操作することになった職員が7、8名在籍していますが、その職員でも**2か月あればスマホ記録に完全移行**できています。指導方法としては先ほどもお伝えした、指導役の職員に電話などで都度質問し操作を覚えていく方法や、個別で操作研修を行う形がメインになります。マンツーマンに近い形での指導となりコストがかかりますし手間にもなりますが、スマホ記録に移行できた今は間違いなく効率化できていますし、**かかったコスト以上の利益は出ています**。

Q 職員様の操作理解でお困りのカイクケ会員様にアドバイスはありますか？

A 小林様：スマホに慣れている職員さんは最初だけ操作指導してあげればある程度自走できると思うので、スマホがはじめて・苦手の職員さんに対して**徹底的にフォロー**してあげれば何とかなると思います。私は「**スマホ操作が難しい**」はイメージだと思っています。うちの事業所では最高齢で80歳のヘルパーがスマホ記録を使いこなしていますし、使ってみると意外と簡単だと思います。

【訪問介護向け】カイクケ訪問記録操作動画

カイクケ訪問記録の操作やヘルパー勤怠管理の操作についていつでもご覧いただける動画をご用意しております。
自習または職員様への教材としてご活用いただけます。



スマホ記録を行っているヘルパー様のご様子



スマホ記録のおかげでめっちゃめっちゃ暇になりました(笑)

Q カイクケ訪問記録導入によって、効率化できたと感じる業務はありますか？

A 小林様：一番効率化できた業務は、月末の記録用紙の扱いですね。紙記録で運用していた時は月間で約2,000枚近くの記録用紙が事業所に集まり、ヘルパーごとにまとまっている紙記録をご利用の方ごとに仕分けなおしたり、記載されている内容を転記するのにサ責をはじめ正社員にかなり大きな負担がかかっていました。

スマホ記録を導入した結果、**2,000枚もあった記録用紙が完全になくなり、転記作業についてもカイクケ本体に自動で連動されるので不要**となりました。正直なところスマホ記録のおかげで月末がだいぶ暇になったと思っています(笑)それとともに、「今まで事務業務にどれだけ手間がかかっていたんだろう」とも思います。



左が訪問記録導入前の書庫、右が導入後



行政が相手でも、日ごろからのコミュニケーションが大切。

Q スマホ記録導入に際し、利用者様・ケアマネ様とのやり取りはありましたか？

A 小林様：スマホ記録への切り替えにあたり、ご利用の方、ご家族には書面で2か月前にご案内させていただきました。特に反対意見などの問題はなく、ご理解いただけました。紙記録の時代から、重要事項などは別の用紙に記載していたので、紙記録がなくなることに対して問題がなかったようです。ケアマネの方についても日ごろからご利用の方の情報共有などができていたので特に反対意見は出ませんでした。

Q 行政の担当者様とも積極的にコミュニケーションをとられていると伺いました。

A 小林様：居宅介護(障害)の話になりますが、障害分野に関しては介護保険よりも法定書類が多く、やり取りも多くなってしまうようです。その中でスマホ記録の導入についてもやり取りをしています。スマホ記録ではGPSで証跡は取れるので仕組み上は全く問題がないと思い、その線で行政の担当の方と折衝を重ねていました。

Q 行政折衝について意識しているポイントはありますか？

A 小林様：行政担当の方とのやり取りが苦手という方もいらっしゃるかもしれませんが、私の場合は部署が違ったとしても話しやすい職員の方を見つけ出し、その方にピンポイントで話に行くようにします。役所にもいろんな人がいると思います。その中で話しづらい人と話をするより、話しやすい人と話をしたほうが難易度はグッと下がるかなと思います。

ご利用の方・ケアマネの方・行政どれも共通して言えることですが、日ごろからいいコミュニケーションがとれていれば事業所としての動きも問題なく理解いただけることが多いのではないかと思います。

カイクエ訪問記録操作ハンドブック

スマートフォンでの記録作成方法を現場職員様向けに手のひらサイズのハンドブックでご案内しております。
スマホ操作が苦手な職員様にもご活用いただけます。



スマホ記録で捻出できた時間をご利用の方のケアに活かしたい。

Q 今後の法人・事業運営の展望をお聞かせください。

A 小林様：スマホ記録をはじめ、カイクエの各種サービスを活用することで業務効率化はほとんどやりつくしたと思うほど事務にかかる業務時間を削減できています。削減できた事務にかかっていた時間を今後のさらなるケア向上に使っていきたいと考えています。訪問介護をはじめ、在宅介護の現場では医師や後見人などの社会資源との連携が求められていると思います。この点についてはケアマネだけでなく、ご利用の方に一番近いヘルパーも意識すべき部分だと思うので、現場からの意見をしっかり連携できるヘルパー、身の回りの世話だけでなく総合的に頼られるヘルパーを育成していきたいと思います。

カイクエスタートアップガイド

カイクエ操作に関して、短いレッスン形式で習得いただけるコンテンツを用意しております。
スマホ記録についてもご案内いたします。



編集後記

カイクエ訪問記録の導入を検討している事業所様の中でも、職員様の理解が得られない・操作理解ができないことから導入を断念されるケースもございますが、株式会社イコール様では下記の取り組みでスマホ記録導入に成功されています。

① スマホ操作に慣れているヘルパーさんを教育担当として指名し、職員間で気軽に操作に関する質問ができる環境を整備

② 時間がかかったとしても基本操作習得まで徹底的にフォローする

導入に際し事業所全体での協力体制が必要となりますが、スマホ記録の導入により業務効率化が進み、余った時間を利用者様のケアなどに生かすことができます。カイクエ会員の皆様にはぜひスマホ記録をお試しいただけますと幸いです。

カイクエではスマホ記録導入にお役立ちいただけるコンテンツをご用意しておりますので、こちらも併せてご確認くださいませ。