

ICT 活用で実現した「利用者と向き合う時間」の創出

社会福祉法人川水流福祉会
特別養護老人ホーム ひえいの郷

所在地 宮崎県延岡市北方町川水流卯 1810 番地 86
職員数 64 名
事業内容 介護老人福祉施設（定員 88 名）



事業所における課題

職員不足が深刻化する中、介護ロボットやICTの導入を検討していましたが、何から取り組むべきか、どのような機器が必要か分からない状況でした。また、従来の業務手順を見直す機会がなく、記録業務に多くの時間を要し、残業が発生していました。さらに、業務に追われることで利用者と向き合う時間を十分に確保できず、職員同士も感謝を伝え合う機会が少ないなど、コミュニケーション不足が課題となっていました。

業務改善の取組

まず、Googleフォームを活用して全職員を対象に業務改善アンケートを実施し、現場の課題を整理・可視化しました。次に、ケア記録AIアプリ「FonLog」を導入し、利用者へのケア内容をスマートフォンからその場で記録できる環境を整備するとともに、利用者への接触時間・回数・内容をデータとして可視化しました。さらに、「直接処遇記録ボタン」を設置し、現場で迅速に記録できる仕組みを構築したほか、職員同士が感謝の気持ちを手軽に伝えられる「サンクスボタン」を導入し、コミュニケーションの活性化にも取り組みました。



ケア記録AIアプリ「FonLog」

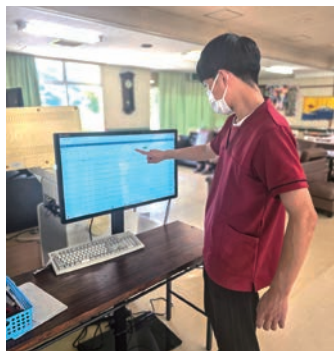


取組の効果

「FonLog」を活用した現場での記録により、多職種間の情報共有が円滑になり、記録時間や残業時間の削減につながりました。また、「サンクスボタン」を通じて職員同士が感謝のメッセージを送り合う文化が定着し、職員のモチベーション向上や職場内コミュニケーションの活性化につながりました。さらに、記録と感謝を意識する風土が施設全体に浸透したことで、利用者と直接関わる時間は職員1人当たり1.5時間から3時間へ増加し、接触回数も約1.3倍に向上しました。

取組後の感想

管理者が「誰が」「どの利用者に」「どのようなケアを提供したか」をリアルタイムで把握できるようになり、業務の透明性が向上しました。また、記録業務の効率化により利用者本位のケアに集中できる時間が増え、小さな変化にも気づきやすくなったことで、事故やヒヤリハットの減少にもつながっています。「FonLog」はスマートフォンから簡単に記録できるため、スタッフルームへ戻る手間やメモ・記憶に頼る必要がなくなりました。また、選択式入力を活用することで、外国人職員やパソコン操作に不慣れな職員でも使いやすく、利用者との会話やケアに充てる時間の確保につながっています。今後は、蓄積したケア記録データを分析し、個別ケアプランの見直しや介護サービスの質の向上に活用するとともに、「サンクスボタン」の定着や「FonLog」の機能改善を進め、利用者・職員双方が笑顔で過ごせる施設づくりを目指していきたいと考えています。



アドバイザーからのコメント

「作業を減らし、関わりを増やす」をテーマに伴走支援を行いました。漠然としていた業務負担をデータで可視化したことで、職員全体が課題を共有し、改善に主体的に取り組めるようになりました。その結果、わずか1か月で利用者・職員双方のウェルビーイング向上につながる成果が見られました。今後は、AI音声入力などの活用によるさらなる業務効率化を進めるとともに、創出した時間を利用者へのケアに充て、「サンクスボタン」による相互承認の文化を施設全体へ定着させることで、より質の高い介護サービスにつながることを期待しています。

情報共有の仕組み改革で実現した業務効率化と職員負担の軽減

医療法人相愛会
介護老人保健施設 相愛苑

所在地 小林市北西方 66-3
職員数 72 名
事業内容 介護老人保健施設（定員 50 名）
通所リハビリテーション（定員 50 名）



事業所における課題

私用LINEや紙媒体、口頭による連絡が混在していたため、情報伝達にばらつきが生じ、「送った・見ていない」「言った・言わない」といった認識のずれが発生していました。また、休日にも私用LINEへ業務連絡が届くことで心理的負担が生じ、私的な連絡と業務連絡が混在し、重要な情報が埋もれやすい状況でした。

業務改善の取組

まず、職員アンケートを実施し、その結果をChatGPTで分析することで、真の課題が「情報伝達のムラ」であることを客観的に可視化しました。その上で、情報を「フロー情報」と「ストック情報」に整理し、フロー情報は「LINE WORKS」、ストック情報はGoogleサイトで構築した「相愛苑ポータルサイト」で管理する運用へ転換しました。LINE WORKSは全職員の貸与端末へ導入し、安全かつ確実に運用するため、既読確認やリアクションなどの運用ルールを整備しました。また、ポータルサイトでは、必要な情報へすぐにアクセスできる環境を整備し、現場で改善を重ねながら運用を定着させました。

取組の効果

LINE WORKSの導入により、公私の連絡を分離したことで、休日に私用LINEへ業務通知が届くことによる心理的負担が大幅に軽減されました。また、運用ルールの徹底により、重要な情報の周知率100%を達成しました。「相愛苑ポータルサイト」の構築により、必要な資料を探す時間が大幅に短縮され、これまで約10分かかっていた資料検索が約1分で完了するようになりました。さらに、これまで職員へ確認しなければならなかった情報も、自ら検索して即座に確認できるようになり、職員間の情報格差の解消と業務の効率化につながりました。

取組後の感想

これまでの申し送りノートは所定の場所まで確認に行く必要がありましたが、現在は手元の端末からいつでも情報を確認・振り返ることができ、情報共有が大幅に効率化しました。また、休日に私用LINEへ業務連絡が届かなくなったことで、心理的負担の軽減も実感しています。今後は、LINE WORKSやポータルサイトの機能をさらに活用するとともに、集まらない会議の仕組みづくりなどにも取り組み、職員の業務効率化を進めることで、利用者へのケアの充実につなげていきたいと考えています。



話すだけでパソコンへ



相愛苑ポータルサイト

アドバイザーからのコメント

AIを活用した客観的な課題分析により、職員全体が高い納得感を持って改善に取り組むことができました。情報共有の仕組みを見直したことで組織の透明性が向上し、自律的な改善を進める基盤が整いました。また、構築したポータルサイトは単なる資料置き場ではなく、組織の知識やノウハウを蓄積・共有する「集合知」として機能し始めています。今後は運用ルールの定期的な見直しを継続し、創出された時間と心の余裕を利用者一人ひとりのQOL向上につなげていただきたいと考えています。