

(別紙)

令和5年度デジタル技術を活用した障害福祉サービス事業所等支援事業 事業報告書

自治体名 東京都

【基本情報】

フリガナ	カブシキガイシャワカバケアセンター
法人名	株式会社わかばケアセンター
フリガナ	ワカバケアセンターニシアライ
事業所名	わかばケアセンター西新井
提供サービス（複数のサービスを提供している場合は、主たる1つのみ選択）	
居宅介護	
職員数（常勤換算数）【「全職員の月間勤務時間数」／「常勤職員の月間勤務時間数」にて算出（産休・育休、休職は除く）】	
6.7人	
ICT機器等導入完了日	令和6年3月21日

※行・列の追加は行わないでください。

（1）モデル事業の実施以前における当該事業所のICT機器等の導入・活用状況

業務内容	ICT機器等の導入・活用状況
支援記録の作成	部、ICT機器等を導入している（紙とICT機器等の両方で事務作業を行って
職員間の情報伝達・情報共有	部、ICT機器等を導入している（紙とICT機器等の両方で事務作業を行って
請求業務	部、ICT機器等を導入している（紙とICT機器等の両方で事務作業を行って
勤怠管理	部、ICT機器等を導入している（紙とICT機器等の両方で事務作業を行って
シフト表作成	部、ICT機器等を導入している（紙とICT機器等の両方で事務作業を行って
給与業務	部、ICT機器等を導入している（紙とICT機器等の両方で事務作業を行って

※「業務内容」に応じ、ICT機器等の導入・活用状況を選択してください。

- ①ICT機器等を導入していない（紙のみで対応）
- ②一部、ICT機器等を導入・活用している（紙とICT機器等で対応）
- ③ICT機器等を導入・活用している（全てICT機器等で対応）

（2）モデル事業実施によるICT機器等の導入状況

ICT機器等の種別	導入目的	製品名	台数	備考
①パソコン	②情報の共有化	HP Chromebook x360 14b-cb0005TU	6	

※「ICT機器等の種別」については次の中から選択し、その種別ごとに導入目的、製品名、台数等を記載してください。

- ・情報端末等・・・①パソコン、②スマートフォン、③タブレット、④インカム
- ・ソフトウェア・・・⑤記録・情報共有・請求関連業務ソフト、⑥勤怠管理・シフト表作成・人事給与関連業務ソフト
- ・通信環境機器・・・⑦Wi-Fi・ルーター
- なお、「⑧その他」を選択した場合には、「備考欄」に、ICT機器等の種別を記載してください。

※「導入目的」については、次の中から特に該当する番号を選択してください。

- ①作業の迅速化（支援記録の作成など）
- ②情報の共有化（職員間の情報伝達・情報共有など）
- ③業務の統合理化（請求業務、勤怠管理、シフト表作成、給与業務など）
- ④その他
- なお、「④その他」を選択した場合には、「備考欄」に、導入目的を記載してください。

(3) モデル事業を活用して改善を図った業務におけるICT機器等の導入前後の業務時間、作成文書量の状況

① ICT機器等導入前の業務時間内訳

業務内容	業務従事者数	発生件数		C. 1件当たりの 平均処理時間	年間業務時間 D (B×C)	1人あたり 業務時間 (D÷業務従事者数)	備 考
		A. ひと月当たり 発生件数	B. 年間発生件数 (A×12)				
① 支援記録の作成	5 人	209 件	2,508 件	5 分	209 時間	42 時間	
② 職員間の情報伝達・情報共有	75 人	2,149 件	25,788 件	5 分	2,149 時間	29 時間	
③ 請求業務	5 人	209 件	2,508 件	10 分	418 時間	84 時間	
			0 件		0 時間		
			0 件		0 時間		
		2,567 件	30,804 件	20 分	2,776 時間	154 時間	

※「具体的な業務内容」については、①支援記録の作成、②職員間の情報伝達・情報共有、③請求業務、④勤怠管理、⑤シフト表作成、⑥給与業務、⑦その他から選択してください。
なお、「その他」を選択した場合には、「備考欄」に、業務内容を記載してください。

以下の※1及び※2については、ICT機器等導入前の実際の業務状況に即した算出をお願いします。

<※1>A. ひと月当たり発生件数の算出方法

①と③は、介護記録システムの2023年9月のお客様の数の集計（サービスは、訪問介護、自費サービス、障害福祉サービス【居宅介護、移動支援、同行援護、重度訪問介護】）
②は、介護記録システムの2023年9月のサービスの集計（サービスは、訪問介護、自費サービス、障害福祉サービス【居宅介護、移動支援、同行援護、重度訪問介護】）

<※2>C. 1件当たりの平均処理時間の算出方法

①は、サービス提供責任者のお客様へのモニタリング業務や担当者会議の時間（要支援や計画の変更のないお客様を含んだ平均時間）
②は、訪問介護員がお客様へのサービス開始からサービス終了までの介護以外の作業時間（申し送りの確認や作業記録等）
③は、サービス提供責任者のお客様の一人あたり請求業務にかかる時間の平均（サービスは、訪問介護、自費サービス、障害福祉サービス【居宅介護、移動支援、同行援護、重度訪問介護】）

② ICT機器等導入後の業務時間内訳

業務内容	業務従事者数	発生件数		C. 1件当たりの 平均処理時間	年間業務時間 D (B×C)	1人あたり 業務時間 (D÷業務従事者数)	備 考
		A. ひと月当たり 発生件数	B. 年間発生件数 (A×12)				
① 支援記録の作成	7 人	201 件	2,412 件	5 分	201 時間	29 時間	
② 職員間の情報伝達・情報共有	73 人	2,260 件	27,120 件	5 分	2,260 時間	31 時間	
③ 請求業務	7 人	201 件	2,412 件	10 分	402 時間	57 時間	
			0 件		0 時間	0 時間	
			0 件		0 時間	0 時間	
		2,662 件	31,944 件	20 分	2,863 時間	117 時間	

※「具体的な業務内容」については、①支援記録の作成、②職員間の情報伝達・情報共有、③請求業務、④勤怠管理、⑤シフト表作成、⑥給与業務、⑦その他から選択してください。
なお、「その他」を選択した場合には、「備考欄」に、業務内容を記載してください。

以下の※1及び※2については、ICT機器等導入前の実際の業務状況に即した算出をお願いします。

<※1>A. ひと月当たり発生件数の算出方法

①と③は、介護記録システムの2024年3月のお客様の数の集計（サービスは、訪問介護、自費サービス、障害福祉サービス【居宅介護、移動支援、同行援護、重度訪問介護】）
②は、介護記録システムの2024年3月のサービスの集計（サービスは、訪問介護、自費サービス、障害福祉サービス【居宅介護、移動支援、同行援護、重度訪問介護】）

<※2>C. 1件当たりの平均処理時間の算出方法

①は、サービス提供責任者のお客様へのモニタリング業務や担当者会議の時間（要支援や計画の変更のないお客様を含んだ平均時間）
②は、訪問介護員がお客様へのサービス開始からサービス終了までの介護以外の作業時間（申し送りの確認や作業記録等）
③は、サービス提供責任者のお客様の一人あたり請求業務にかかる時間の平均（サービスは、訪問介護、自費サービス、障害福祉サービス【居宅介護、移動支援、同行援護、重度訪問介護】）

年間業務時間数削減率（％）

-3.1%

※以下のICT機器等導入前・後の作成文書量は、該当する文書がある場合に記載してください。

③ ICT機器等導入前の作成文書量

作成文書	作成文書量	
	A. ひと月当たり	B. 年間作成文書量 (A×12)
緊急連絡票	36.0 ページ	432 ページ
		0 ページ
		0 ページ
	36.0 ページ	432 ページ

④ ICT機器等導入後の作成文書量

作成文書	作成文書量	
	A. ひと月当たり	B. 年間作成文書量 (A×12)
緊急連絡票	34.7 ページ	416 ページ
		0 ページ
		0 ページ
	34.7 ページ	416 ページ

年間作成文書量削減率（％）

3.8%

(4) ICT機器等の導入効果

① 事業所におけるICT機器等導入の推進方法

事業所内にリーダーと担当者、本部の推進リーダー、外部の相談先としてGoogle社の体制で導入を進め、課題管理表による課題の共有にて実施した。
ICT機器にChromeBookを選定したことによるChromebookの操作に戸惑いや、現場の忙しさによる協力体制の獲得の難しさ、本部の推進リーダーの事業所の業務フローの認識の違いがなかなか協力体制が作られない状態にある。現在、4年前に購入したWindowsのノートPCで処理速度は遅いが、業務は実施できていたため、本プロジェクトで導入したICT機器は積極的に使われていない。

※事業所において、ICT機器等の導入をどのように進めたか（事業所内の推進体制、外部への相談など）を記載してください。

また、事業所にICT機器等の導入にあたり工夫した点、苦労した点がありましたら、その点も記載してください。

②ICT機器等の導入による業務の変化（複数選択可）

情報端末導入による効果	
☐	1 支援記録の作成に要する時間が減った。
☐	2 支援現場や外出先で支援記録の作成ができるようになった。
☐	3 インカム等の導入により、職員間の情報伝達や職員の移動負担が軽減した。
☐	4 利用者の情報を一元管理できるようになった。
☒	5 その他の効果があった。
☐	6 効果がなかった。

※「その他の効果があった」を選択した場合には、その内容を記載してください。

・本部へ事業所の業務フローの認識の違いがかなり情報共有や業務フローマニュアルの作成の業務の必要性がわかった。
・サービス提供責任者全員へノートPCを購入し、経営層のICT推進への強いコミットメントを従業員に伝えられた。

ソフトウェア導入による効果	
☐	1 支援記録の作成に要する時間が減った。
☐	2 支援現場や外出先で支援記録の作成ができるようになった。
☐	3 利用者の情報を一元管理できるようになった。
☐	4 記録業務、情報共有業務、請求業務を一気通貫で行えるようになった。
☐	5 勤怠管理、シフト表作成等の業務を一気通貫で行えるようになった。
☐	6 その他の効果があった。
☐	7 効果がなかった。

※「その他の効果があった」を選択した場合には、その内容を記載してください。

--

③ICT機器等の導入による業務効率化及び職員の業務負担軽減の状況

現状は、業務効率化や業務負担軽減の状況はない。逆に新しい機器の導入による負担増となっている。
今後、本部を中心にした業務フロー分析によるマニュアル作成による作業標準化やタッチパネルを活用したマニュアルや、業務データ収集による定量的で公正な評価制度の導入、安心安全な訪問介護のためのICT機器活用（チャット写真や音声などのコミュニケーションツールとしてのICT機器の活用）の導入を、積極的に事業所と情報共有することにより、来年度は一月あたりのお客数やサービス数の増加を目指す。Chromebookの導入による業務効率化効果は即実現できない。今後も継続して報告していきたい。

※ICT機器等の導入により、どのような業務改善ができ、どのような業務効率化が図られたのか、また、職員の業務負担軽減にどのような効果があったのか、具体的に記載してください。

④ICT機器等の導入による業務効率化で確保できた業務時間の活用方法

・ 自事業所のコミュニケーション強化や居宅支援事業所を含む円滑な情報共有による情報管理による業務効率化に活用した
・ 特定事業所加算取得に必要な取り組みに対する時間に活用した
・ ワークライフバランスの実現のための、残業時間の削減に活用した

※ICT機器等の導入により、業務効率化で確保できた職員の業務時間について、他のどのような業務に活用できたかなど、具体的に記載してください。

(5) ICT機器等の導入による費用面での効果

ICT機器等の導入による費用の縮減	有
-------------------	---

※ICT機器等の導入による費用の縮減が「有」の場合、以下についても回答をお願いします。

縮減額（円）	31,100円
職員の賃上げ等への充当	有
その他職場環境の改善への充当（※1）	有
サービスの質の向上に係る取組への充当（※2）	有

（※1）「その他職場環境の改善への充当」の内容について、具体的に記載してください。

管理職へ生成AIの導入へ充当する。生成AIの導入により、人事評価や介護チームの作成の補助、会議資料作成や報告書作成、職員に対する個別研修計画などに役立てる。

（※2）「サービスの質の向上に係る取組への充当」の内容について、具体的に記載してください。

介護の研修やキャリアアップ研修などによる取り組みに充当する。