

2-8				
主題	ビジネス用 SNS の導入による職員間コミュニケーションの改善した一事例			
副題	介護施設のデジタイゼーションとその先に見えた「DX」			
キーワード 1	ビジネス用 SNS	キーワード 2	コミュニケーション	研究(実践)期間 30ヶ月
法人名・事業所名	社福) 友愛十字会 友愛荘			
発表者(職種)	山口公司(介護主任)			
共同研究(実践)者	荒木杏奈(介護主任)			
電話	042-785-5626	FAX	042-785-5716	
事業所紹介	昭和 49 年町田市国師町に定員 78 名の従来型特養として開設した後、令和 3 年 6 月に、ユニット 60 床、多床室 40 床、ショートステイ 10 床の併設型特養として、同市内に移転改築しリニューアルオープンしました。「『あなた』と共に」をコンセプトに、利用者、ご家族、職員、地域とのつながりを大切にして運営しています。			
<p>《1. 研究(実践)前の状況と課題》</p> <p>友愛荘では、職場全体のコミュニケーションツールとして「業務連絡」という書面をプリントアウトし、各部署に配布し情報共有していた。さらに介護職員間においては、エクセルで連絡表を作成して事業所内のファイルサーバを介し、コミュニケーションツールとして共有したい内容を入力していた。また、庶務係と施設長以下主任までの役職者は、同様に各自の予定をエクセルに入力し、ファイルサーバ内に置いて共有していた。紙の使用や印刷のコストだけでなく、その手間や配布する労力は情報発信の度に付きまとう負担であり、エクセルにおいては誰かがファイルを開いていると追記できないなど、情報共有の仕組みに対しいくつかの課題を抱えていた。そこで一般的なチャット(メッセージのやりとりや通話機能)のあるアプリの導入も検討したが、個人で登録したアカウントを仕事上のコミュニケーションツールとして使用することに積極的でない職員もおり足踏み状態が続いていたところ、コロナ禍で職員間のコミュニケーションが希薄になる中、抜本的なシステムの見直しに対する期待が高まっていった。</p> <p>《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》</p> <p>職員間のコミュニケーションを負担なく円滑にすることを目的として、情報共有の仕組みをデジタイゼーションすることにより、職員間のコミュニケーションが活性化し良好な関係性が醸成できるのではないか。</p> <p>《3. 具体的な取り組みの内容》</p> <p>2020 年 12 月、情報共有を紙でなく、データで共有できないかを検討した。エクセルで共有できていたものはエクセルオンラインを使用し、随時の上書きができるよう変更した。その他の共有については、オンライン化することで個人情報の共有がし難くなることが予想されたため難航していたが、ビジネス用 SNS サービスに着目し導入を検討した。</p>				

ビジネス用 SNS サービスの検討においては『コスト、機能性、使いやすさ』を念頭に自分たちがどう使いたいかをイメージした上でサービスを選定し、2021 年 2 月に、まずは役職者 4 名でチャット機能から開始した。その翌月より使用にあたってのルールを作成し、相談係 3 名と庶務係 4 名を加えて活用を拡大した。2021 年 6 月の施設移転後も、各自の予定が入力できる“カレンダー機能”や重要な情報をメンバーに周知・共有できる“掲示板機能”を試行し、2022 年 6 月からは、さらに 2 ユニット介護職員 6 名と多床室 1 フロア介護職員 9 名を加え、介護現場での使用状況を確認しながら適宜使用ルールを修正し活用内容も拡げていった。

2022 年 9 月、ついに、全職種、全職員（約 60 名）での使用を開始した。チャット機能を使用して操作に慣れることから始め、実際のアプリの中で使用方法を説明しながら、これまでの情報共有に関する業務を移行していった。2023 年 7 月現在、職員予定表、物品貸出票、会議室等予約簿、会議録の共有、庶務への依頼（修理問い合わせ、購入依頼など）、ユニット（フロア）共有ノート、研修アンケートの作成と集計、BCP 発動時の連絡調整（フォーマット）作成、など、これまで紙ベースで共有・作成していた書類をデジタル化することができた。

《4. 取り組みの結果》

日々の情報共有がスムーズになることで、課題解決にかかるスピードが向上した。特にユニットでは職員が一人でユニット内にいる時間が多く、職員同士のコミュニケーションがとりにくい環境ではあるが、チャットでディスカッションもできることからコミュニケーションの場が設定できるようになった。第三者評価での職員調査の結果において、「良好な人間関係が構築されている」との回答が 2020 年度は 50%であったが、2022 年度には 72%と上昇した。

《5. 考察、まとめ》

職員間のコミュニケーションが良好であるという意見が増えたとは言え、全職員がそう思っていない現状もある。デジタル化を進める一方で、対面でのコミュニケーションの機会も確保しつつ、職員同士の関係性の構築を醸成していく必要もあるのではないかと考える。それは、人が人に行う介護現場だからこそ大切にすべき視点であり、もっと言えば新時代の介護に求められるリテラシーであり、私たちが向かうべき「DX」の一つのあり方なのではないでしょうか。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究(実践)発表を行うにあたり、ご本人（ご家族）に口頭にて確認をし、本発表以外では使用しないこと、それにより不利益を被ることはないことを説明し、回答をもって同意を得たこととした。

《7. 参考文献》

- ・ [デジタルトランスフォーメーション - Wikipedia](#)（2023 年 7 月 1 日閲覧）
- ・ AI ケアラボ 介護で求められている「DX とは何か？」（2023 年 7 月 1 日閲覧）
<https://ai-carelab.tryt-group.co.jp/article/dx-for-care/>
- ・ 厚生労働省 介護分野における生産性向上の取組の進め方（2023 年 7 月 1 日閲覧）
<https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei-elearning.html>

《8. 提案と発信》

ICT や IoT といったデジタル機器の導入は介護業界でも広まっています。いかにその事業所に合った使い方を見出して、有効活用できるかがポイントです。新しいシステムを導入した際にただ使うだけでなく、『使いこなす』ことで初めて DX への取組といえると思います。取り入れて使い方を考えて使いこなしていき変革していく、そのような柔軟性が介護職員には必要なのではないでしょうか。一緒に東京の介護を盛り上げていきましょう。