

3－1					
主題	新たな ICT 機器導入に伴う課題と職員の不安軽減のための取り組みについて				
副題	職員が安心して ICT 機器を活用できる環境作り				
キーワード 1	ICT 機器導入	キーワード 2	なし	研究(実践)期間	1 2 ヶ月

法人名	社福) 泉陽会	事業所名	第二光陽苑
発表者(職種)	猪原栄志郎(介護職員)、朝比奈南緒(介護職員)		
共同研究(実践)者	金田宗大(リーダー介護職員)、吉越海輝(生活相談員)、岡歩(介護職員)		

電 話	03-5991-9917	FAX	03-5991-9918
-----	--------------	-----	--------------

事業所紹介	当施設は平成 11 年開設の練馬区にある特別養護老人ホームである。1 階にデイサービス、認知症対応型デイサービス、居宅介護支援事業所、地域包括支援センターがあり、2 階3階に特養 100 床、ショートステイ 10 床がある。「個別ケアの充実」に取り組み、地域交流に力を入れている施設である。
-------	---

《1. 研究(実践)前の状況と課題》

当施設においては、記録業務や夜間の見守りなどが職員の負担になっていた。こうした課題を解決する手段として、法人内でプロジェクトを立ち上げ、当施設では令和 3 年度にスマートフォンと見守り機器 3 種、各機器の親機となるナースコールを導入、その後は導入済みの機器の増台、新たな見守り機器 1 種の導入を段階的に行った。しかし、ICT 機器の導入は業務効率化が期待できる一方で、職員にとっては操作への不安や業務手順の変化による戸惑いを生じさせる可能性がある。特に、ICT 機器に不慣れな職員にとっては、「使いこなせるか」「業務についていけるか」といった心理的負担が大きく、導入方法によっては現場の混乱を招く恐れもある。そこで、本取り組みでは、単なる業務効率化にとどまらず、職員が安心して ICT 機器を活用できる環境づくりを重視しながら、各種 ICT 機器の導入を進めることとした。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

本研究の目的は、新たな ICT 機器の導入により生じた課題を明らかにするとともに、導入前後に行った準備や支援体制が、職員の不安軽減および業務遂行の円滑化にどのような影響を与えたのかを検討することである。ICT 機器の導入にあたり、①操作研修の実施、②マニュアル整備、③ICT 担当職員による現場フォロー、④移行期間を設けた段階的導入、といった準備を行うことで、職員の ICT 機器に対する不安は軽減され、結果として業務への定着が進み、業務および情報共有の効率化につながると仮定した。

《3. 具体的な取り組みの内容》

令和 7 年度には新たな介護記録ソフト、無線インカム、タブレットを導入した。各機器の導入に際しては、機器の操作方法を周知し、導入後に各職員にアンケート形式での聞き取りを行った。新介護記録ソフト、タブレット、無線インカム導入の際には、PC、タブレット、スマートフォン、各端末での介護記録ソフトの操作方法に加え、無線インカムの操作方法を全介護職員が習得する必要がある、それまでの機器導入の際よりも、習得しなければならない操作が多岐に渡った。その導入にあたっては、職員が不安なく

業務を行えるよう、段階的かつ計画的な取り組みを行った。

①導入前準備 導入前には、管理職および現場職員を対象に、新たな介護記録ソフトの概要説明と導入目的の共有を行った。「業務を効率化するためのツールであること」「職員の負担軽減を目的としていること」を明確に伝え、導入に対する理解を深めることに努めた。また、各フロアに ICT 担当職員を複数名配置し、現場での相談窓口を明確化した。業務中に操作上の不明点が生じた場合には、その場で対応するなど即時フォローができる体制を整えた。

②操作研修およびマニュアル整備 全職員を対象に基本操作に関する研修を複数回実施した。研修内容は、記録入力、修正方法、情報の確認手順など、日常業務に直結する内容を中心とした。加えて、操作手順を簡潔にまとめたマニュアルを作成し、各フロアに常備することでいつでも確認できる体制を整えた。

③段階的導入とフォロー体制 導入初期は、前介護記録ソフトと併用する移行期間を 1 カ月間設け、職員が業務の流れを把握しながらパソコン、タブレット操作に慣れる時間を確保した。習得に時間がかかると思われたインカム（音声入力）については、前介護記録ソフトから完全移行後開始するようにした。

④導入後の振り返りと改善 導入後は、職員への聞き取りや簡易アンケートを実施し、不安点や課題を把握した。その結果をもとに、入力項目の見直しや運用方法の調整を行い、現場の意見を反映させながら改善を重ねた。

《4. 取り組みの結果》

新介護記録ソフト導入後、パソコンでまとめて入力する記録方法から、ケアを行った職員がタブレットやインカムでその場で記録するという方法に移行し、記録時間の大幅な短縮、手書きメモを廃止したことによるペーパーレス化を実現した。職員が業務に慣れるまでには個人差があり、習熟度合いによってフォローする体制が引き続き必要であるが、操作研修や段階的導入、ICT 担当職員により即時現場フォローを行ったことで、「操作が分からず不安を感じる」「業務に支障が出る」といった声は導入当初と比較して減少した。特に、マニュアルの常備や相談できる体制が整ったことにより、職員が安心して記録入力を行える環境が構築された。

《5. 考察、まとめ》

同時期に新介護記録ソフトを導入した同じ法人の他事業所では、ICT 担当職員は決まっておらず、令和 8 年 4 月現在インカムでの音声入力は開始されていない。ICT 導入の成否は、機器やシステムそのものよりも、「職員が安心して使える環境づくり」に大きく左右されることが明らかとなった。導入目的を事前に共有し、段階的に運用を進めたことで、職員の心理的負担を軽減できたと考えられる。また、ICT 担当職員を中心としたフォロー体制や、現場の声を反映した運用改善は定着に有効であったと考えられる。

《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》

厚生労働省：介護分野における ICT 化の推進について（2023）

公益社団法人日本介護福祉士会：介護現場における ICT 活用の現状と課題（2021）

《8. 提案と発信》

介護現場における ICT 導入を円滑に進めるためには、「準備」「フォロー」「振り返り」を継続的に行う体制づくりが重要であるとする。今後は定期的な操作研修の実施や、導入時の課題と対応策を整理した運用マニュアルの充実を図りたい。また、本発表を通じて、ICT 導入に不安を感じている他施設に対し、「完璧な導入を目指すのではなく、職員に寄り添いながら進めること」の重要性を発信していきたい。