

## ICT活用と柔軟な働き方で拓く、地域ケアの新しいかたち

### 1 働き方の概要

#### ICT化で人材不足に挑む、効率化と連携の仕組みづくり

当機構は「お困りごとからお楽しみまで」の理念のもと、障がいや難病を持つ方、ご高齢の方、赤ちゃんなどさまざまな方々へ、家事・介護・看護・リハビリを中心に幅広いサービスを提供しています。スタッフ一人ひとりの強みを活かし、旅行や整理収納、料理、中国語対応など得意分野をサービスに取り入れることで、利用者の暮らしをより豊かに彩り、日常の満足度や生活の質を向上させています。さらに、民家を活用したデイサービスやシェアハウスの運営、地域の方が気軽に集えるフリースペースの提供など、まちなかで支え合える取り組みにも力を注ぎました。

現在、スタッフは約200名で、介護福祉士や社会福祉士、看護師、保育士、ケアマネジャーなど有資格者が多数活躍。働き方も多様で、フルタイムだけでなく30時間・32時間の短時間勤務や週1〜3日勤務も可能です。スタッフのうち社会保険加入者は約80名、1か月単位の変形労働時間制を導入し、ケアの担い手と利用者の都合に合わせ柔軟にシフトを組めるのも特徴です。

こうした働き方を支えるのがICTです。**Google Workspaceを基盤に、メールやチャットを使い、スプレッドシートやドキュメントをドライブで**

**日常的に共有**。利用者やテーマごとのチャットグループで、通院などちょっとした単発依頼も速やかに調整できます。スタッフ専用サイトではマニュアルや募集中の仕事を公開し、ヘルパーが自由に仕事を選べる仕組みを整えています。さらに**介護記録アプリにより訪問先からスマートフォンで即時記録の共有が可能となり、紙記録に比べ効率が大幅に向上**。ケアに集中できる環境を生み出しています。くわえて多職種連携ツールMCSを活用し、医師や訪問看護師、リハビリ職との情報共有も円滑になり、入退院や在宅医療での連携も格段にスムーズになりました。

こうした取り組みの背景には、人材不足のなかでも業務効率を高め、1件でも多くの依頼に応えたいという強い想いがあります。さらに三鷹市では、1997年からSOHO(スモールオフィス・ホームオフィス)を推進する取り組みがあり、地域にテレワークの文化が根付いていたことも現在の仕組みづくりを後押ししています。訪問介護は事務所に戻りより自宅や拠点から記録・調整する方が合理的で、移動負担を減らすことで利用者と向き合う時間を増やすことにつながっているのです。

### 2 課題と対応策

#### 戸惑いから定着へ――介護・福祉現場でのICT導入の工夫



当機構では、ICTを活用した新しい介護の仕組みづくりに取り組んできましたが、導入当初は戸惑いも少なくありませんでした。たとえば、スタッフには60代や70代のベテランも多く、当初はガラケーしか使っていないスタッフも数多くいました。「スマホは難しい」「操作に

不安がある」といった声も聞かれました。しかし、スマホ操作に関するグループ研修や試行期間を設けて少しずつ慣れてもらうことで、2ヶ月もすると「紙に書くよりラク」「音声入力が便利」と好意的に受け入れ、むしろ率先して活用するようになりました。

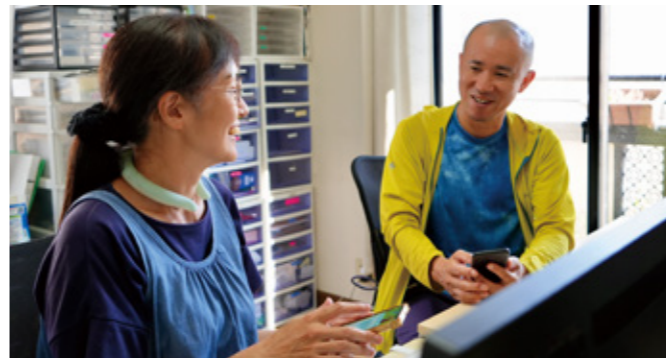
一方で、コーディネーターのオペレーションにも課題がありました。利用者ごとにタグを準備して開始・終了の打刻を管理する仕組みや請求業務との連携は、慣れるまでは非常に手間がかかりました。スマホに不調があると結局紙を併用する場面もあったのです。そこで、ICTに詳しいスタッフを中心にヘルプデスクを設置し、操作やトラブルへの対応を支援しました。また、コーディネーター間でクラウド上に手順書を置き、書き込み合うことで、常に最新の情報に更新し、運用は円滑になっています。

このように**新しいシステムやツールを導入するうえで特に意識したのは、単なる業務効率化ではなく、「ケアの質を高めるためのツールである」と**

**いうことを繰り返し伝えることでした**。システムを活用すれば定型業務はあらかじめ項目にチェックが入っているため、その分利用者のちょっとした変化や日常のエピソードの記録に時間を割くことができます。こうした情報は他のスタッフと瞬時に共有できるため、よりきめ細やかなケアにつながります。また、急な休みや交代が必要な場合でも、記録やチャットを活用すれば対応がスムーズになり、スタッフ間の負担も軽減されます。

### 3 成果

#### 柔軟な働き方が生む好循環 社員と会社、双方に広がるメリット



柔軟な働き方を取り入れることで、社員にとっても会社にとっても多くのメリットが生まれています。まず社員にとっては、**ケア以外の煩雑な書類作成業務がICTの導入によって大幅に減り、本来の現場業務に集中しやすくなった点が大きな変化です**。時間や労力をケアに注ぐことができるようになり、仕事のやりがいを感じやすくなりました。さらに、旅行や整理収納といった趣味や資格を生かした活動を仕事に取り入れる余地が広がり、自分の得意分野を活かせる場面も増えました。こうした環境は「辞めにくい」「続けやすい」と感じられる要因となり、社員の定着率向上にも結びついています。また、勤務スタイルの自由度

効率化の先には、利用者の生活を支えるケアの質の向上があることは働いている全員が実感しているところでしょう。ICTを味方にしながら、スタッフも利用者も安心できる環境づくりを着実に進めており、今後も引き続き改善を重ねていく予定です。

が高まったことで、一人ひとりの生活状況や特技に合わせた働き方ができるようになり、社員同士が互いの多様性を自然に尊重し合える雰囲気も育まれています。

一方で会社にとっても、柔軟な働き方の導入は大きなメリットをもたらしました。**ICTやペーパーレス化の進展によりケアに関する情報共有がスムーズになり、現場の課題や改善点について意見交換しやすい体制が整いました**。スタッフ同士が互いにストレスや不安をフォローし合えるようになり、結果的にサービスの質の向上にもつながっています。これにより、風通しのよい職場風土が醸成され、社員が安心して自分の意見や工夫を発信できるオープンな関係性も広がっています。さらに柔軟な働き方が評価され、複数の事業所に登録しているヘルパーからも選ばれやすくなり、人材の確保にもつながりました。結果として、働きやすい環境が社員の定着を促し、地域の中で事業所としての信頼やつながりを深めることにも寄与しています。

このように、柔軟な働き方の実践は、社員にとっては「働きやすさ」と「やりがい」を高め、会社にとっては「人材の確保」と「サービスの質の向上」を実現する好循環を生み出しています。

### 4 今後の方向性・メッセージ

#### ICT・AIで広げる新しい働き方と地域ケア

当機構は今後も、多様な人材が自らの強みを発揮しながら働ける環境を整備し、多様な働き方を選べる仕組みを拡げていきたいと思っています。具体的には、年内に利用者やヘルパーとの契約業務の電子化を行い、多くの書類に手書きをする負担を解消します。これにより、遠隔の家族や後見人との契約がしやすくなり、書類の保管も容易になります。また、現在は人的に担っているコーディネーターの調整業務についても、AIを導入することでマッチングのスピードと精度を高め、利用者とヘルパーの希望により応えやすくなることを目指します。さらに、ICTを活用して、ケアを利用する・提供するという役割の枠を超え、地域全体で支え合えるまちづくりにも力を入れていきたいと考えています。孤立しがちな高齢者や就労機会を失った方も、オンラインによる他者の見守りや交流など新たな役割を担える仕組みをつくることで、誰もが安心して暮らせる地域社会を実現していきたいです。

介護の現場では手続きや管理業務が複雑化し、本来重視すべきケアや人との関わりが後回しになることが少なくありません。だからこそ、**ICTを活用して柔軟な働き方を推進することは、仕事自体をより本質的**



代表理事 柳本 文貴様

**でシンプルなものへと整えていく重要な取り組みだと考えています**。形式的な書類仕事からスタッフを解放し、暮らしやすいのちを支えることを最も大事にできる社会へ。そんな働き方の広がりが、スタッフにも利用者にも、そして地域にも大きな安心をもたらすと信じています。当機構はその実現に向けて、今後も挑戦と改善を重ねていきます。