

「コロナ禍における介護のオンライン利活用」

特養係（ユニットリーダー）村田 菜朋子

特養係（ユニットリーダー）辻 万里奈

キーワード：外部記録、オンライン面会・会議などテクノロジーの利活用について

1. はじめに

2020年2月より「コロナ禍」といえる状況になり、従来までのテクノロジーとは比較にならないスピードで在宅ワーク、リモートワーク等のオンライン環境が進みました。

仕事のスタイルがこの間に10年進んだと言われていました。

そのような状況の中、介護・福祉という業界においても、先進的な取り組みやロボット・ICT(情報通信技術)などのテクノロジーの利活用が国より提唱されています。

当ホームでは、現状況下、国の方針を踏まえ、テクノロジーの利活用を進めています。

2. 目的

コロナ禍において、これまで「普通」であったことができなくなり、方法を変えざるを得ない必要性が生じてきた。これまでの方法より、生産性が高く、利便性が高い「オンライン化」が必須となり、当ホームにおいても様々なツールの利活用により、入居者様及び利用者様、そのご家族様、ひいては地域の皆様により信頼をしていただけるようなサービスを提供していかなければなりません。

そこで、当ホームがこれまで進めてきたICTの利活用の状況について報告する。

3. 方法

- (1) 外部記録…モバイルWiFiルーターを使用したホーム外での記録
- (2) 面会…タブレットを使用したオンライン面会
- (3) 会議…「Zoom」「Lifesize」「GoogleMeet」などの各種アプリの使用
- (4) 研修…「ウェビナー」などオンラインを使った研修受講
- (5) 採用活動…施設見学、面接などのオンライン化

4. 結果

- (1) 外部記録…訪問先において聞き取りながらの同時入力により約50%の記録が可能
- (2) オンライン面会…39件（令和2年4月1日～10月15日）
- (3) Web会議…24回（令和2年4月1日～9月30日）、1回につき2時間超の時間が

節約、計 48 時間以上の効率化が認められた

(4) Web 研修…20 回 (令和 2 年 4 月 1 日～9 月 30 日)、1 回につき 2 時間超の時間節約になり、計 40 時間以上の効率化が認められた

※受講した職員の 100%が従来の研修よりもオンライン研修の方が良いと回答

(5) オンライン採用活動…見学、採用面接ともに各 2 回実施、1 名の採用に至った。

5. 考察

オンラインの利活用により、作業効率の向上や移動時間の短縮等が目に見える結果となった。

会議や研修に関しては、ホーム内での参加が可能なことで、少し席を外して緊急の対応をしたりするなどの数字以外での効率化も認められた。

面会に関しては、コロナ禍でできなかった事がオンライン化によって可能となり、入居者や家族様の利便性向上に繋がった。

採用活動に関しても、施設見学等をお断りせざるを得ない状況下でもオンラインでの実施により、

6. 残された課題

今後、普及していくであろう 5G などにより、より高速化、大容量化、遅延なしという状況が進んでいく。その対応は必須で、より多くの業務においてオンライン化を進めることが必要と予想される。

個々の取り組みでは、外部記録ではモバイル WiFi ルーターの新たな使用方法の確立による活用頻度の増加、会議・研修では時間短縮・効率化できたものの、そうしてつくられた時間を入居者様への支援や学びの機会、働き方改革等に活かしていく仕組みづくりが今後の課題であり、介護現場がより使いやすく、便利なツールの開発を望む。