

「介護支援専門員（ケアマネジャー）の業務効率化・ICT化（情報通信技術の導入）について

在介係 主任 田中 清美

在介係 主任 鳥羽 たつみ

在介係 南橋 ます代、西村 拓也、古川 敏基

➤発表の趣旨

新型コロナウイルスの発生により、私たちの生活様式を大きく変えることとなった。

私たちケアマネジャーについても感染防止の観点から訪問や面談などの相談業務の自粛、事業所内のスタッフの間引き出勤、リモートワークの検討等を行うこととなった。

そのような中、ICT化（情報通信技術導入）による働き方改革、業務効率化等、業務全般の見直しを行ったので、その効果検証と経過報告、今後の課題等について報告する。

➤目的

ケアマネジャーについては、利用者、家族からの相談支援業務、各種帳票の作成業務、外部との連絡調整など多くの業務があり、その量及び時間は年々増加していました。更にコロナ禍において、働き方を変えざるを得なくなり、同時期に法人内においてICT化（情報通信技術導入）が進んできたことにより、それらを利活用し、業務効率化に取り組んだ。

➤問題点、原因

- ・業務の問題点、原因の洗い出し～改善に向けた解決策の提案
- ・相談記録、ケアプランの作成時間の増加
- ・感染予防対策のためサービス担当者会議を開催できない。
- ・サービス事業所などへの連絡、通信手段がアナログ、スムーズにいかない。
- ・スケジュール管理、各ケアマネ等への情報共有にはミスが発生していた。

➤解決策

- ・ICT化の内容
 - ①郵送・電話・FAX⇒電子メール、コミュニケーションアプリ（SNS）に活用
 - ②サービス担当者会議（現地会議）⇒オンライン会議（Zoom）
 - ③各帳票類のペーパーレス化（紙の書類⇒デジタルデータ化へ）
 - ④リモートワークの整備（外部から端末を操作して業務を可能にするなど）

➤効果（結果）

- ・オンラインでの時間の短縮などについて
- ・ペーパーレス化のメリットについて
- ・リモートワークのメリットについて

➤今後の課題、まとめ

- ・ケアマネ業務改革⇒ICT化による担当件数の増大、他事業所への発信
- ・ケアマネを魅力ある職種にしたい。（イメージアップ作戦）

➤パワーポイントの内容、流れ（スライド17枚）

- ・社会福祉法人 鈴鹿福祉会 鈴鹿グリーンホーム居宅支援事業所の紹介
- ・鈴鹿市(特に鈴鹿市西部)の人口状況＝施設長のデータを活用させていただきます。
- ・居宅支援事業所の仕事内容の紹介
- ・介護支援専門員の仕事内容（業務）の紹介
- ・ICT化への取り組み
 - ①郵送・電話・FAX⇒電子メール、コミュニケーションアプリ（SNS）に活用
 - ②サービス担当者会議（現地会議）⇒オンライン会議（Zoom）
 - ③各帳票のペーパーレス化（紙の書類⇒デジタルデータ化へ）
 - ④リモートワークの整備（外部から端末操作し業務を可能にするなど）