



テーマ

ICT導入による業務改善

はじめに

高知県では、少子高齢化が止まらず高齢化率は全国で2番目、出生数も令和6年は過去最少数になったことや若年層の県外へ流出も年々増加しています。人口減少による全産業において人手不足になってきている中、福祉人材の確保は、ますます深刻化していきます。これから更に進むと予想される人口減少による福祉人材不足に立ち向かうためにも、今まで以上に職員にとって働きやすい職場づくりに力を入れることで、既存職員の定着率向上や就職先として選ばれる施設・事業所になることが求められます。

そのため今号では、働きやすい職場づくりの1つの手段であるICTに着目し、「ICT導入による業務改善」をテーマに先駆的にICTを取入れ、業務の効率化による定着・人材確保に繋がっている施設・事業所を紹介します。

「福祉職場における人材確保、育成及び定着」に関する現状と課題の調査結果（抜粋）

令和6年10月に実施した県内全事業所を対象にした「福祉職場における人材確保、育成及び定着」に関するアンケートでは、46.4%が導入済みとなっている一方で、未定と回答する施設・事業所も32.3%あります。

また、ICT導入により、職員の負担軽減や職員間の情報共有が進んだ等の効果がある一方で、諸経費の確保の難しさや導入に取り組む余裕がない等の課題からICT機器導入が進んでいない事業所もあります。

調査対象事業数：1,798箇所 回答率 42.8%

(対象：高知県社協が把握する高知県にある全ての福祉事業所、実施主体高知県社会福祉協議会)

ICTの導入状況

導入済	46.4%	未定	32.3%	未回答	0.8%
導入を検討中	10.9%	導入予定なし	9.6%		

ICTの内容

サービス提供の記録	63.9%	職員間スケジュール管理	28.0%
職員の勤怠管理	44.5%	家族との連絡・情報共有	24.6%
職員間の情報共有	33.6%	利用者の見守り	19.3%
		その他	9.2%

ICT導入の効果

職員の負担の軽減	64.4%	職場の人手不足解消	6.4%
職員間の情報共有の進んだ	52.1%	その他	9.5%
利用者・家族のサービス向上	23.2%	未回答	2.2%

ICTを導入していない理由

諸経費の確保が困難	53.1%	職員の理解が得られない	8.4%
導入に取り組む余裕がない	37.3%	その他	14.3%
導入のノウハウがない	34.9%	未回答	6.6%

ICTとは、「情報通信技術」のことでネットワークや通信機器など、情報伝達や処理に関わる技術・サービスのことを指し、業務効率化の1つの手立てとして他産業を含む多方面からも効果が見込まれています。

おわりに

今回の事例から分かったこと

今回の事例から、ICT導入による業務改善は、職員にとって働きやすい環境づくりだけでなく、利用者にとっても安心できるサービスの質の向上にも繋がっていることが分かりました。2施設とも、インカムや介護記録ソフト等を導入することで職員同士の効率的な情報共有となり、職員の負担軽減だけでなく、業務の効率化によって生み出された時間を利用者の新たな支援に繋げることができています。

こうしたことからICT導入によるメリットは、職員の負担軽減や利用者に対する支援の充実等が挙げられ、職員の定着率の向上だけでなく、求職者からも魅力的であり選ばれる施設・事業所になると考えられます。

これから…

高知県では、ICT導入推進に向けて補助金制度や相談窓口を設けています。補助金申請には、要件や申請期間等がありますので、高知県庁のホームページ等を確認してください。求職者募集や職員研修についてのお問い合わせは、本会福祉人材センターまでお気軽にお問い合わせください。

サポート事業・補助金情報一覧

高齢者分野	補助金申請：長寿社会課「高知県介護事業所デジタル化支援事業」(088-823-9632) 相談先：こうち介護生産性向上総合支援センター【介護ロボット・ICT導入等個別相談・試用貸出等】(088-871-6234)
障害分野	補助金申請：障害福祉課「高知県障害福祉施設等デジタル化支援事業」(088-823-9635) 相談先：高知県子ども・福祉政策部 障害福祉課にご相談ください。 ※高知市所在の事業所は当該補助金の補助対象外となります。
保育分野	事業所所在地である各市町村の子育て支援関係の部署までご相談ください。

参考：厚生労働省「介護現場におけるICTの利用促進」
高知県子ども・福祉政策部(長寿社会課、障害支援課、幼保支援課)
長寿社会課「日本の健康長寿県構想(第5期)」
障害福祉課「第7期高知県障害福祉計画・第3期高知県障害児福祉計画」
R6.実態調査「福祉職場における人材確保、育成及び定着」

令和7年度
社会福祉施設
総合損害補償

しせつの損害補償

インターネットで保険料試算できます

ふくしの保険 検索

老人福祉施設、
障害者支援施設、
児童福祉施設などに

スケールメリットを活かした割安な保険料で
充実補償をご提供します!

加入対象は、社協の会員である
社会福祉法人等が運営する社会
福祉施設です。

プラン1 施設業務の補償 (賠償責任保険、動産総合保険等)

① 基本補償(賠償・見舞)		保険期間1年
▶ 保険金額		
賠償事故	基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)
身体賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円
財物賠償(1事故)	2,000万円	2,000万円
受託・管理財物賠償(期間中)	200万円	200万円
うち現金支払限度額(期間中)	20万円	20万円
人格権侵害(期間中)	1,000万円	1,000万円
身体・財物の損壊を伴わない経済的損失(期間中)	1,000万円	1,000万円
徘徊時賠償(期間中)	2,000万円	2,000万円
お見舞い等	事故対応特別費用(期間中)	500万円
	被害者対応費用(1名につき)	1事故10万円限度
	傷害見舞費用	死亡時100万円 入院時1.5~7万円 通院時1~3.5万円

▶ 年額保険料(掛金)	
定員	基本補償(A型)
1~50名	35,000~61,460円
51~100名	68,270~97,000円
100名以降1名~10名増ごと	1,500円

- プラン2 施設利用者の補償
- プラン3 職員等の補償
- プラン4 法人役員等の補償



●この保険は全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約(賠償責任保険、医師賠償責任保険、看護職賠償責任保険、雇用慣行賠償責任保険、役員賠償責任保険、サイバー保険、普通傷害保険、労働災害総合保険、約定履行費用保険、動産総合保険、費用・利益保険)です。

●このご案内は概要を説明したものです。詳細は「しせつの損害補償」手引またはホームページをご参照ください。

団体契約者 **社会福祉法人 全国社会福祉協議会**
〈引受幹事〉損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課
TEL: 03(3349)5137
受付時間：平日の9:00~17:00(土日・祝日、年末年始を除きます。)

取扱代理店 **株式会社 福祉保険サービス**
〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F
TEL: 03(3581)4667
受付時間：平日の9:30~17:30(土日・祝日、年末年始を除きます。)

(SJ24-11108より抜粋)



お問い合わせ

高知県社会福祉協議会・高知県福祉人材センター

〒780-8567 高知市朝倉戊 375-1 県立ふくし交流プラザ内1階
窓口時間 平日(月-金) 9:00~17:00

TEL 088(844)3511 FAX 088(821)6765

e-mail jinzai@pippikochi.or.jp



高知県福祉人材センター
フクシでグッジョブ HP

～『ICT導入による業務改善』の事例紹介～



開設：1983年（2021年ステージ桜が丘に名称変更）
事業所地域：安芸市

社会福祉法人土佐厚生会 障害者支援施設 ステージ桜が丘



生活支援主任心得
小原政光

業務執行理事・施設長
伊東健一

ICTを導入するきっかけ

これまで利用者との連絡手段はナースコールを活用していましたが、職員にかかる負担の増加、利用者への円滑なサービス提供が難しくなるといったことが発生しており、課題と感じていました。そんな中、老朽化に伴う施設移転にあたり、法人内でも業務改善へ向けた取組が始まりました。現場の課題意識と管理職の業務改善の意識が合致したため、互いに向かう方向性について比較的スムーズな目的共有ができたと考えています。

インカム導入に向けた取組

課題を解決できる機器として「インカム」に焦点を当て、導入を進めていきました。

①職員の誰もが使いこなせる機器選び

インカムは、有線端末・無線端末（Bluetooth）、スマートフォンを活用したアプリの3種類から検討し、各業者へ機能や使用方法、費用等を聞き取ったうえで、実際にデモ機を使用し、比較を行いました。結果、機能がシンプルかつ簡単な操作であり、ナースコールとも連動でき、マイク音も明瞭な有線式インカムを採択しました。その後、体制整備として施設全体のWi-Fi設置やIP電話機への交換を進めました。



②導入に向けた予算確保

施設長から費用確保の為の根拠として、機種毎の導入費用以外にも導入効果や現場職員の納得感などを確認されましたが、何度も調べて報告することで熱意も伝わり、導入を検討してくれるようになりました。方向性が決まってから導入計画が出来上がるまで半年かかりましたが、導入に向けて施設長と何度もやり取りを交わしていく中で自然と信頼関係も積み上がり、気軽に相談できる関係性になっています。

導入して良かったこと・苦勞したこと

導入したコール連動式のインカムは、インカム所持者への音声マイクを通じてコール場所の連絡が有り、利用者対応がスムーズになり、職員の全体共有も安易になりました。また、動作の無駄も省かれ、当初課題を軽減することができました。しかも、利用者へも落ち着いた安心できる環境を提供できるようになりました。更に付随して有線からWi-Fi環境に変更することで、自由な場所にパソコンを持ち出し、記録入力や支援内容の確認もできるようになった為、Wi-Fi環境に変更すること自体も効果があったと感じています。

一方で、Wi-Fi子機の設置により互いのネットワーク環境に干渉し、接続が不安定になるトラブルや音声の途切れが発生しましたが、見直すことでエラーを軽減できました。

今後の課題と他のICT機器導入の検討

今後はインカムのWi-Fi環境の見直しと併せて、より良い機器の情報収集を進めるとともに、AIを用いた会議・研修内容の記録作成や介護記録システムの導入も視野に入れ、今後の業務効率化やサービスの向上に向けた検討を進めていきたいと考えています。



開設：1996年
事業所地域：高知市

社会福祉法人ふるさと会 特別養護老人ホーム 森の里高知



施設長
山本貴一

導入のきっかけは 職員の働きやすさ向上

当施設では、今後さらに進むと予想される介護人材の減少に備え、業務の効率化と職員の働きやすさ向上を目的にICTの導入を検討することになりました。長年使用してきたナースコールシステムの故障を機に、見守り支援機器や介護記録ソフトを導入し、記録や情報共有の手間を軽減することで、職員の業務負担を大きく削減することに成功しました。導入にあたっては、ランニングコストにも配慮し、維持管理しやすい機器を選定したことや、県からの補助金や助成金が活用できる時期であったことも、導入のきっかけとして大きな要因となりました。

導入にあたって 積極的に情報収集

ICT導入にあたっては、職員が積極的に福祉機器のフェアやフォーラムに参加し、最新の見守りシステムや介護支援機器の有用性について情報収集を行っていました。現場のニーズに合った製品を見極める中で、実際のデモ機や導入事例に触れることで、機器がもたらす業務負担の軽減や安全性向上に大きな可能性を感じたことが、導入の後押しになりました。



導入によって効率性が向上

ICT導入により、介護記録ソフトの活用で入力時間が大幅に短縮することができました。これにより、職員は空いた時間を利用者との散歩に費やすなど、楽しみにつながる支援に充てられるようになってきました。また、手が離せない場合でも音声入力を活用することで効率的な記録が可能となり、さらに、遠隔での見守りが可能になったことによる巡回の省略化が進み、職員の負担軽減に寄与しています。加えて、ノーリフティングケアの導入により、職員の腰痛も減少しており、それを知った元職員も復帰することに繋がりました。

操作習熟の差を埋めることが課題

導入には良い事ばかりだけではなく、職員の世代差による操作習熟の時間差が開くことも多くみられ、「機械より人力の方が早いのでは」といった定着しにくい意識も根強く残りました。さらに、システムの安定運用にはWi-Fi環境の整備が不可欠であり、その準備や、導入費用、修理費といった経済的負担もあり、これらを乗り越えるための工夫と努力が求められました。この操作性に関しては、操作が苦手の職員は音声入力の活用をすることで、他の職員との差を埋めるよう工夫しました。

さらなるICT導入へ

これからも、職員からの意見を踏まえながら、さらなるICT機器の導入を検討していきたいと思っています。また、ICTに限らず業務改善につながる新たな取組も積極的に取り入れていきたいと考えています。特に、郵送物の電子化による管理効率の向上や紙の削減を強く希望しており、環境負荷軽減と業務効率化の両面から実現を目指しています。今後も現場の声を反映しながら、より働きやすい環境づくりに努めていきたいと思っています。