令和７年度 介護現場の生産性向上に関する普及加速化事業一式
生産性向上の取組に関する介護事業所向けビギナーセミナー

カインドハート四條畷による介護ソフト、タブレット導入による事務作業時間削減の取り組み報告

2025年７月７日

【事業所名】 カインドハート四條畷

【報告者名】 清水　善之介

01　事業所概要

02　取組概要・流れ

03　取組結果・成果

04　取組のまとめ

01

事業所概要

01　事業所概要

- カインドハート四條畷
- サービス種類：訪問介護
- 開設日：2019年03月21日
- 所在地：大阪府四条畷市二丁通町19－27
- 利用者数：39名（令和7年1月実績）
- 従業員数：18名（社員パートを含む）

02

取組概要・流れ

02　取組概要・流れ

	手順	進めるコツ	今回の取り組みにおける、主な実施事項・流れ	
P	手順1 改善活動の準備をしよう	□ 改善活動をするプロジェクトチームを立ち上げ、プロジェクトリーダーを決める □ 経営層から施設全体への取組開始のキックオフ宣言をする □ 外部の研修会を活用する	• 情報収集 • 経営層からのキックオフ宣言 • プロジェクトチームの立ち上げ、メンバーの役割分担の決定	5・6月
P	手順2 現場の課題を見える化しよう	□ 「課題把握シート」「気づきシート」から課題を抽出する □ 「因果関係図」「課題分析シート」により課題を構造化する □ 「業務時間見える化ツール」により業務を定量的に把握する	• 気づきシートの収集 • 緩やかな因果関係図の作成 • 課題解決の道筋の文章化の作成	7月
P	手順3 実行計画を立てよう	□ 考えられる取組を出し合い課題解決までの道筋を描き、「改善方針シート」で整理する □ 「進捗管理シート」において成果を測定する指標を定める	• 導入計画書の作成	7・8月
D	手順4 改善活動に取り組もう	□ まずはとにかく取り組み、試行錯誤を繰り返す □ 小さな改善事例を作り出す	• 導入準備 • 手順書・マニュアルの作成 • テクノロジーの活用 • 小さな改善事例の共有	9-1月
C	手順5 改善活動を振り返ろう	□ 「進捗管理シート」により予め定めた成果指標や観察のポイントを確認する □ 上手くいった点、いかなかった点を整理する	• KPIの測定（目標値vs実績値） • 目標値と実績値に差異が生じた際の要因等の検討	10-3月
A	手順6 実行計画を練り直そう	□ 上手くいった点、いかなかった点について、分析を加える □ 他の取組も含め、実行計画に修正を加える	• 要因に対する対応策の検討 • 導入計画書/取組内容の見直し	10-3月

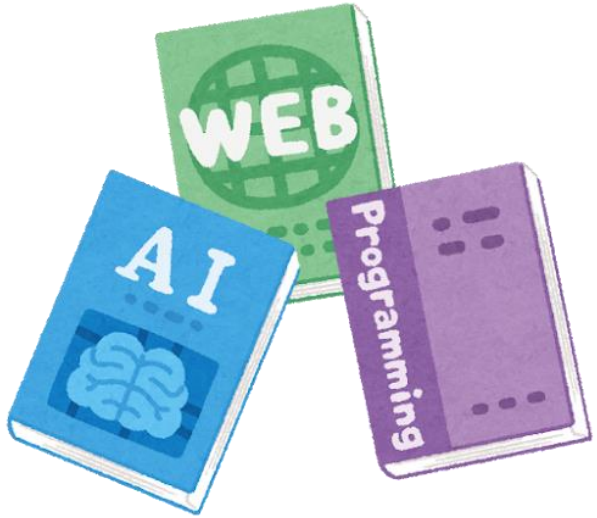
03

取組結果・成果

【手順１】改善活動の準備をしよう

①テクノロジーに関する情報収集を行う

・タブレット端末を使用した訪問介護記録、実績処理等について、各介護ソフト会社に問い合わせる。
・資料の取り寄せや、WEB上でソフトの機能や仕様について説明を受ける。
・各ソフトに対応するタブレットの機種を調べる。



【手順１】改善活動の準備をしよう

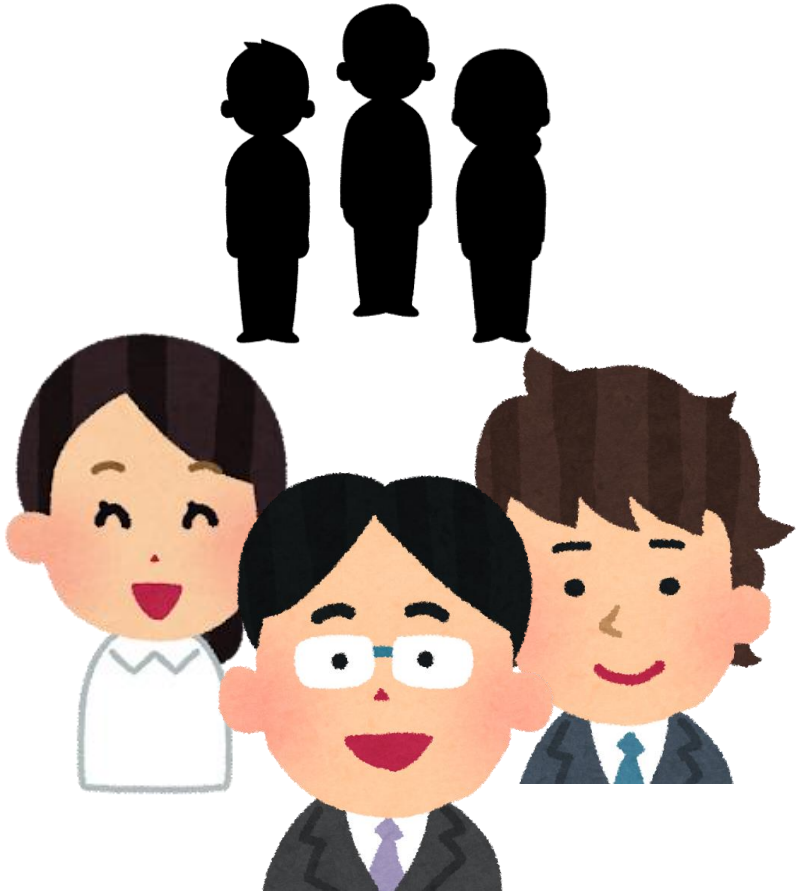
②組織全体の合意形成を行う

・今回のプロジェクトを実行するにあたり、責任者を交えプロジェクトの概要について計画
・責任者より部門管理者にITを活用した業務負担軽減の取り組みについて共有する

【手順１】改善活動の準備をしよう

③実施体制の整備について行った事

・ITに強いプロジェクトリーダー1名と事務1名、訪問介護管理者の計3名をメンバーとして選任。
・統括責任者1名、統括2名が報告を受け必要に応じて補助等の支援を行う体制を整える。

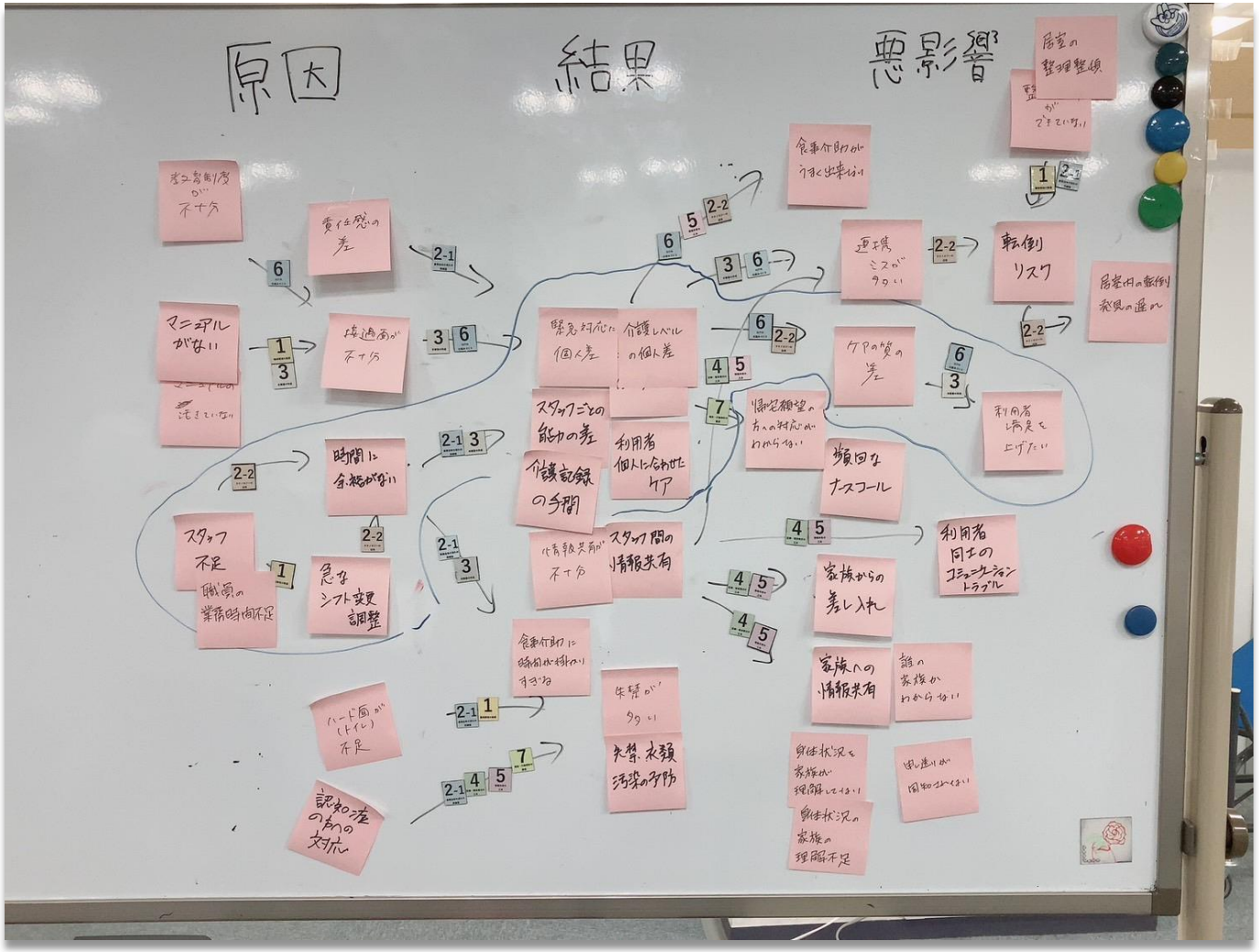


【手順2】現場の課題を見える化しよう

【原因】
- スタッフ不足で手が足りない
- 職員の時間的余裕がない

【結果】
- スタッフへの教育や指導が適切に行えず
- スタッフごとの能力の差に繋がっている。
- 利用者個人に合わせたケアが提供できない

【悪影響】
- スタッフごとのケアの質の差に繋がり
- 利用者満足度の低下に繋がっていると予測



【手順2】現場の課題を見える化しよう

時間が足りない…

→

どの業務に時間を
取られている？

→

それはICTで
解決できるか？

なぜ足りないか？

・そもそも職員が不足している
・急なサービスやシフト変更
　への対応に手を取られる
◎業務量が多い

どの業務に時間がかかるか？

・シフト作成やサービス調整
・トラブルや緊急対応
◎実績の入力や確認
◎レセプト業務

ICTの導入で
業務効率化できるか？

・シフト作成
◎実績の入力や確認を
　紙からデジタル化
◎レセプト業務

【手順2】現場の課題を見える化しよう

「課題解決の道筋づけ支援シート」

深堀原因 職員の業務時間の不足 に対し、

介護ロボットの種類 記録ソフト、端末 を導入することにより

好転換された深堀原因 事務作業にかかる時間の削減 となり、

原因 教育制度の不十分 という問題が解消・軽減され

結果 スタッフごとの能力の差 がなくなり、

悪影響 利用者満足度 の改善が期待できる。

© 2024 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【手順3】実行計画を立てよう

【導入計画書の作成】

Ⅰ.本プロジェクトの目的
ケアの質を高め、利用者満足度の高い施設を目指す。

Ⅱ.現場課題の解決の道筋（課題の見える化による検討結果）
職員の業務時間不足に対し、記録ソフトやタブレット端末を導入する事により、事務作業に掛かる時間の削減となり、
教育制度の不十分が解消され、スタッフごとの能力差がなくなり、利用者満足度の向上につながる。

Ⅲ.導入する介護ロボット・ICT
①介護ソフト　カイポケの導入
②実績入力用のツールとしてタブレット端末の導入

Ⅳ.介護ロボット・ICT導入成果を測るKPI（成果指標）
事務作業に掛かる時間の削減。
現場の職員に対して導入に伴う負担や手間についてアンケートを実施する。

【手順4】改善活動に取り組もう ～導入準備～

【テクノロジーの導入準備として、どの様な事を行ったのか】

①介護ソフトの導入に際し資料の取り寄せ、見積もりの手配を行う
↓
②対応するタブレット機器の種類について検討、見積もりの手配
↓
③集まった情報でプロジェクトメンバーを中心に検討会を行い絞り込む
↓
④導入するソフト及びタブレットの機種について決定
↓
⑤各部門管理者を中心に移行及び今後のスケジュールについて共有
↓
⑥ソフト会社と調整を行い、データ移行の準備、スケジュール調整を行う
↓
⑦管理者を中心に実際に使用してもらい、不具合等問題ないか確認しながら2カ月後完全移行を目指す

【手順4】改善活動に取り組もう ～手順書・マニュアルの作成～

【手順書・マニュアルの作成】

- 介護ソフトの使用方法、タブレットでの記録方法についてソフト会社より説明を受ける。

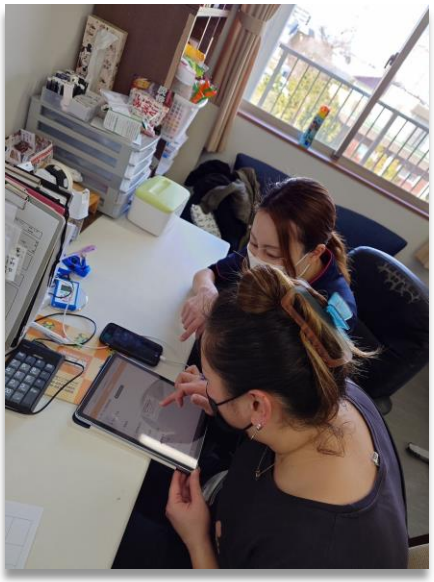
- ソフト会社の作成したマニュアル、手順書の内容を事業所内で共有する。
  ①カイポケ訪問記録管理者向けマニュアル
  ②カイポケ訪問記録ヘルパー向けマニュアル
  ③カイポケ訪問記録簡単操作ガイド

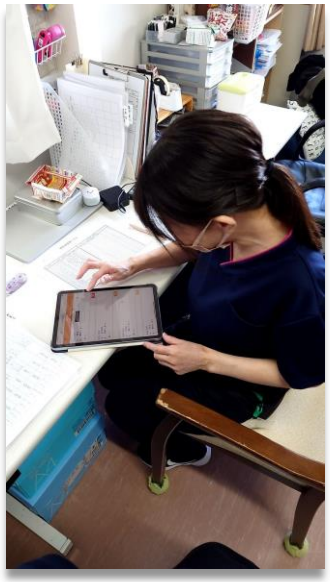
【手順4】改善活動に取り組もう ～テクノロジーの活用～

【実際の取り組み内容について】

- サービス提供責任者の予定に沿って介護士がサービス提供後、タブレットにて記録を入力する。
  ※初回は説明しながら実際にタブレットを触ってもらい、操作方法を覚えてもらう。
  ※また、導入１カ月目は以前の紙ベースの記録と併用し、情報の漏れ等がないか確認を行った。

- 利用者情報の共有やサ責からの指示とスタッフからの報告をカイポケ上で行えるようにした。
  ※以前は出勤時ノートに記載した内容を確認する形であったが事前に個人のスマホ等で確認できるようにした。





【手順4】改善活動に取り組もう ～小さな改善事例の共有～

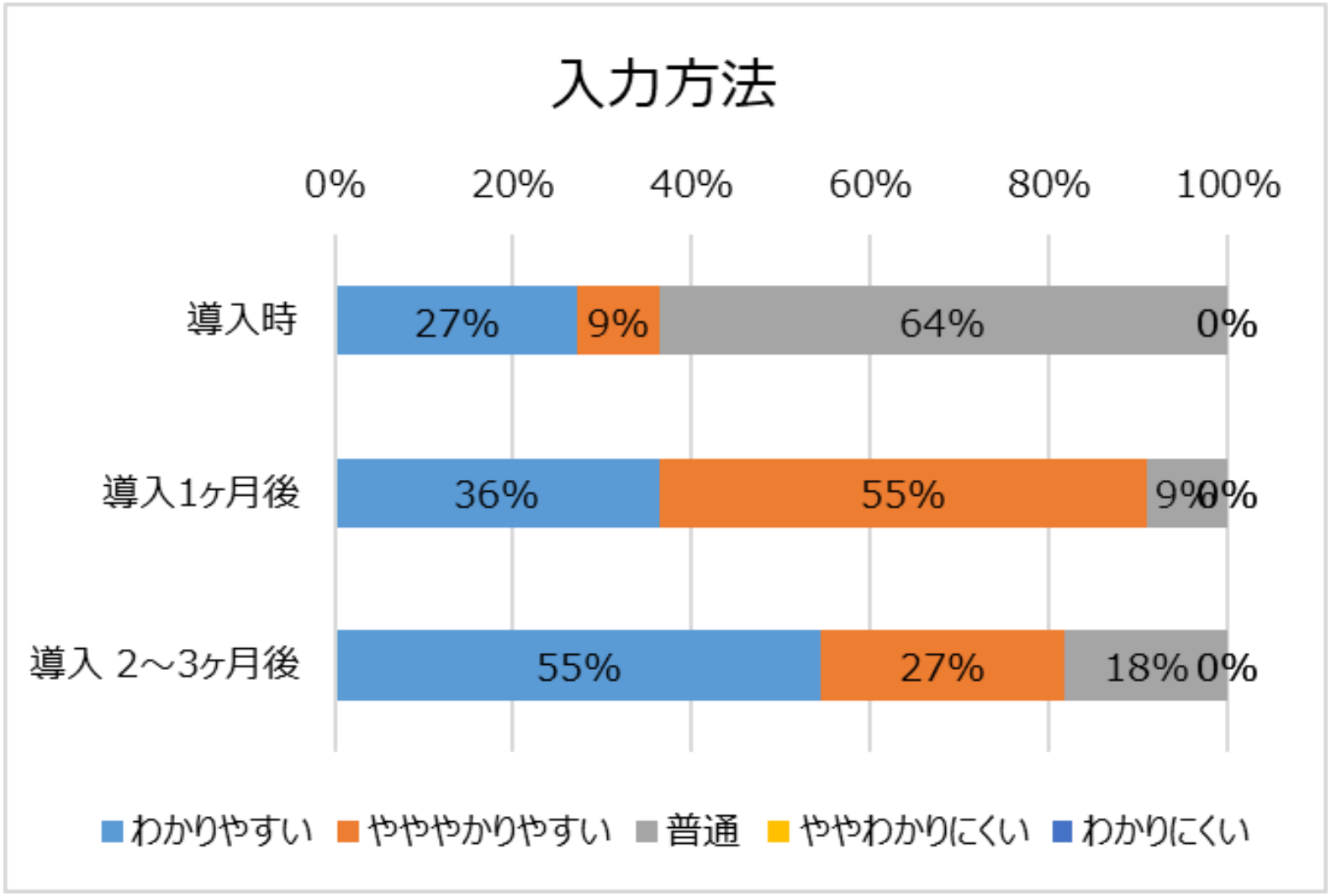
【小さな改善事例や事業所内での共有方法、職員の反応や変化について】

①職員のIDやパスワードは名前と通し番号にて作成、管理者がパスワード付きのExcelファイルにて保管する。
②介護ソフトの連携機能を活用し、社内の利用者情報の共有、提供予定、実績の共有を行い。
　できるだけ紙やFAXのやり取りを減らす。
③介護ソフト移行に関わる疑問や問題の解決方法として、ソフト会社のサポートのみに頼らない。
　社内で経験のある職員や、ITに強く理解度の高いスタッフを相談窓口として一緒に解決に取り組む事で
　解決に繋がった場面もよく見られた。
④レセプト業務については各事業所責任者と、事務部門にてダブルチェックを入念に行い、ミスの発見に繋がった。
　ミスの内容についてはグループLINEを使用し管理者間で共有、注意喚起を行った。
※後日、給付管理報告のフォーマットを作成し、ダブルチェック項目を明確にする事でミスの軽減に努めている。

【手順5】改善活動を振り返ろう

1.入力方法の説明、指導について

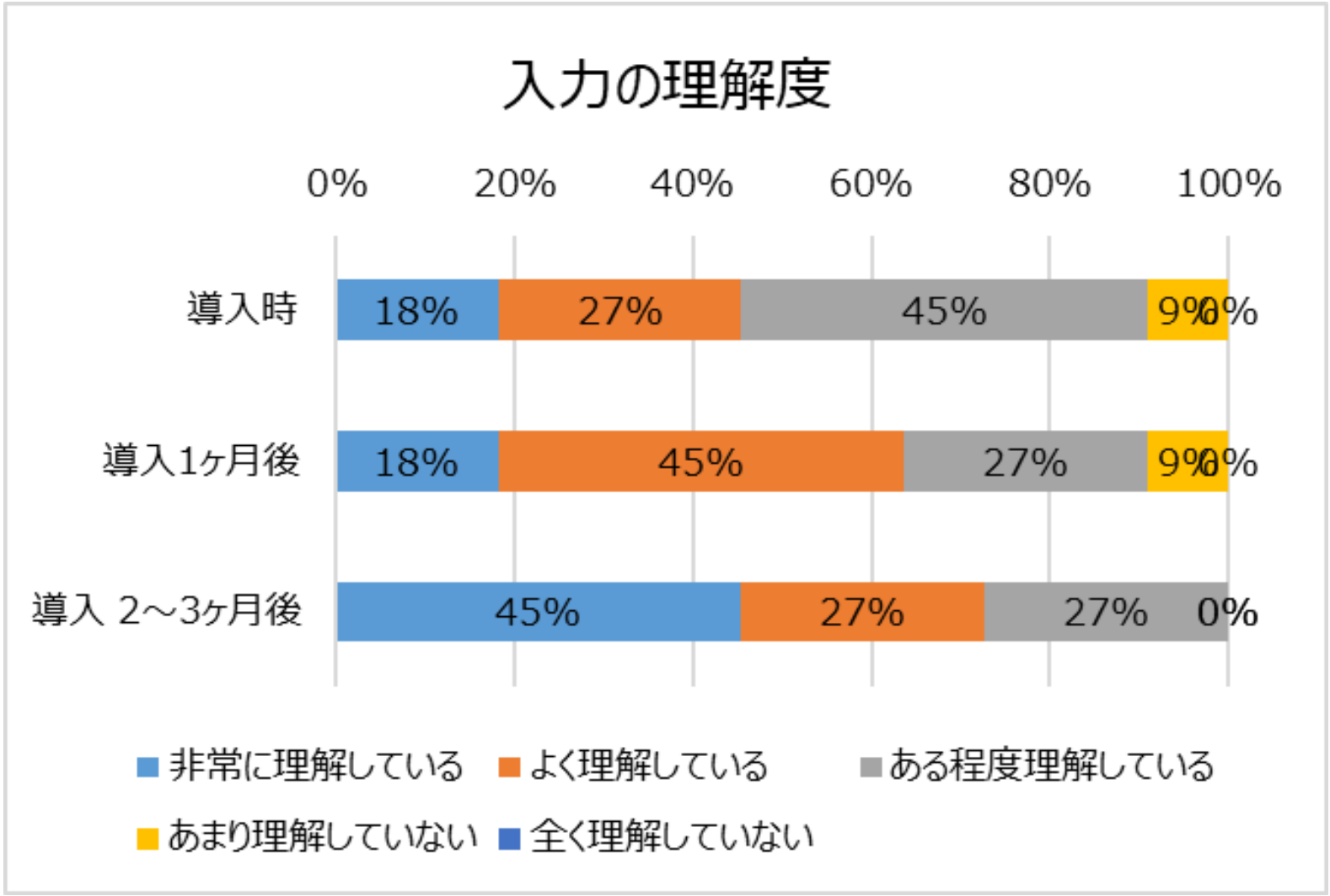
導入時、普通の割合が多かったが
時間経過と共に、分かりやすい、
やや分かりやすいが順調に増えており、
入力方法の説明、指導については
概ね適切に行えている。



【手順5】改善活動を振り返ろう

2.入力の理解度について

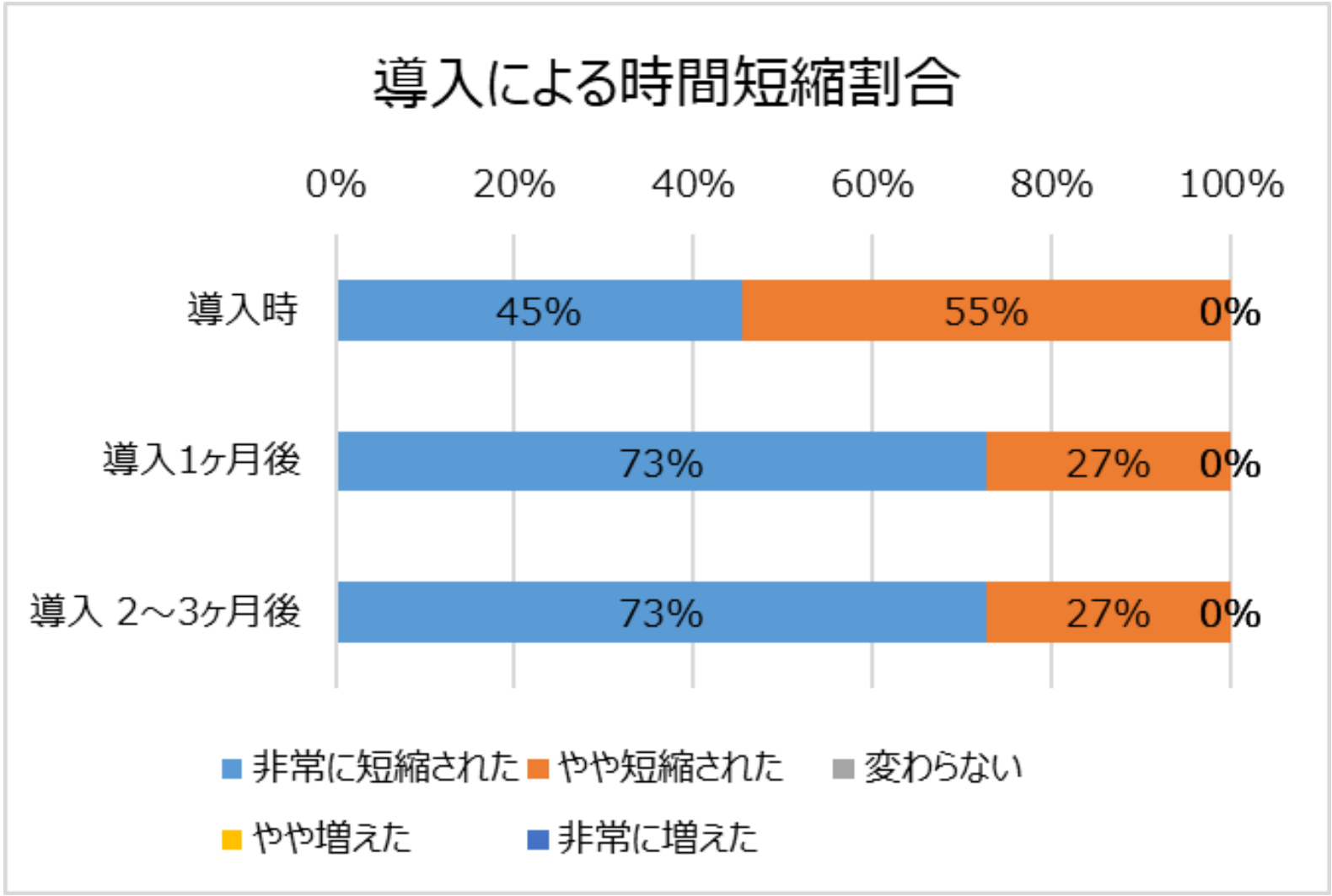
こちらも入力方法の説明と同様に
導入時～1か月後～３カ月後と
時間経過と共に非常に理解している、
よく理解しているの割合が増えており、
入力の理解度は順調。



【手順5】改善活動を振り返ろう

3.導入による時間短縮の割合

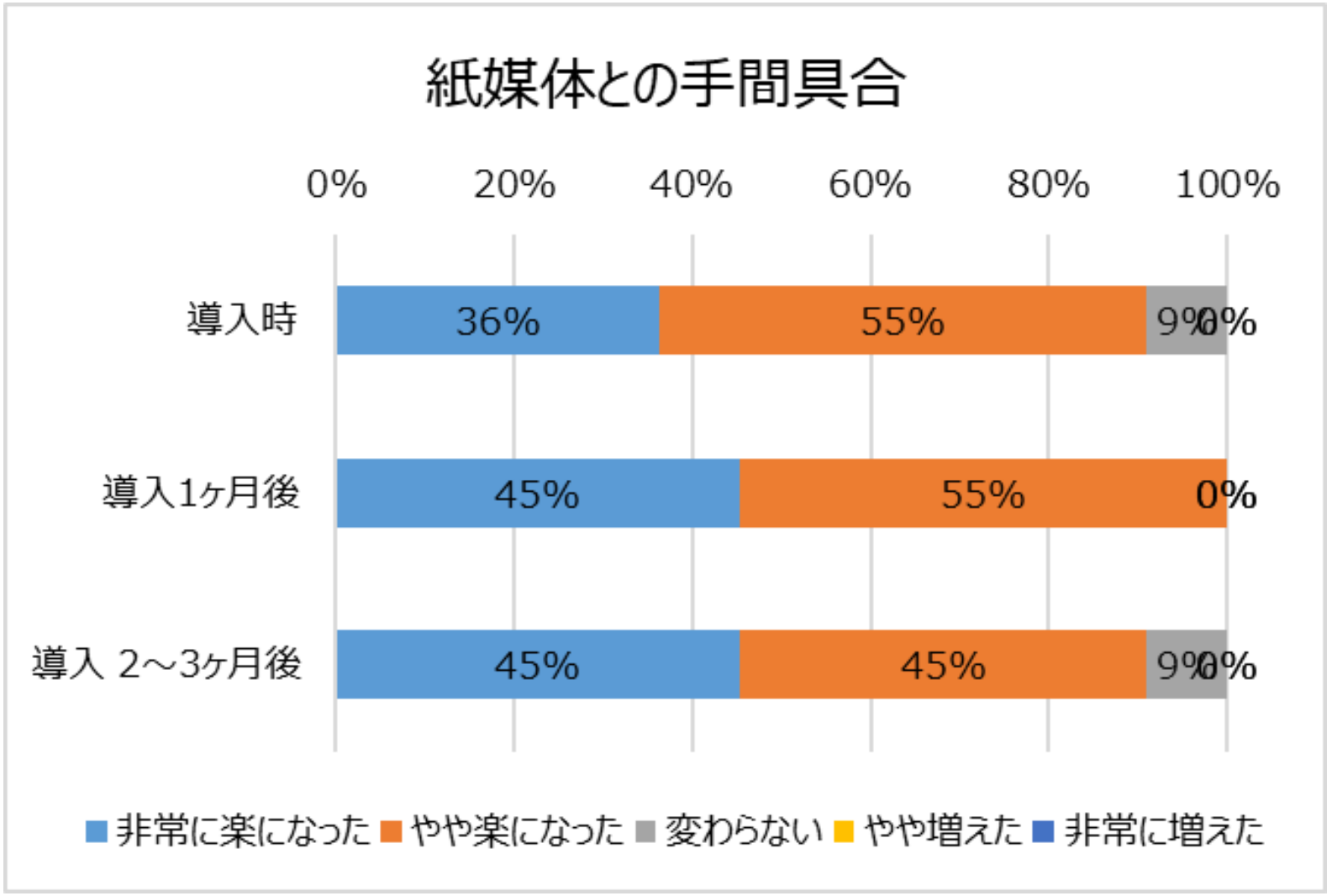
業務の時間短縮については導入
当初より実感している職員が多い様子。
操作等を含めてスムーズに導入が
できたため、時間短縮についても
前向きな意見が多かった。



【手順5】改善活動を振り返ろう

4.紙媒体との手間具合

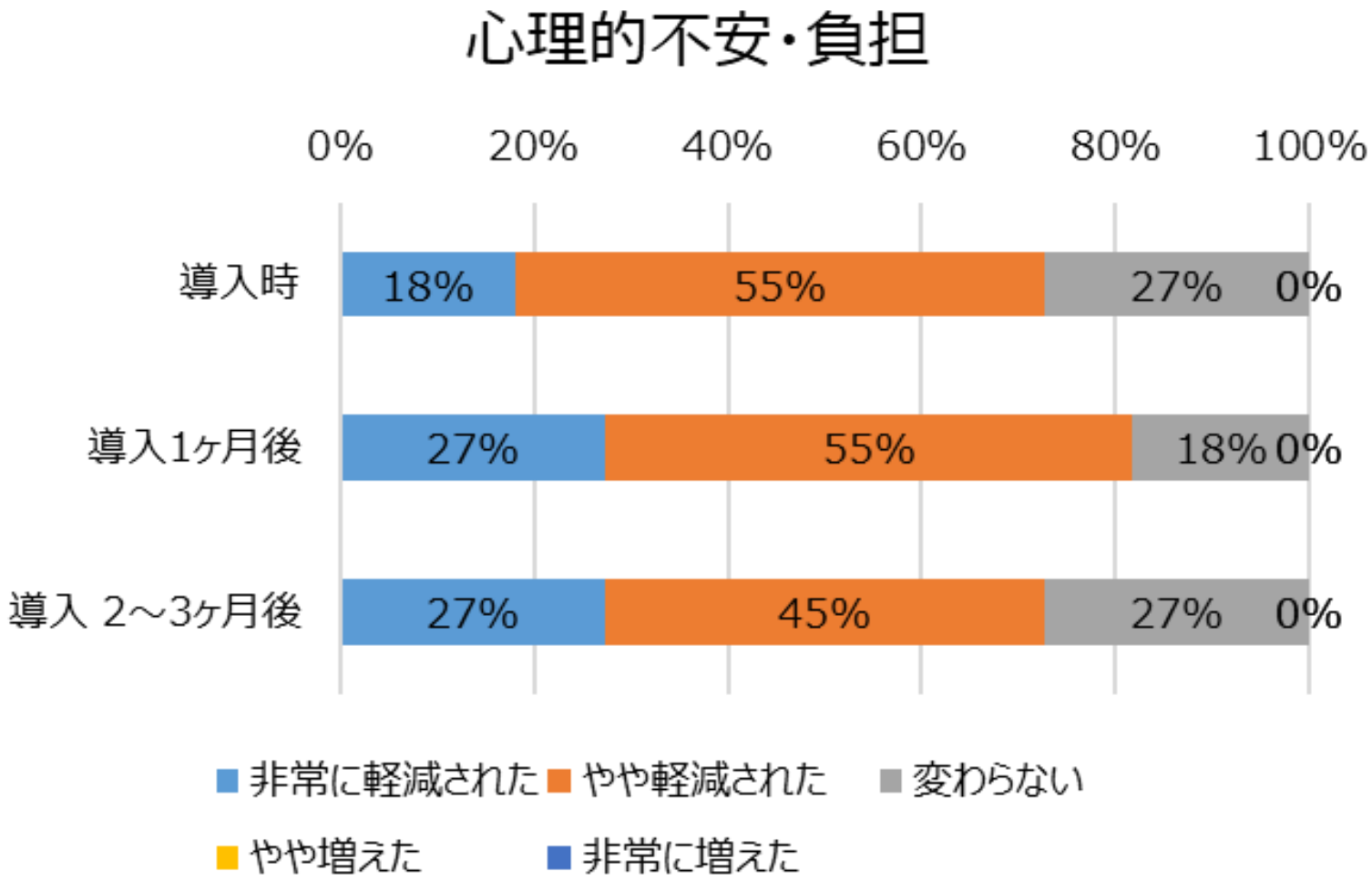
以前使用していた複写式の紙と異なり
入力後そのままデータ共有される事から
非常に楽になった、やや楽になった
との前向きな意見が多数を占めた。



【手順5】改善活動を振り返ろう

5.心理的不安・負担

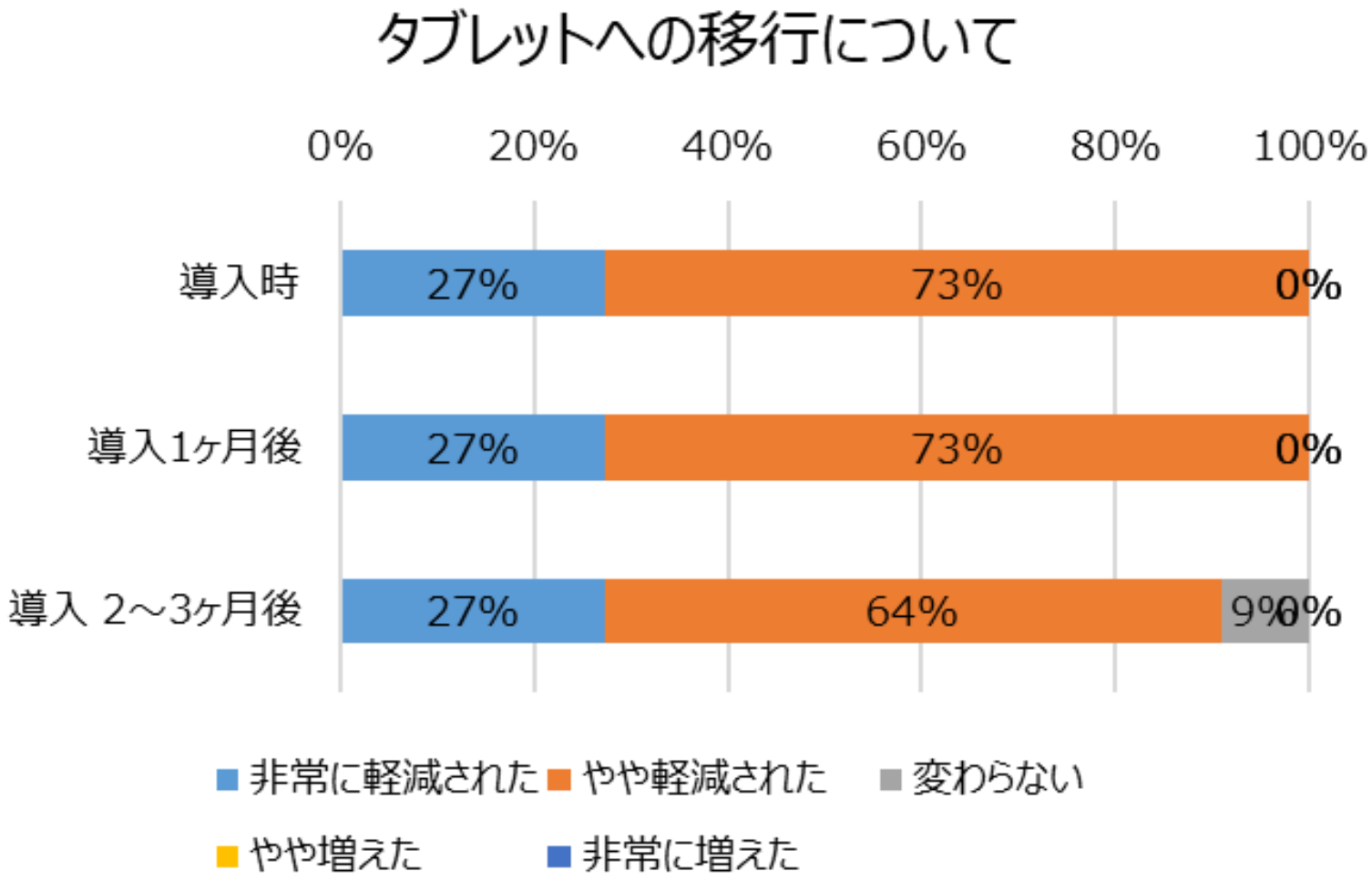
心理的不安や負担についても
基本的には前向きな意見が多く
見られている。
スマートフォンやタブレット入力になり
簡単になったが、導入当初は
「これで本当にできているのか？」といった
疑問が見られたが管理者からの声かけ
等のコミュニケーションにて解消された。



【手順5】改善活動を振り返ろう

6.タブレットへの移行について

業務負担については非常に軽減された、
やや軽減されたが殆どを占めていた。
負担軽減については認められているが
「まだ使いこなせていない」という意味で
まだ業務効率化の余地があると
思われる。



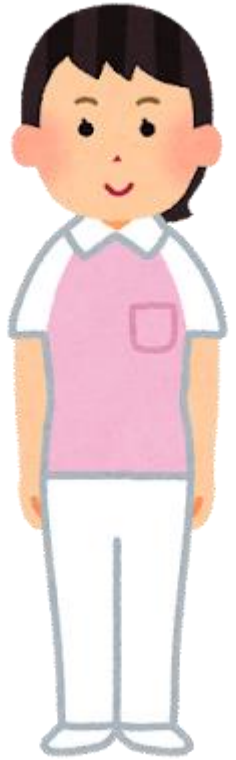
【手順6】実行計画を練り直そう

その他意見・感想など

【導入時】

・入力ミスが心配	女性、60over
・操作方法が難しい	男性、30
・書き損じ・書き直しの手間がなくなり便利になった	女性、40
・思ったより操作が簡単で効率が上がった	男性、60over

⇒導入時には皆さん不安の訴えはあったが概ねスムーズな滑り出しとなった。
　プライベートでも日常的にスマホ操作に慣れている方が多かった事もプラスに働いた。



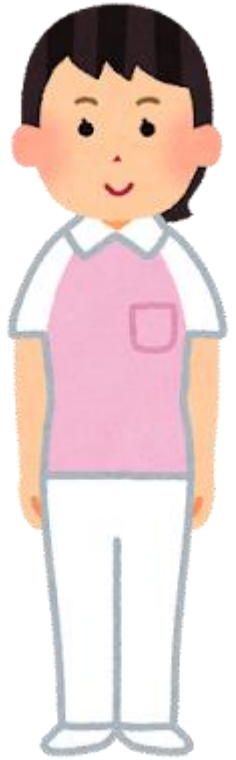
【手順6】実行計画を練り直そう

その他意見・感想など

【1ヶ月後】

・入力漏れがあってもすぐに修正できる	女性、20
・書き損じても、すぐ修正できるので気分的に楽	女性、40
・入力ミスがないか不安	女性、60over
・ミスがあったとき、ちゃんと修正できているか心配	女性、60over

⇒時間短縮になったと言う声が多く、アンケート上でも効果を実感
　操作・入力に関しての不安はまだある様子だが、
　導入について前向きに捉える職員が多くこのままの方針で経過を見ていく



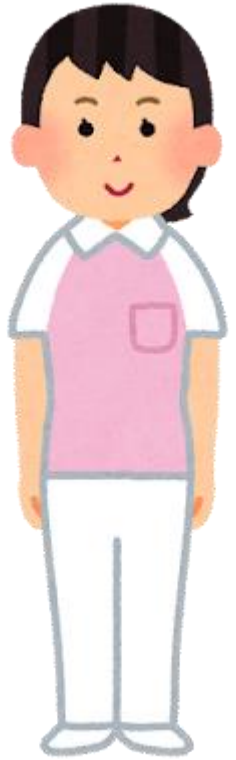
【手順6】実行計画を練り直そう

その他意見・感想など

【2～3ヶ月後】
・入力ﾐｽがないか不安
・記録入力が簡素化され、時間的心理的にゆとりができた
・入力ﾐｽの修正が簡単にでき、煩わしさが減った

⇒入力ミス等、ヒューマンエラーに対する不安はあったものの、
　ﾀﾌﾞﾚｯﾄ移行に対する不満なく、入力の指導は順調に進んでいると評価。

実行計画については概ね予測通り順調に進んでおり、今後も継続の方針となる。
タブレット移行が安定し、事務作業にかける時間が短縮できた後は
できた時間をケアの質の向上、均一化への取り組み（研修等）に充てていく。



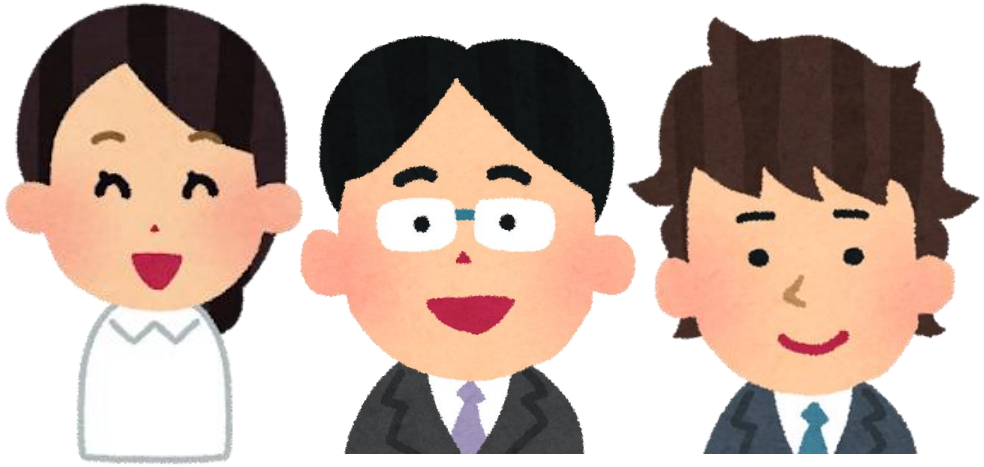
04

取組のまとめ

プロジェクトを通じて得た学び・感じたこと、今後の方針

【プロジェクトを通じて得た学び、感じたこと】

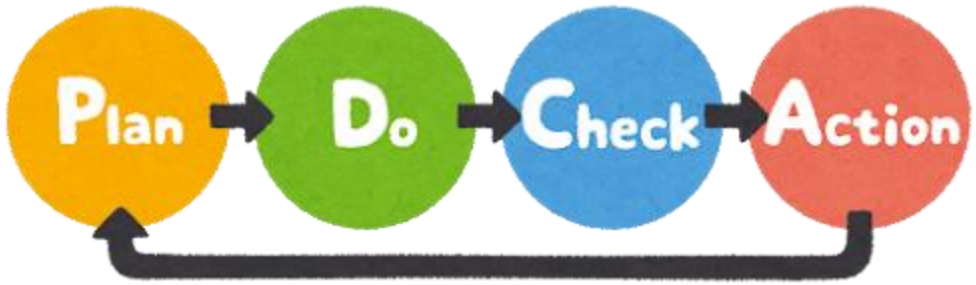
　今回のプロジェクトにて介護ソフトの移行に伴い、記録等を紙からデジタルへの移行とタブレット端末の導入、業務負担の軽減や生産性の向上に取り組みました。
　導入前はタブレットを使用した記録について、年齢層の高いスタッフがついて行けるか不安もありましたが、皆さんプライベートでも日常的にスマホを使用しており、スムーズに移行が進みました。タブレットの大きな画面で実際に見て頂きながら実際に操作して頂けたことも良かったと思います。
　また、紙媒体の手入力に比べ、データ共有時のロスがなく、変更時の記録も確実に残る為、情報共有の際に発生するミスをなくす事について非常に有効と思いました。ただ、どうしてもうっかりミス等のヒューマンエラーは防げない為、チェックリストを作成してダブルチェックを行う等、ミスを見つけるための仕組みが必要と思いました。



プロジェクトを通じて得た学び・感じたこと、今後の方針

【事業所として今後の方針】

　今回のプロジェクトにて訪問介護記録、レセプト業務を紙媒体からデジタルへ移行できました。導入に手間は発生したものの、移行後は業務効率化を含めスムーズ行えています。今後もスタッフの業務負担軽減と生産性向上のため、これまで行っていた業務の見直しや帳票類のデジタル化等の業務改善を行っていきたい。
　また、効率化によって生まれた時間を職員のケアの質の向上、均一化という課題の改善に繋がるよう、改めて取り組んで行きたいと思います。
合わせて、これまで漫然と行ってきた業務フローや担当の割り振り等業務課題の気づきに繋がったと思います。現場の負担軽減のため今後も業務効率化の取り組みを継続していきたいと思います。



プロジェクトを通じて得た学び・感じたこと、今後の方針

【管理者層からのコメント】
新しいシステムを導入することでの心理的負担があったと確認しますが、事務的作業の手間が効率化されることで、本来の利用者様へのサービスの質の向上にも繋がり、また不慣れでIT作業に苦手感があるスタッフにも余裕が出てきたように感じ、効果があったと実感しています。