

演題名	ケアマネジメント業務におけるペーパーレス化の推進			
施設名	石巻市中央地域包括支援センター	(ふりがな) 発表者(職種)	つちや りきや 土屋 力也 (社会福祉士)	
(ふりがな) チーム名	へ減らし家ペーパー			
分類	④無駄の削減や能率向上、業務環境の改善をめざすもの			
取り組種別	問題解決型			
改善しようとした 問題課題	ご利用者・事業所向けに提供する情報は全て印刷書類で提供していた。毎月印刷する枚数が多く、資源や処分のための手間、配布にかかる時間の無駄が多かったため、その低減を図るためにテーマとして選定した。活動前は事業所に対して月に426ページ分の提供票を訪問配布、FAX送付等で配布していた。			
改善の指標と その目標値	(指 標) 426ページ分の提供票の印刷書類での配布 (目標値) ゼロにする			
実施した対策	①他事業所の状況を把握するためにアンケートを実施 ⇒38事業所中、17事業所がメールで対応可能。 ②電子データで送付できるようメールアドレスの確認登録。業務用LINEの紹介。PCからデータで直接FAX送付するための設定。 ⇒残りの21事業所のうち20事業所にPCから直接FAX送付で対応可能。			
改善指標の 対策実施 前後の変化	(実施前) R3.4 426ページ(38事業所) (実施後) R3.8 178ページ(21事業所) ⇒ R3.10 6ページ(1事業所) 目標達成に至らず。			
歯止めと 標準化	標準化: 操作マニュアルの作成。内容変更があった場合のマニュアル更新。 教育: 月1回の事業所内の定例会で情報共有や不明点の確認を実施。 維持: 個人情報漏洩防止のために二人体制での確認作業を実施。			
活動の種類 ※複数選択可	①職場単位の活動	チーム メンバー (職種)	1 伊藤 清彦	主任介護支援専門員
活動の場 ※複数選択可	④その他		2 渋谷 幸江	介護支援専門員
活動期間	令和3年5月20日 ～ 11月15日		3 高橋 清美	看護師
リーダー名 (職種)	土屋 力也 (社会福祉士)		4 土屋 力也	社会福祉士
活動回数	4 回		5 長橋 成光	社会福祉士

【現状把握】

活動開始前は、利用者・事業所向けに提供する情報は全て印刷した書類で行っていた。特に毎月事業所へ交付する提供票の印刷枚数が多く、事業所への配布やFAX送信後の裁断処理などに時間を要していた。事業所への訪問配布を中止することで、業務を効率化し、コロナ禍での対面を減らすことも期待できる。利用者に対して書類をペーパーレス化することは難しいため、事業所向けの提供票について対策を実施することとした。

令和3年4月時点で、訪問配布、FAX送付、サービス事業所が来所するという形で38事業所に426ページ分の交付をしていた。

現状把握①

ペーパーレス化の推進を図るにあたり
事業所へ交付する**提供票**に着目

(理由)

- 遠方の事業所へはFAX送信していたが、送信後に裁断処理しており、ムダになっていた。
- 事業所への訪問配布を中止することで、業務を効率化し、コロナ禍での対面を減らすことができる。
- 現時点では、ご利用者へ交付する書類をペーパー化する事は難しい。

現状把握②

提供票*の印刷頁数
426

426ページ (令和3年4月分／38事業所)

(内訳)

- ・ 267ページ (26事業所) : 職員が手分けして訪問配布
- ・ 153ページ (11事業所) : FAX (送信後、裁断処理)
- ・ 6ページ (1事業所) : 来所

*提供票とは

【サービス提供票】
1か月の利用計画を確認するための帳票

【サービス提供票別表】
介護報酬の算定内容を確認するための帳票

※提供票とは利用者の毎月のサービス利用日数や単位数を確認するための帳票。

[illegible][illegible]

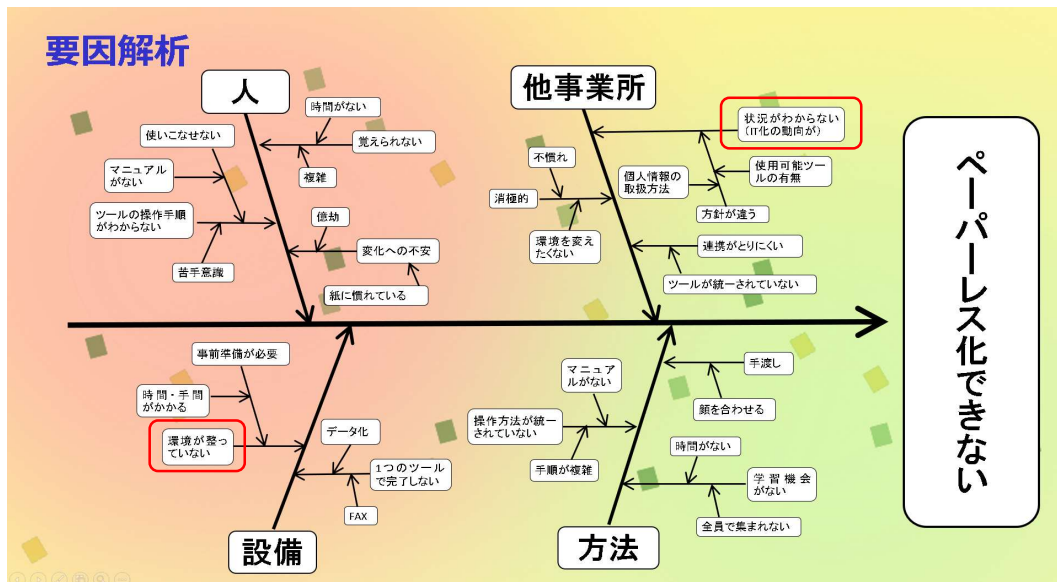
【目標設定】

令和3年10月までに426ページ分の提供票を電子ファイルで交付することで紙での提供票交付をゼロにする。

【要因解析】

なぜ、ペーパーレス化ができていないのか要因を解析し、その中でも2つの要因に注目した。

- ①他事業所のIT化の動向がわからない。②電子データで交付する設備・環境が整っていない。



【対策の立案と実施】

対策の立案

重要要因	一次対策	二次対策	期間
他事業所の現状（IT化の動向）がわからない	他事業所の現状を確認する	(1) アンケートを取る	7月末
設備・環境が整っていない	データで送れるように準備する	(2) ー① メールアドレスを登録する (2) ー② 他事業所と業務用LINEでつながる	9月中旬 9月中旬

対策の実施①（令和3年7月）

(1) アンケートを取る

電子メールによる提供票交付に対応できますか

できる 17事業所
できない 12事業所
無回答、他 9事業所

- ①「他事業所のIT化の動向がわからない」については現状を確認するためにアンケートを実施する。
→他事業所のIT化の動向と電子データでの情報交換が可能かの確認をアンケートを実施。
提供票を交付している38事業所に対して電子メールでの提供票交付に対応できる事業所は17事業所ということがわかった。

対策の実施②（令和3年7月）

(2) ー① メールアドレスを登録する

アンケートで「できる」との回答を得た17事業所のメールアドレスを登録し、**PDFファイルで提供票を送信**する

(2) ー② 他事業所と業務用LINEでつながる

アンケートで「できない」および無回答の21事業所に対しては、ひまわりの事業所内で利用している業務用LINEの利用を勧める

- ②「電子データで交付する設備環境が整っていない」についてはデータで交付する準備をするためにアンケートの実施と合わせて他事業所のメールアドレスの確認・登録や、他事業所と業務用LINEでつながる。
→アンケートの結果をもとに電子データでの交付に対応できる17事業所に対してはPDFファイルで送信することにした。
その他「できない」や「無回答」の21事業所に対してはひまわりの事業所内で利用している業務用LINEで繋がることで電子データでの交付に対応できるよう声かけをすることにした。

対策の実施③（令和3年8月）

提供票印刷頁数の変化

令和3年4月 426ページ (38事業所)
→ 令和3年8月 178ページ (21事業所)

- 電子メールの活用により、**248ページ**の印刷を削減できた。
- 業務用LINEを利用できる事業所は無かった。
- 目標達成には、配布方法をさらに見直す必要がある。

令和3年8月に実施したところ、対応可能な17事業所に対してメールで交付した結果、426ページ分だった提供票交付を248ページ分の削減を図ることができ、残り178ページ分になった。
「できない」「無回答」と回答した事業所には業務用LINEで繋がれるように声を掛けしたが、対応できる事業所はなかった。
目標達成には至らず、配布方法をさらに見直すため意見を出し合った。

対策の実施④（令和3年9月）

(追加の対策)

パソコンから直接FAX送信

- 複合機メーカーの「ITあんしんサービス」に問い合わせ、**用紙に印刷することなくFAX送信**する方法を教えてください。
- 電子ファイルで送れなかった事業所へ、パソコンから直接FAX送信する。
- 誤送信を防ぐため、2人で作業する。
- 1事業所だけはこれまで通り提供票を受け取りに来たいと意向があった。

複合機メーカーの「ITあんしんサービス」に問い合わせ、PCから直接FAX送信する方法を確認。令和3年9月からは残り21事業所に対してPCから直接FAXで電子データの提供票を送信。
1事業所のみ今まで通りに来所して受け取りたいと意向があった。

【効果の確認】

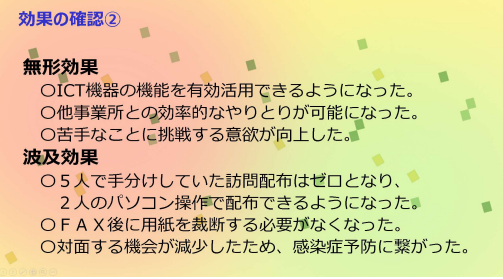
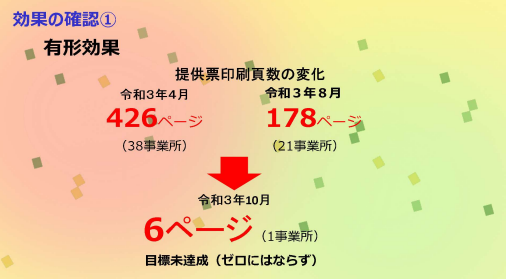
有形効果: 426ページ分の提供票を紙で交付していたことを最終的に残り6ページ分まで削減することができた。

目標にしていたゼロにはならなかったが、交付先の事業所の環境が整えば実現可能。

無形効果: ICT機器を有効活用できた。他事業所との効率的なやりとりが可能になった。

苦手なことに挑戦する意欲の向上。

波及効果: 配布時間短縮、裁断処理時間ゼロ、対面機会の減少に繋がった。



【標準化と管理の定着】

標準化: 操作手順マニュアルを作成し、必要に応じて内容を更新し、情報共有する。

教育: 月1回開催している事業所内の定例会で情報共有や不明点を確認する時間を設ける。

維持: 誤送信、個人情報の漏洩を防ぐために担当職員二人で確認しながらデータの交付を行う。

標準化と管理の定着

なぜ	何を	誰が	どこで	どのように	いつ
標準化	操作手順	全職員	事業所内	マニュアル作成、更新する	事業所追加時
教育	不明点の確認	担当職員	事業所内	情報共有・勉強会をする	第1月曜(定例会)
維持	データでの配布	2名の担当職員	事業所内	誤送信を防ぐ	毎月20日頃

【反省と今後の進め方】

特に実施した対策の成果が得られなかった際にチームですぐに再検討できたことが今後の活動にも生かせる良かった点だった。

今回はこちら側から提供する書類についてのみの取り組みだったが、今後は受信したデータのペーパーレス化を図れるよう挑戦してみたい。

反省と今後の進め方

手順	良かった点	悪かった点	今後の進め方
テーマの選定	日常業務の効率化を図ることに焦点を当てられた。 様々な意見を出し合えた。	テーマが特に緊急性・手間を優先して選定された。	部門目標や重要度も意識したテーマ選定をする。
現状の把握と目標設定	数値化することで無駄の多さを認識することができた。	長期的な数値の確認を行わなかった。	長期的な数値を測定し、平均値を明確にする。
活動計画の作成	期間に余裕をもって計画・実施することができた。	-	早期に計画、実施できるように準備する。
要因の解析	テーマを絞ることで、より細かな要因を見つけることができた。	他事業所の情報が少なく、要因の解析が不十分だった。	職員全体で意見を出し合える場を設ける。
対策の検討と実施	一度目は検討した通りには実施できなかったが、すぐに再検討できた。	一度目の対策検討が不十分だった。	対策実施が不十分だった場合に軌道修正できるようにする。
効果の確認	全職員のテーマに対する意識が高まった。	-	数値化して効果を確認できるようにする。
標準化と管理の定着	他業務に支障なく継続できるような内容で定着できた。	一度定着すると改めて確認する機会が少ないテーマだった。	定期的な検討を実施する。