

ケア記録ソフト等を導入する際に取り組んだ導入研修の事例

ここでは、介護サービス事業所がケア記録ソフトなどを効果的に導入するヒントを提供するため、過去に実施した導入研修の事例を紹介する。

表 事例の主な特徴

事例番号	サービス種別	主な特徴
1	通所リハビリテーション	<ul style="list-style-type: none"> ケア記録ソフト等を介護現場に導入することに不安を感じる職員もいる。理解を示してもらえるように導入するメリットに重点を置き説明している。 特に、作業時間を短縮する効果を丁寧に説明にしたことで不安の緩和につながった。 <p>【キーワード】 職員のメリット、時間の短縮、出張相談窓口</p>
2	特別養護老人ホーム	<ul style="list-style-type: none"> 導入研修に加えて、導入初期において、介護ベンダーのスタッフがフロアに常駐し操作の様子を見ながら操作方法などを指導している。多床室とユニットを併設している。 <p>【キーワード】 非常勤、フロア常駐の相談窓口</p>
3	定期巡回随時対応型訪問介護看護	<ul style="list-style-type: none"> 職員年齢は平均50歳代。40歳代未満のスタッフは若手扱いになり、60歳代のスタッフも働いている。 職員がお互いに教え合う時、身近になったスマホの操作方法との共通点を見出しながら、相手に伝わるように根気よく質問に答えていく関係を築いている。 テキストのケア記録を共有するだけでなく、介護と看護で利用者の皮膚症状の画像をリアルタイムで共有するといった情報共有も行なっている。 <p>【キーワード】 スマホ操作との共通点、段階を追った入力項目の拡大</p>
4	居宅介護支援事業所	<ul style="list-style-type: none"> オンライン形式による介護ベンダー主催の導入研修を受講している。内容はソフトの操作や試し操作の体験など基本的な内容に限定した最小限のパッケージだった。 管理者が代表して導入研修を受け、後日、他のスタッフに伝達している。伝達の初回は、職員に集まってもらい集合研修にて申し送り、その後は、職員間で助け合った。 <p>【キーワード】 最小限の研修パッケージ、オンライン形式の導入研修</p>
5	訪問看護	<ul style="list-style-type: none"> 導入研修を導入前と導入直前に2回にわたって実施した。 事業所が独自調査を実施したところ、1時間の訪問に対して移動や記録作業・連絡調整などで2時間を要していると判明。業務を効率化する必要を定量的に判断したケース。 <p>【キーワード】 2回の導入研修、デモ機を用いた操作の体験会</p>
6	居宅介護支援事業所	<ul style="list-style-type: none"> 介護ベンダーが連続3日間に渡って導入研修（導入の支援）を実施したケース。 <p>【キーワード】 3日連続の操作の学習支援、新しいソフトへの適応の難しさ</p>
7	介護老人保健施設	<ul style="list-style-type: none"> 介護、看護、リハ、施設ケアマネジャーなどの専門別に組織を編成している。連絡体制や活動の単位はこの専門別の組織単位で行われる。ケア記録ソフト等の導入もその組織単位で管理者向けの操作説明を受け、組織単位で伝達を行う。 <p>【キーワード】 ログイン操作からの学習、専門組織部門別の伝達、経営方針</p>

導入研修の事例1 通所リハビリテーション

本ケースの特徴	<ul style="list-style-type: none"> ケア記録ソフト等を介護現場に導入することに不安を感じる職員もいる。理解を示してもらえらるよう導入するメリットに重点を置き説明している。 特に、作業時間を短縮する効果を丁寧に説明にしたことで不安の緩和につながった。 				
サービス種別	通所リハビリ	職員数	常勤11人/パート2人	地域	沖縄県
導入時の問題・課題	<ul style="list-style-type: none"> ケア記録ソフトの導入初期、パソコン等に触れる機会の少ない不慣れた介護職員や看護職員は困惑し不安を感じていた。 パソコンでアクセスする度にID・PWを入力しないといけないが、忘れてしまう職員もいる。 				
導入研修	扱ったテーマや内容（下線はヒアリングで、より重要と強調されたテーマ等）				
	<ol style="list-style-type: none"> あなたの事業所の仕事にICTを活用していく意義（経営の視点、人材確保の視点等を含む） ICTやテクノロジー全般に関すること <u>ICTを使って仕事することの介護職員等にとってのメリットや利点</u> ICTを使って仕事することの利用者にとってのメリットや利点 ICTを活用しデジタルにケア内容等を記録する業務上のメリットや利点 ICTの活用しデジタルに情報共有するメリットや利点 介護事業所等でICTを使いこなす先進事例や成功事例 パソコンやタブレット等の操作方法（電源の入れ方や記録ソフト等からの印刷の仕方等） 購入したケア記録ソフト等を使った記録や入力方法 購入したケア記録ソフト等やパソコン等の使用時トラブルへの対応・問い合わせ方法 ケア記録ソフト等を試しに操作するワークや練習 				
	講師	介護ベンダーが準備	時間	30分から1時間	回数
	ポイント	<p>✓ テーマ3「介護職員等にとってのメリット」の丁寧な説明によりケア記録ソフト等を導入する理解が広がった。また、活用する不安の緩和に役立った。特に、時間の短縮が期待できる説明が受け入れに繋がったと思われる。</p>			
介護ベンダーによる支援・協力	<ul style="list-style-type: none"> スクール形式の導入研修を主催した。 説明資料の提供（映写）があった。 出張相談窓口を法人内に設置し、導入から1週間程度はケア記録ソフトの操作に困った職員がいつでも相談できる環境を用意した。 				
現在の使いこなし状況／課題	<ul style="list-style-type: none"> 紙ベースから電子系のケア記録ソフトに移行したことで、リハビリや看護に関連する記録を効率的に収集でき、時間の短縮につながっている。 並行して進んでいた「夕方の申し送りの廃止」に影響することもなかった。 				

導入研修の事例2 特別養護老人ホーム

本ケースの特徴	<ul style="list-style-type: none"> 導入研修に加えて、導入初期において、介護ベンダーのスタッフがフロアに常駐し操作の様子を見ながら操作方法など指導している。 多床室とユニットを併設している。 					
サービス種別	特別養護老人ホーム	職員数	常勤33人／パート6人	地域	東京都	
導入時の問題・課題	<ul style="list-style-type: none"> 非常勤の職員が観察した内容などを伝聞しているが、重要な情報も多いので、非常勤の職員にもケアや観察結果を記録してもらっては、という提案があった。 					
導入研修	扱ったテーマや内容（下線はヒアリングで、より重要と強調されたテーマ等）					
	<ol style="list-style-type: none"> ICTやテクノロジー全般に関すること ICTを使って仕事することの介護職員等にとってのメリットや利点 ICTを使って仕事することの利用者にとってのメリットや利点 ICTの活用しデジタルに情報共有するメリットや利点 パソコンやタブレット等の操作方法（電源の入れ方や記録ソフト等からの印刷の仕方等） 購入したケア記録ソフト等を使った記録や入力方法 ケア記録ソフト等を試しに操作するワークや練習 					
	講師	介護ベンダーが準備	時間	30分から1時間	回数	1回
	ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ✓ テーマ3「介護職員等にとってのメリット」の強調は欠かせない。職員側のメリットを説明することでケア記録ソフト等の導入を受け入れてもらった。 				
介護ベンダーによる支援・協力	<ul style="list-style-type: none"> スクール形式の導入研修を主催した。 現場に寄り添ってくれ、職員が入力する様子を見ながら、「これはこう」と指導があった。 フロアに常駐し、導入から2週間程度はケア記録ソフトの操作に困った職員がいつでも相談できる環境を用意した。 					
現在の使いこなし状況／課題	<ul style="list-style-type: none"> LIFEの入力を基本的に現場で入力してもらいたいが、LIFEのことを理解している職員がまだ少なく、特定の職員が入力している。 記録のタイミングはリアルタイムが望ましいと認識しているが、実際にはバラバラな状況。誰が記録するかについても明確なルールはなく、ユニットごとに異なる。 職員の中には技術的な操作や文章の書き方に苦手意識を持つ人もいる。特に、iPhoneでの入力は手間がかかると感じる職員も多く、パソコンからの入力も主流になっている。 					

導入研修の事例3 定期巡回随時対応型訪問介護看護

本ケースの特徴	<ul style="list-style-type: none"> 職員年齢は平均50歳代。40歳代未満のスタッフは若手扱いになり、60歳代のスタッフも働いている。 職員がお互いに教え合う時、身近になったスマホの操作方法との共通点を見出しながら、相手に伝わるように根気よく質問に答えていく関係を築いている。 テキストのケア記録を共有するだけでなく、介護と看護で利用者の皮膚症状の画像をリアルタイムで共有するといった情報共有も行なっている。 				
サービス種別	定期巡回随時対応訪問介護看護	職員数	職員4人	地域	埼玉県
導入時の問題・課題	<ul style="list-style-type: none"> 手書き記録の不便さから事業所（法人）としてケア記録ソフト等の導入を決意。 職員から反発があったが、事業所の方針を優先した。 主な不安の中身は、「壊してしまうかも」と「記録時間が長くなるかも」。 				
導入研修	扱ったテーマや内容（下線はヒアリングで、より重要と強調されたテーマ等）				
	<ol style="list-style-type: none"> あなたの事業所の仕事にICTを活用していく意義（経営の視点、人材確保の視点等を含む） ICTやテクノロジー全般に関すること 購入したケア記録ソフト等を使った記録や入力方法 購入したケア記録ソフト等やパソコン等の使用時トラブルへの対応・問い合わせ方法 ケア記録ソフト等を試しに操作するワークや練習 				
講師	介護ベンダーが準備	時間	2時間	回数	1回
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 職場で対面の研修を実施しほぼ全員が参加できるようにした。 ✓ 初めて操作する職員の不安の解消を目的に開催した。 ✓ 導入後の運用として、一気にペーパーレス化せず、パソコンやタブレット端末で入力する項目等を段階的に増やすようにした。 ✓ 職員間で教え合うとき、スマホ操作に慣れている職員にはスマホの操作との共通点を意識して説明した。使いこなせるようになるまで助け合い教育に力を入れた。 ✓ パソコン等に慣れている職員が先に利用し、質問や返答ができる関係を用意した。 				
介護ベンダーによる支援・協力	<ul style="list-style-type: none"> スクール形式の導入研修を主催した。 その場で、ケア記録ソフトを操作する体験を提供した。 				
現在の使いこなし状況／課題	<ul style="list-style-type: none"> 現在も一部の高齢の職員はケア記録ソフトを十分に使いこなせているわけではない。 ケア記録ソフトで使用する機能と必要な項目を絞り込み、まずは、誰もが基本的な操作ができるようになる、という目標と考え方のもとで、ケア記録ソフトを使い続けている。 				

導入研修の事例4 居宅介護支援事業所

本ケースの特徴	<ul style="list-style-type: none"> オンライン形式による介護ベンダー主催の導入研修を受講している。内容はソフトの操作や試し操作の体験など基本的な内容に限定した最小限のパッケージだった。 管理者が代表して導入研修を受け、後日、他のスタッフに伝達している。伝達の初回は、職員に集ってもらい集合研修にて申し送り、その後は、職員間で助け合った。 				
サービス種別	居宅介護支援事業所	職員数	常勤専従6人/常勤兼務1人	地域	北海道
導入時の問題・課題	<ul style="list-style-type: none"> 過去に使用していた記録ソフトが廃盤になったことがきっかけとなり、新たなケア記録ソフト等の導入に至った。 導入に対する職員からの反発はなかったが、不慣れに由来する使いにくさにしばらく苦労していた。 高齢の職員に限らず40歳代でも、新しい変化にうまく適用できず、テクノロジーが苦手な職員がいた。 				
導入研修	扱ったテーマや内容				
	<ol style="list-style-type: none"> 購入したケア記録ソフト等を使った記録や入力方法 購入したケア記録ソフト等やパソコン等の使用時トラブルへの対応・問い合わせ方法 ケア記録ソフト等を試しに操作するワークや練習 				
	講師	介護ベンダーが準備	時間	1時間 うち15分は質疑応答	回数
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ソフト操作の試しについて、介護ベンダー側と事業所側がそれぞれ記録ソフトの同じ画面を各自のモニターに写し、ベンダーはオンラインアプリの画面越しに誘導して利用票の作成やケアプランの作成等の実際の操作を体験してもらう。 ✓ 導入研修後の対応について、介護ベンダー側と日程を決めず必要なタイミングで相談している。利用者優先の仕事なので事前に決めた日程通りに行かない事情があるため。そのため、対面ではなく電話や、Zoomなどのオンラインを使いやり取りした。 ✓ 根気よく使用し職員間で助け合うことで、パソコン等に不慣れだった40歳代職員もケア記録ソフト等を使用できるようになった。 				
介護ベンダーによる支援・協力	<ul style="list-style-type: none"> オンライン形式を通じて、ケア記録ソフトを操作する体験を管理者に提供した。 フリーダイヤルからの問い合わせに対し担当者が対応している。 導入したケア記録ソフト等の利用に関するウェブ研修を提供している。 				
現在の使いこなし状況／課題	<ul style="list-style-type: none"> ケア記録ソフト等の日常的な作業そのものは定着している。利用者訪問時はタブレットを携帯し、外出先の休憩時間に車内で入力作業を行うこともある。 ほとんどの職員はシステムに直接入力するのではなく、手書きメモを一旦作っている。 データを集計して分析する使い方はしていない。 				

導入研修の事例 5 訪問看護

本ケースの特徴	<ul style="list-style-type: none"> 導入研修を導入前と導入直前に2回にわたって実施した。 事業所が独自に調査を実施したところ、1時間の訪問に対して移動や記録作業・連絡調整などで2時間を要していると判明。業務を効率化する必要を定量的に判断したケース。 				
サービス種別	訪問看護	職員数	看護師 (40歳代が4名、60歳代1名) 理学療法士 (50歳代1名)	地域	兵庫県
導入時の問題・課題	<ul style="list-style-type: none"> 業務の効率化を考えていく上で、電子化はもう絶対に避けて通れないと認識し始めた。請求業務が複雑になる中、専門のアプリケーションを利用し確実に請求できる経験もケア記録ソフト等の導入の後押しになった。 ケア記録ソフト等の導入に対する反発はなかったが、多くの職員は不安が勝った。 現在のようにスマホを誰もが持っている時代ではなく、自分が使いこなせるようになるか、という不安が大きい職員が多かった。 独自に調査し1時間の訪問につき記録など間接業務が2時間かかっているとわかった。 				
導入研修	扱ったテーマや内容				
	<ol style="list-style-type: none"> あなたの事業所の仕事にICTを活用していく意義(経営の視点、人材確保の視点等を含む) ICTを使って仕事することの介護職員等にとってのメリットや利点 ICTを使って仕事することの利用者にとってのメリットや利点 ICTを活用しデジタルにケア内容等を記録する業務上のメリットや利点 ICTの活用しデジタルに情報共有するメリットや利点 介護事業所等でICTを使いこなす先進事例や成功事例 パソコンやタブレット等の操作方法(電源の入れ方や記録ソフト等からの印刷の仕方等) 購入したケア記録ソフト等を使った記録や入力方法 購入したケア記録ソフト等やパソコン等の使用時トラブルへの対応・問い合わせ方法 ケア記録ソフト等を試しに操作するワークや練習 				
	講師	介護ベンダーが準備	時間	2時間	回数 2回
	ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 研修を2回に分け実施している。1回目は導入前にソフトの紹介を兼ねて開催。2回目は導入直前に開催し、タブレットのデモ機を用い操作の体験会を提供している。 ✓ 操作の体験会の中で質疑応答の時間をしっかり取った。 ✓ その後の訪問は特に必要なく、トラブルにはメールとフリーダイヤルで対応する。 			
介護ベンダーによる支援・協力	<ul style="list-style-type: none"> オンライン形式を通じて、ケア記録ソフトを操作する体験を管理者に提供した。 フリーダイヤルからの問い合わせに対し担当者が対応している。 導入したケア記録ソフト等の利用に関するウェブ研修を提供している。 				
現在の使いこなし状況／課題	<ul style="list-style-type: none"> 記録はタブレットで入力する方法が主流になった。タイピングが苦手な職員もタブレットならうまく使いこなしている。 従来は冗長な記録も多かったが、ソフト等を導入し記載内容が簡潔明瞭になった。記録時間も短縮し効率化している。報告書を手書きからソフトに切り替え残業が減少した。 				

導入研修の事例 6 居宅介護支援事業所

本ケースの特徴	<ul style="list-style-type: none"> 介護ベンダーが連続3日間に渡って導入研修（導入の支援）を実施したケース。 					
サービス種別	居宅介護支援事業所	職員数	6人	地域	秋田県	
導入時の問題・課題	<ul style="list-style-type: none"> 経営方針の転換に伴い、ケアマネジャーの人数を拡大することになった。 中途で入職した職員は前職と異なるケア記録ソフトを使うため、なかなか使い慣れなかった。 職員はケアマネジャー業務としてICTソフトを利用し請求する経験があることから、パソコンの操作やソフト利用に対する不安の発生や反発はなかった。 					
導入研修	扱ったテーマや内容					
	<ol style="list-style-type: none"> ICTを活用しデジタルにケア内容等を記録する業務上のメリットや利点 パソコンやタブレット等の操作方法（電源の入れ方や記録ソフト等からの印刷の仕方等） 購入したケア記録ソフト等を使った記録や入力方法 購入したケア記録ソフト等やパソコン等の使用時トラブルへの対応・問い合わせ方法 					
	講師	介護ベンダーが準備	時間	1時間	回数	3回（連続3日間）
	ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 対面で3日間連続で指導し、特に操作方法の理解を深める。 ✓ 実際の操作に伴走しながら、質疑応答を通じて操作方法の習得を支援している。 ✓ 遠隔操作でケア記録ソフト等の操作を支援する。フリーダイヤルで対応する。 ✓ 操作でわからないところは同僚間で尋ね合い解決を図る。大抵のことは解決する。 ✓ 操作に困った人が介護ベンダーに問い合わせる。 				
介護ベンダーによる支援・協力	<ul style="list-style-type: none"> 最初は3日間連続での対面で導入支援を提供している。 フリーダイヤルを提供している。 					
現在の使いこなし状況／課題	<ul style="list-style-type: none"> ケア記録ソフト等で使用する機能は最低限に絞り込んでいる。テキスト入力に苦手意識を持つ職員はおらず、詳細な情報を入力できる。 年齢の高い職員は前職で慣れたソフトから新しいソフトへの再適応が難しかったり、新たな操作を覚えることを億劫と感じたりするところがある。 					

導入研修の事例 7 介護老人保健施設

本ケースの特徴	<ul style="list-style-type: none"> 介護、看護、リハ、施設ケアマネネージャーなどの専門別に組織を編成している。連絡体制や活動の単位はこの専門別の組織単位で行われる。ケア記録ソフト等の導入もその組織単位で管理者向けの操作説明を受け、組織単位で伝達を行う。 				
サービス種別	介護老人保健施設	職員数	介護部門 常勤 11人/パート 2人	地域	北海道
導入時の問題・課題	<ul style="list-style-type: none"> 法人本部の経営方針により介護ロボット導入支援事業を活用し法人全体で介護システムを更新するなど介護のデジタル化の推進が始まった。 看護部門では 60 歳代の看護職員がケア記録ソフト等の操作に苦戦している。医療機関の記録の電子化についていけなかった職員も老健で働いている。導入への抵抗も強かった。 介護部門も看護部門と同様に、高齢の職員から不安の声が上がっていた。 リハビリ部門は反発もなく問題なく ICT を利用している。 				
導入研修	扱ったテーマや内容（下線はヒアリングで、より重要と強調されたテーマ等）				
	<ol style="list-style-type: none"> パソコンやタブレット等の操作方法（電源の入れ方や記録ソフト等からの印刷の仕方等） 購入したケア記録ソフト等を使った記録や入力方法 				
講師	介護ベンダーが準備	時間	1 時間	回数	1 回
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 導入後、介護部門は「ログイン」の段階から操作支援を始めている。2ヶ月ほど経過した後、慣れた頃に簡単で頻繁に関わる排泄介助の記録から始める。反発なく受け入れあった。ICT に抵抗のない若手の職員が手助けして教えたりして、少しずつやっという、と声かけしている。手書きから電子記録に完全移行する年次をあらかじめ目標として提示している。伝達は管理者から 3 グループのリーダーへ、リーダーから一般職員に伝達。 ✓ リハ部門と看護部門は内容を噛み砕いた独自の操作説明資料を作成し伝達に利用した。 ✓ 法人本部のシステム部門はグループ・部門ごとの動画を提供するなど導入支援がある。 				
介護ベンダーによる支援・協力	<ul style="list-style-type: none"> Zoom を通じたケア記録のソフトについて説明した。 ケア記録ソフト等の操作を説明した動画を提供している。 法人グループの部門別に管理者向けの説明会を実施した。連絡を受け担当者が訪問する。 				
現在の使いこなし状況／課題	<ul style="list-style-type: none"> リハ部門は問題なく導入が進む。 介護部門は少しずつ活用が広がり、ソフトでできる機能を増やしている。 看護部門は電子記録の操作に苦手意識があり「難しくて触れない」という職員が複数いる。 Zoom の画面を通じた研修会は質疑のタイミングが難しく、介護ベンダーから現場で指導を受けたいと望んでいる。また、少し使い慣れた段階で改めての操作の指導を望んでいる。 業務の流れに従ったケア記録ソフト等の使い方を定めて伝達する必要がある。 高齢の職員からは画面が見えにくいこと、字が小さく見えにくいと指摘がある。 				