

平成 30 年度障害者総合福祉推進事業

障害福祉サービス事業所における 生産性向上に関する調査研究

平成 31 年 3 月

株式会社インサイト

目 次

1	事業要旨	2
2	事業目的	3
3	実施内容・調査結果	5
3.1	社会福祉法人ゆうゆう	5
3.2	社会福祉法人身障者ポニーの会	9
3.3	特定非営利活動法人バンブー	12
3.4	社会福祉法人はる	15
3.5	社会福祉法人南高愛隣会	18
3.6	特定非営利活動法人コミュニティワークス	25
3.7	特定非営利活動法人 SMSC	29
3.8	特定非営利活動法人み・らいず	33
3.9	社会福祉法人北摂杉の子会	37
3.10	社会福祉法人福祉楽団	41
4	分析・考察	44
○	対象業務と対応ソフト	44
○	ソフト導入による改善業務フローと改善効果（見積）	51
5	検討委員会実施状況	55
6	成果等の公表計画	56

1 事業要旨

○ 目的：

ICT活用による生産性向上のための基礎調査

○ 実施内容：

・ 事業所調査

➤ 調査対象：事業所数の多い障害福祉事業（4分類7事業）を調査

→事業所数の多い障害福祉事業である①訪問系（居宅：19,976件）、②日中系（移行：3,257件、A型3,268件・B型10,208件、生介8,402件）、③住まい（GH：5,592件）、④児童（放デイ8,397件）を優先的に調査する。

→なお、調査対象先は、上記事業を複数実施している法人を選定することで、一度の調査で複数の障害福祉事業に関する情報収集ができる様に工夫する。

→また、ICT化が進んでいる先進事例と一般的な事例の双方の情報が収集できるようにできる限り配慮する。

➤ 全国10法人について聞き取り調査（必要に応じて事前・事後調査）

○ 考察：

- ・ 法人の事業展開ステージに応じて、システム化が必要な部分は異なる。
- ・ 初期段階（単一、同一複数）においては、基本的な業務効率化（会計ソフト、勤怠管理等）ソフトの導入が必須である。
- ・ 拠点が離れた所での事業実施、ないしは、日中・住まいの複数事業実施にともない、情報共有のあり方について見直す必要性が出てくるため、情報共有や会議システムの導入が必要となってくる。
- ・ 最後に、利用者数・職員数が増えた場合に、情報が分散管理され、かつ膨大な情報量となり、さらに他事業所との連携が増えるため、DBの共有化が必要となってくる。
- ・ 特に、問題として多く上がっていた、ケース記録、請求事務、勤怠管理、シフト表作成については、業務フローと各作業にかかる所要時間を算定し、システム導入による時間短縮効果についての簡易モデル式を構築した。
- ・

以上

2 事業目的

ICT活用による生産性向上のための基礎調査

障害福祉業界における人材不足や過重労働は従来から言われている課題であるが、特に、直接支援以外の生産性向上や業務効率化を図ることは、支援の質の向上に直結することであり、改善が望まれる。各法人の考え方・規模・事業種別等によって異なるが、業界全体を俯瞰的に見た時に、効果・効率的な改善ポイントを探ることが肝要である。かかる観点から、本事業では、障害福祉サービス事業所において発生している様々な業務について、生産性を向上させるため、書類作成等にかかる業務量の実態を明らかにすることを目的とする。

○ 事業内容及び手法

対象事業：事業所数の多い障害福祉事業（4分類7事業）を中心に調査

→事業所数の多い障害福祉事業である①訪問系（居宅：19,976件）、②日中系（移行：3,257件、A型3,268件・B型10,208件、生介8,402件）、③住まい（GH：5,592件）、④児童（放デイ8,397件）を優先的に調査する。

→なお、調査対象先は、上記事業を複数実施している法人を選定することで、一度の調査で複数の障害福祉事業に関する情報収集ができる様に工夫する。

→また、ICT化が進んでいる先進事例と一般的な事例の双方の情報が収集できるようにできる限り配慮する。

【調査対象先と実施事業】

ID	法人名	エリア	訪問	日中		住まい	児童	備考	
			居宅	移行	A・B	生介	GH		放デイ
			(母数)	19,976	3,257	3,268 10,208	8,402		5,592
1	先 (社福) ゆうゆう	北海道	○		○	○	○	フル	
2	先 (特非) SMSC	茨城		○	○		○	精神小規模	
3	普 (社福) 身障者ポニーの会	茨城		○	○	○		標準	
4	先 (社福) 福祉染団	千葉	○		○		○	先進	
5	普 (特非) コミュニティワークス	千葉			○			標準	
6	普 (株) ベストサポート	千葉	○				○	訪問系	
7	先 (社福) 北摂杉の子会	大阪		○	○	○	○	フル	
8	普 (特非) み・らいず	大阪	○	○			○	ヘルパー数多	
9	先 (社福) 南高愛隣会	長崎	○	○	○	○	○	フル	
10	普 (社福) はる	佐賀	○		○	○	○	フル	
対象数			6	5	8	5	6	7	

■ は追加調査対象

○ 想定 ICT ソリューション：4つ

想定される ICT ソリューションを下記 4つとし、業務フローや作業量を確認する際に、どのような ICT 導入効果を発揮するかを整理する。

- ① システム化（≒ペーパーレス化…法人内同一情報の自動反映）
- ② 電子決済（遠隔から決済が可能となる）
- ③ 電子申請（行政等申請業務の自動化） ※含：フォーマット提供
- ④ 入力補助（音声・OCR 等、入力業務の補助）

○ 調査手法

- ・ 訪問聞き取り調査（+必要に応じ、事前・事後アンケート調査）

○ 調査内容

(1) 業務フロー分析

業務を「支援系」「事業系」「経営系」に大別し、それぞれで実施している業務内容のフローチャートを作成し、流れを可視化する。

(2) 作業別投入時間分析

また、各業務の投入時間を計測し、ICT によって削減可能な業務内容とその効果を定量化する基礎資料とする。

3 実施内容・調査結果

3.1 社会福祉法人ゆうゆう

(1) 基本情報

- ・ 拠点は大きく3エリアに分かれており（北海道石狩郡当別町、江別町、東京都品川区）、都道府県をまたいで事業を運営している。
- ・ 指定の障害者支援事業は日中活動・住まい・余暇を子どもから成人までフルカバーで支援している。
- ・ また、アールブリュット活動支援、地域包括支援センター、生活困窮者支援、ボランティアコーディネーター等、地域福祉の担い手として大きな役割を果たしている。

【事業所・利用者・支援者数】

分類	事業所名	実施事業	定員数	登録者数	支援者数			事務専任
					計	常勤	非常勤	
現場	☆ゆうゆうのいえ	共同生活援助事業	17	17	15	4	11	0
現場	短期入所事業所 anemone	短期入所事業（上記の職員で事業を実施）	2	4				0
現場	☆ヘルパーステーション ajisai	居宅介護事業、重度訪問介護事業、移動支援事業、福祉有償運送事業	—	—	1	1	0	0
現場	生活介護事業所 よきよき	生活介護事業	20	20	16	7	9	0
現場	当別町共生型地域 オープンサロン Garden	就労継続支援B型事業	20	10	6	4	2	0
現場	☆amaririsu	放課後等デイサービス事業 児童発達支援事業	10	30	4	2	2	0
現場	生活介護事業所よ るのにじ	生活介護事業 日中一時支援事業	20	18	12	3	9	0
現場	☆放課後等デイ サービスセンター kaede	放課後等デイサービス事業 日中一時支援事業	10	30	7	4	3	0
現場	当別町地域包括支 援センター	地域包括支援センター事業	—	—	5	5	0	0
現場	当別町ファミリー サポートセンター	ファミリーサポート事業	—	—	1	1	0	0
現場	nanakamado	総合相談支援、計画相談支援	—	—	2	2	0	0
現場	ハナミズキ	居宅介護支援	—	—	2	2	0	0
現場	アールブリュット 推進事業		—	—	2	1	1	0
現場	地域福祉ターミナル	貸館事業、ボランティアコーディー ネット	—	—	1	1	0	0
現場	品川児童学園	児童発達支援センター、保育所等訪 問支援、子ども発達相談室			23	11	12	1
現場	品川児童学園分室	児童発達支援、放課後等デイサービ ス			12	5	7	0
現場	☆印の事業所にお いて右記の人数で 兼務がある準職員 数				63		63	0
本部	法人本部・事務局		—	—	15	12	3	6
本部	法人本部	生活困窮者世帯学習支援事業			1	1	0	0
計			99	129	188	66	122	7

(2) 運営体制

- ・ 法人本部・事務局は全 15 名。
 - 本部のみ所属は常勤 4 名+非常勤 3 名（事務局長、事務局長補佐、経理 2 名）。
 - 事業サポートは 4 名で、本部業務と現場サポート機能を持つ（人事労務+現場、請求・IoT+現場、全国ネット事務・請求+現場、採用+現場）。
 - 企画事業部は 4 名で経営企画及び新規事業を担当している（部長、採用・広報+研究員、人材育成、子育て）。
 - 現場で事務専任を配置しているのは品川の 1 名のみ。
- ・ 勤怠管理：
各個人で所定のフォーマットに入力→グループウェアの指定のフォルダに入れる→事務局長が集約
- ・ 請求業務：
各現場で必要事項を入力→事業サポート担当者が集約→請求ソフトを使って請求
- ・ 経理：
各現場で小口現金を使い、領収書を本部へ
- ・ 社会保険：
社労士に外注

(3) 作業量の多い業務

- ① 受入時（契約書／契約書別紙／重要事項説明書）
毎年更新しなければならず、常に情報管理しておかなければならないプレッシャーがある。また、法律改定→運営規程改定案作成→理事会承認→利用者説明といった一連の流れに対応することが難しい
- ② 出勤簿→給与計算
業務を兼務していることもあり、不規則な勤務状況にあうソフトが存在していないため、どうしても手書き（手入力）の作業が残ってしまう
- ③ 請求業務
利用者の捺印→確認→請求という流れの中、エラーがどうしても生じてしまう

【量の多い業務、及び担当者】

赤字：業務量多い

支援系	(例)	訪問系	日中系		住まい系	児童系	担当者
		居宅	A・B	生介	GH	放デイ	
P：受入	契約書 契約書別紙 重要事項説明書 受給者証（写） 個人情報使用同意書 基本台帳 インテイク情報	契約書 契約書別紙 重要事項説明書 受給者証（写） インテイク情報	契約書 契約書別紙 重要事項説明書 受給者証（写） インテイク情報	契約書 契約書別紙 重要事項説明書 受給者証（写） インテイク情報	契約書 契約書別紙 重要事項説明書 受給者証（写） インテイク情報	契約書 契約書別紙 重要事項説明書 受給者証（写） インテイク情報	現場→本部 現場→本部 現場→本部 現場 現場
D：提供	個別支援計画 サービス提供記録票 個人別記録 医療、健康関係記録 自己負担管理表 運転日報 事故報告情報 ヒヤリ・ハット情報 相談受付表 クレーム対応報告 勤務形態一覧表	個別支援計画 サービス提供記録 運転日報 事故報告情報 ヒヤリ・ハット情報 相談受付表 クレーム対応報告 勤務形態一覧表	個別支援計画 サービス提供記録 運転日報 事故報告情報 ヒヤリ・ハット情報 相談受付表 クレーム対応報告 勤務形態一覧表	個別支援計画 サービス提供記録 運転日報 事故報告情報 ヒヤリ・ハット情報 相談受付表 クレーム対応報告 勤務形態一覧表	個別支援計画 サービス提供記録 運転日報 事故報告情報 ヒヤリ・ハット情報 相談受付表 クレーム対応報告 勤務形態一覧表	個別支援計画 サービス提供記録 運転日報 事故報告情報 ヒヤリ・ハット情報 相談受付表 クレーム対応報告 勤務形態一覧表	現場 現場 現場→本部 現場→本部 現場→本部 現場 現場→本部 現場→本部
C：モニタリング (再計画)	アセスメント表 担当者会議記録 ケース会議記録	アセスメント表 担当者会議記録 ケース会議記録	アセスメント表 担当者会議記録 ケース会議記録	アセスメント表 担当者会議記録 ケース会議記録	アセスメント表 担当者会議記録 ケース会議記録	アセスメント表 担当者会議記録 ケース会議記録	現場
A：面談	面談記録	面談記録	面談記録	面談記録	面談記録	面談記録	現場
職員間コミュニケーション	引継ぎ日誌	引き継ぎノート 業務日誌	引き継ぎノート 業務日誌	引き継ぎノート 業務日誌	引き継ぎノート 業務日誌	引き継ぎノート 業務日誌	現場
事業系（含：本部）							
事業申請（含改正）	事業申請 変更申請	事業申請 変更申請	事業申請 変更申請	事業申請 変更申請	事業申請 変更申請	事業申請 変更申請	現場or本部
請求業務	提供記録表 自己負担管理表 自己負担管理結果 請求明細書 請求書 受領通知 自己負担請求書	計算・チェック作業 提供記録表打ち込み 自己負担管理表 自己負担管理結果 請求明細書 請求書 受領通知 自己負担請求書	計算・チェック作業 提供記録表打ち込み 自己負担管理表 自己負担管理結果 請求明細書 請求書 受領通知 自己負担請求書	計算・チェック作業 提供記録表打ち込み 自己負担管理表 自己負担管理結果 請求明細書 請求書 受領通知 自己負担請求書	計算・チェック作業 提供記録表打ち込み 自己負担管理表 自己負担管理結果 請求明細書 請求書 受領通知 自己負担請求書	計算・チェック作業 提供記録表打ち込み 自己負担管理表 自己負担管理結果 請求明細書 請求書 受領通知 自己負担請求書	手書原本：現場→本部 (PDF)、残りを本部
経営系（含：本部）							
会計・経理	給与・賞与支払い 小口現金 出納関係	給与・賞与支払い 小口現金 出納関係	給与・賞与支払い 小口現金 出納関係	給与・賞与支払い 小口現金 出納関係	給与・賞与支払い 小口現金 出納関係	給与・賞与支払い 小口現金 出納関係	起案：現場→本部 (給与計算)
勤怠管理	シフト表 出勤簿 健康診断受診関係	シフト表 出勤簿 健康診断受診関係	シフト表 出勤簿 健康診断受診関係	シフト表 出勤簿 健康診断受診関係	シフト表 出勤簿 健康診断受診関係	シフト表 出勤簿 健康診断受診関係	現場 現場→本部 本部
人材育成・研修	研修記録	研修記録	研修記録	研修記録	研修記録	研修記録	起案：現場→本部 (研修受講)
その他							

(4) システム導入状況

- ・ 法人内コミュニケーション力を強化するためにグループウェアを導入している。
- ・ 会計・給与連動システムを導入している。
- ・ 請求事務は3種類のソフトを導入している。
- ・ 拠点が離れているため、テレビ会議システムを2種利用している。
- ・ なお、SNS（LINE、Messenger）は非公認であるが、かなり頻度高く

利用している。

- ・ 今後、利用者管理システムである「ケアコラボ」を導入予定。

【導入ソフト一覧】

3.導入ソフト				
ソフト名	メーカー名	購入／リース	ICT化類 (1.同一情報管理、2.電子決裁、3.電子申請、4.入力補助、5.その他)	効果
サイボウズ	サイボウズ	ASP	1,2	グループウェア (勤怠も)
TKC・PX2	TKC	リース	1	会計・給与連動ソフト
ミスヘルパー	マウント	ASP	1	請求ソフト
福祉の杜	日立システムズ			請求ソフト
Zoom				テレビ会議システム
Mycommon				テレビ会議システム
LINE・messneger				非公認だが頻繁に

(5) 改善要望

- ・ とにかく印鑑をなくしたい
→手書きサインのソフト (携帯ショップ等で使われているもの)
- ・ 社員情報を一元管理したい
→基本情報・給与 (時給) 等
- ・ 拠点が離れている (当別・江別・品川)、かつ職員数が多いから、採用の掲載サイトの管理 (登録サイトが多い) も大変である。
- ・ やりとりをメールベースでできる様にしたい
→学生のシフト希望対応等、確認作業 (電話等) だと相当時間がかかってしまう。

3.2 社会福祉法人身障者ポニーの会

(1) 基本情報

- ・ 日中活動（多機能・生活介護）、GH、相談支援を運営している。
- ・ 拠点は1エリア（茨城県取手市）。同一敷地内・近隣（徒歩数分）

【事業所・利用者・支援者数】

分類	事業所名	実施事業	定員数	登録者数	支援者数			事務専任
					計	常勤	非常勤	
現場	ポニーの家多機能	移行・自立（生活）・B・生介	50	50	39	7	32	0
		・移行	6	3	5	1	32	0
		・自立（生活）	7	8	6	1		
		・就労B	10	9	5	1		
		・生介	27	30	23	4		
現場	ポニーの家生活介護	生介	20	24	24	5	19	0
現場	ケアホーム夢未来	共同生活援助介護包括型	14	14	12	1	11	0
現場	キャンディ	特定指定相談支援			2	2	0	0
本部					3	2	1	1
計			84	88	80	17	63	1

(2) 運営体制

- ・ 法人本部は3名。
 - 経理は1名：就労会計（売上・仕入等伝票入力）担当
- ・ 勤怠管理：
 - ICカードで出退勤時間を管理
- ・ 請求業務：
 - 全て経理が担当
- ・ 経理：
 - 各現場で小口現金を使い、領収書を本部へ
- ・ 社会保険：
 - 社労士に外注

(3) 作業量の多い業務

- ① 勤怠管理
 - 実態と合わせるのが大変（IC打刻忘れ、特に残業（事前申請式））
- ② 請求事務
 - 利用者数74人、特に送迎有無（親が迎えに来る等）、欠席時給食、欠席加算
- ③ 経理
 - 部門が多いが、本部の対応は1名（領収書・レシート、通帳転記、科目振り分け等）

【量の多い業務、及び担当者】

	(例)	日中系			住まい系	担当者
		移行	A・B	生介	GH	
支援系						
P：受入	契約書 契約書別紙 重要事項説明書 受給者証（写） 個人情報使用同意書 基本台帳	契約書 重要事項説明書	契約書 重要事項説明書	契約書 重要事項説明書	契約書 重要事項説明書	各現場担当者
D：提供	個別支援計画 サービス提供記録票 個人別記録 自己負担管理表 運転日報 ヒヤリ・ハット情報 相談受付表 請求書・領収書 勤務表	個別支援計画 個人別記録	個別支援計画 個人別記録	個別支援計画 個人別記録	個別支援計画 個人別記録	各現場担当者
C：モニタリング (再計画)	アセスメント表 担当者会議記録 ケース会議記録	アセスメント表	アセスメント表	アセスメント表	アセスメント表	各現場担当者
A：面談	面談記録	面談記録	面談記録	面談記録	面談記録	各現場担当者
職員間コミュニケーション						
事業系（含：本部）						
事業申請（含改正）	事業申請 変更申請	事業申請 変更申請	事業申請 変更申請	事業申請 変更申請	事業申請 変更申請	各サビ管
請求業務	提供記録表 自己負担管理表 自己負担管理結果 請求明細書 請求書 受領通知 自己負担請求書	提供記録表 請求明細書 請求書 受領通知 自己負担請求書	提供記録表 請求明細書 請求書 受領通知 自己負担請求書	提供記録表 請求明細書 請求書 受領通知 自己負担請求書	提供記録表 請求明細書 請求書 受領通知 自己負担請求書	経理1名
経営系（含：本部）						
会計・経理	給与支払い	給与支払い	給与支払い	給与支払い	給与支払い	経理1名
勤怠管理	シフト表 出勤簿	シフト表 出勤簿	シフト表 出勤簿	シフト表 出勤簿	シフト表 出勤簿	各サビ管
人材育成・研修	研修記録	研修記録	研修記録	研修記録	研修記録	なし
その他						

(4) システム導入状況

- ・ 会計ソフトを導入している。
- ・ 自立支援請求ソフトを導入している。
- ・ 勤怠管理は、ICカードによる出退勤打刻を導入している。
- ・ 送迎の状況確認のため、ドライブレコーダーとGPS（送迎車がどこにいるかをモニタリングできる）を導入している。

- ・ 相談支援のみ、フォーマット管理できる ASP サービスを活用している。

【導入ソフト一覧】

3.導入ソフト				
ソフト名	メーカー名	購入／リース	ICT化類（1.同一情報管理、2.電子決裁、3.電子申請、4.入力補助、5.その他）	効果
福祉大臣 N X S uper	応研（株）	リース	会計ソフト	業務の円滑化・効率化ができた。
福祉の杜 exceed-V2	（株）日立システムズ	リース	自立支援請求ソフト	業務の円滑化・効率化ができた。
タイムバック	アマノ	リース	勤怠管理	
ドライブレコーダー+GPS	損保ジャパン日本興和	リース	送迎の状況確認	
ミラクルQ	株式会社エス・エス・エス	ASP	サービス利用計画策定のフォーマット管理	https://miracle-q.jp/

(5) 改善要望

- ・ ケース記録等をタブレットで情報共有できるようにしたい
- ・ 連絡事項をメールで送る仕組みを導入したい
- ・ 行事の写真をネットを通じて販売する仕組みも欲しい。
- ・ サーバーを自社設置してから楽になった（見ておく、フォーマットファイルを使う等）
- ・ 音声でケース記録できるようになると嬉しい
- ・ 人手不足なので、ICT化をどうするか？ 職員採用活動も難しい状況

3.3 特定非営利活動法人バンブー

(1) 基本情報

- ・ 放課後等デイ 3、居宅介護、相談支援、児童発達支援、短期入所、訪問介護と、子どもを中心としたサービスを実施している。
- ・ 拠点数は 2 ヶ所だが、同じ商店街エリアにある。

【事業所・利用者・支援者数】

分類	事業所名	実施事業	定員数	登録者数	支援者数			事務専任数	事務所
					計	常勤	非常勤		
現場	バンブーアイランド	放デイ	10	35				0	
現場	バンブーnext	放デイ	10					0	◎
現場	3だーバンブー	放デイ	10					0	
現場	こんばす	居宅介護		35		1		0	
現場	こんばす	相談支援				1	4	0	
現場	さんだーぶち	児童発達支援				1	7	0	
現場	はんもっく	短期入所			放デイの正職(兼務)			0	
現場	機動戦隊バンブーレンジャー	訪問介護				4	6	0	◎
自主	つNAがRU	自主事業(レンタルスペース)						0	◎
本部					3	2	1		
					計	17	9	18	

(2) 運営体制

- ・ 本部は 3 名
 - 代表は、労務管理を担当
 - 正職は、経営企画機能(新規事業の企画・申請)、及び+放デイ事業の請求業務
 - パートは、相談系の請求
- ・ 経理は、放デイのスタッフが兼務で実施
- ・ 労務管理: ipad で自分の写真を撮ることで、時間が分かるシステムを導入している

(3) 作業量の多い業務

① 請求業務

本部の業務内容が大変(漏れの確認、他事業所との時間調整、Fax でやりとり)

② シフト表の作成

日数、有給、パートが埋まらない時間の正職の調整、有資格者の時間(加算要件を満たさない)

③ 個人情報の管理

保険証更新等

【量の多い業務、及び担当者】

赤字：本部
 青字：管理者
 黒字：現場

支援系	(例)	訪問系	児童系
		居宅	放デイ
P：受入	契約書 契約書別紙 重要事項説明書 受給者証（写） 個人情報使用同意書 基本台帳	・受給者証(写) ・療育手帳(写) ・契約書 ・契約書別紙 ・重要事項説明書 ・個人情報使用同意書 ・調書	・受給者証(写) ・療育手帳(写) ・契約書 ・契約書別紙 ・重要事項説明書 ・個人情報使用同意書 ・調書
D：提供	個別支援計画 サービス提供記録票 個人別記録 自己負担管理表 運転日報 ヒヤリ・ハット情報 相談受付表 請求書・領収書 勤務表	・個別支援計画 ・ケース記録 ・グループ記録 ・実績記録表 ・自己負担管理表 ・請求書、領収書 ・ヒヤリハット、 事故レポート ・勤務表	・個別支援計画 ・ケース記録 ・グループ記録 ・実績記録表 ・自己負担管理表 ・請求書、領収書 ・ヒヤリハット、 事故レポート ・勤務表
C：モニタリング (再計画)	アセスメント表 担当者会議記録 ケース会議記録	・親御さんを踏まえた面談 ・アセスメント表 ・ケース会議	・親御さんを踏まえた面談 ・アセスメント表 ・ケース会議
A：面談	面談記録	・面談記録	・面談記録
職員間コミュニケーション		・チームミーティング ・職員会議	・チームミーティング ・職員会議
事業系（含：本部）			
事業申請（含改正）	事業申請 変更申請	・事業申請 ・変更申請 ・加算届	・事業申請 ・変更申請
請求業務	提供記録表 自己負担管理表 自己負担管理結果 請求明細書 請求書 受領通知 自己負担請求書	・提供記録表 ・自己負担管理表 ・自己負担管理結果 ・請求明細書 ・請求書 ・受領通知 ・自己負担請求書 ・代理受領通知書	・提供記録表 ・自己負担管理表 ・自己負担管理結果 ・請求明細書 ・請求書 ・受領通知 ・自己負担請求書 ・代理受領通知書
経営系（含：本部）			
会計・経理	給与支払い	・給与支払い	・給与支払い
勤怠管理	シフト表 出勤簿	・シフト表 ・出勤簿	・シフト表 ・出勤簿
人材育成・研修	研修記録	・研修記録 ・研修予定表	・研修記録 ・研修予定表
その他			

(4) システム導入状況

- ・ ケアコラボを導入している。個々の情報管理がしやすくなる、記録が書きやすくなる等の効果が出ている。
- ・ また、iPad で写真を撮ることで打刻され勤怠管理ができるスマレジを導入している。

【導入ソフト一覧】

3.導入ソフト				
ソフト名	メーカー名	購入／リース	ICT化類 (1.同一情報管理、2.電子決裁、3.電子申請、4.入力補助、5.その他)	効果
ケアコラボ	ケアコラボ株式会社	ASP	1、4	・ 個々の情報の管理がしやすくなった。 ・ 記録などが書きやすくなった。
カイポケ	SMS株式会社	ASP	1、2、3、4	居宅のすべてのシステム（請求まで）
国保連のファイル				
	スマイル	おそらくリース	会計ソフト	
スマレジ	株式会社プラグラム	月々:¥8,640	4	iPadで勤怠管理できるソフト

(5) 改善要望

- ・ 請求業務をどう楽にするか？が大きな課題である。本部によるチェックに相当手間がかかっているのが現状。
- ・ シフト表を組むとき、また予定変更があったときの対応が大変である。
- ・ 相談業務はほぼ人が外に出ているので、内部調整するのが難しい。
- ・ 情報の偏りがある。知っている・知らない人がいるので難しい。
- ・ 親にサインをもらうためだけに家に行く、等の非効率な業務が残ってしまう。

3.4 社会福祉法人はる

(1) 基本情報

- ・ 利用者は知的・精神の方が多い。特に自閉症・強度行動障害の方も多い。
- ・ 拠点は4か所で6事業（日中・生活）を運営。拠点は全て20分圏内にあるが分散している。

【事業所・利用者・支援者数】

分類	事業所名	実施事業	定員数	登録者数	支援者数			事務専任数	
					計	常勤	非常勤		
現場	ライフサポートはる	生活介護	20	19	13	8	5	0	
現場	ワークスペースかん	就労継続支援B型	20	20	8	6	2	0	
現場	コンフォートながせ／はなはな・きらきら・あいあい	共同生活援助介護包括型、短期入所単独型	31、6	31	21	8	13	0	
現場	ヘルパーステーションはる	居宅介護、行動援護、同行援護、移動支援、重訪			7	2	5	0	
現場	じゃんぶ	放デイ	10	20	6	4	2	0	
現場	ほっと	相談支援			1	1	0	0	
本部					4	4	0	1	
計					90	60	33	27	1

(2) 運営体制

- ・ 本部は4名
 - 事務局長1名、経理・事務1名（請求も）、芸術担当2名（+現場ヘルプ兼務）
- ・ 勤怠管理：

現場にて紙ベースで記入→現場管理者確認→本部確認
- ・ 請求業務：

現場で支援記録を Excel に入力→メール or 紙で本部へ→本部で請求ソフトに手入力
- ・ 経理：

月初に各部署に小口現金・出納帳を渡す→月末に現場で集計→本部・経理へ

 - GHの消耗品買い出し等が頻度高い（フローは曖昧）
 - B型はデータ入力→本部で確認
- ・ 社会保険：

クラウド型ソフトを利用、計算は自法人内

 - 社労士には入退職・社会保険・雇用保険・労災・育休の手続き等を依頼

(3) 作業量の多い業務

① 勤怠管理

手書きの打刻票のデータを excel に入力するのだが、PC リテラシー低い方も多く、間違いが多い。

② ケース記録

単月では分かるが、利用者の流れ全体を見たい場合に情報が（拠点・本部等で）バラバラに保管されている。

③ 請求業務

同じ内容を入力しており、二度手間、三度手間になっている

【量の多い業務、及び担当者】

	(例)	訪問系	日中系		住まい系	児童系	担当者
		居宅	A・B	生介	GH	放デイ	
支援系							
P：受入	契約書 契約書別紙 重要事項説明書 受給者証（写） 個人情報使用同意書 基本台帳 インテイク情報	基本台帳 インテイク情報	基本台帳 インテイク情報	基本台帳 インテイク情報	基本台帳 インテイク情報	基本台帳 インテイク情報	管理者 管理者 管理者 管理者→本部 管理者 管理者 管理者
D：提供	個別支援計画 サービス提供記録票 個人別記録 医療、健康関係記録 自己負担管理表 運転日報 事故報告情報 ヒヤリ・ハット情報 相談受付表 クレーム対応報告 請求書・領収書 勤務表	個人別記録 医療、健康関係記録 勤務表	個人別記録 医療、健康関係記録 勤務表	個人別記録 医療、健康関係記録 勤務表	個人別記録 医療、健康関係記録 勤務表	個人別記録 医療、健康関係記録 勤務表	現場・管理者→本部へ ※ヒヤリハット・クレーム・請求書・領収書・勤務表は本部で管理
C：モニタリング（再計画）	アセスメント表 担当者会議記録 ケース会議記録	担当者会議記録 ケース会議記録	担当者会議記録 ケース会議記録	担当者会議記録 ケース会議記録	担当者会議記録 ケース会議記録	担当者会議記録 ケース会議記録	現場
A：面談	面談記録	面談記録	面談記録	面談記録	面談記録	面談記録	現場
職員間コミュニケーション	引継ぎ日誌	引継ぎ日誌	引継ぎ日誌		引継ぎ日誌		現場
事業系（含：本部）							
事業申請（含改正）	事業申請 変更申請						本部
請求業務	提供記録表 自己負担管理表 自己負担管理結果 請求明細書 請求書 受領通知 自己負担請求書	提供記録表 自己負担管理表 請求明細書 請求書	提供記録表 自己負担管理表 請求明細書 請求書	提供記録表 自己負担管理表 請求明細書 請求書	提供記録表 自己負担管理表 請求明細書 請求書	提供記録表 自己負担管理表 請求明細書 請求書	現場→本部
経営系（含：本部）							
会計・経理	給与・賞与支払い 小口現金 出納関係				小口現金 出納関係		現場→本部
勤怠管理	シフト表 出勤簿 健康診断受診関係	シフト表 出勤簿 健康診断受診関係	シフト表 出勤簿 健康診断受診関係	シフト表 出勤簿 健康診断受診関係	シフト表 出勤簿 健康診断受診関係	シフト表 出勤簿 健康診断受診関係	現場→本部
人材育成・研修	研修記録	研修記録	研修記録	研修記録	研修記録	研修記録	現場→本部
その他							

(4) システム導入状況

- ・ 会計ソフト、給与計算のソフトを導入している。
- ・ 国保連の請求は厚労省の標準のものを使っている。
- ・ スーパーバイズ、および内部会議のときに **skype** を使っている。
- ・ 非公認だが、事業所内メンバーでのコミュニケーションとして **LINE** を使っている。

【導入ソフト一覧】

3.導入ソフト				
ソフト名	メーカー名	購入／リース	ICT化類（1.同一情報管理、2.電子決裁、3.電子申請、4.入力補助、5.その他）	効果
福祉大臣		リース		会計ソフト
ネットde明細	社労夢ハウス	ASP		給与計算
国保連請求	厚労省			
skype				スーパーバイズ・内部会議
LINE				非公認：半数程度

(5) 改善要望

- ・ ケアラボを導入したい。拠点が分散しており、日中・生活と情報を取りたいので、とても良くなると想定している。情報を一元管理でき、どこからでもアクセスできるのは利点。現場が何をしているのかが今は見えないので、管理者等上長が何が起きているかが把握できることはうれしい。
- ・ 勤怠管理は、デジタルで記録できるものの導入を図りたい（IC/PC どちらでも可）。
- ・ 請求と連動させる仕組みが欲しい。
- ・ スマホを業務時間中に見ることの良し悪しの基準を法人として定義できていない。
- ・ 来年度、ICT化の構想整理→導入予定。

3.5 社会福祉法人南高愛隣会

(1) 基本情報

- ・ 県央、雲仙、長崎、佐世保、島原と 5 エリアで事業を展開している。
- ・ 第二種社会福祉事業：70 事業、公益事業：62 事業、自主事業 7 事業を実施、グループホームは 152 棟を運営。
- ・ 日中支援、生活支援、相談支援、居宅支援だけでなく、触法者のサポートや、医療支援まで実施。
- ・ 職員数は 590 名（H30.12）。
- ・ 瑞宝太鼓、結婚相談室ぶーけ、療育乗馬等、芸術活動や利用者の生活を充実させる取り組みも実施。

【事業所・利用者・支援者数】

分類	事業所名	実施事業	定員数	登録者数	支援者数			事務専任数
					計	常勤	非常勤	
現場	ホームヘルプステーションほっと	居宅介護・重度訪問介護・同行援護及び行動援護		98	18	7	11	1
現場	長崎北	共同生活援助	39	39	17	11	6	1
現場	長崎北	短期入所	1	9				(兼務)
現場	わーくあぐり	生活介護	15	27	12	10	2	(兼務)
現場	わーくあぐり	就労継続支援B型	15	18	8	6	2	(兼務)
現場	ブルースカイ	就労継続支援A型	20	23	11	11	0	1
現場	瑞宝太鼓	就労継続支援A型	15	16	6	5	1	2
現場	味彩花	就労継続支援A型	20	34	11	11	0	1
現場	コロニーエンタープライズ	就労継続支援A型	30	32	9	6	3	1
現場	わーくいさはや	就労継続支援B型	20	25	7	7	0	1
現場	コロニーエンタープライズ	就労継続支援B型	10	11	6	6	0	(兼務)
現場	あいりん	就労継続支援B型	14	14	5	2	3	(兼務)
現場	ハローフレンズ	就労継続支援B型	20	31	10	9	1	(兼務)
現場	わーくしまばら	就労継続支援B型	20	26	8	8	0	1
現場	わーくかんまち	就労移行支援	10	15	6	6	0	1
現場	雲仙・ふたば	自立訓練(生活訓練)	22	10	6	6	0	1
現場	あいりん	自立訓練(生活訓練)	6	5	6	6	0	(兼務)
現場	わーくかんまち	自立訓練(生活訓練)	10	12	5	5	0	(兼務)
現場	リンク	自立訓練(生活訓練)	12	18	3	3	0	1
現場	県央東	短期入所	2	19				(兼務)
現場	県央西	短期入所	1	1				(兼務)
現場	きずな	短期入所	6	62				(兼務)
現場	花	短期入所	4	30				1
現場	わーくやまびこ	生活介護	20	37	15	14	1	(兼務)
現場	リンク	生活介護	8	17	3	2	1	(兼務)
現場	デイサービスなかやま	生活介護	20	60	21	17	4	1
現場	いこいのひろば・おおぞら	生活介護	20	30	18	15	3	1
現場	わくわく	生活介護	20	48	18	15	3	(兼務)
現場	デイサービスさくら	生活介護	20	42	9	9	0	(兼務)
現場	ふたばっこclub	放課後等デイサービス	10	40	8	7	1	(兼務)
現場	すくすく	放課後等デイサービス	10	21	7	2	5	(兼務)
現場	デイサービスさくら	放課後等デイサービス	10	18	5	5	0	(兼務)
現場	県央南	共同生活援助	25	25	13	7	6	(兼務)
現場	県央西	共同生活援助	30	28	24	10	14	(兼務)
現場	県央東	共同生活援助	33	31	32	16	16	(兼務)
現場	県央北	共同生活援助	29	28	12	8	4	(兼務)
現場	しまばら	共同生活援助	30	29	14	10	4	(兼務)
現場	ゆえ	共同生活援助	24	23	14	7	7	(兼務)
現場	あづま	共同生活援助	39	39	20	9	11	1
現場	くわた	共同生活援助	29	28	20	10	10	(兼務)
現場	たいしょう	共同生活援助	58	58	33	19	14	(兼務)
現場	さいごう	共同生活援助	36	36	22	10	12	(兼務)
現場	さつき	共同生活援助	14	12	8	6	2	(兼務)
現場	わーくさせば	就労継続支援B型						1
現場	わーくみかわち	生活介護						(兼務)
現場	佐世保中央	共同生活援助						(兼務)
現場	はびねす	相談支援						(兼務)
本部								
計			797	1225	470	323	147	

(2) 運営体制

- ・ 統括 6 名（各事業の長）
- ・ 財政部（28 名：うち非常勤 1）／総務企画部（11 名）、他全員常勤
- ・ 安全管理推進室 1 名、法人法務・相談室 2 名
- ・ 現場事務は請求と会計を担当
- ・ 労務系は全て本部で対応
- ・ 勤怠管理：
各事業所で出勤簿（個人が手書き）→財政・総務の担当者が集計→統合 excel に記入→給与ソフト（給与大臣）に流し込み
- ・ 請求業務：
各現場で実績記録表作成→現場事務がチェック→財政部が請求一覧表を作成→管理者・サビ管が確認→財政部が請求ソフトに入力
- ・ 経理業務：
現場事務が担当→クラウドに直接伝票入力
- ・ 社会保険：
電子申請（社会保険、雇用保険等、内部で実施）

(3) 作業量の多い業務

- ① 勤怠集計：
給与関連で延べ約 6,000 時間程かかっている。他、有給管理も大変
- ② 請求業務：
財政部が対応しているが、各現場でやった方がいいのでは？という意見も出ている（約 1,000 人分×10 分=10,000 分／月）
法人事務という間接部門を増やすよりは、管理者・サビ管が担当できるようにした方がいい"
- ③ 給食の発注食数管理：
給食センターが数字集約するのに時間がかかっている&リアルタイムに確認作業がいる

<その他>

- ・ シフト調整：
シフトは法人内でルールが決まっていない（例：GH、児童の配置基準と宿直との関係）
- ・ 契約系：
重説の取り直しが大変。クラウドで電子サイン等が使えるようにしたい
- ・ 事故報告書／ヒヤリハット／苦情解決：
リアルタイムに把握し、かつ処理を書き込む所ができていない

- ・ 各種 DB :
全て excel 管理しているが、DB の概念なくやっているの、上手く作れていない。結果、情報がバラバラで集約できていない
- ・ テンプレート :
最新版フォーマット管理ができない / 勝手にフォーマットが変わる等
- ・ 電子申請・決裁 :
サイボウズの ID を全員が持っている訳ではないので、業務によって導入できる / できないものがある
- ・ クラウド化 :
データをローカルで保存 / USB やりとり等 (雲仙市が光ファイバ通っていないこともネック)
- ・ リアルタイムで情報が欲しい場合 (事故があった、申し送り等)、LINE

【量の多い業務、及び担当者】

支援系	(例)	訪問系		日中系		住まい系	児童系
		居宅	移行	A・B	生介	GH	放デイ
		布田	渡邊	岩坪	佐竹	白石	佐竹
P：受入	契約書 契約書別紙 重要事項説明書 受給者証（写） 個人情報使用同意書 基本台帳 インテイク情報	契約書、重説共に書き替えや再契約が多い為時間を要す。	有期限での事業でもあり年間を通じて利用者の入れ替わりが多く、契約締結、解約の機会は頻回。重説の変更等による書き換え、同意書への署名など、書類の準備と管理に労力を要する。受給者証を時系列で保管管理がかなり大変。	重説の変更は頻度は高く、書き換え、書類準備に手間がかかる。同意書も紙媒体で同意をもらって保管するまでに時間がかかる。	重説及び変更の際の同意書などが頻回。受給者証のコピーも最新にしていくに当たり頻回。いずれも紙媒体であり、保管にも苦勞する。	・重要事項説明書、契約書ともに更新の頻度は高く、書き換え・書類準備に手間がかかっている。電子媒体でのサインができる的理想。	生活介護同様。
D：提供	個別支援計画 サービス提供記録票 個人別記録 医療、健康関係記録 自己負担管理表 運転日報 事故報告情報 ヒヤリ・ハット情報 相談受付表 クレーム対応報告 請求書・領収書 勤務表	記録の電子化によって、業務が短縮されているが、サービスを提供した時間と実績記録、個人記録と照らし合わせて、請求時にほかの事業所と重なりがないか調べることに時間を要する。	サービス提供記録票に記載されたデータを下に請求に関する元票（月間集計票、工賃一覧など）作成等までエクセルのマクロを用いてバッチ処理化しているが、大元のサービス提供記録票を電子媒体で管理できると非常に助かる。	実績記録票が電子媒体でご本人にサインをいただけるとうい。	ケアコラボに移行している分は良いがその他の紙媒体は管理が大変。実績記録は他事業所も含めて電子媒体で一括管理できると調整がかなり楽になる。人が管理する部分の書類は個人差が大きく、個人的にも得意な方ではない。あとは、食数管理表全般、注文などかなり面倒でもっと効率よく、うまくやりたい。（各職員で担当を替わったりしているが、なかなかうまくいっていない）	・実績記録票が電子媒体でご本人にサインを書いていたけるとよい。シフト作成は大変時間がかかる。（32名の支援者のシフトを2日かけて作成している。）	生活介護同様。
C：モニタリング（再計画）	アセスメント表 担当者会議記録 ケース会議記録	他の事業所に合わせた書式を使用しているため、事業所として必要な事項がないものもある。	有期限の事業のため、利用者の動きが激しい。ケース会議、モニタリング等の会議が頻回にあり、記録の作成及び情報管理は非常に手間がかかる	アセスメント表の書式統一が必須。	更新、最新化のたびに時間と労力を要す。	アセスメント表が書式。事業所それぞれであり、統一した視点に欠けているのではないか。システム上で管理できると理想。	生活介護同様。
A：面談	面談記録		ケアコラボに記載			ケアコラボに記載	
職員間コミュニケーション	引継ぎ日誌	ケアコラボ、業務日誌に記載	ケアコラボに記載。書面で完結する事は難しく、ニュアンス的な部分が伝わっていない事あり。	ケアコラボに記載	言った言わないとなりやすい	ケアコラボ・業務日誌に記載	
事業系（含：本部）							
事業申請（含改正）	事業申請 変更申請						
請求業務	提供記録表 自己負担管理表 自己負担管理結果 請求明細書 請求書 受領通知 自己負担請求書						
経営系（含：本部）							
会計・経理	給与・賞与支払い 小口現金 出納関係						
勤怠管理	シフト表 出勤簿 健康診断受診関係	健康診断受診関係：受診後の管理、要精査の受診の把握出勤簿：手集計。各月ごとのため知りたいものがほしい時にすぐ出てこない					
人材育成・研修	研修記録						

(4) システム導入状況

- ・ グループウェアとしてサイボウズを導入
- ・ 勤怠管理・給与計算は連動している
- ・ 利用者記録については H30.4 月よりケアコラボを導入（日々の支援記録、フェイスシート、生育録等）
- ・ スマホ・タブレット・PC の活用
- ・ 電子証明をかけて、法人支給端末からしかアクセスできない
- ・ 法人全体から記録が必要な資料を整理し、ケアコラボ活用／非活用の一覧表を作成中
- ・ 実地指導でケアコラボで承認されている。

【導入ソフト一覧】

3.導入ソフト				
ソフト名	メーカー名	購入／リース	ICT化類（1.同一情報管理、2.電子決裁、3.電子申請、4.入力補助、5.その他）	効果
サイボウズ	サイボウズ	購入	1,2,3	
人事大臣	応研	リース		
給与大臣	応研	リース		
ケアコラボ	ケアコラボ	リース	1,2,3	
マイナンバー取得管理対策ツール	富士ゼロックス			
				会計ソフト（クラウド型）
Gsuite				GW
zoom				TV会議
Dropbox				本部で利用

(5) 改善要望

- ・ 今後、キントーンを導入したい→事故報告・ヒヤリハット情報の早期共有のため。
- ・ ケアコラボは便利。事業所 50 事業所、地域点在於 5 地区、GH は 160 か所あるので、リアルタイムに情報を共有することが困難
- ・ 申し送りも順番が回ってこないと見えない
- ・ 役職者がリアルタイムに支援内容を把握できることが良い

- ・ 1/29 の全員の様子（支援日誌）、A さんの 1 ヶ月分（個別支援記録）、GH との申し送りと同じ内容を 3 回書いていたものが省力化された
- ・ 写真・動画が使える
- ・ SNS（LINE）は非公式。LINE works をいれている。
- ・ ケアラボ導入時、200 台スマホ購入
- ・ 全体構成として、DB 化を図り、情報加工に時間を使えるようにしていきたい（探す時間は勿体ない）
- ・ AI スピーカーを使って、軽度 GH の対応等できないか？（世話人が行かなくてもよくなる等）

3.6 特定非営利活動法人コミュニティワークス

(1) 基本情報

- ・ 木更津市内に 3 拠点を構える。
- ・ 日中活動の支援が中心。
- ・ 精神障害の方の利用が比較的多い。

【事業所・利用者・支援者数】

分類	事業所名	実施事業	定員数	登録者数	支援者数			事務専任数
					計	常勤（副料理）	非常勤	
現場	地域作業所hana	就労継続支援B型	20	50	13	3	10	0
現場	hanahaco	就労継続支援B型・生活介護	20	17	9	4	5	0
		B型	10	15	4	2	2	0
		生活介護	10	12	5	2	3	0
現場	hanahaco BENTO	就労継続支援B型	10	5	5	2	3	0
本部								0
計			50	72	27	9	18	0

(2) 運営体制

- ・ 本部：理事長が対応
- ・ 就労支援会計（伝票整理・出入金管理・決算処理等）：
理事長が担当
- ・ 請求事務：
理事長が担当。
利用者もタイムカード利用→原本を理事長が入力。
- ・ 労務管理：
理事長が担当（外部に顧問社労士あり）
- ・ 有給・残業は理事長チェック
→社労士にシフト表&タイムカードを出す
- ・ 経理：
伝票を整理→入力は外注
- ・ 勤怠はタイムカード
- ・ 請負：1日10案件ぐらいある、代表・他スタッフもわかるように

(3) 作業量の多い業務

- ① アセスメント→個別支援計画
6か月に1度だが、遅れてしまうこともある（現場の事務仕事が追いついていない）
- ② 提供記録表
利用者 80名、送迎加算付けている所（親御さんが迎えにきた等）、タイ

ムカードの入力ミス確認等

③ 伝票処理

店舗は日販でイレギュラーでスーパーに行く等ある、小口現金管理

【量の多い業務、及び担当者】

支援系	(例)	日中系	担当者
		生介	
P：受入	契約書 契約書別紙 重要事項説明書 受給者証（写） 個人情報使用同意書 基本台帳 インテイク情報	契約書 契約書別紙 重要事項説明書 受給者証（写） 個人情報使用同意書 基本台帳 インテイク情報	現場 （契約書 作成のみ 理事長）
D：提供	個別支援計画 サービス提供記録票 個人別記録 医療、健康関係記録 自己負担管理表 運転日報 事故報告情報 ヒヤリ・ハット情報 相談受付表 クレーム対応報告 請求書・領収書 勤務表	個別支援計画 サービス提供記録 票 個人別記録 医療、健康関係記 録 自己負担管理表 運転日報 事故報告情報 ヒヤリ・ハット情 報 相談受付表 クレーム対応報告 請求書・領収書 勤務表	現場
C：モニタリング （再計画）	アセスメント表 担当者会議記録 ケース会議記録	アセスメント表 担当者会議記録 ケース会議記録	現場
A：面談	面談記録	面談記録	現場
職員間コミュニケー ション	引継ぎ日誌	引継ぎ日誌	現場
事業系（含：本部）			
事業申請（含改正）	事業申請 変更申請	事業申請 変更申請	理事長
請求業務	提供記録表 自己負担管理表 自己負担管理結果 請求明細書 請求書 受領通知 自己負担請求書	提供記録表 自己負担管理表 自己負担管理結果 請求明細書 請求書 受領通知 自己負担請求書	理事長
経営系（含：本部）			
会計・経理	給与・賞与支払い 小口現金	給与・賞与支払い 小口現金	理事長＋ 外注
勤怠管理	シフト表 出勤簿	シフト表 出勤簿	理事長＋ 外注
人材育成・研修	研修記録	研修記録	理事長
その他			

(4) システム導入状況

- ・ ケース記録&個別支援計画&請求統合ソフトとして福祉協会 ASP を利用している。
- ・ クラウド型のグループウェアとして、R グループを導入している。
- ・ Yahoo カレンダーで理事長の予定を確認している。
- ・ 非公認で LINE をグループ内で活用している。

【導入ソフト一覧】

ソフト名	メーカー名	購入/リース	ICT化類 (1.同一情報管理、2.電子決裁、3.電子申請、4.入力補助、5.その他)	効果
福祉協会ASP	日立	ASP		ケース記録&個別支援計画&請求統一ソフト
Rグループ	R-international	ASP		クラウド型グループウェア
Excel				業者向け請求業務
SNS (広報ツール)				スケジュール・買い物申請等
Yahooカレンダー				代表の予定を確認できる
SNS (非公認: LINE)				グループ内

(5) 改善要望

- ・ 弥生販売
今は、部門ごと (縫製・内職・製菓) に一覧整理 (Excel でオリジナル作成)。業務効率化を図りたい。
- ・ Google Drive
現場がリアルタイムに受注状況を知りたい
- ・ グループウェア (使いこなす)
職員間の情報共有 (シフト制: 現在は ML で終礼報告を見れば分かるが…)
- ・ 特に業務引継ぎ・受取・発出を明確にしておきたい
- ・ 弁当: 注文もらっても作り切れていない。特に難しいのが、配達ルート設計 (現在は 2 便)。お客様の利便性&スタッフの業務負担軽減につながる

がるシステムを入れたい。

- ・ レストラン予約等、どうするか？ 今はノートで。アナログで成り立って
いればOKではあるが。
- ・ 端末を何にするか？ が重要

3.7 特定非営利活動法人 SMSC

(1) 基本情報

- ・ 茨城県稲敷市で、日中活動・GH・相談支援事業を運営している。
- ・ 障害福祉以外にも生活困窮者子ども学習支援を実施、来年度には「みんなの学校プロジェクト」を開始し、児童・障害者・高齢者・生活困窮者などの総合的な福祉サービスと地域住民が利用できる交流スペースを運営予定。

【事業所・利用者・支援者数】

分類	事業所名	実施事業	定員数	登録者数	支援者数			事務専任数
					計	常勤	非常勤	
現場	おんらが村	多機能（移行6、B24）	30	31	7	6	1	0
現場	サポートシェアハウスいなしき	包括型GH（3か所）	18	18	11	6	5	0
現場	まいる	相談支援（地域移行、地域定着、計画相談、児童計画相談）		42	2	2		0
現場	てらこむ	生活困窮者子ども学習支援		18	3	1	2	0
本部					2	2		
		計			17	8	11	

(2) 運営体制

- ・ 本部は理事長、及び事務の2名体制
- ・ 請求業務：
現場が紙ベースで提出→本部で整理してソフトを使って請求
- ・ 勤怠管理：
手書きで出勤・退勤を記録→本部で集計→税理士に外注（確認）→本部から計算
- ・ 社会保険：
本部事務が担当
- ・ 物品購入：
kintone で申請
- ・ 経理：
現場で領収書→本部で整理→本部で入力
- ・ 就労会計：
現場の数字→本部から請求（excel 作成）

(3) 作業量の多い業務

① 請求業務

食事提供加算、チェック忘れ等、集計する所でズレが生じることが多い。

② 個人別記録

日々現場で記入しているが、フォーマットに手書きしている状態。

③ 会計

細かい現金出納の管理に手間が掛かっている

【量の多い業務、及び担当者】

支援系	(例)	日中系	住まい系	担当者
		A・B	GH	
P：受入	契約書 契約書別紙 重要事項説明書 受給者証（写） 個人情報使用同意書 基本台帳 インテイク情報	契約書 契約書別紙 重要事項説明書 受給者証（写） 個人情報使用同意書 基本台帳 インテイク情報	契約書 契約書別紙 重要事項説明書 受給者証（写） 個人情報使用同意書 基本台帳 インテイク情報	現場作成 →一部管理
D：提供	個別支援計画 サービス提供記録票 個人別記録 医療、健康関係記録 自己負担管理表 運転日報 事故報告情報 ヒヤリ・ハット情報 相談受付表 クレーム対応報告 請求書・領収書 勤務表	個別支援計画 サービス提供記録票 個人別記録 医療、健康関係記録 自己負担管理表 運転日報 事故報告情報 ヒヤリ・ハット情報 相談受付表 クレーム対応報告 請求書・領収書 勤務表	個別支援計画 サービス提供記録票 個人別記録 医療、健康関係記録 自己負担管理表 運転日報 事故報告情報 ヒヤリ・ハット情報 相談受付表 クレーム対応報告 請求書・領収書 勤務表	現場作成 →一部管理
C：モニタリング (再計画)	アセスメント表 担当者会議記録 ケース会議記録	アセスメント表 担当者会議記録 ケース会議記録	アセスメント表 担当者会議記録 ケース会議記録	現場作成 →一部管理
A：面談	面談記録	面談記録	面談記録	現場作成 →一部管
職員間コミュニケーション	引継ぎ日誌	引継ぎ日誌	引継ぎ日誌	
事業系（含：本部）				
事業申請（含改正）	事業申請 変更申請	事業申請 変更申請	事業申請 変更申請	本部
請求業務	提供記録表 自己負担管理表 自己負担管理結果 請求明細書 請求書 受領通知 自己負担請求書	提供記録表 自己負担管理表 自己負担管理結果 請求明細書 請求書 受領通知 自己負担請求書	提供記録表 自己負担管理表 自己負担管理結果 請求明細書 請求書 受領通知 自己負担請求書	本部
経営系（含：本部）				
会計・経理	給与・賞与支払い 小口現金	給与・賞与支払い 小口現金	給与・賞与支払い 小口現金	本部
勤怠管理	シフト表 出勤簿	シフト表 出勤簿	シフト表 出勤簿	本部
人材育成・研修	研修記録	研修記録	研修記録	本部
その他				

(4) システム導入状況

- ・ 請求業務は福祉ソフトを利用している。
- ・ 給与計算はマイ顧問を利用している。
- ・ 会計ソフトは freee を使っている。
- ・ グループウェアとしてサイボウズとキントーンを利用している。キントーンで各種アプリを自作して活用している。
- ・ 相談支援ではミラクルQを利用している。
- ・ ファイル共有には Dropbox を利用している。
- ・ それぞれ安価で使いやすいソフトを利用しているが、データの連携が取れていない状態。

【導入ソフト一覧】

ソフト名	メーカー名	購入／リース	ICT化類 (1.同一情報管理、2.電子決裁、3.電子申請、4.入力補助、5.その他)	効果
かんたん請求ソフト	福祉ソフト株式会社	リース		請求
MyKomon	株式会社名南経営コンサルティング	リース		給与計算
freee	freee株式会社	リース		会計ソフト
サイボウズ	サイボウズ株式会社	リース		グループウェア
キントーン	サイボウズ株式会社	リース		物品購入申請、休暇申請、研修報告、会議議事録、採用面接管理、相談ケース記録
slack	Slack Technologies	リース		情報共有
ミラクルQ	株式会社エス・エス・エス	リース		相談用
Dropbox	Dropbox, Inc.	リース		ファイル共有

(5) 改善要望

- ・ ほのぼのを導入する予定。ケアラボと悩んだが、請求まで繋がって

ないのでほのぼのを利用する。

- ・ キントーン等、色々できるが、逆にデータが点在してしまうことが課題。できれば統合ソフト化したい。→今後はほのぼのを軸に集約させていく予定
- ・ 介護の AI が気になっている。障害もそうなってくると思う。

3.8 特定非営利活動法人み・らいず

(1) 基本情報

- ・ 本部は住之江区にあるが、障害福祉事業所だけでなく、子どもや生困事業にも着手しており、拠点は全6か所（三国ヶ丘、東住吉、生野、堺市、立花）と分散している。うち、事務所機能を持つのは4ヶ所（住之江、なかもず、高槻、梅田）。
- ・ 指定の障害者支援事業は、ヘルパー派遣（2）、就労移行支援、放課後等デイ・児童発達支援、相談支援。
- ・ 他に、若者サポートステーション、不登校児通所、学習塾・家庭教師派遣、居場所作り等、子どもの支援を中心に実施している。

【事業所・利用者・支援者数】

分類	事業所名	実施事業	定員数	登録者数	支援者数			事務専任数
					計	常勤	非常勤	
現場	ヘルプセンターと・らいず	ヘルパー派遣事業		110	80	10	70	0
現場	ヘルプセンターと・らいず なかもず	ヘルパー派遣事業		90	44	4	40	0
現場	ジョブステーションONE STEP	就労移行支援事業		20	10	6	4	0
現場	と・らいず みーと	放課後等デイサービス・児童発達支援	10人/日	51	8	2	6	0
現場	み・らいず相談支援センター	相談支援		105	3	2	1	0
現場	堺市ユースサポートセンター	堺市子若相談・堺地域若者サポートステーション			10	3	7	0
現場	サテライト	大阪市不登校児通所事業			7	1	6	0
現場	ランメイト	個別学習塾・家庭教師派遣		61	36	1	35	0
現場	LITTO（りっと）	堺市学習と居場所づくり支援事業		128	23	2	21	0
現場	b & g	貧困の子どもたちの居場所支援事業		7	6	1	5	0
本部						6	1	
				572	227	38	196	

(2) 運営体制

- ・ 本部は全6人。理事長(1)、常務理事(1)：経営・新規事業立上、事業管理(1)、新規開拓・営業(1)、人事・採用(1)、経営企画(1)。
- ・ 勤怠管理：
excelに入力（ケータイで入力）→本部が情報を吸い上げ→本部確認→給与計算（税理士に外注）
- ・ 請求業務：
各管理者が、請求業務まで全て実施している（入金確認は税理士）。
- ・ 経理：
各部門→各管理者→税理士に直接連絡・データ整理→本部から入金。小口現金は取り扱っていない。（過去、金額が合わないことが相当あったため）
- ・ 社会保険：
本部（非常勤）→税理士が担当

(3) 作業量の多い業務

① シフト調整

学生ヘルパー120人のマッチング作業、およびソフトへの入力作業、予定再調整に相当手間が掛かっている。

② 経過記録

電話で相談、訪問した等のイレギュラーはサイボウズで管理している。
10件/日。通常は簡単介護ソフト。

③ サービス事業所調整

他事業所とのやりとりが発生するので、どうしても手間が掛かってしまう。

【量の多い業務、及び担当者】

支援系	(例)	訪問系			日中系	児童系	
		相談支援	居宅	移動支援	就労移行	児童発達	放デイ
P：受入	契約書 契約書別紙 重要事項説明書 受給者証（写） 個人情報使用同意書 基本台帳 インテイク情報	診察情報の把握 服薬情報の更新	アセスメントシート	アセスメントシート	診察情報の把握 服薬情報の更新	アセスメントシート	
D：提供	個別支援計画 サービス提供記録票 個人別記録 医療、健康関係記録 自己負担管理表 運転日報 事故報告情報 ヒヤリ・ハット情報 相談受付表 クレーム対応報告 請求書・領収書 勤務表	サービス事業所調整	経過記録	経過記録	個別支援計画 個別記録	個別支援計画 個別記録 請求書 勤務表	
C：モニタリング（再計画）	アセスメント表 担当者会議記録 ケース会議記録	ケース会議録まとめ	アセスメントシート モニタリング支援計画	アセスメントシート モニタリング支援計画	アセスメント表 評価項目	アセスメントシート モニタリング支援計画	
A：面談	面談記録					面談日程調整	
職員間コミュニケーション	引継ぎ日誌				引継ぎ会議	日誌	
事業系（含：本部）							
事業申請（含改正）	事業申請 変更申請	変更申請	変更申請	変更申請	変更申請	変更申請 その他行政からの提出依頼書類 （建物のアスベスト調査など）	
請求業務	提供記録表 自己負担管理表 自己負担管理結果 請求明細書 請求書 受領通知 自己負担請求書					上限管理やりとり （負担額一覧表作成・上限管理結果票作成） 請求書作成	
経営系（含：本部）							
会計・経理	給与・賞与支払い 小口現金 出納関係						
勤怠管理	シフト表 出勤簿 健康診断受診関係		出勤簿 勤務形態一覧表 業務日誌	出勤簿 勤務形態一覧表 業務日誌		勤務形態一覧表 出勤簿	
人材育成・研修	研修記録						
その他							

(4) システム導入状況

- ・ 経過記録やシフト組みができ、かつ請求までできるかんたん介護を利用している。
- ・ 基本のグループウェアはサイボウズを利用している。
- ・ 外部とのコミュニケーションはチャットワークを利用している。
- ・ 会議は各種ソフトを活用している。

【導入ソフト一覧】

ソフト名	メーカー名	購入/リース	ICT化類 (1.同一情報管理、2.電子決裁、3.電子申請、4.入力補助、5.その他)	効果
かんたん介護	福祉ソフト	リース		請求、経過記録、シフト、前日メール自動配信
Garoon	cybozu	リース	1	職員の予定把握 & コミュニケーション、ファイル管理
kintone	cybozu	リース	1	顧客管理 (学生ヘルパー)、問い合わせ、新規利用者
drive	google	リース	1	サーバー
LINE	LINE	リース	5	IP電話 (個人持ち)
スカイプ	Skype	リース	5	会議
appear.in	appear	リース	5	会議
チャットワーク	チャットワーク	リース	5	外部とのやりとり (デザイナー、外部プロジェクトメンバー)
忍者ロック				電子鍵
今後使ってみたいソフト				
knowbe	リクルート			就労系事業所向けの記録・請求一体型ソフト

(5) 改善要望

- ・ 事業またいで利用する人が増えてきたので、kintone を活用して、ソフト開発予定

3.9 社会福祉法人北摂杉の子会

(1) 基本情報

- ・ 拠点は大きく 2 エリア（高槻市、大阪市北部（十三））だが、療育支援事業はなかもず、枚方市と離れたエリアにある。
- ・ 自閉症支援に強く、TEACCH をベースとした支援に定評がある。
- ・ 本部機能は高槻にあり、各拠点にも専任事務が配置されている所が中心である。

【事業所・利用者・支援者数】

分類	事業所名	実施事業	定員数	登録者数	支援者数			事務専任数	
					計	常勤	非常勤		
現場	レジデンスなさはら	共同生活援助事業		20	20	33.5	5.5	28	0.4
現場	ぶれいすBe	生活介護・就労継続支援B型	60 (40・20)	87 (56・31)	45 (37・8)	15 (12・3)	30 (25・5)		2
現場	ジョブサイトよど	生介		28	38		11	3	1
現場	ジェイ・プランチよど	就労継続支援B型事業		20	24		7	3	1
現場	JJ								
現場	ジョブサイトひむろ	生活介護		40	55	38	12	26	2
現場	こども発達支援センター	児童発達支援、放課後等デイサービス		10	65	5	3	2	1
本部									

(2) 運営体制

○体制と各担当者の役割

- ・ 法人戦略 2名 主な業務 採用 広報 職員研修
- ・ 経理財務 5名 主な業務 計算書類作成 請求 小口現金管理 車両管理 保険管理
- ・ 請求業務 1名 主な業務 利用者報酬請求
- ・ 法人管理 1名 主な業務 理事評議員会 事業所申請 健康診断 後援会管理
- ・ 労務管理 3名 主な業務 給与計算 入退職手続き 労災 相談窓口

○勤怠管理

グループウェアによるタイムカード打刻 それを元に給与担当が各種届出をチェック後給与計算する

○ 請求業務

各事業所から実績記録表を提出 請求ソフトにより請求書を発行し国保連へ送信

○ 経理

財務ソフトで管理 各事業所から小口現金出納帳を提出 その他の入出金とともに財務ソフトに入力

○ 社会保険

労務担当が窓口となり書類確認後社労士に処理を依頼

(3) 作業量の多い業務

① 会議関係

会議に必要なスタッフが参集すること。その日程調整。

会議後の議事録の作成と、参加者の確認と周知。

※忙しい職員ほどに会議への参加が多く、まず日程の調整が難しい。また忙しい職員ばかりなのに議事録の作成が必要であり、周知も必要であることが業務負担となっている。またコストも非常にかかっている。

② 職員採用関係

人不足の中、求人関係の業務。

応募者への対応（電話、面接等）

採用に至るまでの決裁、入職オリエンテーション、引き継ぎ等々。

※人材不足であることが一番の要因。

また求人等のコストをかけても、空振りになることも多い。

何とか応募に来て下さった場合に、スピード感をもって対応しないとすぐに他の法人に採用されてしまい、すぐ対応が必要。

③ 事業申請

行政への事業申請。

※書類が多すぎることに。

また特殊な書き方が求められるため、誰にも頼めないこと。

必ず、理事長印を押印に行き、そのあと行政に足を運んで申請しないといけないこと。

前月に余裕を持って申請したいが、ギリギリまで体制が分からない場合もありそうなることで、変更も必要になってしまう。

【量の多い業務、及び担当者】

業系	(例)	日中系						住まい系		担当者	
		移行	A・B	A・B	生介	生介	生介	GH	放デイ		
		JJ説明	ふれいすBe	ジェイ・ランチ よど	ふれいすBe	ジョブサイトよど	ジョブサイトひろ	レジデンスなきはら	こども発達支援センター	ジョブサイトDひろ	
P: 受入	契約書 契約書別紙 重要事項説明書 受給者証(写) 個人情報使用同意書 基本台帳 インテイク情報	インテイク面談 →面談に負担はないが、面談記録の 書きに時間がかかっている	・利用契約書 ・重要事項説明書 ・料金表 ⇒職員体制や制度 が変わることに書き 換えが必要		・利用契約書 ・重要事項説明書 ・料金表 ⇒職員体制や制度 が変わることに書き 換えが必要		重要事項説明書 重要事項説明書 変更履歴 来いずれの書類も 更新の際、負担増	【負担少ない】 一度、テンプレート を作ると、あとは 転用するだけなので、 負担が少ない。	契約書 重要事項説明書 受給者証(写) 個人情報同意書 インテイク情報 個別の発達検査	管理者 事務職員	
D: 提供	個別支援計画 サービス提供記録票 個人別記録 医療、健康関係記録 自己負担管理表 運転日報 事故報告情報 セマリ・ハット情報 相談受付表 相談対応報告 請求書・領収書 勤務表	個別支援計画 →3ヶ月に1回のた め、作成、検討に 時間がかかっている 個人別記録 →日々の業務として 大切ではあるが負 担もある、もう少 し簡素化したい	・個別支援計画書 ・ケース記録 ・連絡帳 ・実績記録票 ・事故報告書 ・苦情対応報告書 ⇒ケース記録や各 報告書はパース タッフも記入する が不得手な人も多 い	月間予定表作成 ・個別支援計画書 ・ケース記録 ・連絡帳 ・実績記録票 ・事故報告書 ⇒苦情対応報告書 ⇒ケース記録や各 報告書はパース タッフも記入する が不得手な人も多 い	運転日報 事故報告書 ヒヤリハット報告 書 ご利用者月間予定 表 支援計画書 個人別記録	いずれも個々の職 員によって差があ る	【負担大きい】 事務報告書やセマリハット 情報は、制度上同じものを 入力しているため、手間、 また、エクセルの形式を 変えているので、時間的 負担も大きい。 医療、健康関係も同様で、 は、関係が広く、 ため、統計処理もしている その入力と処理が手間。 事務もエクセル形式を 変えているが、もちろん 入力ソフトがあるなど、加 減。 全館にわたることを 行が担当の記録を するので、画面での記録が 多くなる。相談、相談記 録なども、アセスメント といった二次手帳もあ る。また、事務所で作成 し、本部でパースター がするなど、二次手帳と も、オンラインで管理し、 多量に印刷、確認さ れば手間が省けてよい。	個別支援計画 サービス提供記録 票 個人別記録 事故報告情報 セマリ・ハット情 報 相談受付表 タスク対応報告 請求書・領収書 勤務表	全職員		
C: モニタリング (再計画)	アセスメント表 担当者会議記録 ケース会議記録	ケース会議 ⇒会議の質、議事 録の作成、会議後 のアクションに課 題あり	・アセスメント表 ⇒定期的な更新が できていない	担当者会議録 実施報告書	アセスメント表 ⇒定期的な更新が できていない	担当者会議記録 実施報告書	アセスメント表	【負担大きい】 アセスメント表は 時間がかかるが、 手作業でしっかりと とした方がよいの で、あえて、手間 を減らしている。 議事録に関しては、 管理入力など あれば助かる。 また、それが臨時 に開催できるように、 いつでも、ど こでも権限者がア クセスして、情報 共有できるように なってほしい。議 事録を作成後、回 覧なども手間。	アセスメント表 担当者会議記録 ケース会議記録	常勤職員	
A: 面談	面談記録	面談記録 →面談記録の作成 に時間がかかっている	・面談記録	面談記録	・面談記録	面談記録	面談記録	面談記録	面談記録	常勤職員	
職員間コミュニケーション	引継ぎ日誌								【負担大きい】 これは、人間のす っかりやりたいた いこと。 面談自体は、ネット での面談もありだ と思える。	指導案チェック ケースの振り返り、 IEP作成フォロー、 SV面談	全職員
事業申請(含本部)	事業申請(含改正)	行政への申請 →書類が多く、制 度も複雑で時間が かかっている				事業申請 変更申請	事業申請 事業変更(いすれ も付随する書類)	事業申請 変更申請	管理者		
請求業務	提供記録表 自己負担管理表 自己負担管理結果 請求明細書 請求書 受領通知 自己負担請求書	請求事務処理は、 事務員増員と事務 処理工程を変更し たため、簡素化に 向いている					提供記録表(各種 加算の確認) 請求関連書類の仕 分け、郵送	【負担大きい】 ・請求業務を外部 委託している関係 で、余分な連絡 ツール等が必要と なる。	本部(請 求書の仕 分けは事 務職員)		
会計・経理	給与・賞与支払い 小口現金 出納関係	・変更申請 ⇒手間がかかる			・変更申請 ⇒手間がかかる	物品購入決裁書		小口現金 出納関係	小口は会 計担当 (事務職 員)		
勤怠管理	シフト表 出勤簿 健康診断受診関係			月間予定表		月間予定表 有給発給確認請求 有給届	出勤簿(予実管 理)	【負担大きい】 タイムカードを押し、 また、それを紙面 に書き、それをま たデータ入力し ている。	担当者体制表、 出勤簿 振休簿、有休簿、	管理者 事務職員	
人材育成・研修	研修記録			出張復命書		出張復命書		【負担少】 研修記録等は、手 間ではない。 ただ、研修情報取 取、研修進捗 管理・復命書の記入 とコメント作成は 手間	研修計画、復命書 研修のフィード バック、SV面談	全職員	

(4) システム導入状況

- ・ 会計ソフトはTKCのクラウド型。各事業所で収支状況を常時把握できる状態である。

【導入ソフト一覧】

ソフト名	メーカー名	購入／リース	ICT化類（1.同一情報管理、2.電子決裁、3.電子申請、4.入力補助、5.その他）	効果
Teachme Biz	株式会社スタディスト	購入	手順書作成アプリ 同一情報処理	手順書作成の時間短縮と見やすさ
ダイエットプロ	システムダイナミクス	購入	5	必須のため
			会計ソフト (TKC)	収支状況が常時、 閲覧可能

(5) 改善要望

- ・ G Suite、ケアラボを使いたい（就労移行）
- ・ 個別支援計画書、リハ計画書作成ソフト（生活介護）
- ・ データのクラウド保存（生活介護）
- ・ 自動転記：音声から自動転記、スキャンからの自動転記、タブレットからの自動転記
- ・ 自動バイタルチェック：CMでやっているように、自動でバイタルチェックをしてほしい。そして、バイタル異常やチェック漏れがあると、アラームが鳴ると便利
- ・ 自動検索：音声検索で、ファイルがすぐに出てくるようにしてほしい。
- ・ 顔認証で出退勤管理：職員のその日の調子を客観的にも把握できる。また、出勤表の手書きを減らすことができる。
- ・ 以前、「福祉の森」を使用していたが更新費用が高く、運用を中止した。

3.10 社会福祉法人福祉楽団

(1) 基本情報

- ・ 2001年開設、高齢から開始（杜の家くりもと）
- ・ 香取 CCC 事業部：ソーシャルワーク

【事業所・利用者・支援者数】

(2) 運営体制

- ・ 各施設に庶務 2 名はいるが、ほとんどは本部が実施している
- ・ 本部機能（サポートセンター）
- ・ 経理部（5 人）：会計(2)、レセプト請求(3)、給与計算 ほぼので現場でデータ入力→本部吸い上げ 小口管理は一部残っているが基本本部で対応
- ・ 人事部（2 人）：採用、研修
- ・ 総務部（4 人）：労務管理(1)、ICT 管理(1)、保険・車・PC・スマホ、契約(1)
- ・ 事業開発部（2 人）：事業開発、新規事業
- ・ ICT 担当(2)：既存のシステム管理、業務改善等
- ・ 勤怠管理：
IC 打刻、残業等の情報は現場で作成し、残りを本部が実施
- ・ 社会保険
入退職手続き：kintone を使っていた→Smart HR に変更予定
- ・ 給与計算：
AMANO
- ・ 利用者情報に関しては、本部は請求書ぐらいであとは現場で管理（契約書等）

(3) 作業量の多い業務

① 実績記録表

シフト作成はソフトを使っていない状態。居宅、特養、加算体制の計算等が面倒

② インテイク時の契約

- ##### ③ 人事情報：研修受講状況の確認、異動時の対応等。AMANO の中にはあるが、労務的な内容のみ→資格保有者を探す、予防接種の状況等を調べるときに使えない

【量の多い業務、及び担当者】

支援系	(例)	訪問系	訪問系	日中系	児童系	担当者
		居宅	居宅	A・B	放デイ	
		地域ケアよしかわ	杜の家くりもと	栗源事業部	杜の家なりた	杜の家なりた
P：受入	契約書 契約書別紙 重要事項説明書 受給者証（写） 個人情報使用同意書 基本台帳 インテイク情報	インテイクに時間がかかる	契約時の書類部数が多く、利用者さんに負担が掛かる事がある。インテイク情報は支援員からいただくため、自社の用紙へ写している状態。	実習受入、実習時の保険加入手続き 契約書 契約書別紙 重要事項説明書 アセスメント インテイク情報	契約書別紙は、法改正があるタイミングなどに記載がないと新しくすらないといけないので手間である。受給者証も更新の度に写しを取るのが手間。	荒川
D：提供	個別支援計画 サービス提供記録票 個人別記録 医療、健康関係記録 自己負担管理表 運転日報 事故報告情報 ヒヤリ・ハット情報 相談受付表 クレーム対応報告 請求書・領収書 勤務表			個別支援計画 サービス提供記録票 個人別記録 運転日報 事故報告書 請求書発行 領収書 マニュアル作成	送迎表の作成に時間がかかる。利用希望表から集約表を作成、集約表から送迎表へ入力し、担当職員の検討入力に時間と手間がかかる。	岡本
C：モニタリング (再計画)	アセスメント表 担当者会議記録 ケース会議記録			アセスメント表 担当者会議記録 ケース会議記録	アセスメントツールがKOMIチャートだと上手く適応しない項目があったりする。	
A：面談	面談記録			面談記録		
職員間コミュニケーション	引継ぎ日誌		日誌だけでなく、個人別記録を読んでいる他に、職員間の会話を多くもち情報共有している。	特になし	ケアラボを使用しており、手間はかかっていない。	岡本
事業系（含：本部）						
事業申請（含改正）	事業申請 変更申請			事業申請 変更申請		
請求業務	提供記録表 自己負担管理表 自己負担管理結果 請求明細書 請求書 受領通知 自己負担請求書	移動支援等の市町村事業が紙ベースの請求書で役所に直接提出で手間		提供記録表 B型利用者の工賃計算、明細書作成		
経営系（含：本部）						
会計・経理	給与・賞与支払い 小口現金 出納関係			小口現金 出納関係 経営状況分析		
勤怠管理	シフト表 出勤簿 健康診断受診関係	シフト表の作成にexcel使用で時間がかかる。変更もタイムリーに行え無い事がある		出退勤管理(特にA型) シフト表		
人材育成・研修	研修記録			入職初日と説明 オリエンテーショ		
その他						

(4) システム導入状況

- ・ 請求はほのぼのを利用
- ・ ケアラボは理事長がソフト会社と共に開発した。個人を中心に情報を整理することに特化させるため、請求とはリンクさせない。
- ・ グループウェアはサイボウズを使っている。
- ・ 会議は、外部と実施する際は zoom、社内は skype を使うことが多い。

【導入ソフト一覧】

ソフト名	メーカー名	購入／リース	ICT化類 (1.同一情報管理、2.電子決裁、3.電子申請、4.入力補助、5.その他)	効果
ほのぼの	NDソフト	リース	3	請求ソフト、利用状況の管理
ケアラボ	ケアラボ社	リース	4	利用者の記録の電子化、一元化
サイボウズ	サイボウズ	リース	1	情報共有
TimePro-XG	アマノ	購入		就業・人事・給与
skype				
zoom				外部の人とやる時

(5) 改善要望

- ・ 実績入力と勤怠管理がセットになったもの(リクルートが開発?)

4 分析・考察

○ 対象業務と対応ソフト

下記に、調査対象 10 法人で、作業量の多い対象業務と、理想の対応、並びに対応ソフトについて整理した。

【調査先の問題と対応ソフト】

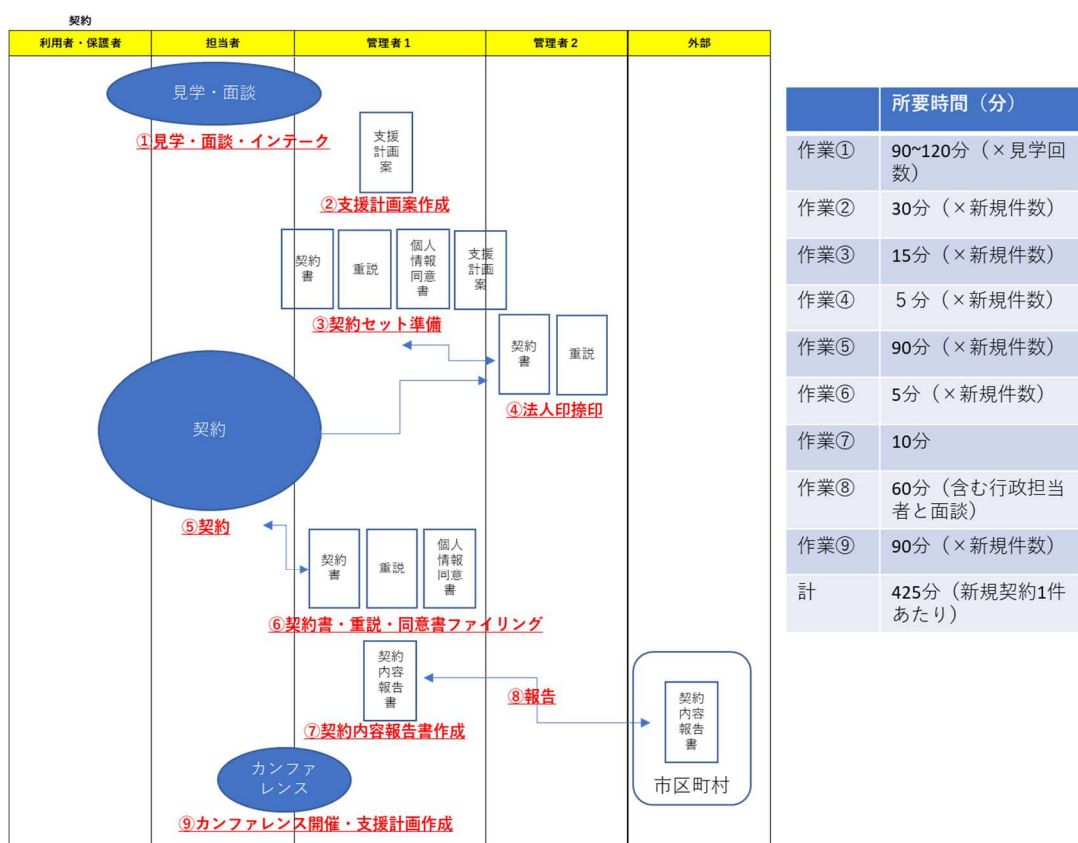
対象業務	詳細（問題→理想）	問題意識あり事業所	対応ソフト	導入事業所
利用者情報 （受入時・法改定時）	利用者の個人情報（契約書・重要事項説明書・個人情報同意書・個別支援計画）の数が多く、紙媒体で捺印が必要 →電子署名	1ゆうゆう 10福祉楽団	なし	
利用者記録 （一元管理）	利用者の記録が日中・住まい等で保管場所が異なる →利用者に紐づいたDBを法人内で共有できる	4はる 7SMSC	ケアコロボ	3バンブー 5南高愛隣会 10福祉楽団
日々の記録	予定と異なる（例：送迎有無、欠席時給食等）時の実態記録（請求前の情報整理）、およびアクシデント発生時の情報共有 →（ワークフロー改善で対応）	2ポニーの会 4はる 6コミュニティワークス 7SMSC 8み・らいず	なし	
（ご参考） ②提供記録→③提供記録票の自動化			ミラクルQ（相談のみ） 福祉の森 ほのぼのmore	2ポニーの会 7SMSC 1ゆうゆう 2ポニーの会 7SMSC 10福祉楽団
請求（自己負担調整なし）	①提供記録票作成②提供記録票捺印③提供記録票・日報照合において、記入間違い・記入漏れ等のミスを修正 →日報情報から提供記録票を作成する →③の照合業務を本部が実施している	1ゆうゆう 5南高愛隣会	カイボケ	3バンブー
請求（他事業所との調整）	⑤自己負担額通知⑦自己負担額管理結果通知および、内容（時間）の調整が必要 →利用者に紐づいたDBを他事業所と共有できる	3バンブー 8み・らいず	カイボケ	3バンブー
⑫勤怠管理→⑬給与計算	不規則な勤怠状況（例：1日複数回勤務等）を受けて自動的に給与計算 →（解決策不明：各法人の人事制度に依存）	1ゆうゆう	なし	
（ご参考） 勤怠入力→給与自動計算			TKC 人事大臣・給与大臣	1ゆうゆう 9北摂杉の子会 5南高愛隣会
勤怠入力	手書き・打刻票のデータをexcelに入力 →自動入力にしたい	4はる 5南高愛隣会	タイムバック（ICカード） スマレジ（写真撮影）	2ポニーの会 3バンブー
シフト調整	利用者と介助者の調整が困難 →シフト調整機能がある →経過記録・請求まで連動させられる	3バンブー 8み・らいず 10福祉楽団	ほのぼのmore かんたん介護	7SMSC 10福祉楽団 8み・らいず
アセスメント→個別支援計画	アセスメント～個別支援計画策定に時間がかかっている →DBからパターン化された案が出る（？）	6コミュニティワークス	福祉協会ASP	6コミュニティワークス
伝票処理	就労系の小口現金管理 →電子入力	2ポニーの会 6コミュニティワークス 7SMSC	OCR？ （orカード決済、ネットショッピング購入等）	
職員情報	経験年数、研修受講状況、異動時対応等、労務情報はありますが、資格保有者等は検索できない →DB	10福祉楽団	なし	

(1) 利用者情報

利用者の個人情報について、利用者数が多い大規模な法人（1 ゆうゆう、10 福祉楽団）においては、この情報管理が難しく、かつ、紙媒体で捺印が必要なケースが多い。

→これに対しては、電子署名等に対応できる部分もあるが、これを監査先である行政が認める等の条件がなければ意味がない。

【契約のワークフロー】



(2) 利用者記録（一元管理）

利用者の記録が日中・住まい等で保管場所が異なるケースで、日中・住まいサービスを別拠点で実施している中堅法人（4 はる、7SMSC）において課題となっている。

→これに対しては、利用者を軸として、利用者に紐づいた DB を法人内で共有することによって解決することができる。ある程度以上の規模になる際の導入が望まれる（3 パンブー、5 南高愛隣会、10 福祉楽団、1 ゆうゆう（導入予定））。

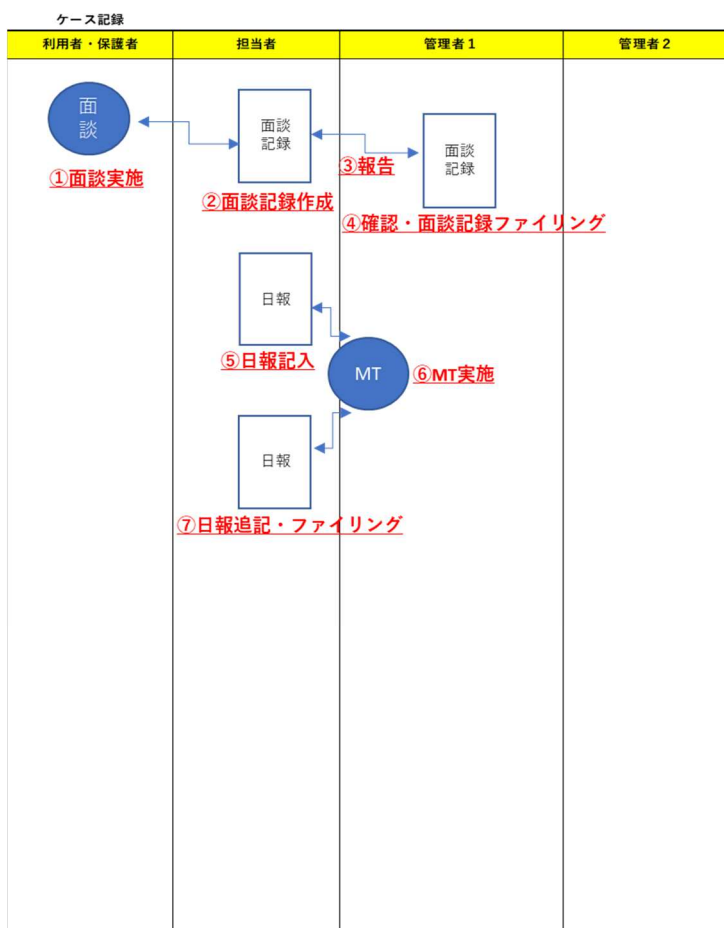
(3) 日々の記録

予定と異なる（例：送迎有無、欠席時の給食等）時の実態記録を請求前に情報整理しなければならない、またアクシデント発生時の情報共有方法等、日々の記録についての問題がある。

→これに対しては、基本的にはシステムによって対応する話ではなく、ワークフローを確立し、運用を徹底することで対応する話と考える。

※なお、提供記録を提供記録票に自動的に転写する機能については、ミラクル Q（相談のみ）（2 ポニーの会、7SMSC）、福祉の森（1 ゆうゆう、2 ポニーの会）、ほのぼの more（7SMSC、10 福祉楽団）が有している。

【ケース記録】



	所要時間（分）
作業①	60~90分（×面談回数）
作業②	30分（×面談回数）
作業③	2分（×面談回数）
作業④	10分（×面談回数）
作業⑤	2,300分（5分×20名×23日）
作業⑥	1,380分（60分×23日）
作業⑦	2,300分（5分×20名×23日）
計	6,112分

(4) 請求（自己負担調整なし）

①提供記録表作成②提供記録表捺印③提供記録表・日報照合において、記入間違い・記入漏れ等のミスを修正する業務が、大規模法人（1 ゆうゆう、⑤南高愛隣会）では相当な作業量となる。

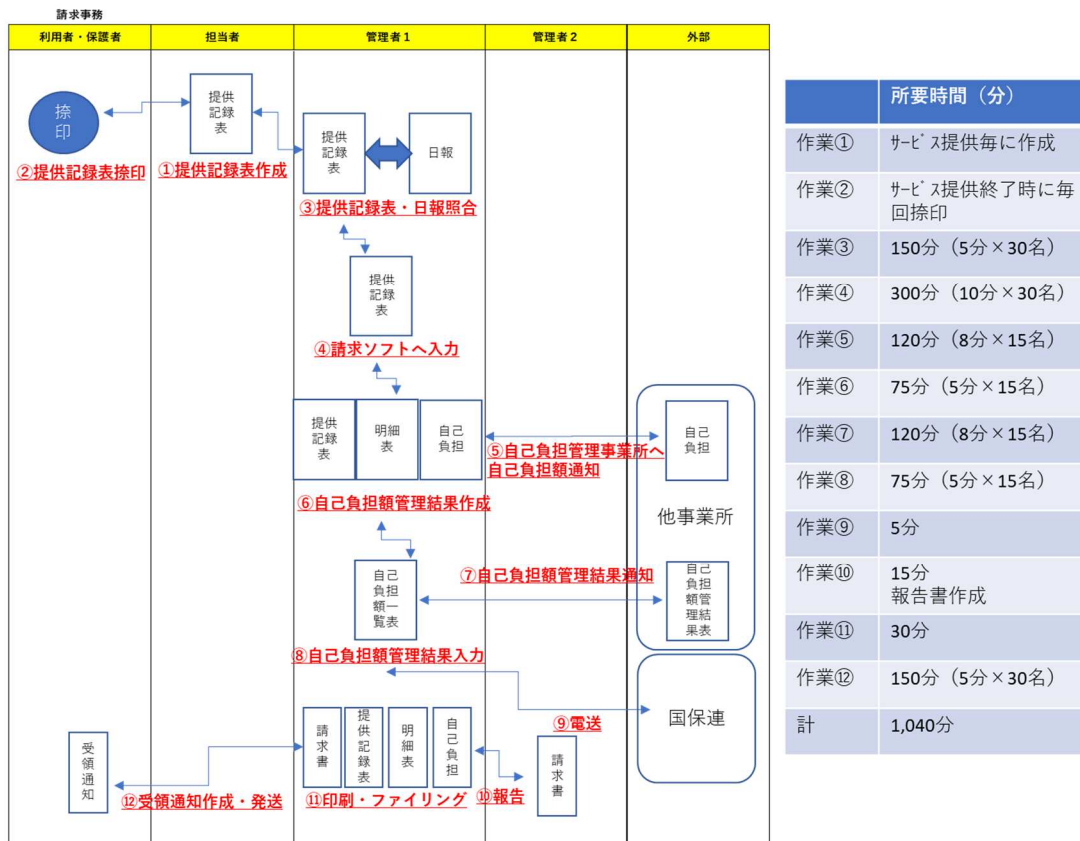
→これに対しては、日報情報から提供記録表を作成するソフトが解決してくれる（カイポケ（3 バンブー））。

(5) 請求（他事業所との調整）

⑤自己負担額通知⑦自己負担額管理結果通知、および内容（時間）の調整が必要となり、やりとりが煩雑になる。これは特に放課後等デイや移動支援を多く実施している法人が悩ましい（3 バンブー、8 み・らいず）。

→これに対しては利用者に紐づいた DB を他事業所と共有できれば解決する。カイポケ（3 バンブー）は、これを実現するが、利用者が関わっている全法人が同じシステムを導入しなければならない点に難点が残る。

【日々の記録～請求事務のワークフロー】※(3)(4)(5)



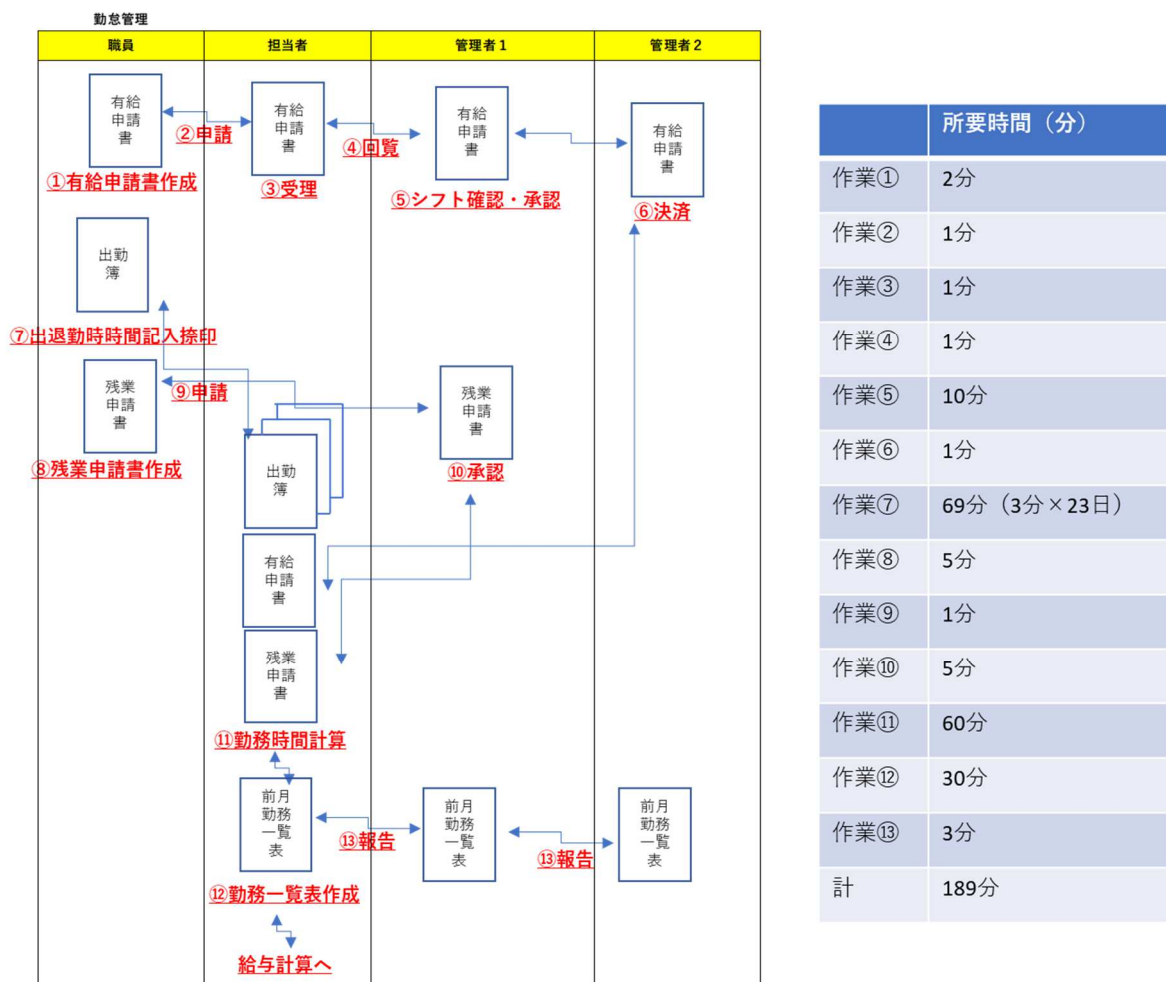
(6) 勤怠管理→給与計算

不規則な勤怠状況（例：1日複数回勤務等）を受けても自動的に給与計算に繋げる問題がある。

→これについては、各法人の人事制度に依存している部分があり、給与計算ソフトでも対応できないケースが多いと想定される。（例：標準的な給与計算ソフトでは、出勤・退勤は1回/日しか登録できない）

※ただし、勤怠入力→給与自動計算についてはTKC（1 ゆうゆう、9 北摂杉の子会）、や人事大臣・給与大臣（5 南高愛隣会）で対応可能。

【勤怠管理→給与計算のワークフロー】



(7) 勤怠入力

手書きやタイムカード打刻のデータを excel に入力する手間が相当多い（4 はる、5 南高愛隣会）。

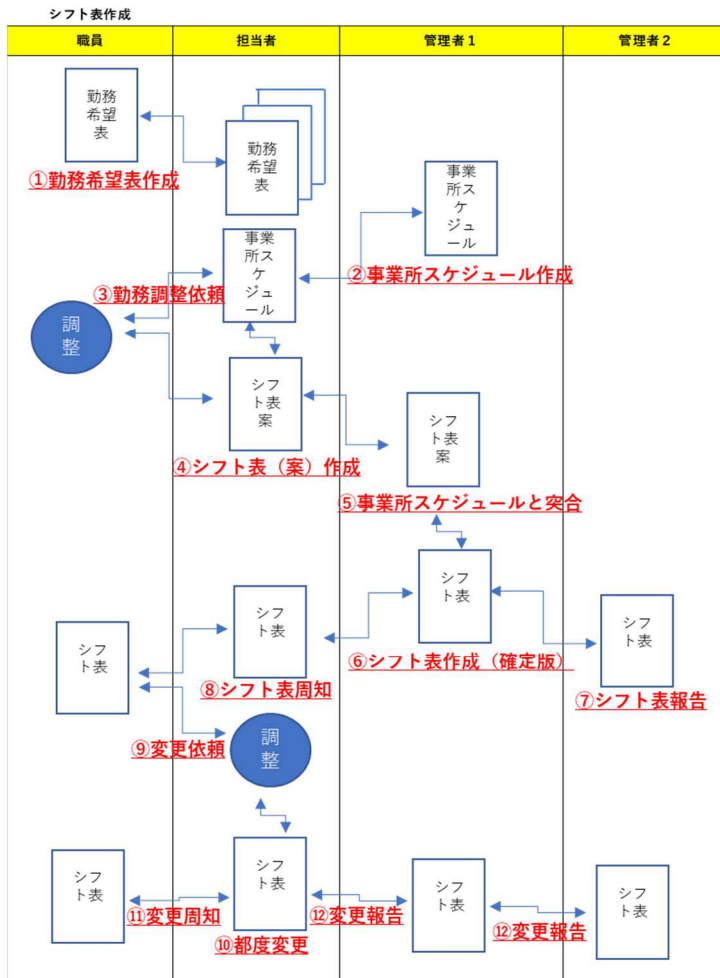
→これに対しては、タイムパック（IC カード）（2 ポニーの会）やスマレジ（写真撮影）（3 バンブー）で自動入力が可能になる。

(8) シフト調整

利用者と介助者の n 対 n のマッチングに時間が相当かかることが問題となっている (3 バンブー、8 み・らいず、10 福祉楽団)。

→これについては、ほのぼの more (7SMSC、10 福祉楽団) やかんたん介護 (8 み・らいず) 等が、シフト調整機能を持ち、かつ、経過記録・請求まで一部連動させられる。

【シフト調整】



	所要時間 (分)
作業①	10分
作業②	10分
作業③	5分 (×調整軒数)
作業④	100分
作業⑤	15分
作業⑥	20分
作業⑦	3分
作業⑧	5分
作業⑨	5分
作業⑩	30分 (×変更回数)
作業⑪	5分
作業⑫	5分
計	213分 (変更回数により増)

(9) アセスメント→個別支援計画

アセスメントから個別支援計画策定までに時間がかかっている。

→これについては、DB からパターン化された案が出る（福祉協会 ASP）があるが、アルゴリズムについては検証する必要がある。

(10) 伝票処理

特に中小規模の就労系を持つ法人において、小口現金管理が煩雑であり、電子入力が望まれる。

→OCR や法人カードの活用、ネットショップ購入義務付け（請求書に明細が届く）等の対応が考えられる。

(11) 職員情報

経験年数、研修受講状況、異動時対応等、基本的な労務情報はあがるが、資格保有者等、経営管理の視点から職員情報を整理できない（10 福祉楽団）。

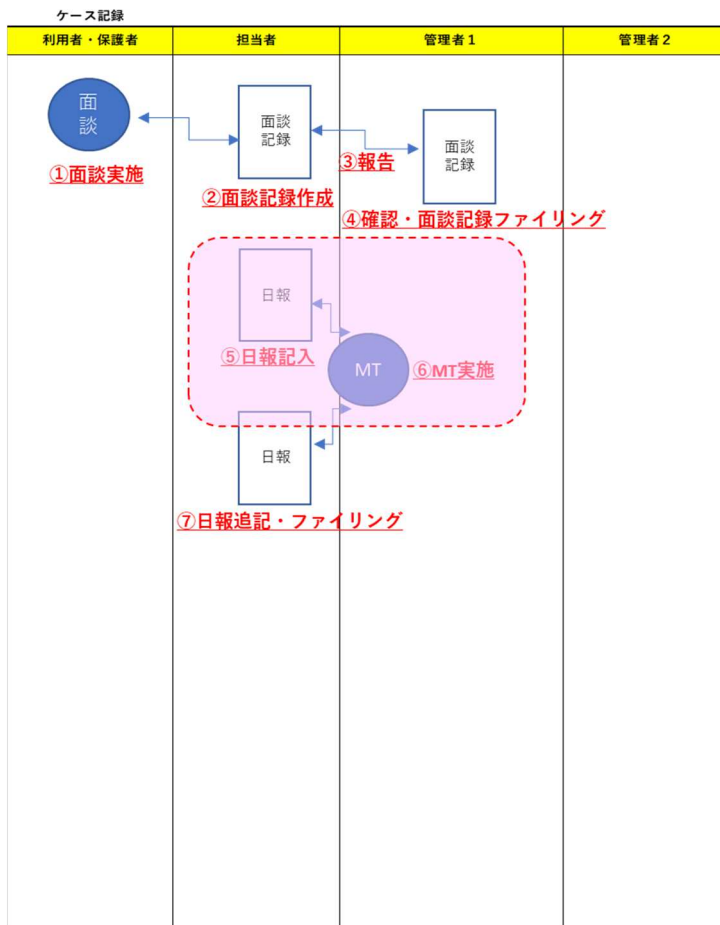
→これはキントーン等で対応できる可能性があるが、今は対応ソフトがない状態である。

○ ソフト導入による改善業務フローと改善効果（見積）

ケース記録、請求事務、勤怠管理、シフト調整について、各所要時間のモデル計算式を参考に改善効果の見積を示す。

ケース記録については、作業⑤日報記入と⑥MT実施の時間が短縮する。仮に 20名 23日営業とした場合では、3,680分の短縮が可能と想定される。

【ケース記録】

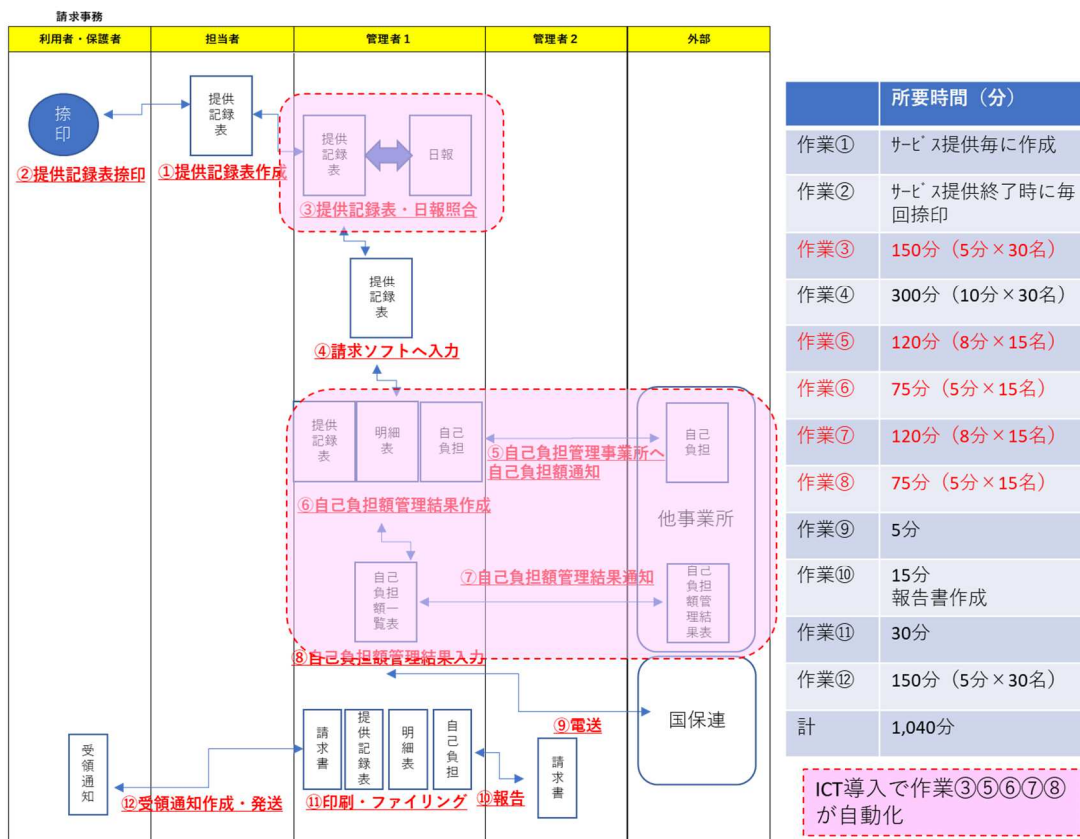


	所要時間（分）
作業①	60~90分（×面談回数）
作業②	30分（×面談回数）
作業③	2分（×面談回数）
作業④	10分（×面談回数）
作業⑤	2,300分（5分×20名×23日）
作業⑥	1,380分（60分×23日）
作業⑦	2,300分（5分×20名×23日）
計	6,112分

ICT導入で作業⑤⑥の時間を大幅短縮

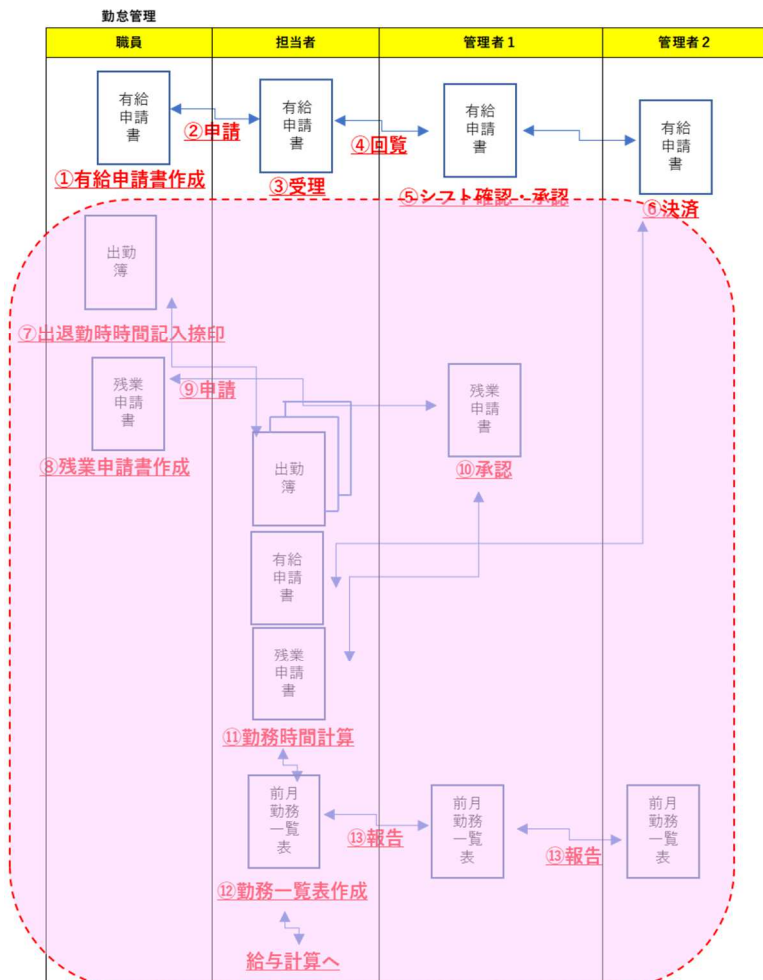
請求事務では、③提供記録表・日報照合、および、⑤自己負担管理事業所へ自己負担額通知⑥自己負担額管理結果作成⑦自己負担額管理結果通知⑧自己負担管理結果入力の工程が削減されるため、15名の利用者として、660分の短縮が想定される。

【請求事務】



勤怠管理については、⑥決裁⑦出退勤時間記入捺印⑧残業申請書作成⑨申請⑩承認⑪勤務時間計算⑫勤務一覧表作成⑬報告の全工程が自動化されるため、職員10人に対して、173分の短縮効果が想定される。

【勤怠管理】

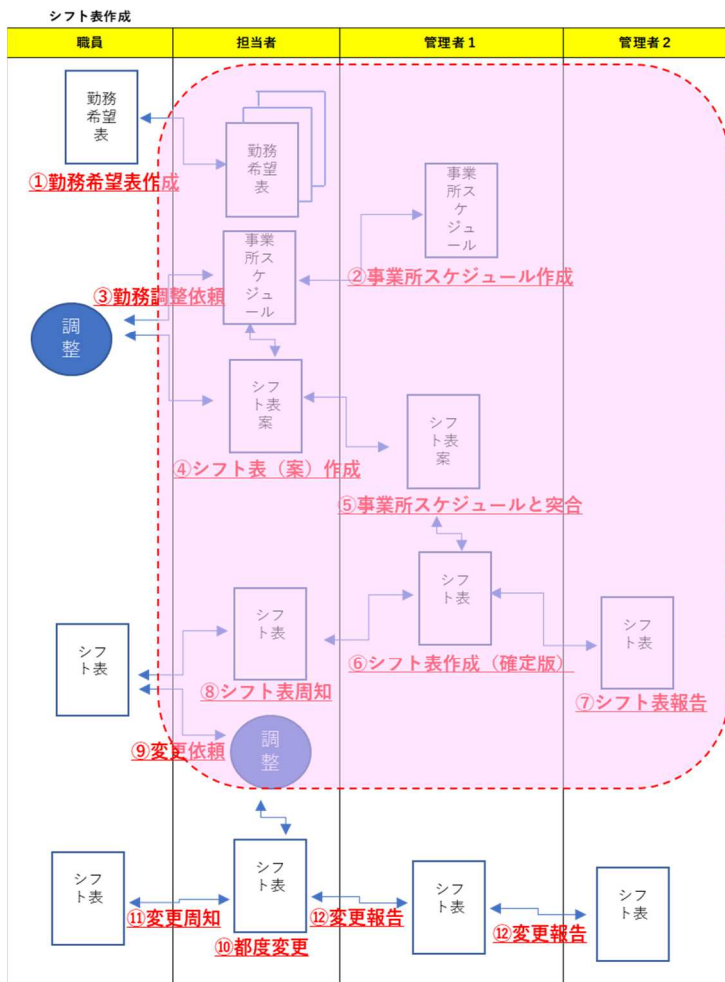


	所要時間 (分)
作業①	2分
作業②	1分
作業③	1分
作業④	1分
作業⑤	10分
作業⑥	1分
作業⑦	69分 (3分×23日)
作業⑧	5分
作業⑨	1分
作業⑩	5分
作業⑪	60分
作業⑫	30分
作業⑬	3分
計	189分

ICT導入で作業⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬が自動化

シフト表作成については、②事業所スケジュール作成③勤務調整依頼④シフト表（案）作成⑤事業所スケジュールと突合⑥シフト表作成（確定版）⑦シフト表報告⑧シフト表周知⑨変更依頼の工程が自動化されるため、158分+5分×調整件数の時間短縮が想定される。

【シフト表作成】



	所要時間 (分)
作業①	10分
作業②	10分
作業③	5分 (×調整軒数)
作業④	100分
作業⑤	15分
作業⑥	20分
作業⑦	3分
作業⑧	5分
作業⑨	5分
作業⑩	30分 (×変更回数)
作業⑪	5分
作業⑫	5分
計	213分 (変更回数により増)

ICT導入で作業②③④⑤⑥⑦⑧⑨が自動化

5 検討委員会実施状況

本研究では検討委員会を設置していないので、実施していない。

6 成果等の公表計画

- ICT化が可能な業務の選定
→事業所で発生している業務のうち、ICT化が可能な業務を明らかにする上での基礎資料とするため、特に公表はしない。

- ICT導入前後の効果測定
→ICT活用による効果検証を行う際に、ICT導入前の比較対象として活用するため、特に公表はしない。

以上