

# 令和5年度 障害福祉分野 ICT導入モデル事業 事例報告

株式会社V Sサポート  
相談支援事業所 結（計画相談支援・障害児相談支援）

# I C T 導入の背景～事業所が抱える課題～

相談利用者の増加に伴い、相談支援専門員を増員したため、職員間の情報伝達・情報共有が必要となった。電話や出先から戻ったタイミングで情報共有を行なっているが、お互いのスケジュールが合わず時間のロスや行き違いが生じている。

利用者情報等が紙ベースで保存されており、出先での情報確認が困難な状態である。その都度、電話で確認を行っているため業務効率が非常に悪い。

2023年7月から「金沢市地域生活支援拠点推進事業緊急相談対応コーディネート業務」が始まり、緊急対応時には職員間及び関係機関との連携が必要になる。

国民健康保険団体連合会への請求について、請求内容（各利用者の受給者証情報やサービス提供内容）がデータ化されていない。相談件数の増加に伴い、請求漏れや間違いを招く恐れがあり、ミスを防ぐ為のチェックに時間がかかる。

# I C T 導入の目的～想定する業務内容と効果～

## 面談記録、アセスメントシート、サービス等利用計画、モニタリング報告書、担当者会議記録などの必要書類作成業務

通常、訪問後に事業所に戻って作成していた必要書類を外出先での隙間時間を有効活用して作成する。

紙媒体で作成していた記録や情報等をデータ化し、ネットワーク上で管理することで、事業所に戻らなくても外出先で効率良く作業ができる。

紙媒体を減らすことで書類の持ち運びの負担軽減や保管場所の削減につながる。

転記作業や移動時間の削減による業務の効率化は、相談員の負担を軽減できる。

## 情報の一元化

各利用者の情報（受給者証の有効期限、モニタリング日、契約支給量など）を一元管理することで、サービス提供漏れを防ぐ。

支援人数の上限管理、必要書類の管理等をすることで、計画相談支援費、障害児相談支援給付費の請求漏れや間違いを防ぐ。

## Web会議

（外出先で）各相談員間の情報伝達・共有、他事業所との連絡調整（日程調整や情報交換）を行う。

## スケジュール管理

各相談員が予定表ソフトウェアに入力することで、他の相談員の予定を把握することができる。

## 情報提供

（訪問先で）ネットワーク環境が整うことで、利用者に対して障害福祉サービス事業所や専門機関などを紹介する際に情報提供の迅速性が高まる。

## その他

（外出先で）リモート研修に参加する。

# モデル事業実施による ICT機器等の導入状況

ICT機器等の種別	導入目的	備考
パソコン（2台）	作業の迅速化	
タブレット（2台）	作業の迅速化	
記録・情報共有・請求関連業務ソフト	情報の共有化	zoom・Dropboxアプリ導入サポート等

## 効果検証～1件当たりの平均処理時間～

業務内容	ICT導入【前】	ICT導入【後】	削減率
支援記録の作成	240分	210分	12.5%
サービス日程調整・訪問	180分	150分	16.7%
書類作成	120分	100分	16.7%
職員間の情報伝達・共有	30分	10分	66.7%
合計	570分	470分	17.5%

# ICT導入効果

## ▶ 業務効率化及び職員の業務負担軽減の状況

外出先での隙間時間を活用して、書類作成等を行えるようになり、移動にかかる業務負担を大幅に軽減することができた。

今後は、職員の残業時間の削減も可能になると考えている。

ICT機器導入の際のサポートにより、各職員のパソコンやタブレットの操作スキル向上に繋がっている。

取り組み始めてからの期間が浅いため、明確な効果の特筆することができないが、今後業務負担軽減になると考えている。

## ▶ 業務効率化で確保できた業務時間の活用方法

相談利用者との面談時間を多く確保できるようになり、手厚い支援が可能になったと実感している。

また、新規の相談利用者を受け入れることが可能になった。