

特別講演

多職種連携の ICT 化の取り組みと課題

藤田 博之

Social Service - ソーシャルサービス -

I. はじめに

2020 年 新型コロナウイルス感染症の流行により医療介護の現場において非常に大きな行動変容が迫られた。これまでは多職種連携における効果的なチームアプローチの手段を対面に求める傾向にあったため、コロナ禍においては、その連携手段についての課題が浮き彫りとなっている。

平時においても様々な業務課題を解決する手段として Information and Communication Technology (情報通信技術) (以下、ICT) の活用が求められている中、特に多職種連携における効果的なチームアプローチの手段としての活用のあり方について、長所と短所を踏まえながら検討する必要性が急速に高まっている。

ICT を用いた新しい社会生活は、コロナ禍により 5-10 年の時間が進んだと言われている。これまでも医療介護の分野における ICT 化が叫ばれ続けてきたが、現実には全産業の中で最も ICT 化が遅れている分野であると言われている。その理由として、医療介護の現場での ICT 化の具体的な手順が記されていないこと、また対人援助職という性質上、ICT とは無縁と考えている人が多いことなどがあげられる。一方、ICT 化に対して業務効率化や生産性向上などの側面のみを重視することに対する否定的な意見もある。

今回、Social Service - ソーシャルサービス - (以下、当社) における多職種連携の ICT 化の取り組み事例を紹介し、その課題について考察したので報告する。

II. 当社の業務紹介

当社では、福祉用具貸与事業の傍ら、ICT 化支援事業を行っている。

福祉用具貸与事業では、主に在宅で介護を受けている高齢者への福祉用具の提供を中心としてサービス提供を行っている。在宅介護で高齢者の相談援助を行うケアマネジャーは利用者からの相談はもとより、訪問介護や通所介護、福祉用具などサービス事業者からの報告・連絡・相談は多い。また会議の開催や日程調整には多くの時間が割かれており、これらは電話や FAX などのアナログ的な手法で調整が行われてきた。当社では、予てより業務

効率化への意識は強く、これら間接業務に割かれる時間のロスには業務課題として向き合ってきた。同様の課題意識をもつ医療介護関係職種も少なくないが、具体的にどのように解決すればよいか答えを知る人材は少なく、在宅医療・介護業界にとって課題の一つだと捉えている。一方で、多職種連携においてはサービス事業者との非効率な連携がスムーズな支援に結びつかないものと捉えている。これらの課題解決には関係職種への ICT 化支援が必要だと考え、2018 年から ICT 化支援事業を行っている。

III. 当社における ICT 化の取り組みの実際

当社において活用する ICT ツールは Google Workspace, Chat Work, Zoom である。退職者が発生した場合などの情報の持ち出し、不正アクセスなどによる情報漏えいのリスク等も考慮し、法人が契約を行った。これらのツールを使用する端末としてタブレットおよびスマートフォンが法人から支給された。

Google Workspace とは Google が法人向けに提供している生産性向上グループウェアツールであり、カレンダー、ドライブ、Gmail など業務に必要なあらゆる領域をカバーしているものである (図 1)。

特にペーパーレス環境の構築においては Google ドライブのファイル管理機能が活用の軸となる。自社作成ファイルや、FAX や紙で受け取った書類等も電子化して保管する事が可能となる。必要に応じて素早く取り出せなければ管理ができていないことにならないが Google ドライブに備わっている高度な検索機能やカレンダーの予定等を予測して必要なファイルを提示する AI によるサポート機能、訪問先でも直ぐに情報へアクセスできるタブレットやスマートフォンの活用がペーパーレス化を実現する源泉となっている (図 2)。

Chat Work は業務におけるコミュニケーションの課題を解決しやすい様々な機能が備わっている。グループチャットではプロジェクト毎に複数人が同時にコミュニケーションが図れるため電話やメール・FAX に加えて新たなコミュニケーション手段となりうる。スマートフォンやタブレット等からも用いる事で、訪問先での連絡も受けやすく即時対応がしやすい。大企業や官公庁も導入



図 1



図 2

できるセキュリティ水準と管理機能が備わるビジネスチャットツールである (図3)。

Zoom はオンラインでセミナーや会議を開催するためのアプリケーションであるが、居宅介護支援において ICT による訪問代替については最も利用率が高い Web 会議ツールである¹⁾。離れた場所に居ても会議に参加がしやすくなるためメンバーの招集がしやすいなど大きなメリットがある。

Chat Work と Zoom は事業所内外を問わず利用できるコミュニケーションツールであり、リモートワークにおけるコミュニケーションの課題解決を図るツールである。

2010 年 12 月から 2021 年 7 月 1 日までの期間における社内での ICT 化による効果としては、Google Workspace を導入したことにより、Google ドライブでファイル管理を行い、書類の検索にかかる無駄はほぼ無くなり事業所内での情報管理や共有がスムーズに行えた。Google カレンダーのスケジュール共有により各々の予定が把握できるようになり、利用者対応を柔軟に行えるようになった。また、必然的に全員が Gmail アドレスを持つことになり、メールや発注、時には FAX の送受信までも行うことで書類作成等の事務が効率化した。これらの取り組みにより月平均残業時間は 40-50 時間の削減に成功した。また、「情報共有」という意識の薄かった組織がこれらを活用することによりチームワークの重要性を知ることにつながった。他方で柔軟な勤務体制を築くことができ従業員にとって働きやすさも向上した。



図 3



図 4 グループチャットで多職種のやりとり

コミュニケーション分野においては、LINE や Messenger など公開型 SNS は個人利用が多く、厚生労働省のガイドライン¹⁾でも使用は不適切とされているため、社内での情報共有や多職種連携には非公開型のビジネスチャットツールである Chat Work を活用した。

Chat Work を用いてコミュニケーション手段を見直すことにより連絡・確認漏れが減り、既存のやり取りの中から必要な情報を抽出することも簡潔になった。また Google ドライブにてペーパーレス管理されているファイルは必要に応じてセキュリティ配慮の上、URL 共有をすることで、これまで以上に情報共有がスムーズに行われるようになった。

多職種連携のシーンでは、利用者毎にグループチャットで情報のやり取りを行なっている (図4)。メッセージのみならず画像や動画等で確実な情報が伝えられることにより、これまで把握しづらかった情報が粒さに得られるようになった。同時に専門職間のやりとりも増えておりスムーズなサービス提供が実現できている。また、多職種会議を開催するシーンにおいては Zoom を積極的に活用することで、医師や薬剤師などの専門職、普段参加がむずかしい家族らの参加が促進されてオンライン上で意見を交わすことができるようになった。

これらの取り組みにより多職種間での情報共有は促進され、見解の齟齬が減る結果にもなった。また別の視点

からはケアマネジャーの業務の中で最も負担が大きいと回答されている会議の調整²⁾についてもこれまでよりもスムーズに行え、場所を問わず参加できることから間接業務である調整業務や記録の作成などの負担軽減に大きな効果が得られた。

IV. ICT化に伴う諸問題

前項で当社におけるICT化について紹介したが、ICT化を進めることが一朝一夕に可能となったわけではない。当社でも、まず始めに従業員の意識改革から始めなければならなかった。A4用紙で管理する帳票をWebフォームに置き換えるなど、固定概念や慣習にとらわれない考え方が重要となった。導入しても定着させるためにはICTツールへの理解や再教育（リスキリング）が必要であり本来の業務以外に時間も労力も要する。また、苦手意識による現場の反発もあり、従業員には「常に変化していく」必要性を伝え協力を仰ぐことも大切である。ICTツールを導入するためには安全かつ効果的・効率的な情報連携方法等について実証を重ねなければならないため、業界内外問わず常に情報収集に努める必要がある。有用性を証明しなければ、法人がモバイル端末等を支給することが難しいことも念頭におかなければならない。

しかしながら、前述したようなICTツールのほとんどが無料から使うことができる。また、IT導入補助金や各都道府県が実施するICT導入支援事業等の補助金制度や社会福祉法人やNPO法人への優遇プログラム等の利用も医療介護事業所のICT化を後押しできる。

導入後はICTツールで扱う個人情報や機密情報は社内や関係職種間で使用する範囲を明確化することが肝要である。医療介護業界では要配慮個人情報を多く扱うため情報漏えい対策は他業界と比べても特に注意が必要であり、リスクの把握と対策を検討することを怠ってはならない。Google WorkspaceやChat Workでは高い信頼性と実績を持つデータセンターにて厳重に保管されており高水準なセキュリティが期待できる。但し、パスワード管理や共有範囲の設定など使用者側のセキュリティ意識を高める対策が必要であることは強調しておきたい。

ICTツールの活用が進めば各事業所において活用されるツールに相違が出るのをどのようにしてまとめられるのかが今後の課題となってくるが、そのような場合はメディカルケアステーション（MCS）など医療介護業界向けとして認知されている情報共有ツールの活用も期待したい。

V. 結語

冒頭で述べたように「コロナ禍前」「コロナ禍後」を考えた時、ICT化が進んでいるかどうかで、今後の医療介護業界の在り方は大きく変わると思われる。

ICT化によるオンラインでの多職種会議や情報管理・共有のあり方は、コロナ禍における緊急対策ではなく、今後よりよいケアを提供するために必要な変化だと捉え

る。対人援助職だからこそ得られるICTの活用方法や在り方を今一度見直すことが必要であり、一歩ずつ確実に医療介護業界に浸透させていくことが将来のスムーズな多職種連携に繋がると結論づける。

【参考・引用文献】

- 1) 医療情報システムの安全管理に関するガイドライン 第5.1版（令和3年1月）
<https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/0000516275.html>.
（2021年9月30日引用）
- 2) 令和3（2021）年3月 株式会社 三菱総合研究所 居宅介護支援における業務負担等に関する調査研究事業.
https://www.mri.co.jp/knowledge/pjt_related/roujinhoken/dia6ou000000qwp6-att/R2_022_2_report.pdf.
（2021年9月30日引用）