

# 好事例集

## 1 ホームケア湘南藤沢 | 居宅介護支援



### 事業所・団体・法人概要

- サービス種別：居宅介護支援
- 所在地：神奈川県藤沢市遠藤855-4  
(r-guide.jp)
- 職員体制：ケアマネジャー 1名（管理者兼務）
- 利用者の状況：約35名
- 取材協力：管理者・ケアマネジャー 野田 英樹 様

### インタビュー

#### 導入の背景と 定着までの道のり

**佐野：**今回、ケアプランデータ連携システムを導入しようと思われた一番のきっかけは何だったのでしょうか。

**野田：**一番は、日々のサービス提供票などの郵送業務にかかる負担を軽減したかったことです。当事業所は私一人で運営しており、事務員がいません。毎月20日頃から月末にかけて、約20社のサービス提供事業所に対し、提供票を印刷して封入し、切手を貼って投函するという作業をすべて自分で行う必要がありました。この時間をなんとか削減したいと考え、藤沢市の導入支援に応募したのがきっかけです。

**佐野：**1人ケアマネジャーにとって、その事務量は相当なものですよね。導入にあたって、操作面などで苦労された点はありましたか？

**野田：**最初は戸惑いもありましたね。福祉用具のタイスコード（商品コード）の入力が必要だったり、介護ソフトからCSVファイルを出力してシステムにアップロードしたりといった、細かい手順を把握するまでが少し大変でした。パソコンの指定の場所に保存して読み込ませる、といった一見単純な作業でも、慣れるまでは「うまく動かない」と立ち止まることもありました。

#### 具体的な導入効果

**佐野：**今後、本格的に運用をされていくと思いますが、どのような変化を期待されていますか？

**野田：**最も期待する効果は、やはりコストと時間の削減です。切手代や封筒代、印刷用紙代といった目に見える経費はもちろんですが、何より「仕分け作業」がなくなることが大きい。これまで郵送作業には月に丸2日ほど費やしていましたが、これがデータで一瞬にして届き、ソフトに取り込めるようになれば、事務作業

に費やしていた時間を本来のケアマネジメント業務に充てられるようになります。

**佐野：**従来のFAXや郵送と比較して、データの正確性についてはどのように期待されますか？

**野田：**手入力がなくなることで、ミスが防げる安心感があります。現在のフロー（下記図参照）では、紙で受け取った実績をシステムに手作業で入力し、さらに目視で再チェックするという、常にミスと隣り合わせの工程があります。データ連携なら、送られてきた数値がそのまま反映されるため、精神的な負担も大きく軽減されると思います。



#### INTERVIEW

ホームケア湘南藤沢  
**野田 英樹 様**

インタビュアー  
NPO法人タダカヨ 佐野尚人

## 1 ホームケア湘南藤沢 | 居宅介護支援

### ペーパーレス化の推進

佐野：データ連携が進むと、ペーパーレス化も進みそうですね。

野田：データ連携にすべての事業所が移行できれば、紙での保管はやめて完全に電子データでの管理に移行したいと考えています。多くの事業所が悩んでいる「書類の保管スペース」の問題もこれで解決します。倉庫を借りたり、重いファイルを整理したりする手間から解放されるメリットは、経営的にも非常に大きいです。

佐野：地域の他の事業所との連携において、今後の課題は何だとお考えですか？

野田：まだ導入初期段階ということもあり、データ連携と並行して「念のため」とFAXや郵送を併用している事業所が多いのが実情です。しかし、一度この利便性を体験すれば、もう元には戻れないはずです。私のような小規模事業所が率先して活用し、その良さを発信することで、地域全体のデジタル化を促す良いプレッシャーになればいいなと思っています。

### 今後の展望

まずは連携先の事業所を一つでも増やし、月間の郵送数をゼロに近づけることが目標です。事務作業の「自動化」を突き詰め、浮いた時間を利用者様との対話や、より困難な事例への対応に

投じることで、1人ケアマネでも地域に最大限貢献できるモデルを確立したいと考えています。

### 他事業所へのメッセージ

「設定が難しそう」「相手がやっていないから」と足踏みするのはもったいないです。まずは一度、やってみることに。動かし始めれば必ず改善点が見えてきます。ケアプランデータ連携システムは、介護業界全体の「負の遺産」である紙文化を壊し、私たちケアマネジャーが楽になるための強力な武器です。一緒に業界を変えていきましょう。

## インタビューから見たポイント！

### 事務からの解放

1人ケアマネの孤独な事務作業をデータ連携が強力にバックアップする。

### 心理的安全性

手入力によるミスと不安を、デジタル連携が「安心感」へと変えている。

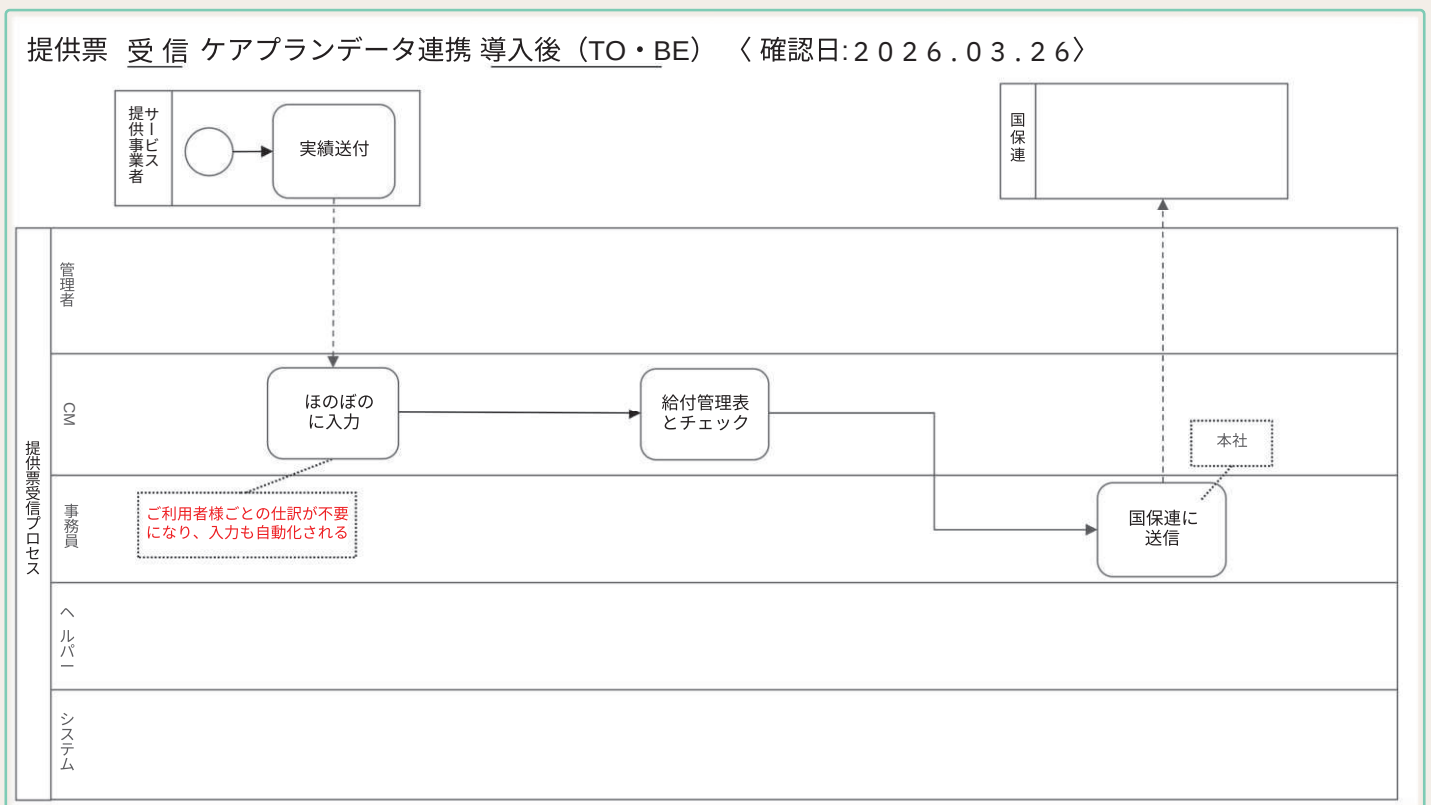
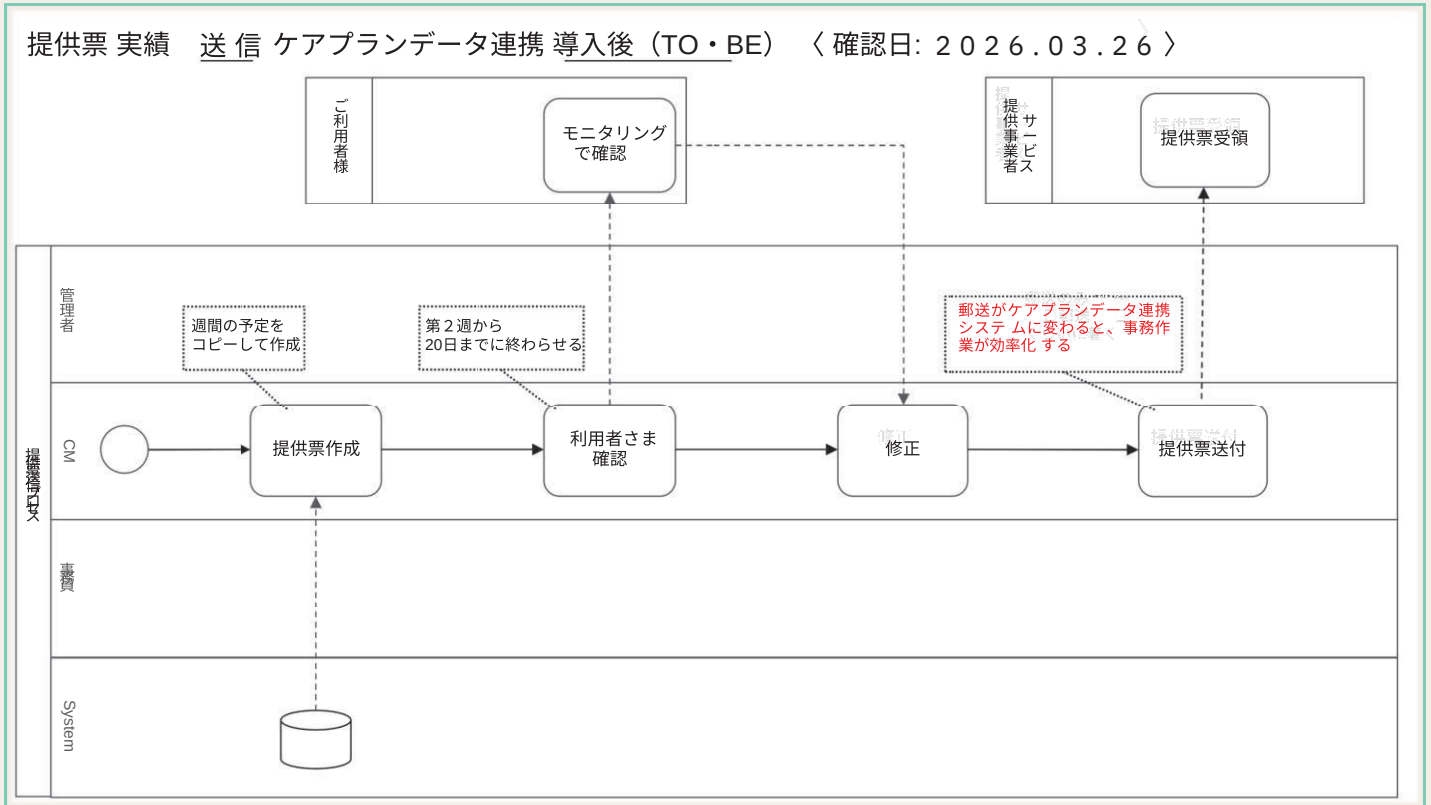
### 地域の変革者

自らの利便性を追求する姿勢が、結果として地域のDXを牽引している。

# 1 ホームケア湘南藤沢 | 居宅介護支援

## 業務フロー図

従来の「紙での受領→仕分け→手入力→目視チェック」という多段階の工程がいかに煩雑であるかを可視化。データ連携により、これらの中間工程がすべて自動化されることを示します。



## 2 ALOHA工房 | 通所介護（リハビリ型デイサービス）



### 事業所・団体・法人概要

- サービス種別：通所介護  
（リハビリ型デイサービス）
- 所在地：神奈川県藤沢市川名256-13 ナーサリー  
湘南201
- 職員体制：7名（管理者、生活相談員、看護師、  
介護職員など）
- 利用者の状況：定員20名、登録利用者数 約80名
- 取材協力：生活相談員 小嶋 佳世 様

### インタビュー

#### 導入から1年、直面した 「ソフトウェアの相性」 という壁

佐野：昨年度のインタビューでは、利用者の約6割とデータ連携ができていたという非常に素晴らしい成果を伺いました。それから1年が経過しましたが、現在の状況はいかがでしょうか？

小嶋：正直に申し上げますと、現在は連携できる件数が逆に減っている状況です。以前は全体の6割弱までいきましたが、今は約80名の利用者のうち、10名ほど（約1割強）に留まっています。

佐野：それは意外な展開ですね。あんなに順調だった連携が減ってしまった原因は何だったのでしょうか？

小嶋：私たちが使用している介護ソフト「ナーシングネットプラス」と、他の事業所様が使っているソフトとの相性が大きな原因です。特に「要支援」の方のデータ連携において、弊社側で欠席として「×」を入れている

箇所が、相手側に届くと「1」と表示されてしまうという不具合が発生しました。これにより、実績の点数が合わなくなってしまう、請求ミスを避けるために止むを得ずFAXでのやり取りに戻したケースが多いのです。

#### 不具合を乗り越えるための工夫と、システムへの期待

佐野：欠席が「1」としてカウントされてしまうと、請求業務に大きな支障が出ますね。その問題に対して、ソフトメーカーとはどのようなやり取りをされたのですか？

小嶋：メーカー側には何度も相談しましたが、「ソフトの相性の問題であり、こちらの提供票が間違っているわけではない。送り先に問題がある」という回答でした。しかし、包括さんや居宅さんからは「他の事業所とは問題なく連携できているのに、お宅のところだけ不具合が出る」と言われてしまい……。結局、相手方に手間をかけさせないために、今はFAXを先に送り、

その後にデータを確認用として送るといふ、二重の手間をかけて運用しています。

佐野：非常に歯がゆい状況ですね。それでもデータ連携を完全にやめないのは、どのような理由からでしょうか？

小嶋：やはり、本来のデータ連携が持つ「入力作業の短縮」や「転記ミスの防止」というメリットは計り知れないからです。不具合がない利用者様に関しては、CSVデータを取り込むだけで一瞬で実績入力が終わります。この爽快感を知っているからこそ、すべての事業所とスムーズに繋がれば、どれほど事務負担が軽くなるだろうかと期待し続けています。



INTERVIEW

ALOHA工房  
小嶋 佳世 様

インタビュアー  
NPO法人タダカヨ 佐野尚人

## 2 ALOHA工房 | 通所介護（リハビリ型デイサービス）

### これからの展望と、理想のデジタル環境への道筋

**佐野：**課題が明確になった今、今後どのようにICT活用を進めていくお考えですか？

**小鳶：**あまりに相性が悪いのであれば、介護ソフト自体の変更も視野に入れていきます。例えば、カナミックやカイポケのように、同じソフト同士で直接データを飛ばせる仕組みの便利さも実感しています。ドラッグ&ドロップだけで連携できるような手軽さが、国が推進するケアプランデータ連携システム上でも実現されると嬉しいですね。

**佐野：**最後に、同じようにシステムの導入に悩んでいる事業所の方へメッセージをお願いします。

**小鳶：**弊社のように、ソフトの相性で苦労するケースもあるかもしれませんが、不具合なく繋がった時の事務効率化は本当に素晴らしいものです。事務作業が減る分、私たちは利用者様と向き合う時間を増やすことができます。地域全体で同じ仕組みを使う事業所が増えれば、それが一番の解決策になるはずですよ。まずは一歩踏み出し、地域で声を掛け合っていくことが大切だと思います。

### 今後の展望

現在直面しているソフト間の不具合を解消するため、システムの刷新も含めた環境整備を検討しています。目標は、全利用者の実績報告をデジタルで完結させ、FAXや郵送にかかるコストと時間をゼロにすることです。

### 他事業所へのメッセージ

データ連携は最初は大変かもしれませんが、繋がった時のメリットは事務作業の質を根本から変えてくれます。地域の連携が深まるほど楽になる仕組みなので、ぜひ一緒に進めていきましょう。

## インタビューから見たポイント！

### 不具合への誠実な対応

ソフトの相性問題を隠さず、請求ミスを防ぐ運用を徹底。

### 連携の価値を再認識

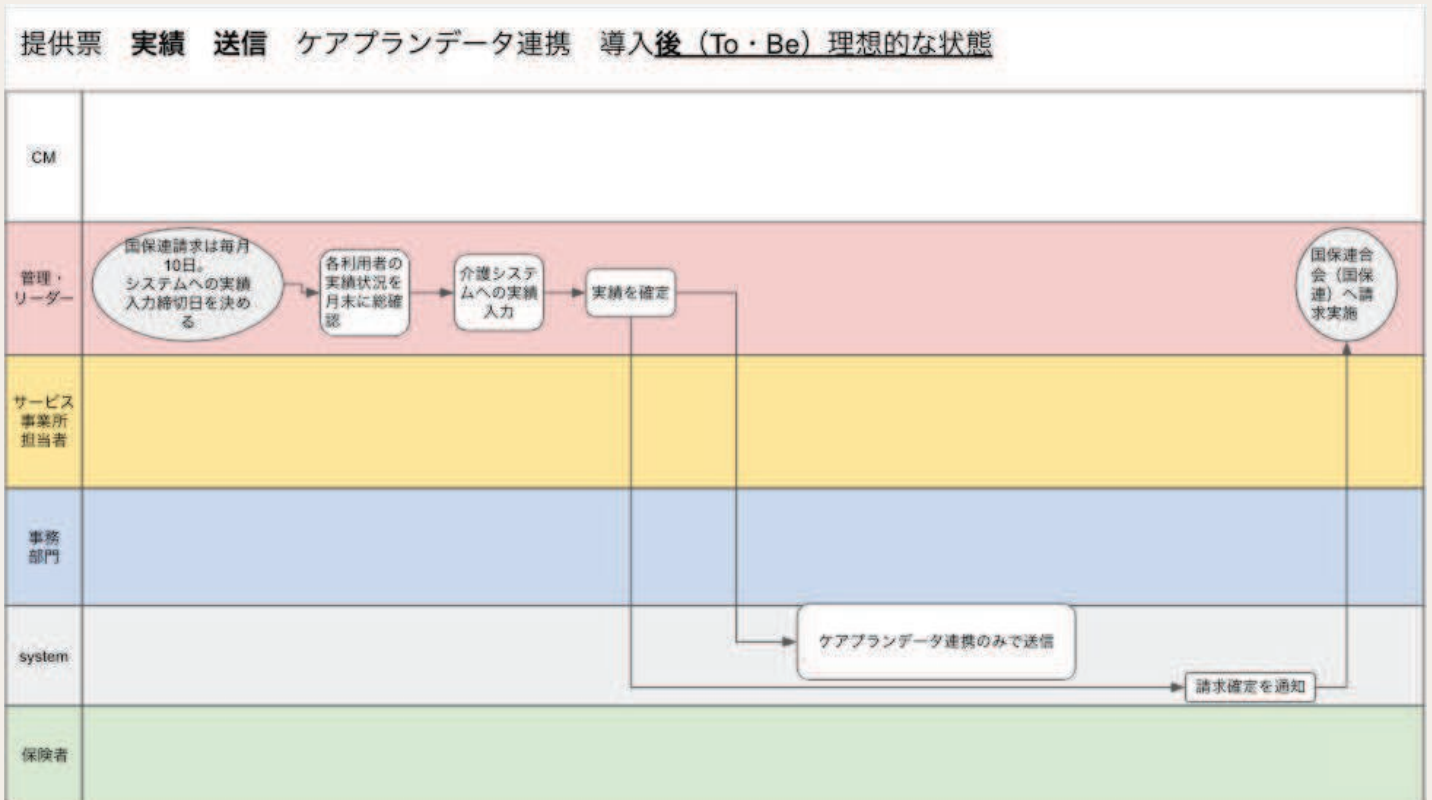
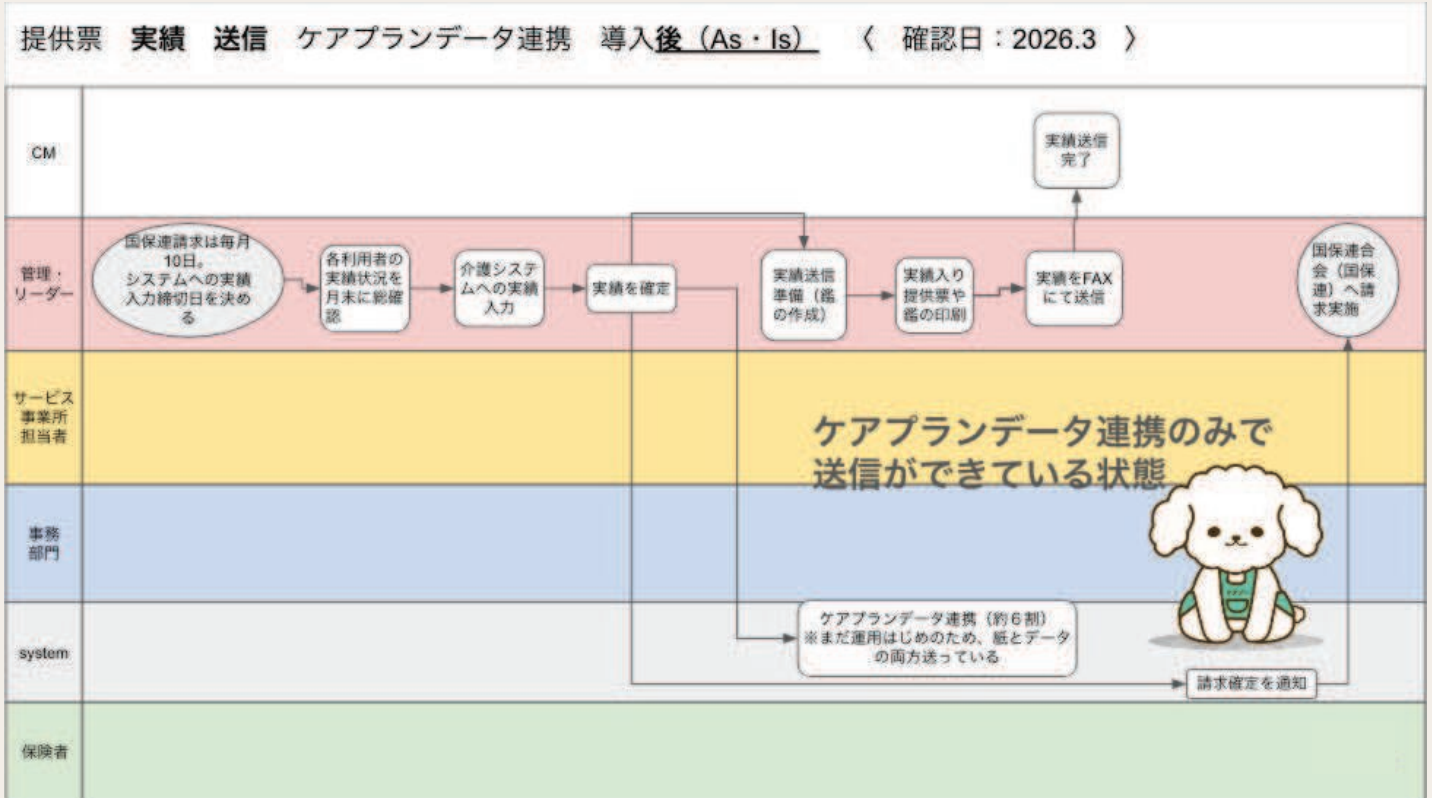
効率化の味を知るからこそ、困難でも挑戦を続ける姿勢。

### 地域全体の普及を熱望

自所だけでなく、地域のデジタル化が解決の鍵と確信。

## 2 ALOHA工房 | 通所介護（リハビリ型デイサービス）

### 業務フロー図



## 3 社会福祉法人 富士白苑 | 特別養護老人ホーム藤沢富士白苑



### 事業所・団体・法人概要

- サービス種別：特別養護老人ホーム、ショートステイ、デイサービス
- 所在地：神奈川県藤沢市長後2722-1
- 取材協力：井上 健次郎 様

### インタビュー

#### 導入のきっかけと現在の普及状況

**佐野：** 本日はケアプランデータ連携システムの導入事例ヒアリングにご協力いただき、ありがとうございます。まず、今回システムを導入しようと思われたきっかけを教えてくださいませんか？

**井上：** 一番のきっかけは、やはり「加算の要件」になるという点ですね。それと併せて、実際にシステムを使うことでペーパーレス化が進み、居宅介護支援事業所とのやり取りが効率的になればと考え、導入を決めました。

**佐野：** 導入にあたって、何か障害や不安に感じられたことはありましたか？

**井上：** 技術的な部分は導入時にレクチャーを受けていたので、

担当レベルで理解はできていたと思います。ただ、相手方からの声かけがなかったことや、加算要件に関する認識不足もあり、初動が少し遅れてしまったのが正直なところです。

**佐野：** なるほど。現状の業務フローについて、事前にお伺いした資料（AS-IS：導入前）を基に確認させてください。（P10参照）

現在は提供票をFAXやメール、手渡しなどで受領し、それを一度紙に出力して「ほのぼの」に入力されているのですね。ここに「流動表（エクセル）」の作成なども含まれていますが、システム化でどのような変化を期待されていますか？

**井上：** とにかくFAXでのやり取りが多いので、それが減ることを期待しています。データ連携に変われば、提供票を紙に出す必

要がなくなり、事務負担やコスト面でも大きなメリットがあるはずですよ。

**佐野：** 実績の送信プロセスについても確認させてください。

**井上：** 実績送信に関しても、システムが導入されれば紙に出さず、データで送るだけで済むようになります。これによって、FAX送信の手間や紙の管理が大幅に削減されると考えています。



藤沢富士白苑 施設長  
**井上 健次郎 様**

インタビュアー  
NPO法人タダカヨ 佐野尚人

## 3 社会福祉法人 富士白苑 | 特別養護老人ホーム藤沢富士白苑

佐野：法人全体としてもペーパーレス化には積極的に取り組まれているのでしょうか？

井上：はい。議事録のペーパーレス化や、社内の承認プロセスに「ドキュワークス」を導入して電子印鑑を活用するなど、すでに取り組んでいる部分があります。介護ソフト「ほのぼの」内でも、個別機能訓練計画書などの電子署名運用を始めています。

佐野：素晴らしいですね。本日は貴重なお話をありがとうございました。

### 今後の展望と 多事業所へのメッセージ

藤沢市は全国的にも登録事業所数が多い地域ですので、お互いにこのシステムを活用して、漏れやミスのない、スピーディーなやり取りを実現していきたいですね。行政側にも、実際の成功事例を周知してもらうなどのサポートを期待しています。まだ手探りの部分もありますが、いずれはやらなければならないことですので、まずは一

歩踏み出してみることが大切だと思います。

## インタビューから見えたポイント！

### 判断のポイント

加算要件への対応に加え、業務効率化とペーパーレス化を見据え導入を決断。

### 運用の転換

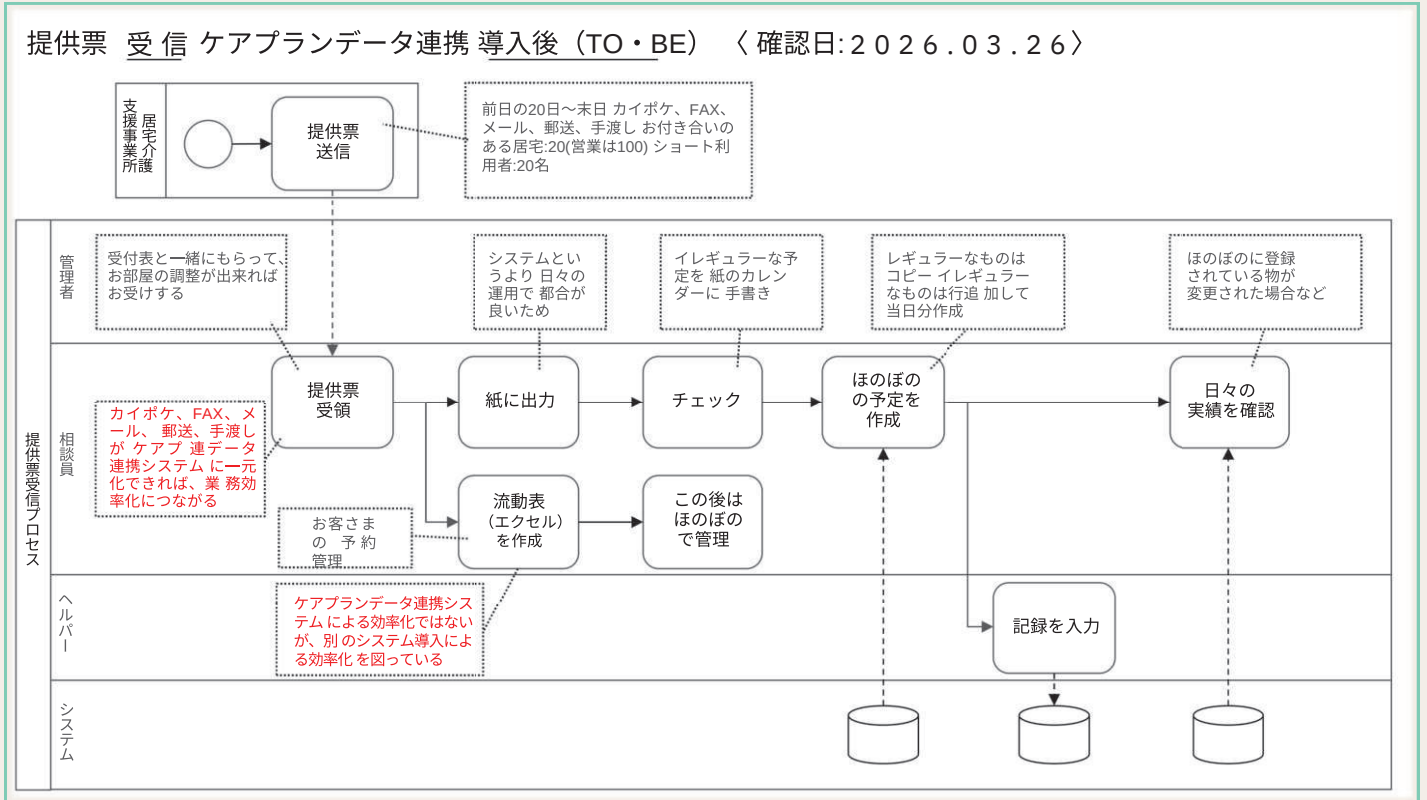
従来の紙・FAX中心のやり取りを見直し、データ連携へ移行

### 導入後の期待

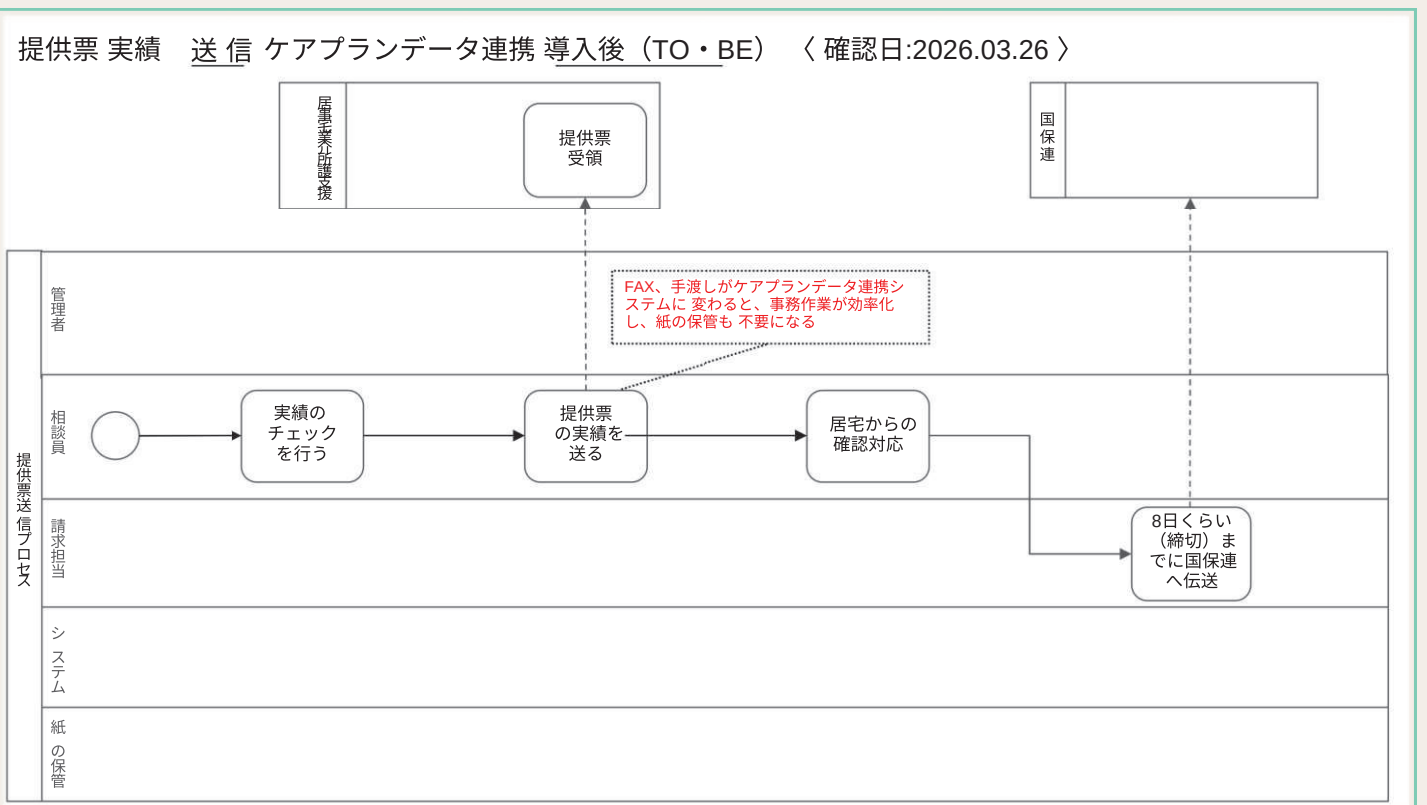
転記作業や送信対応が減り、業務時間とコストを大幅に削減されることを期待

### 3 社会福祉法人 富士白苑 | 特別養護老人ホーム 藤沢富士白苑

業務フロー図



解説：居宅介護支援事業所から届く提供票（カイボケ、FAX、メール等）を紙に出力し、チェック後に介護ソフト「ほのぼの」へ手入力する現在の流れを示す。



解説：相談員が実績チェックを行い、提供票の実績を「FAXのみ」で居宅へ送付している現在のフローを示す。

## 4 藤沢市片瀬地域包括支援センター



コラム

### ケアプランDXの理想と現実

—— 片瀬包括に学ぶ「運用2年目」のリアル

昨年度、藤沢市のモデル事業として導入したケアプランデータ連携システム。片瀬包括では、導入わずか1か月で連携事業所を3箇所から10箇所へと急拡大させ、「紙の山からの解放」という壮大な目標を掲げてスタートを切りました。当時のインタビューでは、「データの可視化」や「完全データ化」への強い意欲が語られていたのが印象的でした。

#### 2024年度、現場を襲った「DXの副作用」

1年が経過した現在の聞き取り調査では、当時の高揚感とは裏腹に、デジタル化特有の「**新たな手間**」という壁にぶつかっている現実が浮き彫りになりました。

##### 「二重の手間」というジレンマ

連携事業所は着実に増えているものの、すべてのやり取りがシステムに置き換わったわけではありません。結果として、デジタルとアナログ（紙・FAX）が混在し、現場の負担はむしろ増しているという本音が漏れ聞こえます。

##### 「1行の齟齬」が招く現場の混乱

連携事業所は着実に増えているものの、すべてのやり取りがシステムに置き換わったわけではありません。結果として、デジタルとアナログ（紙・FAX）が混在し、現場の負担はむしろ増しているという本音が漏れ聞こえます。

##### 「TAISコード」という標準化の壁

特に深刻なのが、福祉用具との連携です。包括側で「TAISコード（福祉用具の識別コード）」を入力していない一方で、事業所側がコードを入力して送信してくると、システム上は「別物」と判断され、データの不整合が起きてしまいます。

##### 守りのための「先祖返り」と、現場の誠実さ

驚くべきことに、現在ではシステムを利用している事業所との間でも、「あえてFAXで紙のやり取りを継続し、提供票も紙で送る」という運用が行われています。これは退化したわけではなく、データの齟齬によるミスを防ぎ、利用者のサービスに支障を出さないための、現場による「苦肉の策」であり「誠実なりスク管理」と言えるでしょう。

#### 事業所・団体・法人概要



サービス種別：地域包括支援センター

所在地：藤沢市片瀬

#### —— 編集後記

##### DXは「魔法」ではなく「磨き上げるプロセス」

片瀬包括の現状は、決して失敗ではありません。むしろ、本気で運用したからこそ見えてきた「データの標準化（ルール作り）」という次のステップへの宿題です。

「ケアプランデータ連携システムでの連携はしますか？」と相手に問いかけ続ける姿勢は、いつか点と点が線でつながる日を信じている証拠です。委託居宅からのモニタリングPDFの受け取りなど、小さな変化は今も続いています。

システム側のアップデートを待ちつつ、現場でいかに「データのルール」を揃えていくか。藤沢市が目指す「質の高いケア」の実現に向けた本当の勝負は、この「踊り場」をどう乗り越えるかにかかっています。

## 4 藤沢市片瀬地域包括支援センター

### 伴走支援者からの アドバイス

#### —— 健全な経営DXに向けた システム活用の極意

コンサルタントの視点から、現場の混乱を解消し、コンプライアンスと効率化を両立させるためのポイントを整理します。

#### ① 「項目」ではなく「用品種類単位」で管理する重要性

福祉用具は本来、サービス提供票に「用品種類単位（個別の製品）ごと」に掲載する必要があります。

運用上の利便性を優先し、「福祉用具の種別ごと」にまとめて登録しているケースも見受けられますが、これはデータの不整合を招く大きな要因です。本来あるべき姿である「サービスと福祉貸与品の一对一の紐付け」を徹底することが、データ連携の成功への近道です。

#### ② 介護ソフトの機能性が「事務負担」を左右する

最新の介護ソフトには、以下のような高度な機能が備わっています。

- **実績取り込み:** 福祉用具事業所からの実績データを取り込み、TAISコードを自動で提供票に反映。
- **カタログ連携:** 事業所ごとの福祉用具カタログをシステム内で管理・参照できる機能

これらを活用することで、手入力によるミスを排除し、請求業務と現場の記録を強固に連動させることが可能です。

#### ③ 「ソフト選定基準」のパラダイムシフト

これまでは「法人内の連携をスムーズにするため」に、同じ介護ソフトを使用するケースが多くありました。しかし、ケアプランデータ連携システムの普及により、その常識は変わりつつあります。

#### —— コンサルタントの視点

異なるソフト間でもデータが繋がる時代だからこそ、「ケアプランデータ連携システムとの親和性が高いか」「データの標準化（TAISコード等の扱い）にどこまで対応しているか」が、新たなソフト選定の最重要基準の一つとなります。

#### —— TAISコードとは？ 福祉用具の「マイナンバー」

TAISコード（Technical Aids Information System）とは、公益財団法人テクノエイド協会が管理・付与している、福祉用具一つひとつを識別するための独自のコードです。

いわば福祉用具の「マイナンバー」や「商品JANコード」のような役割を果たします。

- **役割:** 車椅子や特殊寝台といった福祉用具の名称だけでなく、メーカーや型番までを特定します。
- **重要性:** 介護保険制度において、適切な給付管理や事故防止のための製品特定に不可欠な情報です。
- **現状の課題:** ケアプランデータ連携システムにおいて、このコードが「入力されているか」「どの粒度で入力されているか」が一致しないと、システムが「別物」と判断し、データの重複（二重行）を引き起こす原因となります。

介護をつなぐ。心がつながる。

