

# プロジェクト 3

## 介護記録家族LINE連携

### 取り組み内容

介護施設では、コロナ禍で面会制限など生活様式が様変わりし、利用者ご家族が会えない日々が続いている。そのような中で従来の電話や介護記録書の郵送等による報告では、ご家族の安心感と満足感が不十分という課題が生じた。同時にアナログな報告手法では事業者側も非効率という課題も存在した。本プロジェクトは、介護スタッフがケア記録アプリ(iPadを使った介護記録システム)で日々の記録を入力することで対象のご家族がスマートフォンのLINEアプリからいつでも介護記録を確認できる仕組み(家族連携機能)を活用し、介護事業者から、ご家族への情報共有の選択肢の1つとして実用化を目指した取り組みである。

### モニター企業PROFILE

- 企業名：株式会社エボカケアサービス
- 事業概要：介護・保育・整体事業
- 従業員数：280名
- 本社所在地：広島県広島市中区大手町5-3-12

**特徴・強み** 介護事業だけでなく、事業所内保育・学童保育・整体サロンを運営しており、介護事業所については県内に11箇所運営している。

### ベンダー企業PROFILE

- 企業名：株式会社介護サブリ
- 事業概要：介護事業向け業務支援、データ分析、情報連携にかかるシステム開発、及びインフラ構築、企画、販売、運用保守
- 従業員数：4名
- 本社所在地：兵庫県神戸市中央区京町7番2地

**特徴・強み** 誰でも使えるシステムを開発・提供することをモットーとしている。2018年の会社設立からユーザー数は急拡大し、全国1,000以上の事業所にケア記録アプリを導入頂いている。

### 取り組みにおけるビフォーアフター

#### BEFORE (課題)

- 1. 記録の開示**  
面会制限により、利用者ご家族が会えない日々が続いている。日々の健康状態や過ごし方について、ご家族は、目に見えないため、不安を抱えている。
- 2. 日々の情報共有**  
ご家族への情報共有手段としては、2つあり、それぞれ以下の課題がある。
  - ①紙媒体の介護記録書を書留郵送
    - ・到着に時間を要する。
    - ・経費や手間もかかる。
  - ②電話連絡
    - ・不在時の折り返し待ちや、折返し時に介護スタッフが不在でお待たせすることも多い。



#### 導入したデジタルツール

**ケア記録アプリ**  
(iPadを使った介護記録システム)

**入力内容をLINEから閲覧可能**  
iPadを使った介護記録システムで利用者のバイタルや食事をはじめ日々の様子を記録するシステム。iPad・パソコン・Wi-Fi環境があれば利用可能。



#### AFTER (どのように解決したか)

- 1. 記録の開示**
  - ①LINE家族連携にて、ご家族は好きな時に、記録を閲覧できるようになった。
  - ②ご家族主導で記録を確認できるため、介護スタッフからアクションを起こす必要がなく、手間が掛からない。
- 2. 日々の情報共有**
  - ①情報共有についても、電話にて口頭による説明でなく、文書や写真を使う事で、ご家族に伝わりやすくなった。
  - ②電話の入れ違いでの待ち時間や電話でご説明する時間等の業務時間を削減する事ができた。
  - ③コロナ禍で面会ができない中でも、入居者様の写真をタイムリーに送る事が出来る為、ご家族の安心感と満足度の向上につながった。

### 得られた成果・手応え

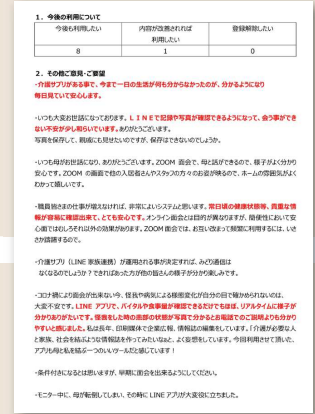
#### 得られた成果

取り組み前の数値	取り組み後の数値
情報発信頻度	情報発信頻度
月1回	毎日

**補足:**月1回「お便り(写真、健康状態、ご様子等)」を書いて、ご家族へ郵送。  
**補足:**ご家族は、バイタル等の情報は毎日取得可。ご様子と写真は月2回以上発信した。

#### 手応え

- ①モニター終了後にアンケート調査を実施して、有効回答数9の内、8のご家族より今後も利用したいとの声を頂いた。
- ②ご家族の高齢化が進む中でも、今回の取り組みの依頼をした15家族の内、13家族は登録ができた。



実際に利用されたご家族からのコメント

#### まとめ

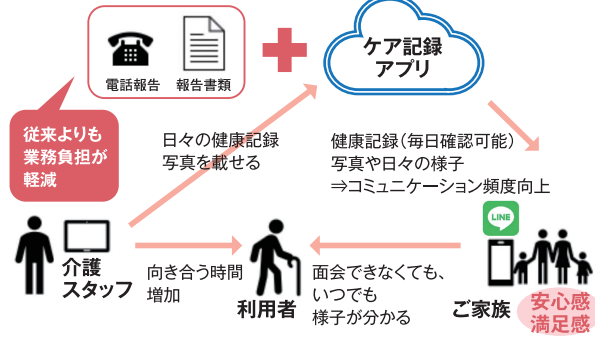
普及率の高い「LINE」を利用する事で、ご家族とも簡単に情報共有が可能である。また、日々の記録が転用できるので、介護スタッフの報告書作成が不要となり、利用者向き合う時間が作れた。現在は記録の発信通知機能がないため、今後通知機能が付加できれば、より利便性が増すと考えられる。

このプロジェクトの紹介動画はコチラ <https://youtu.be/p430o1KJPHU>



導入スケジュールイメージ	投資費用
<b>STEP1</b> :ケア記録アプリの導入・運用(約1ヶ月~)	イニシャルコスト:無料
<b>STEP2</b> :ご家族への家族連携システムの周知・連絡(数日)	ランニングコスト:5,000円(税別)/1台あたり
<b>STEP3</b> :家族連携の利用・ご家族の端末設定(即日)	

#### ビジネスモデル体系図



#### 展開可能な業種・業態

高齢者福祉・障がい福祉サービス(施設系・通所系)の業種で、職員の手間を増やさずに、利用者ご家族とのコミュニケーション頻度や質を上げたい事業者

# プロジェクト 4

## モバイルオーダーシステム

### 取り組み内容

モバイルオーダーシステムの導入による店舗運営の効率化と人時生産性の向上が課題となっていた。また、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い非接触での注文のニーズが高まった。そのような背景から2つの店舗にモバイルオーダーシステムを導入。以下3点の実装により、モバイルオーダーでセルフ注文からキッチン連携、決裁までサポート注文管理は完全にデジタル化した。

- ①実装環境の確認・各店の特徴を鑑みて最適なモバイルオーダーシステムの開設
- ②パッケージ式を導入・ハンディとキッチンの連動設定、モバイルオーダーシステムにテイクアウト機能を追加、端末との連動
- ③既存の支払機器とシステムの連動設定等

### モニター企業PROFILE

■企業名：株式会社C&Eコーポレーション  
 ■事業概要：飲食業  
 ■従業員数：15名  
 ■本社所在地：広島県広島市南区元宇品町 2-22

**特徴・強み** ハレの日に特化した非日常的な空間作りを意識しております。また、広島県内の牧場・農園から直接仕入れをしており、地産地消に取り組んでいます。

### ベンダー企業PROFILE

■企業名：株式会社ヤノダ  
 ■事業概要：中日貿易、投資に関するコンサルタント、代理仲介  
 ■従業員数：10名  
 ■本社所在地：東京都葛飾区立石二丁目13番3号野村立石1103

**特徴・強み** ツールを導入するだけでなく、効果を出して頂くために顧客視点に立った迅速な対応を心掛けております。

### 取り組みにおけるビフォーアフター

#### BEFORE (課題)



- ①感染対策にともなう業務の煩雑化
- ②繁忙時期の人手不足
- ③売上データの蓄積・分析が出来ていない
- ④メニュー変更の手間がかかる



#### 導入したデジタルツール

モバイルオーダーシステムの開設  
 モバイルオーダー厨房調理指示印刷  
 ハンディーにシステム設定  
 レジ会計 キャッシュレス決済



システム導入によって業務の効率化が図れたことで人件費の削減につながった。具体的には、2店舗で合計20万円/月のコスト削減となり、導入7か月で投資分の回収見込みである。導入費用としてはインシャルコスト約50万円×2店舗で100万円とランニングコスト1.5万円/月×2店舗で3万円/月となり、8か月で24万円となる。よってインシャルコストと8か月分のランニングコストを合わせて約124万円だが、7か月で140万円のコスト削減(+客単価260円UP)となり、投資分の回収見込みである。

#### AFTER (どのように解決したか)

システム導入により、注文を取る手間を省くことができた。加えて、お客様ご自身の携帯で注文が可能のため、飛沫感染防止になった。また、電子メニューにより、各店舗ではメニューの非接触対応にもなった。

ツールを実装した店舗における特徴は以下の通り。

- ・楽月：炭火焼肉店  
焼肉は追加注文が多いという特徴があるが、お客様が追加注文し易くなり、人件費を削減できるだけでなく、客単価が上がり、売上も上がった。
- ・楽群：上品な雰囲気の出焼料理店  
システムは単品、コース、飲み放題等 注文に対して細かく対応し、季節ごとのお薦め料理・期間限定料理等のメニュー更新もスムーズに対応できた。

### 得られた成果・手応え

#### 得られた成果

取り組み前の数値	取り組み後の数値
人時生産性 1時間当たり1名の売上高	人時生産性 1時間当たり1名の売上高
4,570円/一日平均	5,870円/一日平均
平日 ホール担当 5名 祝祭日 ホール担当 10名	平日 ホール担当 4名 祝祭日 ホール担当 7名



#### 手応え

- ①新規オーダー・追加オーダー作業が減少したため、人員の削減ができ、人時生産性が昨年対比1300円UPした。
- ②ホールスタッフを呼ぶことなく手元で手軽に追加注文ができるため客単価も260円UPした。
- ③お客さまからもスタッフと非接触のため、コロナの感染対策ができているとご好評頂いている。



#### まとめ

今後、少子高齢化が進み人材確保が困難になる中、作業の効率化により少人数での店舗運営ができるか検討する中で、オペレーションの見直しと更なるIT化を主眼に置き、セルフレジシステムや配膳ロボットなどの活用も考えていきたい。

このプロジェクトの紹介動画はコチラ <https://youtu.be/CHmOGeajBu4>



導入スケジュールイメージ	投資費用(50席)
STEP1 : ネット環境の確認後店ごとに企画(10日程度) STEP2 : メニュー登録・システム設定(15日程度) STEP3 : モバイルオーダーシステム一式の導入(5日程度)	インシャルコスト:500千円 ランニングコスト:15,000円

### ビジネスモデル体系図

●セルフ注文をはじめとし、モバイルオーダー厨房調理指示印刷、レジ会計、キャッシュレス決済などに対応



### 展開可能な業種・業態

飲食業... Withコロナ時代に飛沫感染対策を強化したい、オーダー業務の削減により人手不足を解消したい企業