

〈HitomeQ コネクト 導入事例〉医療法人豊岡会 元町グループホーム 様

コミュニケーションツールの導入で深まる家族の安心と施設への信頼



介護記録を自ら開示して、家族が安心できる施設にしたい

ーHitomeQ コネクト の導入を考えた経緯を教えてください。

内藤：はじめ、利用者のご家族とのコミュニケーションツールとしてHitomeQ コネクト を紹介いただきました(図1)。正直、当初は興味がなかったのですが、その頃、ご家族に安心していただくため、またトラブルが発生した際にスムーズな解決を図るために、日頃からご家族とコミュニケーションをとることの必要性を感じていました。とは



施設長 内藤 きみ子 様

言うものの、毎日電話するわけにもいきません。そこで、HitomeQ コネクト を通じて介護記録を開示して施設での様子をご家族に伝えることが、1つのコミュニケーションとなり、安心や信頼を築けるのではないかと思います、導入を検討することにしました。もちろん、介護記録は要望があれば開示するものですが、開示してもらえないことを知らないご家族もいらっしゃいますし、要望するのが面倒だと感じている方も多いので、施設側から自発的に開示することが重要なのではないかと思います。

ーHitomeQ コネクト を導入する上で、懸念点はありましたか。

内藤：業務負担、特に職員の負担を増やしたくありませんでした。当施設では、紙媒体に介護記録をつけていたため、HitomeQ コネクト のシステム上にも入力する二度手間だけは避けたかったです。そこで開示手順を確認したところ、HitomeQ コネクト 自体に介護記録を入力するほかに、紙媒体の介護記録をスキャンして配信する機能があるということでした。実際の運用では、毎朝、施設に



図1：HitomeQ コネクト のサービス概要

※「LINE」はLINE株式会社の商標又は登録商標です。



ある複合機のスキャナーでスキャンしてして、取り込んだ介護記録を HitomeQ コネクト に登録するだけで、ご家族のLINE に送信されるので(図2)、大きな負担にはなっていません。

“介護記録を見せる”ことで職員のスキルが向上

－HitomeQ コネクト を導入することを職員に伝えた時の反応はいかがでしたか。

内藤：介護記録を開示することに対して、「良いことしか書けなくなる」、「きちんとした文章を書かないといけない」、「綺麗な文字で書かないといけない」など、かなり構えていましたね。そこで、私からは「ありのままに普通に書けばいいよ」と伝えました。悪いことは書かないなどはあってはならないことですし、文章や文字が下手で心配だというのは一旦置いておこうと。実は、HitomeQ コネクト 導入には、職員教育という狙いもあり、後に大きな成果が得られました。

－職員教育という点で、どのような効果が得られましたか。

内藤：もともと一生懸命介護記録を書いていたのですが、HitomeQ コネクト 導入により介護記録は人に見られるものという意識が芽生えました。そもそも介護記録は誰かが読むものですが、毎日開示することになってその意識は強くなり、ご家族に伝えるものと捉えるようになったと思います。5W1Hといった記入のポイントを守った文章になって読みやすくなってきましたし、利用者さんのことを多面的に見る力がつき、観察力、洞察力が向上していると感じています。今まで以上に“伝えよう”という意識ができるようになってきたというのは、ダントツ変わりましたね。

図2：作業手順



“ここまでケアしてくれているんですね”と家族に言ってもらえる喜び

－現在、HitomeQ コネクト をご利用いただいているご家族は何名ですか。

内藤：入居者18名中11名のご家族にご利用いただいています。利用していない方は、機種の関係で使用できない、電子機器が苦手というのが主な理由です。

－利用しているご家族の反応はいかがですか。

内藤：施設で行われていることがいろいろと分かる、ご自分のご両親が何をやっているのかが分かるということで、介護記録が送られてくるのを楽しみにされていますね。また、信頼しているという言葉も多くいただくようになり、例えば、風邪などで体調を崩された時、私達は夜中でも3回程度は体温や血圧などをチェックしています。そのことを介護記録で知ったご家族からは、「ここまでケアしてくれているなんて知らなかった。ありがとうございます。」という声をいただきました。また、「〇〇をするのが楽しい、〇〇に行きたい、と言っていました。」と書かれている介護記録を読まれて、「親子だとそういう会話にならないので、親の思いや考えがよく分かりました。」とおっしゃられたご家族もありました。利用者の様子や私達のケアの内容を知っていただくことで、信頼につながっていると思います。

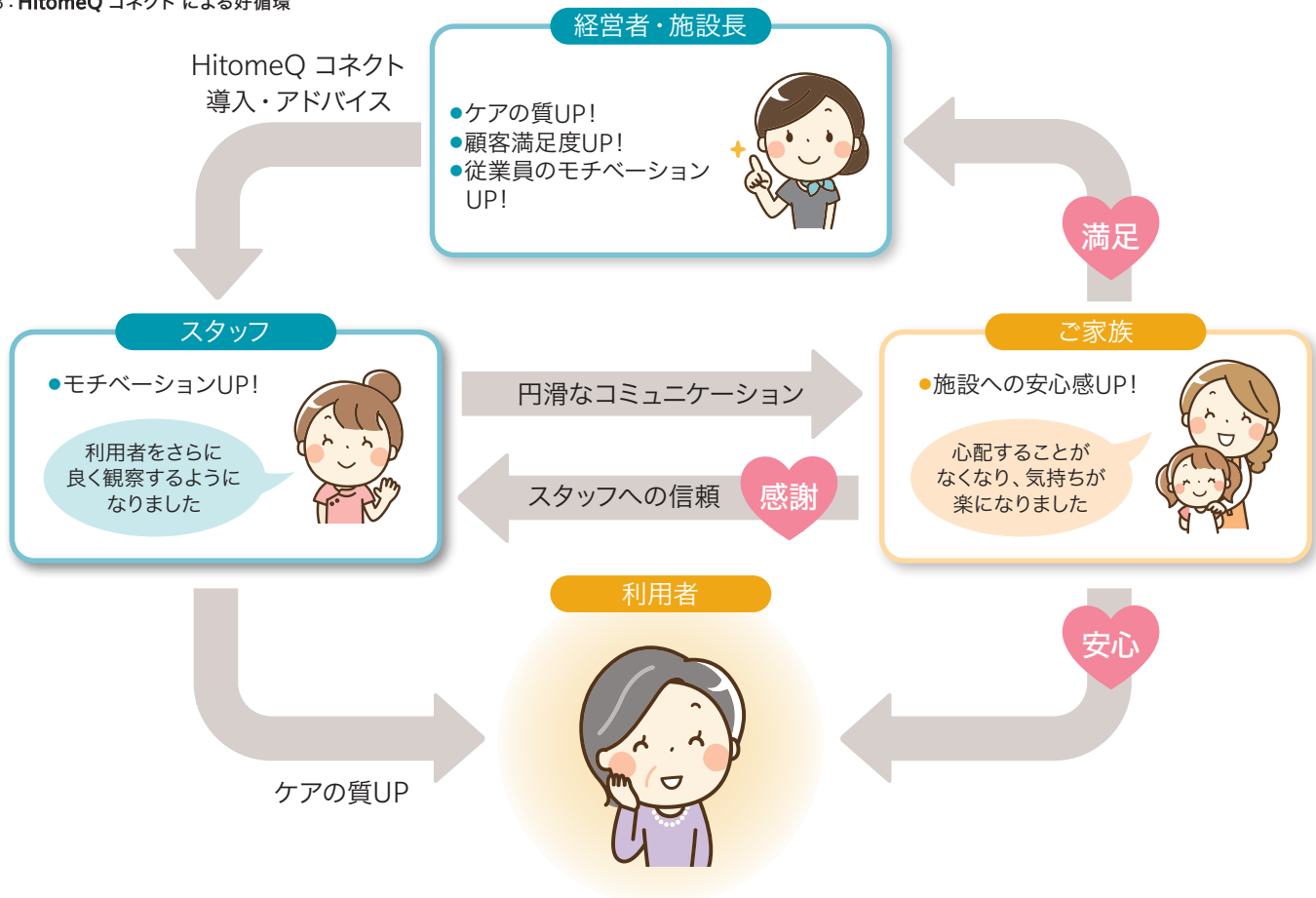
－イベント情報閲覧等の機能もありますが、それらの反応はいかがですか。

内藤：イベント情報閲覧機能は好評ですね。毎日同じようなつまらない生活を送っていないかと心配しているご家族も多く、イベント情報を見られて「こんなにたくさんイベントやっているなんて知らなかった」という声をたくさんいただきました。これまで告知不足だけだったのかもしれませんが、施設が行っているイベントをきちんと伝えることも、安心、信頼につながっていると思います。

－ご家族と施設との関係がより近くなった印象でしょうか。

内藤：そうですね。HitomeQ コネクト は、施設側からすれば少し手間が増えますが、ご家族の立場からは信頼と安心につながる以外の何物でもないと思います。ご家族が心配なのは、グループホームに入居した後、どのように過ごしているのか分からないことで、それが不信感につながるケースもあると思います。当施設は地域密着のバリアフリーを掲げていて、ご家族はもちろん地域の方々にも積極的に情報開示をして、安心していただけるよう努めてきましたが、HitomeQ コネクト を導入したことで、伝わっていないことがたくさんあることに気づきました。施設での様子を伝えることは、ご家族の安心と信頼につながり、信頼関係は職員のモチベーションになり、職員を守ることにもつながると思います(図3)。

図3: HitomeQ コネクト による好循環



スタッフの“伝える力”と“洞察力”がアップ。 話題が増えて、ご家族との会話も増えました

—HitomeQ コネクト を導入すると聞いた時、どのように 思われましたか。



職員 筒井 美会 様

筒井：当施設では、介護記録を書く時間を特別設けておらず、業務の空いた時間に変わったことなどをさっと書き留めるといった感じで急いで書いていました。字が雑だったり、誤字があったりするので、「こんな文章を見せてもいいのかな」、「間違った字があったらどうしよう」、「ちゃんと

伝わるかな。変な解釈をされないかな」といった不安がありました。

堀田：利用者さんのケアが優先されるので、介護記録は業務の中で1番自信がない部分でした。それを見せるということは不安でした。

—介護記録の開示が始まって、今はいかがですか。

堀田：文章が下手なことを心配していましたが、ご家族に「日本語おかしいでしょ」と話をしたら、「内容は分かるから大丈夫だよ」と言っていただけて、そんなに心配することじゃないんだなと思いました。下手でいいというわけではないですけどね。

筒井：今は、書き慣れましたね。ご家族に見せるものだから、きちんと書かなければいけないという気持ちになって、以前はケアの中で気づかなかったことに気づくようになって、内容も充実してきたと思います。書けるということは、ちゃんとケアしているということだと思います。

堀田：職員の教育にもつながっていると思います。利用者さんの状態をご家族に理解していただけるように書かなければならないので、しっかり書こうという意識は強くなったと思います。

介護記録に書くことがないと悩んでいた職員がいたのですが、「介護記録に書くことがあるようにケアをするんだよ。1文でも家族が喜ぶようなエピソードを入れてみるんだよ」とアドバイスしました。「食事を美味しく食べていました」ではなく、「〇〇がとても美味しいって、喜んで食べていました」という1文があるだけで家族は楽しくなると思います。書くという意識を持つことで、そういうところに気がつけるようになると思います。

—HitomeQ コネクト をご利用いただいているご家族の 反応はいかがですか。

筒井：施設にいらっしゃった時に、「記録を読みましたよ」とか「こういうことがあったみたいで、おもしろくて笑っちゃいました」という話でコミュニケーションをとれるようになって、ご家族との距離感が近くなったように感じています。



職員 堀田 直見 様

堀田：介護記録を見てくれている、私達のケアを見てくれているという実感はあります。今まで利用者が少し熱をだした程度では、連絡を入れず様子を見ていましたが、介護記録には経過を記入しますので、ちょっとした変化もいち早くご家族に伝えることができるので、すごく良いと思います。

また、ご家族に連絡をした時に、「昨日の記録を見て、だいたいのは分かっているから、大丈夫ですよ」、「いろいろしてくれているのは分かっているから、信頼していますよ」とか声をかけてもらえるようになりました。「こんなことしてくれて、ありがとうね」と言われて、職員ももっとがんばろうとモチベーションアップにつながっています。

筒井：お礼を言われると職員も笑顔が増えて、いい雰囲気をもたらしていると思います。介護記録の記入者のサインを見て、職員の顔と名前が一致するようになって覚えていただけるようになりましたね。



HitomeQ コネクト をご利用いただいたご家族の声



I様 (HitomeQ コネクト 導入以前より親が入居)

以前はグループホームまで来て職員さんに様子を尋ねたり、入居している母から話を聞いたりしていましたが、自宅に

いながら毎日の様子を知ることができるので、心配することがなくなり、気持ちが楽になりました。すごく、安心して預けることができます。

職員さんとの会話も増えましたね。介護記録から、ある程度の情報が分かるので「こんなことがあったんだね」などと話せますし、職員さんから「〇〇を持ってきたらもらえますか」と言われても「介護記録に書いてあった、あれに使うんだな」と分かるので、意思疎通がスムーズになったと思います。

また、おもしろい内容の介護記録は、遠方に住んでいる兄弟にLINEで転送しています。遠方のため母の様子を知ることが難しいので、介護記録を転送すると喜んでくれますね。写真印刷を依頼する機能もあるので、兄弟からLINEでこの写真を送ってと連絡がきて、それをHitomeQ コネクト に送ると、施設で印刷して部屋に貼っていただけて親もうれしそうにしています。

イベント閲覧機能も便利ですね。以前は、グループホームに来てイベントで不在にしていることもありましたが、行く前に手軽にチェックできるので、スケジュールを調整しやすくて便利です。



M様 (HitomeQ コネクト 導入後に親が入居)

元町グループホームに入居した際にHitomeQ コネクト を紹介され、LINEだけで使えるとのことだったので、利用

してみました。グループホームを利用するのが初めてでしたので、ちゃんとケアをしてもらえるのか、集団生活になじめるのか、不安が大きかったのですが、介護記録を見ることで1日の流れがよく分かり、家のときと同じように笑ったり怒ったりしていることや、家ではできないことができていることを知って感動しましたし、施設での様子が分かることがうれしかったです。

また、書いてあることをきっかけに、「いつも仲良くお話しされている方がいると書いてありましたけど、どなたですか」などと職員さんに聞きやすいのも良いですね。もし、HitomeQ コネクト がなかったら「何か変わったことはありましたか」程度の会話しかなかったかもしれません。

介護記録を常に表示するというのは施設側としては勇気がいることだと思いますけど、私達から見るとすごく透明感があって、本当に施設で母が大事にしているのかがよく見えて、素晴らしいシステムだと思います。こういうことができるのは、職員さんが緊張感を持ってしっかりとやってくれている証だとも思います。

コニカミルタ QOLソリューションズ株式会社

〒100-7014 東京都千代田区丸の内2-7-2



Webサイトで詳しくご紹介：

ヒトメク コネクト

検索

←QRコードからもアクセスできます。