

中小企業診断士の視点

第112回 福祉現場に合うデジタル化——最初の三歩



中小企業診断士 岸 忠生
(一社) 埼玉県中小企業診断協会

近年、クラウドやAIの活用が進み、生産性向上や業務効率化は多くの業界で当たり前になりつつあります。とはいえ、福祉の現場は「人に向き合う支援」が中心で、他業界と同じ速度で進みにくいのも事実です。私が福祉施設を支援した際に実感したことは、「一部ではツール導入が進んでいるものの運用が現場の改善に結びついていない」現実でした。記録や情報共有は紙やホワイトボードで、連絡は電話が中心です。結果として情報が滞り、引き継ぎや判断が属人的になる——そのような場面は珍しくありませんでした。

だからこそ、経営者がリードして「背伸びしないデジタル化」を進めることが鍵になります。デジタル化とは高機能システムの一括導入ではありません。紙を検索可能なデータに、電話を履歴が残る連絡に、ホワイトボードを共有カレンダーに置き換えるなど、「検索性」、「共有性」、「可視化」を高める地道な更新です。ここでは、支援現場で有効だった最初の三歩を共有します。

一歩目：目的を一文にする

「誰の、どの負担を、どの程度軽くするのか」を一文で定めます。たとえば「記録時間を1件3分短縮」のように。目的が明確だと、現場と経営の視点が揃うことで、対話が前向きになり、見直しや合意形成も容易になります。

二歩目：一つに絞って小さく始める（2～3週間）

テーマは「記録／連絡／共有」から一つに絞り、現場代表と管理者の小チームで試行します。対象を限定することでリスクと負担を最小化でき、ケア品質を落とさず進められます。小さな成功が「これなら続けられる」という実感を生み、自然に次の取り組みに弾みがつきます。

三歩目：数字で確かめて無理なく続ける

週1回10分の振り返りで、時間や件数など手元で分かる数字だけを確認します。一歩目で定めた目的に照らして成果を確認し、「やめる／続ける／少し変える」のいずれかを即断します。

この三歩により効果が見える感覚が生まれ、自然に次の改善へつながります。大きく投資せず、回り始めたものに資源を寄せることで失敗と無駄を抑えられます。小さな改善から始め、数字で確かめ、無理なく続ける——この順序が、福祉現場に優しく結果としていちばんの近道だと考えています。

まずは「記録／連絡／共有」のうち、どれからはじめるかを一緒に決めましょう。中小企業診断士はデジタル化の「最初の三歩」である、目的の言語化から実証設計、評価の仕組みづくり、必要に応じた制度活用まで、現場に寄り添いながら伴走いたします。どうぞお気軽にご相談ください。

【問い合わせ先】

(一社) 埼玉県中小企業診断協会
ホームページ：<https://sai-smeca.com/>
電話：048-762-3350
Eメール：rmcsai@nifty.com