



ユーザーに向き合うデザインが 介護・福祉の現場を変える

株式会社エス・エム・エス 中澤 遥



株式会社エス・エム・エス

中澤 遥

コミュニケーションデザイナー

ユーザーに向き合うデザインが 介護・福祉の現場を変える

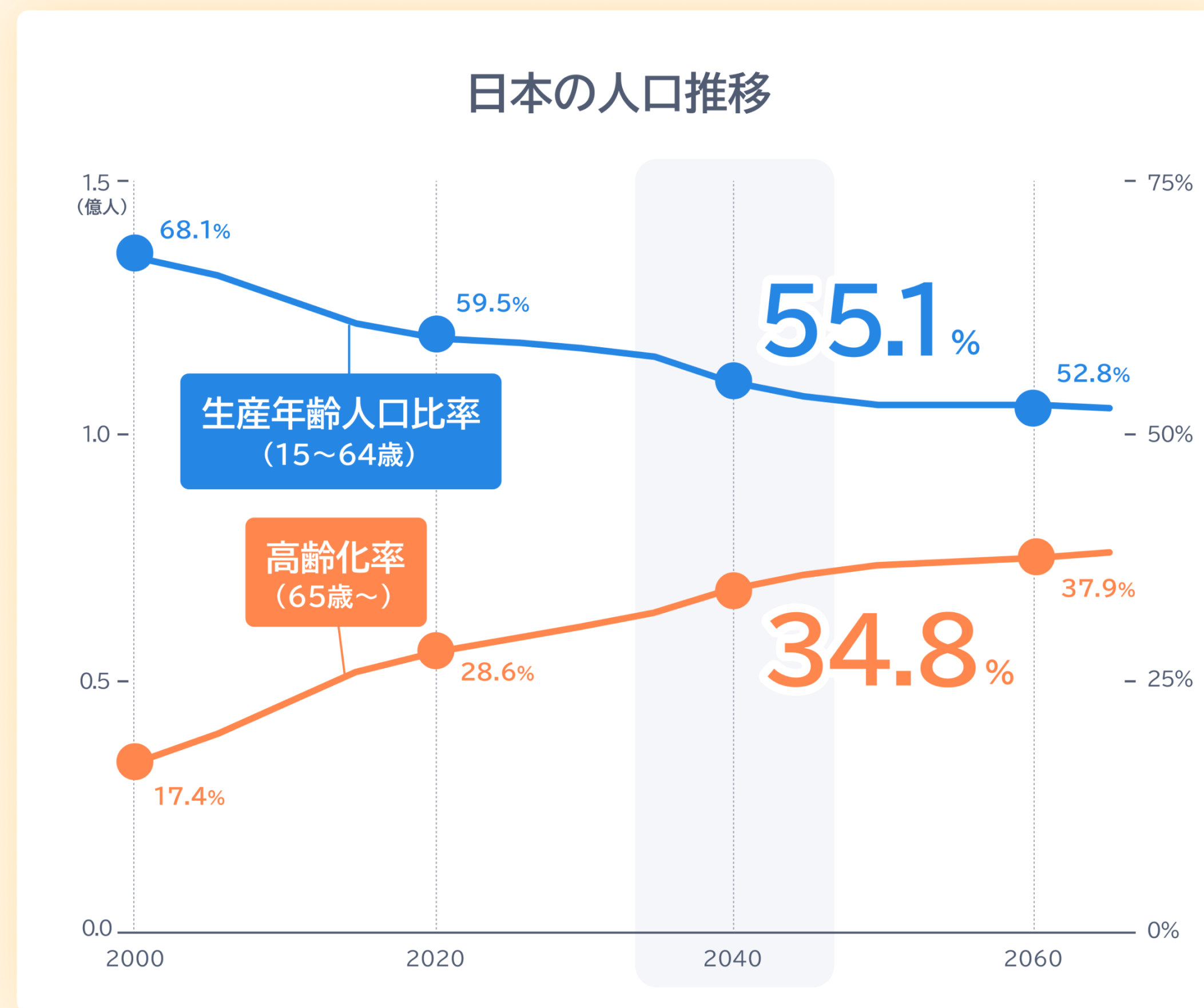
1. 業界の抱える社会問題にカイポケはどう立ち向かっているのか
2. カイポケにデザイナーはどう関わっているのか
3. 介護・福祉業界のデザイナーの存在意義とは

1

業界の抱える社会課題に
カイポケは
どう立ち向かっているのか

今起きている社会課題

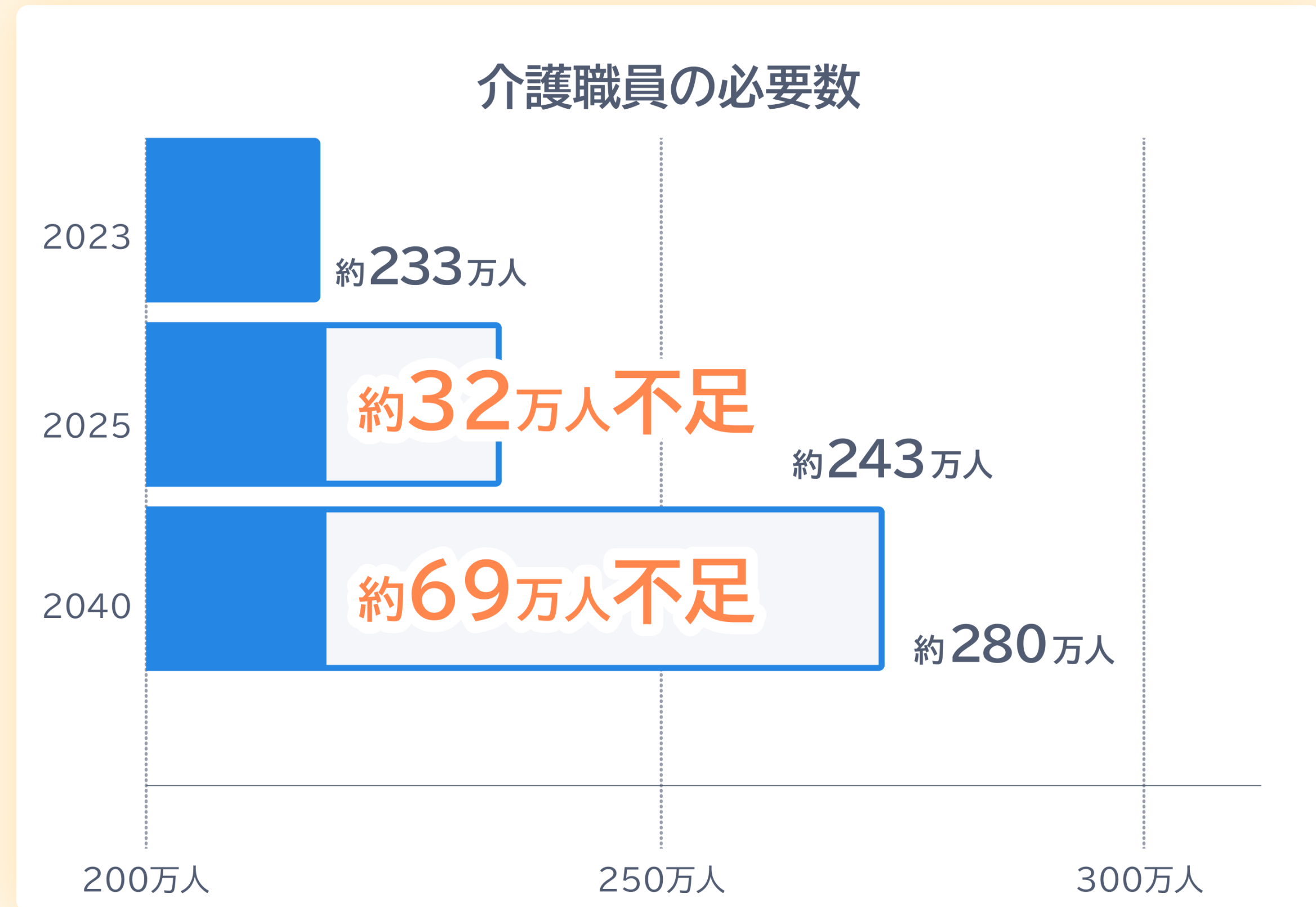
2040年には
日本人の1/3が高齢者になると
予想されている



総務省「国勢調査」「人口推計」、国立社会保障・人口問題研究所
「日本の将来推計人口（令和5年推計）」

今起きている社会課題

深刻な人手不足で、
介護サービスの質を
保つことが**困難**に



総務省「国勢調査」「人口推計」、国立社会保障・人口問題研究所
「日本の将来推計人口（令和5年推計）」

介護・障害福祉事業向け 経営支援サービス「カイポケ」

そんな課題に取り組むために、
弊社はカイポケを提供しています。



カイポケは、現場の課題をどう解決するのか

紙資料の業務となっており
事務作業の負担大



カイポケで
事務作業を
効率化

ケア業務の時間を増やして
サービスの質を向上させる

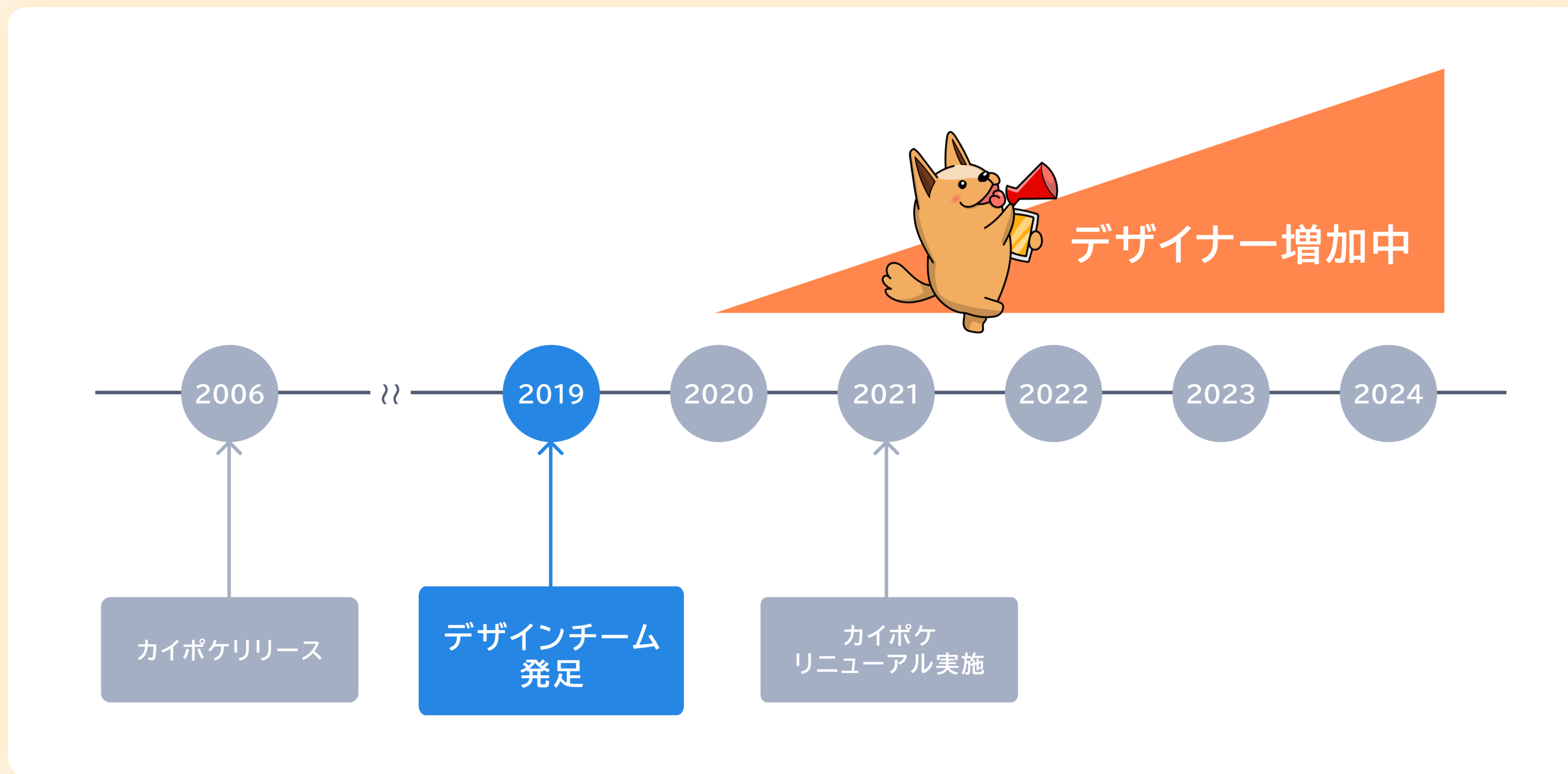


2

カイポケにデザイナーは
どう関わっているのか

デザイナーはどう関わっているの？

2019年からデザインチームが発足



デザイナーはなにをしているの？

プロダクトデザイン

| サービス内容 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 計 |
|----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|
| 10:00 身体介護3 さわやか訪問介護事業所 | 予 | 1 | | | | | 1 | 1 | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 11:29 | 実 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| 13:00 通所介護1.2.2 タナベ施設 | 予 | 1 | | | | | 1 | 1 | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 16:00 | 実 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| 通所介護入浴介助加算1 タナベ施設 | 予 | 1 | | | | | 1 | 1 | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 11:00 | 実 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |

プロダクトの
リニューアル



サポートサイトの
リニューアル

コミュニケーションデザイン (マーケティング)



サービスサイト(LP)の
改善・運用



サービスサイト(LP)の
リニューアル・運用

デザイナーはなにをしているの？

ユーザー中心デザインの実践事例

サポートサイトの リニューアル

1. 背景
2. ユーザーテスト
3. 問題
4. 仮説
5. 改善



サポートサイトをリニューアル ①

背景

現状のサポートサイトを、よりユーザーと相互にコミュニケーションできるものにしたい、という要望がカスタマーサポートから挙がった



**ユーザーが必要な情報とサポートに
手間なくアクセスできるようになる**
を目的に、プロダクトに合わせて作り直すことに

サポートサイトリニューアル ②

ユーザーテスト

シナリオに沿ってユーザーがプロトタイプを利用し、録画を見直しながらインタビューを行い目標達成までの課題を洗い出します

テスト1-シナリオ

状況

ある記事を調べて解決したところで、別の調べ物ができました。
提出したレセプトが加算・実績の入力漏れのため戻ってきてしまい、修正して再請求をしなければなりません。
少し前にアプリの仕様が変わったため、修正操作の手順を確認したいと思っています。

The image shows a browser window displaying a support site for 'カイボケ' (Kaiboke). The browser address bar shows a Figma URL. The page title is 'カイボケサポートサイト' and the URL is 'example.com'. The site has a navigation menu with 'サポートサイト' and 'カイボケ 居宅介護支援'. There are buttons for '問い合わせる' and 'ログイン'. The main content area shows a search result for 'の登録方法' (Registration Method) with a '回答' (Answer) section. The answer text reads: '月途中で介護度が変更になった場合、新しい介護度の被保険者証情報を登録してください。下記の操作方法にて、確認をお願いします。' and includes a step: '1. 台帳管理の利用者情報をクリック'. To the right of the browser window is a video call window showing a woman with glasses, identified as '大西明美' (Aoi Nishi).

サポートサイトリニューアル②

テストから見えた課題

The screenshot shows a web browser window with the URL 'example.com'. The page title is 'カイクエサポートサイト'. The navigation bar includes 'カイクエ サポートサイト' and 'カイクエ 居宅介護支援'. There are buttons for '問い合わせる' and 'ログイン'. The breadcrumb trail is 'FAQ > 会員情報管理'. The left sidebar has a search bar with 'キーワード' and a '検索' button. Below the search bar is a list of categories: 'レセプト', '会員情報管理' (65), '台帳管理' (30), 'アセスメント' (20), '計画書' (45), and '予定・実績管理' (85). The main content area is titled '会員情報管理のFAQ'. Two FAQ items are highlighted with red boxes: '居宅介護支援' with the question 'Q 総合事業サービスのCSVファイルを取り込みたい', and '居宅介護支援' with '通所介護' and '訪問看護' with the question 'Q 月途中で介護度が変更になった場合の被保険者証の登録方法'.

仮説を立てる

検索窓の表示領域を増やして、
もっと目立たせれば
気づくのではないかな？

よりこの記事を認知しやすい
デザインに改良すれば
いいのではないかな？



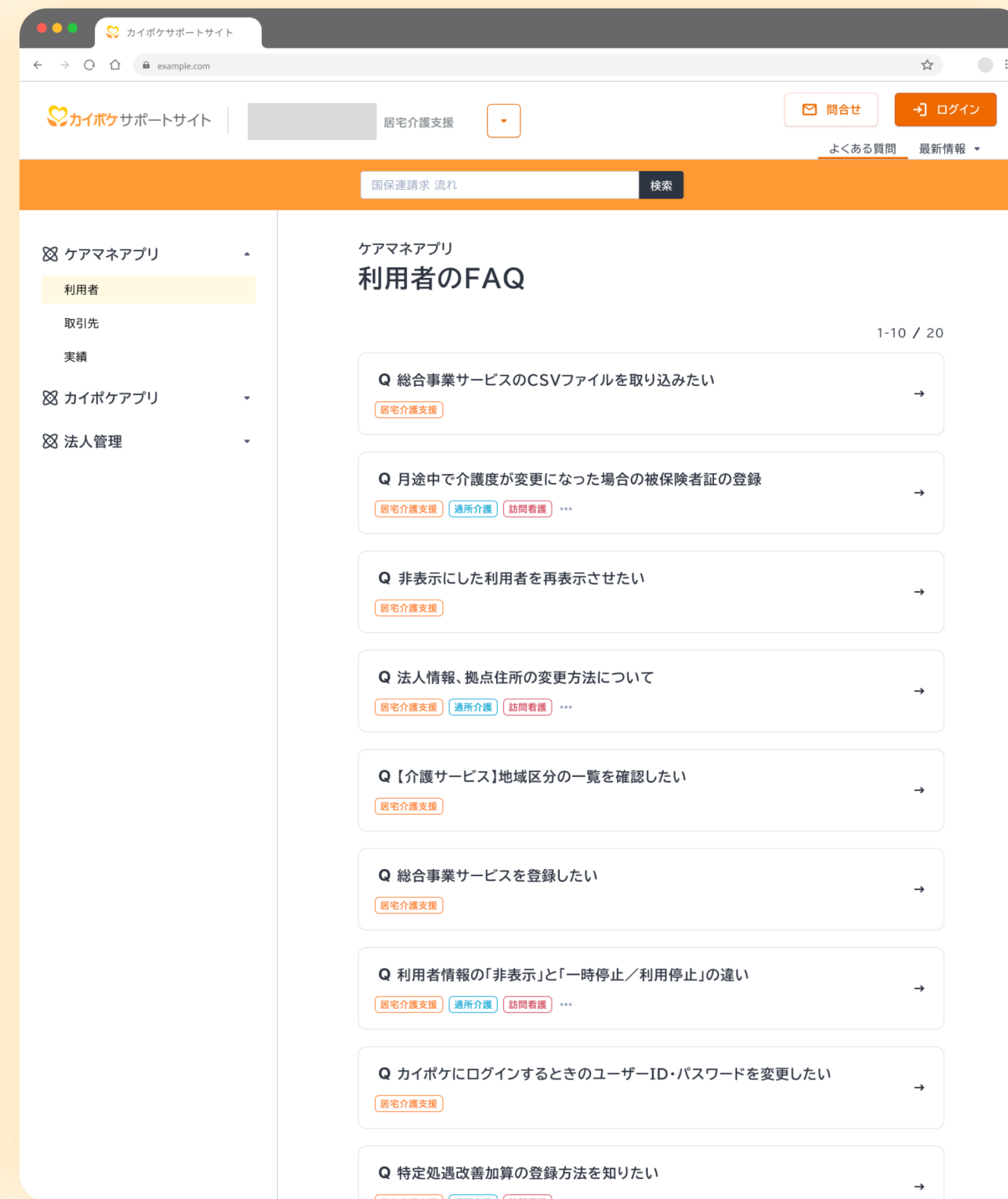
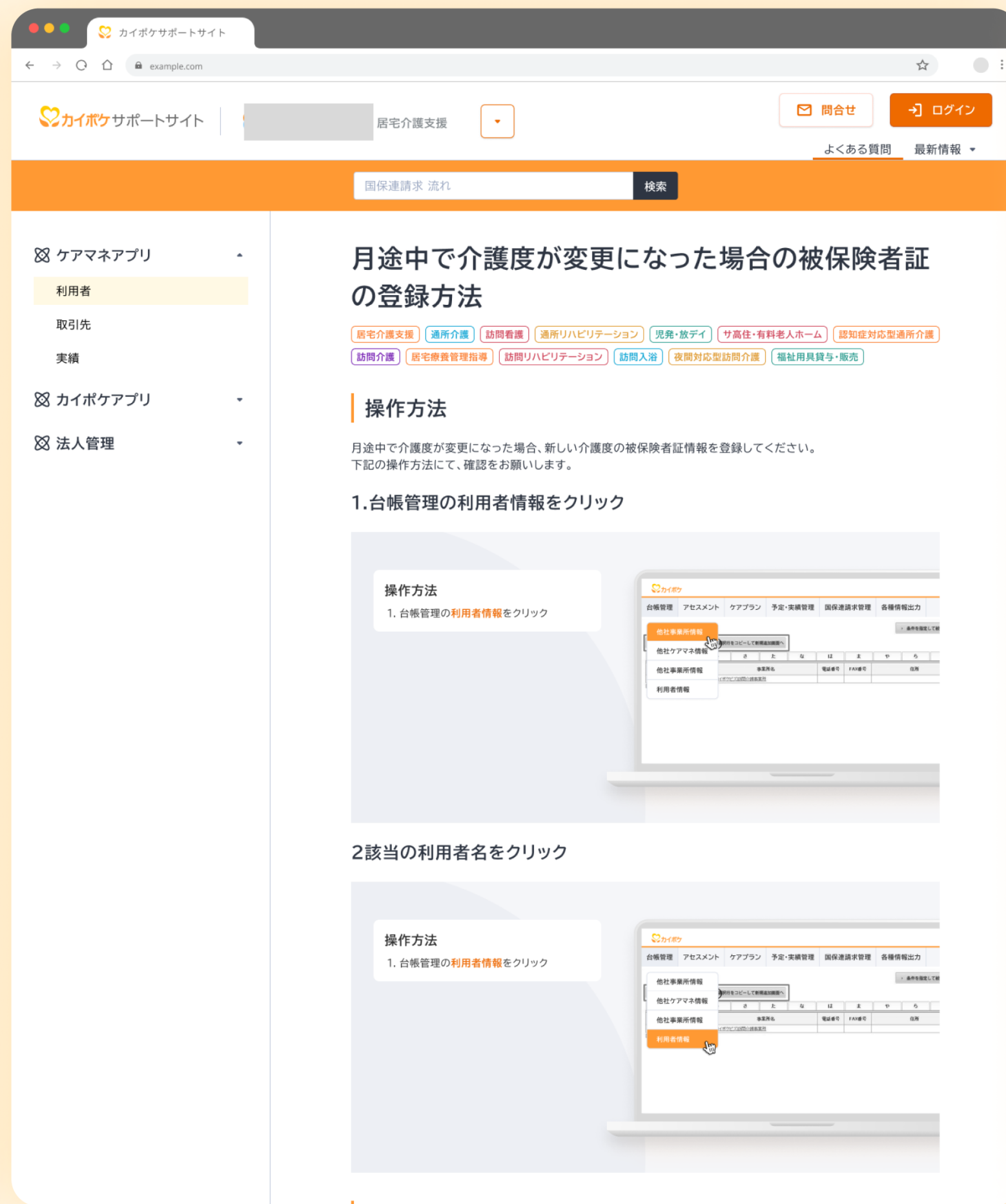
サポートサイトリニューアル ⑤

デザインの改善

- より目立つエリアに検索窓の位置を変更
- 色をつけてより認識できるように調整

- 記事の間の余白を多めに取り、可読性を担保
- 見出し部分を優先することで、探している記事をより早く見つけられるように調整





その他の点もユーザーテストから得られた課題から、レイアウトやデザインを改善して完成に至りました

サービスサイトのリニューアルを行なったまとめ

ユーザーが本当に「使いやすい」状態にするには、**丁寧な検証⇔改善が必要**

ターゲットユーザーの傾向や、リテラシーは事前情報があり、それに合わせて適切にデザインしたつもりだったが、想像以上にうまく使ってもらえなかった

3

介護・福祉業界の デザイナーの存在意義とは

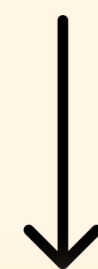
介護・福祉業界でデザインをしていて感じること

介護・福祉業界で使いやすいサービスを求めるニーズが高まっている

- ・「高齢化」と「生産人口の減少」で介護サービスの質を保つことが難しくなる
- ・これまで介護業界で扱われるツールは、UI、UXの観点でのユーザビリティはあまり重要視されてこなかった

介護・福祉業界のサービスをデザインして感じてもらうこと

使いやすいサービスを提供するために、
今、デザイナーにできることがたくさんある



ユーザーに向き合いデザインできる
デザイナーが求められている

介護・福祉業界のサービスをデザインしていて感じること



ユーザーの声を聞くことで
新しい発見やデザインの
改良の余地があって楽しい

\ デザイナーの情報も発信しています /

