

本日はお忙しい中ご参加いただき、誠にありがとうございます。

これより、令和4年度、スマート介護施設モデル事業成果報告会を始めさせていただきます。

はじめに、埼玉県福祉部高齢者福祉課、副課長の五十嵐からご挨拶申し上げます。

皆さんこんにちは。

埼玉県高齢者福祉課副課長の五十嵐と申します。

本日はお忙しい中、スマート介護施設モデル事業成果報告会にご参加いただきまして、誠にありがとうございます。

また皆様には日頃、新型コロナウイルス感染症への対応につきまして、多大なご尽力をいただいております、この場をお借りしまして、改めて御礼申し上げます。

さてこれから、スマート介護施設モデル事業の成果報告会、及び意見交換会を開催させていただきわけですが、この事業は、介護施設がコンサルタントの協力のもと、介護ロボットやICT機器を活用して、業務改善を図り、その成果を他の施設へと普及させることを目的として、令和3年度から開始した事業でございます。

モデル施設として、今日まで事業に取り組んでこられたさつきホーム様、ココファン坂戸様、そしてコンサルタントとして、モデル施設を支援してくださった株式会社NTTデータ経営研究所様から、他の施設でも参考にできる具体的な事例をお話させていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

急速に進む高齢化によって介護需要が高まる一方、労働人口の減少により、介護人材の大幅な不足が見込まれております。

さらに新型コロナウイルス感染症の影響もあり、職員の業務負担はますます増えております。

本県ではこのような課題を解決するために、介護ロボットやICTなどを効果的に活用して、職員の負担を軽減し、働きやすい職場環境づくりを進めていくことが重要であると考えております。

なお、厚生労働省は、介護ロボットやICTの活用などを条件に、入居者3人に対して、職員1人の配置を必要とする現在の職員配置基準を緩和することを検討しております。

しかし、スマート介護施設モデル事業の目指すものは、このような業務の効率化や省力化だけではありません。

効率化や省力化により生じた時間を利用者とのコミュニケーションにあてたり、介護ロボット、例えば見守りベッドセンサーなどの導入により、タイムリーに排泄介助を行うなど、介護の質の向上をも目指すものでございます。

本事業のモデル施設は、いわば未来の介護施設のあるべき姿を模索していただいたというふうにも言えます。

ご参加いただいている施設におかれましては、本日もご参加いただいた施設におかれましては、介護ロボットやICTを活用した業務改善を実施する際に、同じような課題に直面することもあるかと存じます。

本日も発表いただくモデル施設のお話を参考にさせていただいて、ぜひ、今後の業務の改善に役立てていただければと思います。

成果報告会を通じて気になった点がございましたら、最後にご紹介いたします問い合わせ先までご質問ください。

時間も限られておりますので早速発表に移りたいと存じます。それではモデル施設の皆様、どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、令和4年度のモデル施設2施設から事業の取り組み成果について発表させていただきます。

はじめに、さつきホームの高橋様、よろしくお願いたします。

皆様こんにちは。この度、令和4年度スマート介護モデル事業に参加させていただきました。さつきホーム施設長、高橋貴子と申します。どうぞよろしくお願いたします。

まずは施設概要をお伝えさせていただきます。

当施設は、平成16年10月、行田市に開設いたしました。

予防を含む特定施設入居者生活介護、介護付きホームでございます。

入居定員は32名でしたが、18室増床し、令和5年、今年の1月1日より50名対応の施設となりました。

介護付きホームとして入居率、介護職員定着率では、高評価をいただいております。

入居者の方々がより充実した、そして職員にも働きやすい職場であるよう努めております。

今年開設いたしました新館では、見守りを重視した設計を心がけました。

そのため、スマート介護モデル事業を実施させていただくにあたり大変良いタイミングとなりました。

まずは、取り組みの流れをお話いたします。

準備期、導入前期、導入後期の3段階となります。

準備期はプロジェクトチームの立ち上げです。

さつきホームは1法人1施設ですので、私、代表兼施設長、ケアマネージャー、介護リーダー、介護副リーダー、介護職員と様々な立場から実施できる構成といたしました。

準備期に苦労した点、工夫した点といたしまして、組織全体での合意形成、実施体制の整備、情報の共有という点です。

介護現場では、シフト制勤務のため、一同に会する時間調整が困難でした。

プロジェクトメンバーだけ、または機器に興味のあるスタッフだけの実施にならないよう、徐々にプロジェクトメンバーを増やしました。

現場の介護リーダーを中心とし、新しいことへの不安や職員間の温度差のできないよう、業務へのモチベーション低下に繋がらないよう努力を行ったことで、様々な役職の職員の積極性が生まれ、施設全体で取り組むことができました。

導入前期といたしまして、施設が抱える課題の見える化を行いました。

職員からの意見を集め、因果関係図を作成いたしました。

職員からは「施設の増床に伴い、二階の見守りが不十分になりそう。」「夜間の見守りが不安」という声が多かったです。

また、入居者の方からの日頃の声といたしまして、自立度の高い入居の方から、「夜間の遵守の時に目が覚めてしまう」という声もありました。

洗い出した課題といたしまして、夜間の見守りに対する不安、夜間の身体的・心理的不安という夜間の業務を課題とする、夜勤者のみの時間帯の業務、ここに着目をするということで合意形成といたしました。

打ち手といたしまして、見守りロボットの活用による遠隔からの安全確認です。

夜間・早朝の業務の再構築を行うことで、職員の負担軽減に繋がるであろうと想定いたしました。

また、見守りロボットを順守の安全確認の代用とする、夜間の訪室のために活用し、入居者の覚醒低減に取り組みます。

これは、ケアの質の向上にも繋がるであろうと想定いたしました。

そして、導入計画づくりに入ります。

介護ロボットを導入することで、職員の不安や想定される課題をもとに導入したい機器に対して求める五つの機能を洗い出しました。

課題に対し、私たちが求めたものは、離床センサー、生体センサー、カメラ、スマートフォン、インカムです。

これらをもとに、インターネットや代理店等から情報を通して、たくさんカタログの収集を行いました。

ご覧の一覧のように、当施設にて適用可能なものを洗い出しました。

そして、D社とE社2社のデモ機を選択を行いました。

見守りシステムとはどのようなものなのかを学び、体験するとともに、商品の比較検討を行うことができました。

また、他施設の見守りシステムの見学です

実際に見守りシステムを使用している近隣の施設に伺い、見守りシステムが持つ課題・使用の感想について情報収集を行いました。

これらを経験し、機器に対応する疑問が順次解決されました。

求める機器の選択をする基となり、大変役立ちました。

そして、前述の比較表と、他施設の見学をもとに、私たちは、「aams」と「眠りスキャン」、この二つのデモ機を利用し、その結果、「aams」を選択するということに決めました。

「aams」の決め手といたしまして、自立度の高い方々に使用いたしますので、見守りセンサーとカメラの活用により、PCや手持ち端末でリアルタイムにアラートの確認ができる・睡眠状態の確認ができる・生体情報が確認できる、そして、営業の方がとても親身に対応してくれたことで、私たちが初めて使う機械に対しての職員の批判、不安が軽減されました。

ご覧の通り、ブラウザーの画面が見やすい、遠隔で部屋の様子が鮮明な画像で確認できる、訪室なくスマートフォンでリアルタイムで確認できる、そして、私どもが使用しているインカムとの連携が可能であるということがわかりました。

そして、試行的な導入として準備したものが、アクションプランの設定です。

介護ロボット導入という新しい試みを職員が受け入れやすい環境を整えるためにアクションプランを作成し、館内のあちらこちらに掲示いたしました。

毎朝の勤務スタート時、職員に説明を行い、介護ロボットを活用する場面の職員の動きや対策のシミュレーションを何度も何度も行いました。

結果、業務の流れを統一化することで、不安を抱えることが減少し、夜勤者や新しい職員の心理的不安が改善することができました。

同時に機器利用マニュアルの整備を行いました。

こちらに掲示板に貼り、できるだけ写真や簡単な文字を使って簡素化し、誰もが一目で見られるようなマニュアルを作成いたしました。

努力は私どもだけでなく、ご利用者様に対しても必要でした。

新しい機器を居室に取りつけることへの不安やプライバシーへの配慮に対して、介護ロボットの利用を相手軸で考えるということが心がけました。

カタログを見ていただきながら、機器の導入について、おひとりおひとりに丁寧に説明しました。

機器を取りつける様子を一緒に見ていただき、再度説明いたしました。

後日カメラを取りつけるときにも一緒に見ていただき、再度再度、再度何度も説明いたしました。

このような説明からカメラに対する認識を不安なものから、安心なものへと感じていただけるようになり、丁寧に説明を行いながら導入を行った結果、介護ロボットに嫌悪感を抱く入居者さんは誰 1 人で出ませんでした。

そして同時に私たちが大切にしたいことは、ご家族への説明です。

機器の導入について、ご家族の同意を得る際、安心につなげることができるよう、次のポイントを伝えました。

一つ、埼玉県のスマート介護施設モデル事業の一環として、実施がスタートできたこと、一つ、コンサルタントにご協力いただきながら、機器を導入していること、一つ、介護ロボットの使用と導入のメリットを、ご案内と同意書に合わせてお渡しいたしました。

上記を踏まえて説明した結果、ご利用者様、またご家族様から「安心です。設置をお願いします」というお声をいただきました。

そして機器に対して工夫した点ですが、カメラの設置です。

コンソートの都合上、カメラ設置可能な位置が少なかったため、ベッドの位置を前後に動かし、そして工夫しました。

専用モニターの設置を行い、事務所とヘルパーステーションに 24 時間表示し、移動中以外には、スマートフォンを出さず素早く判断できるようにいたしました。

そして電源の確保です。

介護に必要なベッドの周りは、必要なエアマット、介護用ベッド、これらで電源を使用するため、電源確保に困りました、新館では多めに電源を施工することにいたしました。

そして、設置後に私たちが苦労した点です。

まずデモ機を利用した際に、見守りセンサーの設定が敏感すぎてしまったことで、アラートが必要以上になってしまいました。

これは逆に職員の業務に支障をきたし、機械に対するマイナスイメージを植えてしまいました。

そのため、本当に当施設で利用したい内容、希望のことをメーカーの方に伝えて、初回導入時には、職員とメーカーさんと、センサー位置を確認し合いながらセットいたしました。

センサーを使う方の体系や臥床位置によりセンサー位置は変わります。

私たちが求めるものは、少しの体動や苦しい寝返りでのアラートは不要です。

このように、設置＝スタートではなく、何度も何度も試行錯誤を繰り返しました。

しかしながら、徐々に小さな成功事例の声が職員から上がるようになりました。

アラームが発生したときに、「携帯画面からでも安全確認ができたので、安心に繋がった。」「夜間訪室で起こされてしまうという、入居者さんからの苦情が減った。」「夜間巡視の数が減ったので、ナースコールにすぐ対応できるようになった」という声が上がりました。プロジェクトチームのメンバーは、前に抱いていたマイナスイメージを低減するために、これらの成功事例をあえて共有することにいたしました。

夜勤者同士のコミュニケーション時、夜勤からの申し送りの際、普段の教育、普段のコミュニケーション時、これらを話題として取り上げました。

次に、導入の成果となります。

これらいろいろ試行錯誤をしまいましたが、結果として、今は、このような形になっています。

導入前、夜間、4回の訪室による巡視、こちらを導入後、夜間、2回の訪室、2回は、「aams」で確認、これが実行できています。「夜間の職員の手薄な時間帯に、居室内を遠隔で確認できるため、他の入居者さんのケアをしているときの不安感が減少した。」「アラートが鳴っても、カメラで確認でき、必要ない訪室がなくなった。」

「対面せずに、心拍呼吸等が常に把握できて安心。」「夜間の巡視で、睡眠を妨げてしまわないかという不安が軽減した。」

「夜間の遵守の軽減により、必要性の高い業務に素早く対応できるようになった」という声が出てきました。

カメラがなくて、見守りセンサーだけの時には職員は、「この見守りセンサーは苦しみでしかない」と、「ただ耐えています」という声だったのですが、これにカメラを併用することで、このような成功事例の声が受けられました。ということで、私たちが立てた目標に関しましては、目標達成という形で施設内でまとめることができました。

自立度の高い方へのカメラつき見守りロボットの導入はとても効果的でした。

これは皆様に共有させていただきたい内容となっております。

そして、将来的に期待できる効果といたしまして、自立度の高い方は動きが多いので、センサーのみでは、職員の負担が増加となります。カメラとの併用導入をお勧めいたします。

これらによって、不要な訪室や緊急性のない対応が軽減できます。

それらは職員の身体的・心理的軽減にもなり、これは業務改善と言えます。

この業務改善ということは、私たちは、働き方見直しの支援効果が生まれていると言えます。

これこそ、私は、介護現場における生産性向上ではないかと思えます。

そして将来的にこれがもとで、離職率の減少に繋がり、職員が長く仕事につけることを目指しております。

そして、課題に対する導入の効果を見える化するために、KPIの設定も行いました。

職員の肉体的負担、職員の心理的負担、これらを夜間の職員の歩数また、職員が感じる感覚をアンケートで、そして夜間の訪室を集計といたしましてまとめました。

こちらが結果となっております。

当施設は、1月1日で32床から50床に増えておりますが、夜間の訪室に関しましては、平均回数3.67回から、1.93回、この1.93回というのは、「aams」を導入後の回数となります。

「aams」を導入したことで、これらの訪問回数は激減することができました。

1月1日の増床時に業務改善ができたということは、入居者数が1.57倍になる、将来的不安の軽減に繋がっていると思います。

そして、夜間の職員の歩数を、測定いたしました。

実際に訪問回数は減少いたしましたが、夜勤者の歩数は大きな変化は見られませんでした。

これは訪室以外の必要な業務に時間を充てられたからだという職員の回答を得ています。

そして、数字だけではなくて、職員の生の声をアンケートで拾いました。

結果、「安全感が強くなった」「事故防止にも繋がると感じている」「カメラで入居者様の状況が一目でわかる」

「不要な訪室が減り、本当に見守りが必要な方のもとへ行くことができた。」「睡眠の質やリズムがよくわかるようになった、眠れない」と訴えていた入居者様がきちんと眠れていることが確認できた」という職員の声がありました。

これらをもとに、私、施設長といたしまして、コメントさせていただきます。

当施設はWi-Fi環境の整備も含め、数年かけて段階的なICT化を進めてまいりました。

これらは、私からの発信による物質的な整備でした。

今回スマート介護モデル事業として、プロジェクトを進めたことで、施設外からの刺激、コンサルタントからの指導と助言などのサポートをちょうだいいたしました。

施設に不足しているものの、物質的提供ではなく、職員の抱えている施設の課題の洗い出しや分析から始めるということの重要性を学びました。

プロジェクトをスタートする前は労力と時間がかかり、遠回りのような印象を受けましたが、それにより、プラスアルファの成果がえられたと強く感じます。

一つは、介護サービスの質の向上です。そしてもう一つは組織としての質の向上です。

まずは、介護サービスといたしまして、利用者の方の生活リズムや体調状態が把握できました。

利用者の声が反映できました。

この利用者の声という点では、よかれと思って行っている夜間の巡視が逆に睡眠の妨げになっていることの改善ができたということです。

これらは、今まで職員以外で抱いていたジレンマである介護を受ける立場と提供する側の考えの相違の解消に繋がりました。

睡眠の内容に関しては、カウンセラー的助言が行えました。

訪室の判断基準や優先順位ができたことは、職員ごとに差が生じてしまいがちな経験値による判断ではなく、統一化された業務基準の構築に繋がりました。

見守りの安定化の実現という点では、訪室の代わりに見守りロボットを活用することで、巡視という一時的行為の確認ではなく、常時見守るといって継続の確認ができているということになります。

また、組織全体の向上といたしまして、職員個人個人に新たな面と成長を感じました。

プロジェクトの発足は私、施設長が行いましたが、会議ごとにコンサルタントの方のご指導がございました。

発足以降はすべてプロジェクトメンバーの手で進められました。

統括責任者の私といたしましては、まさに確認が主な業務でした。

プロジェクトメンバーを増やした理由といたしまして、私も何かできることをさせてくださいという声が、プロジェクトメンバー以外から上が

ったことです。

プロジェクトチームの会議時には、会議の時間でしょうからと、他の職員が業務サポートしている姿もありました。

直接的プロジェクトへの参加と間接的プロジェクトへの参加、施設全体の協力体制により、チームワークのよい連携プレーが行われた結果だと思えます。

先に、IT 機器をマスターした職員が他の職員に説明している姿は、まさに成果の見える化とも言えます。

このように、介護サービスの質の向上と組織、組織としての成長、この両者が得られた事業であったと感じます。

ICT化プラスアルファとして、人材育成と施設全体のブラッシュアップに繋がりました。

まとめといたしまして、このプロジェクトを通しての考察です。課題の見える化を行うことで、意識統一ができてまいりました。

それから、必要なものの洗い出しをしてから、介護ロボットとオペレーターというところに行き着きました。

私たちがラッキーだったことは、外部からのサポートや研修、アドバイスを受けられたということです。

これにより、試行錯誤の必要性、一時的な業務効率の低下の必要性、モチベーション低下対策、職員同士の声掛けや上司からの労い等の重要性を学びました。

そして、業務の効率化、精神的負担の軽減、離職率低下への足がかりを得られたと関心を持っております。

そして、施設としての今後の方針です。

私どもはアームの台数をふやし、よりよい介護サービスを目指します。

今後、何々したいという職員の要望があったからです。

介護職だけでなく、看護職員の業務のためにも、感染防止や看取りのためにも、医師との連携のためにもという声です。

今後、さつきホームでは、多職種、他者のためにという展開が広がっていきだろうと思われれます。

最後となりますが、今回の事業に経験させていただいたことで、私ども、成長がたくさんできたと思っております。

心から感謝申し上げます、私からの報告とさせていただきます。

ご清聴ありがとうございました。

はい。

高橋様、ありがとうございました。

続きましてココファン坂戸の山内様、よろしく願いいたします。

科学的介護がもたらす未来予想図ココファン坂戸事業所山内悠生が発表いたします。よろしく願いいたします。

まず施設概要になります。

ココファン坂戸事業所は、2021年3月に開業した比較的新しい特定施設になります。

居室数は50室、定員は60名の施設になります。

取り組みの全体の流れをご説明いたします。

取り組み全体の流れは以下の通りです。

準備期・導入前期・導入後期の3フェーズに分かれて行っていました。

準備期の流れはこちらになっております。

組織体制はこのようになっております。

事業所だけでなく、本部の IT サービス部、品質管理部と協力して、それぞれの部署で役割を分担し、取り組んでまいりました。

事業者だけで導入を進めるのではなく、本部の各専門部署と連携しながら導入を進めたことが弊社の特徴となっております。

8月にプロジェクトメンバーを中心に、スマート介護事業の目的や今後の展開についてのキックオフ会議を行いました。

内容としては、スタッフに対し、介護ロボットや ICT の活用による介護現場の未来予想図について話がありました。

計画に対して、スタッフの反応は薄く、プロジェクトメンバーと現場スタッフの温度差を感じました。

導入前期の流れはこちらになっております。

まず、スタッフに気づきシートを使って、事業所課題を挙げてもらい、課題をもとに、因果関係図を作成しました。

その結果、スタッフ間のコミュニケーション不足や、組織体制に関する課題などが挙げられました。

因果関係図から、現場での最重要課題として、自立支援重度化防止と業務効率化がありました。

スタッフから、「元気な方には、より長く健康に過ごして欲しい。」「スタッフ間の動きを把握、お互いに把握しやすくしたい」などの意見がありました。

これら二つの最重要課題を深掘りし、ご入居様様の重度化防止、健康管理が困難であることや、重複作業による不必要な訪室があることがわかりました。

それぞれの課題に対して、見守り機器とインカムの導入が有効であるとの結論に至りました。

機器の選定の際に話し合ったところ、それぞれメリットデメリットがあがりました。

見守りセンサーのメリットとしては、生活の様子や状況の把握ができれば、介護・医療の導入を進めることができ、ADL の維持や QOL の向上、早期の心身不調の察知対応が可能になるなどのメリットがありますが、反対にお客様のプライバシーを犯してしまうのではないかと懸念点がありました。

インカムはハンズフリーで他のスタッフと連携を図れることや、他のスタッフの行動が把握しやすくなる点がメリットとしてありますが、周囲の会話をすべて拾ってしまう、長時間の着用は耳が痛くなるなどのデメリットがありました。

見守り機器選定の理由は、サ高住なので、お客様のプライベートになるべく干渉しない機器を検討したいと考えました。

その結果、「安心ひつじ」では、ベッドマットの下に敷いて使用するため、お客様の目につかない点や、居室内に入らなくても、数値でお客様の状態が把握できる点が導入の決め手となりました。

また、管理モニターで心拍、呼吸数、離床、体動などが確認することができます。

インカムの選定理由は様々な形態がありますが、介助時にお客様の声が聞き取りやすくハンズフリーでストレスなく装着できる骨伝導イヤホンを選定いたしました。

試験的導入の準備として、環境の整備を行いました。

見守り機器のモニターは、スタッフが見やすい場所に設置いたしました。

今までは誰がどの PHS を持っているのか、瞬時に把握できませんでしたが、インカムの導入後は、勤務形態ごとに番号を振り分け、誰がどの機器を持っているのがわかりやすくなりました。

機器のメーカーさんより説明会を実施していただいた後、坂戸のスタッフのみでもデモンストレーションを行いました。

また、プロジェクトメンバー内でも、運用について話し合いを重ねていきました。

見守り機器導入の際にアクションプランを作成しました。

導入当初は、健康管理＋離床用として運用を考えていましたが、アラートのタイムラグがあり、離床用としての運用は困難なため、アラート設定を変更し、健康管理のみの運用に切り換え、実施することになりました。

機器の導入後に導入計画の変更を行いました。

当初は介護を必要としない方を対象としていましたが、認知症の方の生活サイクルの把握にも有効なため、お客様全体へ対象の幅を広げていきました。

インカムを使用する際に使用する場面ごとの声かけ活用表を作成しました。

排泄、服薬、レク、機能訓練の場면을それぞれ想定しながら作成いたしました。

工夫した点は、スタッフへのOJTの際に、マニュアルに対し、基本的な操作方法から記載をして欲しいとの意見があったため、電源の入れ方、ログイン方法等、スタッフの声に合わせてマニュアルを変更していきました。

導入後期の流れはこちらになります。

機器導入前に介護用記録ソフト、服薬ロボットを導入し始めた頃だったため、機器導入に関して、スタッフから、「また覚えることが増えて困る」「かえて仕事が増える」などのICT化への心理的拒否が強くありました。

導入後も、「機器の活用方法が浸透していない」ことや、「導入することのメリットを感じられない」などの否定的意見が多くわかり、スタッフへのフォローが必要であると強く感じました。

その対策として、見守り機器に関しては、健康管理がしやすくなるために、アラート内容が記録できるよう、チェックシートを作成しました。画像は実際に活用しているチェックシートになります。

スタッフのモチベーションアップのために、成功事例の共有も行いました。

成功事例としてお客様A様の事例を発表いたします。

導入前は基本サービスの介入はありましたが、認知症状がかなり進行しているため、居室内の過ごし方が気になる方でした。

導入当初は短時間での睡眠とベッド以外での睡眠で、本人からも夜寝られないなどの話もあり、実際にこのデータからでも、その事実が明らかになりました。

その具体的な対策として、日中レクリエーションへの参加の促しや、夜間巡回時に、ベッドで横になっていただくよう、積極的に声かけを実施しました。

また、夜間覚醒のため、訪問診療へ相談し、就寝薬の時間を遅らせることになりました。

レクへの参加を促した当初は拒否がみられましたが、継続して声かけを行うことで、結果として、このデータの通り、日中はレクへの参加が増え、夜間帯は継続してベットに行っていたことに繋がりました。

インカムに関しては、まずはプロジェクトメンバーが先頭に立ち、積極的にインカムを活用しています。

活用方法も基本的な使い方に限定し、申し送りツールとしては活用せず、ナースコールと誘導の対応のみに絞って活用することにしました。

また、インカムからの音声には必ず返答するよう、ルール決めを行い、スタッフの目の届くところに、これらの内容を掲示いたしました。

インカムに関しては、正直、現在も十分に活用できておりません。

しかし、導入前に比べ、スタッフへの連携がよりスムーズになったかと思えます。

実際に私もインカムを積極的に使っていく中で、以前よりも返答していただくことが増え、うれしく感じております。成功体験は少ないですが、まずはスタッフの意識を変えるところから、定着に向けて取り組んでいる最中です。

導入の成果になります。

見守り機器の数値を確認し、日中の活動が少ない方へ積極的にレクへの参加の声掛けを行ったことで、導入前の10月頃と比べ、体操は34名、レクリエーションは84名の方が月間の累計で、参加者が増える形になりました。

結果としては、夜間の訪室回数が、見守り機器導入により、想像以上に増えましたが、本来必要なサービスが見える化したことによって、スタッフ、お客様双方の安心に繋がりました。

例えば、夜間帯の排泄介助です。本来は21時、0時、3時、5時で定時排泄を行っていますが、見守り機器導入により、ご本人様の排泄のタイミングで、睡眠を妨げず介入ができるようになりました。

まとめになります。

埼玉エリアを担当する上長よりコメントをいただきましたので、読み上げさせていただきます。

今回、本社よりバックアップさせていただきました。

学研ココファンは全国に約200棟1万室のサービス付き高齢者向け住宅を運営する会社です。

このプロジェクトを通して感じたことは、現場が主体になるということです。

大きな組織になると、本部側の意見が強くなり、一番わかっているはずの現場の意見が希薄となってしまう、なかなかプロジェクトが前に進まないということがたびたび起こりました。

そんな中、プロジェクトメンバーが目標や役割、課題を明確にし、プロジェクトを推進してくれました。

そのおかげで、少しずつではありますが、現場主体となり、現場スタッフで作るプロジェクトに変容していきました。

そして、メンバーの成長を感じられたことがうれしく思います。

弊社は、今後も介護業界のリーディングカンパニーとして、介護ロボット、ICT普及という社会的使命を十分に理解し、企業理念でもある「すべての人が心ゆたかに生きることを願い、今日の感動・満足・安心と明日への夢、希望を提供します」を願って、この取り組みを今後も継続していきます。

上長より温かいお言葉をいただき大変励みになりました。

全体のまとめになります。

機器導入から4ヶ月が経ち、実際に使用しているスタッフに機器のメリット、デメリットのアンケートをとりました。

その結果、「まだ使いこなせていない」や、「対応する人が限られている」などの厳しい声もありますが、「どこにいてもすぐ入居者様のところへ行ける」「職員への連絡が一斉にできる」など、メリットを感じているスタッフも少しずつ増えてきています。

すべて使いこなせるようになったら、とても便利になると思うというような将来へ期待する声も出てくるようになりました。

これまでの介護は経験・予想・想像に基づく感覚的介護が中心としてありました。

機器導入により、眠前薬服薬のベストなタイミングや生活サイクルの見える化など、数値・エビデンスに基づいた科学的介護も行うことができると、新たな発見がありました。

業務の見える化、業務効率化も進み、経験のないスタッフも数値によって判断できるようになるため、サービスの平準化と、質の向上に繋がるのではないかと考えております。

プロジェクトを通して、私が痛感したことは、ICT化への強い心理的拒否を完全には払拭できなかったということです。

課題としては、機器の操作方法の落とし込みが不十分のまま見切り発車で導入してしまったこと。

機器選定の際に、現場の声を拾いきれなかったなどが課題としてあります。

ただ、長期的な職員の業務負担軽減や働きやすい職場環境づくりを行うためには、介護ロボットの導入は必要不可欠です。

機器を日常的に使うことが当たり前になる事業所づくりを目指して、今後は、コアスタッフだけでなく、現場全体で課題の共有を行い、解決に向けて取り組んでいきます。

以上で発表を終わりにします。ご清聴ありがとうございました。

山内様、ありがとうございました。続きまして、意見交換に移ります。

本日ご視聴いただいている皆様から事前にご質問をいただいておりますので、これを基に進めてまいります。

ここからは、本県がこの事業を委託している株式会社 NTT データ経営研究所、先端技術戦略ユニット、ヘルスケアインプリメンテーショングループの足立圭司様に進行をお願いいたします。足立様、モデル施設の皆様、ご登壇をお願いいたします。

それでは足立様、よろしくお願いいたします。

はい。かしこまりました。

私はこのパートの司会進行を務めさせていただきます NTT データ経営研究所の足立と申します。

この事業の、モデル事業の伴走支援者として受託した会社でございます。

それでは、この時間はですね 4 名の方にご登壇いただきまして、パネルディスカッションという形で進めたいというふうに思います。

それでは、4 名の方にまずはご紹介、ご紹介をさせていただきます。

向かって右側からご紹介させていただきます。

先ほどご報告をいただきましたけども、さつきホームの方代表取締役高橋様でございます。

はい。続きまして同じさつきホーム介護士の伊藤様でございます。

はい。それからココファン坂戸所長の赤松様。

それからココファン坂戸所長代理の山内様でございます。

事前に皆様の方からですねご質問をいくつか頂戴しております。この質問にまずはお答えする形で議論をスタートしたいというふうに思います。

まず 1 点目ですね、介護ロボットや ICT に対して、苦手意識を持つ職員いらっしゃいますと、そういった方に対してどのように活用を促していったのですかというご質問をいただいております。

これは 1 施設、お 1 人ずつお答えいただければと思いますが、まずはさつきさんどうでしょうか。

先ほどご紹介いただきました、介護職員伊藤です。よろしくお願いいたします。

「aams」の導入直後は、ちょっと新しいことになれずに、職員からやっぱり結構愚痴なども増えたり、通常の業務のほかにも「aams」の調整や、使い方の資料などの作成、一つ一つこなしていくのがやっぱり大変でした。

職員同士で何度も何度も話し合ったり、意見を交換し合ったりして、「aams」を、いっぱいどんどんとにかく使って使って、もう便利さをやっぱりみんなに理解してもらうことで「aams」を普段から使用できるように促し、させていただきました。

はい。ありがとうございます。ココファンさんどうでしょうか。

ココファン坂戸事業所は、スライドの発表にもあった通りまだちょっと、全体を通してスタッフさんに対してその心理的拒否っていうのはいまだに出ている状況になります。

ただ準備期の段階で、こちらはわかるっていう想定でマニュアルを作成したんですけども、皆さん年上の方が多いので、やっぱりその、最初の基本的なところからのせて欲しいという意見が多く挙がりましてので、スタッフさん、読み手に合わせてそちらマニュアル作りを変更して行ってきました。

あとそれぞれ、皆さんその機器を慣れるっていうところも、個人差がありますので、苦手意識がある方に関してはちょっと、特に手厚くプロジェクトメンバーで教えたりしながら取り組んでいきました。

なるほど。やっぱり機器を導入してすぐに効果が発現するものではなくて、実際はいろんな方の不慣れな部分もありますのでそういったところにケアしながら、こつこつ進めていくっていうのが実態なのかなと思って聞いておりました。

このこつこつ進めていくときにやっぱり対話が欠かせないかと思うんですけども、実際のプロジェクトでは、どういうピッチで週に1回なのか週に1回なのか、ミーティングはどのようにして行われますか。どれぐらいの頻度で行われたんですか。

はい。ミーティングよりかはもう毎朝の申し送り時にすごく最初はプロジェクトメンバーが中心となって、どんどんそういう話をしてっただんですけどもだんだん皆さん「aams」での夜間の入居者様の状態とか、そういったものを含めて話してくださるようになりました。

徐々に関心を集めていたというか巻き込んでいったということなんですね。

はい。

わかりました。ココファンさんはどうですか。

坂戸事業所の方は、最初の頃はなかなかメンバーで集まったりとか、スタッフさん集めてっていうことができていなくて、ただ機器を入れてしまっているだけっていう状況が続いておりましたので、ちょっとやっぱりプロジェクトメンバーでも、せっかく入れたものに対して、全然できてないっていうところをすごく責任に感じて、皆さんにこう落とし込むにはどうしたらいいかってところを、徐々に徐々にプロジェクトメンバーを中心に話し合ったりして、そこからスタッフさんに周知したりとかっていうふうなかたちで行っていきました。

ありがとうございます。ココファンさんの特徴はやっぱり大きな会社さんでいらっしゃるんで、本部の方のサポートというか、本部の方と現場の方の連携がすごくキーだったなというふうに思うんですけども、本部の方何人ぐらい、そして、現場の方何人ぐらいのプロジェクトチームだったんでしょうか、ちょっと教えていただけますか。

はい弊社は大きな会社になっておりますので、ココファン坂戸が所属する部門の部門長、及びエリア長と、あとは品質を管理している品質管理部と、あとはそうですねインフラ整備をしていただいている IT 系の部門ですね、を含めて大体総勢 7 名程度で今回はプロジェクトを行っています。

なるほど。ありがとうございます。本社からのバックアップも強力に得ながら、ただ、発表にもありましたけどもやっぱり主体は現場なんだというようなことをおっしゃっていただきました。本当にその通りだなと思って聞いておりました。

はい。ありがとうございます。じゃあ次の質問ちょっといきたいと思いますが、介護ロボット ICT を用いた業務改善の必要性ですね、経営層が理解できるように、経営層だけではなくて全員が理解する必要があるわけですけども、どのように工夫をしていったのかということについて教えていただきたいと思います。まずはさつきさん、お願いいたします。

さつきホームでは、先ほどもお話をさせていただいたように、主にやっぱりプロジェクトメンバーが意識的に申し送りや、普段の会話、例えば夜間…夜勤の勤務時なんですけども、机が向かい合ってるんで、よくそういう時に、一番話したのは成功事例ですね、何か。「今のところは行かなくて大丈夫だったね」とか、そういったもの、成功事例などを共有することによって、他の職員からの理解も得られるように工夫しました。

また、普段の勤務時、業務時に、スマホ、タブレット、使っているんですけども、「aams」だけじゃなくて、記録用のアプリとか、の身近に、もっと身近に慣れていただけるように、工夫しました。

ありがとうございます。普段の会話からそういうロボットに関するような話題をプロジェクトチームが意図的に振って行って会話量をふやしていく、メンバーと対話をふやしていくことによって巻き込んでいったということなんですね。高橋さん何かコメントありますか。

プロジェクトメンバーからスタートしたんですが、機械を触ったことない人がさわるにはやはり慣れるしかないということで、私を感じて今隣にいる伊藤がとても成長してくれたというのは、「コロナ前にマスクをしたことのなかった人が、マスクを慣れなかったと最初は、でも今は、マスクも、マスクが毎日の慣れている日常になっているんですよ」って彼が言うわけですよ。「だから IT 機器もいつか必ずこのように慣れますよ」と言って、プロジェクトの最初に言ってくれまして、もうなんか涙が出るくらいうれしくて、すごく彼の成長も私はうれしかったです。はい。ちょっと話がずれちゃったですね。

いえいえ、ありがとうございます。

さつきさんのプロジェクトチームを見ていて、誰がプロジェクトリーダーなのか、いい意味ですね。誰でも本当に自然に意見が出てですね、そういったところが素晴らしいチームだなと思って見ておりました。はいその辺り少し深掘りして後程聞いてみたいというふうに思います。先ほどの質問ですがココファンさんどうですか。

はい、経営層が理解ということなんですけども、もともと弊社はもうすでに ICT 化も数年前から進めておまして、例えば介護記録ソフトとか、あとは衣装センサー、あと服薬ロボットですね、そういうものをもう既に進めておまして、なので今回プロジェクトに参加さ

せていただいたことによつてですね、ココファン坂戸が弊社としてですね、いわゆるモデル事業所として横展開をっていうのを今一番考えてるところってことなので、経営者層というところだと、会社として、このプロジェクトを推進しているということになってるかなと思つてます。

なるほど。はい。ありがとうございます。では次の質問ですが、三つ目。介護ロボット ICT の導入によつて人員体制ですね先ほどお話しもありましたけども、この人員体制、人員を削減するためがためにこのプロジェクトがあるわけではないというところでしたけどこれに影響が実際あったのかどうか、変更を考えてるところがあるのかどうかこの辺りについてお話いただければと思います。これは高橋さんでしょうかね。

当施設は 32 床だったところから 50 床に増えまして。そうしますと 1.5 倍に入居者さんになるんですが、その時 32 床の時の職員も、1.57 倍にはしようとは思っておりません。その部分を IT 機器で補えればなどは思っておりますが、これはイコール人員削減ではなくて、やはり一人一人の業務負担というものを減らしていきたいなと思つています。

介護職というのは必ず手が必要な職、例えばおむつ交換であるとか食事介助というのは人間の手が必ず必要になるんですね。なので、そうでないところは、機械で補えるものは機械で補っていかないと、これからの介護施設というのは維持できないんじゃないかなと私は思つています。

代用ができるものは代用していく。職員を大切にしていながら、でない、最低限必要な人間の手というのは、介護施設では維持しないといけない業務だと思つておりますので、そのような IT 機器はそのような位置として考えております。

はい。ありがとうございます。ココファンさんどうですか。

はい。冒頭お話があった通り、機器を入れたからといって、業務効率が飛躍的に良くなるのかって言うわけでは、今回のプロジェクトをしまして非常に痛感してつます。ですので、その人員基準というところは、それによつて変更するのは難しいかなと思つています。ただ、機器を入れたことによつて、業務効率化して、手が空いて、その時間、入居者さんに関わる時間が増えるってことが私としてはメリットではないかと思つております。

ありがとうございます。そうなんですよ。介護ロボットとか ICT とかを普及していく立場の私が申し上げるのは変なのかもしれませんが、まだそのロボットや ICT といっても、例えば、アトムとかドラえもんみたいですね、人の代わりに何でもしてくれるっていうロボットは今現在ございません。で、むしろその直接業務と呼ばれるような直接利用者さんに触れるような業務と、それ以外の業務間接業務って言ったら、言ったりしますけどもそういうところのどこに、ロボットとか ICT とかテクノロジーを介在させていくのか、その位置付けを間違えると大変なことになりまして、

なので、今 2 施設の方がおっしゃったように私としては、間接業務のところをいかに効率化し、そして直接業務に関わる時間、要するに利用者さんと向き合える時間をいかに伸ばしていくのかそのことによつて生産性の向上を高め、生産性を高めていくというのが、今の実態といつますか目指すべき方向性なんだろうなというふうに入つております。それを、今教えていただいたのかなというふうに入つて聞いておりました。

それでは、また他の質問、ご用意しておりますのでちょっと聞いていきたいというふうに入つて思つています。このプロジェクトはですね、本当に成

果報告会を毎年こういう形でするんですけども、皆さんに本当のところを聞いていただくというのが売りでありますので、いいことも悪いことも、大変なこともあったと思います。

むしろ大変なことの方が、聞いている方は、聞きたいところだと思いますので試行錯誤の過程みたいなところを中心にお伺いしたいと思います。

まずですね、いろいろあったと思うんですがプロジェクト、全体通じてやってよかったのか、楽しかったのか、本当に感想で結構ですので教えていただければと思いますそれぞれの立場から聞いてみたいと思います。

私は本当にやってよかったなと思っております。一番最初はやるんじゃないかなんて、やる前から思ってたんですね。

ただ途中からですね、本当に途中からなんですが、職員の成長が見られてきたときに、彼の先ほどの発言のようなものが聞こえたときに、これは得られないものを得られた気がしました。

これは私たちが努力をしても、施設内では、得ることができなくて、県の方であったりとか足立さんであったり平良さんだったりがいらしたので、気づいたことであって本当に外部からの刺激というのはありがたかったなと。とてもよかったと思います。本当に思ってます。

はい。ありがとうございます。伊藤さんどうですか。

自分も最初はちょっと、こんなにやることあんの、って思いました。

でもやってすごく楽しかったです。やっぱり、そうですね。技術担当として関わらせていただいたんですけども、機器を取りつけるとき、メーカーさん、一緒に話したり、入居者さんも一緒に話して、カメラをつけてとかやってくのも楽しかったんですけども、やっぱりさつきホームって、社長が施設長なので、いつでも、いつでもというか、いつもいてくれるんですね。会話はすごく多いと思います。

ただ、このプロジェクトやってもっと増えましたね。はい。

で、やっぱりプロジェクト以外のことも、今日のこのディスカッションもそうなんですけどもいろいろなアドバイスをいただいたり、もう介護以外での成長もできたんじゃないかなと、学びがえられたんじゃないかと思う。

はい。ありがとうございます。赤松さんお願いします。

はい。私プロジェクトには参加してはいますがどちらかというと側から見る立場っていうところで、やはり山内の苦悩してる姿っていうのを毎日見てて、非常にかわいそうだなって思う時もあったりとか、そういった時もありましたけども、やっぱり一番よかったのは本当に山内が施設の職員プロジェクトメンバーが成長したこともこれに尽きるかなと思ってます。もちろんそれに平行して、成果が出ればよかったんですけども、まだまだ今そこは途中かなと私は思ってますので、ここからもっと期待したいなと思ってます。

はい。山内さんどうぞ。

そうですね本当にこのプロジェクト始まったころは、現場の方の声だったりとか、まああの、上の方の声だったりとかで、本当にもう毎日どうしようどうしようって思いながら、自分にこう逃げちゃ駄目だ駄目だっていうふうな形で、碇シンジ君じゃないですけども、こう言いかけながらやってたんですけども、本当に課題、壁とかそういう困難っていうところにぶつかってみないと、わからない部分っていうところも、本当にプロジェクトを通して感じられたので、その部分は僕今日来てないプロジェクトメンバーも含めて成長できたかなと思

っております。

はい。ありがとうございます。このプロジェクトをする、毎年ですね、最初の段階で申し上げるのは、ロボットの導入は、テーマなんですけども、狙うべきはロボットの導入ではなくて、本当はもう一つ上の生産性向上、その活動を通じた人材育成とか組織開発とか、そういったところが本丸なんだろうなというふうに思っています。その、組織開発人材育成って言葉では簡単ですけども実際それどうやってやるのと言った時に、ロボットの導入プロジェクトっていうのは非常に良い、最適なテーマだろうなというふうに思っています。

なので、ロボット導入して道半ばですっていうお話が、あったかと思えますけども、私たちは成果は十分出ているというふうに思っていて、それが組織開発とか人材育成、今の言葉で言うと心理的な、心理的に安全性の高いですね、組織を作っていくとこういったところに繋がっていくんだろうなというふうに思っています。非常にいいお話を聞けたなと思います。

次に、最も苦勞したことを聞いてみたいというふうに思います。さあどうですか。

はい。先ほどの社長からの説明でもあったんですけども、「aams」カメラなしの時。

私たちは段階的に「aams」から、そのあとカメラっていう形で導入させていただいたんですけども、やっぱり苦痛、辛い。自分もそう思いました。

カメラがないと、何でこれ鳴ってるんだろう。調べに行くと、ベッドと、「aams」の間に、取り込んでいたペーパータオルがこんなに山のように入ってたりとか、そういうことがありまして。本当につらかったです。

導入の初期で、確か10台一気に入れたんでしたかね。その時にアラームが一遍になって、そのアラームの種類もなかなか慣れない中で、どんなアラームが鳴っているのに行かないといけなくなって、要するに仕事が増えた状態になったわけですよね。

そうですね。

それを試行錯誤しながら、今度カメラを導入すれば、少しそれが軽減されて、もっと慣れていて、それが大分改善されたというようなことなんですね。

はい。

わかりました。ありがとうございます。ココファンさんどうですか。

そうですね一番こう、スタッフさんのこの機器に対するご不満っていうところが、一時期こうすごいピークみたいな形になって、朝と夜に1回こう、スタッフさんからバツこう言われたことがありまして、そこあの、僕自身はその機器の利便性だったりとか、こう入れることのメリットっていうところを十分わかっているんですけども、そこを上手くこう伝えきれないことが出ていたので、そこでどうやってこう伝えたら、この機器入ったら良いんだよっていうところを伝えられるかなってところは、本当に毎日、今も、試行錯誤しながら、利便性を伝えております。

はい。ありがとうございます。2施設ともいいますか、どの施設さんとご一緒させていただいても同じ声が聞こえてくるんです何かっていうと、かえて仕事が増えたっていう声ですね。かえて仕事が増えた。

我々これある意味当たり前だと思っておりまして、皆さん初めてスマホを手にした時のことを思い出していただいて、2ヶ月ぐらいかかりますよね、慣れるまでに、新しいテクノロジーを普段の生活に入れる、普段の仕事に入れるっていうのは、ある意味異物を投じるようなものなので、やっぱりそれをなじませるまでに試行錯誤の過程が必要なんです、この試行錯誤の過程が。かえて仕事が増えたの中身、正体だと思っていますので、お話いただいたようにですねやっぱりこつこつ、少しずつPDCAをまわしながら改善していくことをもって、それを乗り越えていくということが大事なんだろうと思いますし、もっと言うと、プロジェクトを始める前にですね、もしこれからプロジェクト始められる方がおられたら、プロジェクト始まる前に、かえて仕事は増えるよと、一時期だけだと2ヶ月3ヶ月、こつこつうまく使いこなせていったらもう戻れないような、スマホが今そうですよねっていうことが本当だと思うので、そういったことをまずは理解していただいて、かえて仕事が増えたという声は必ず来ますけども、そういった声にはそのようにお答えしていただいて、まずは頑張ってみよう。石の上にも3年ではないですけども、使ってみましょうということで、モチベーションをコントロールしてもらえたらいいのかなというふうに思います。

次の質問ですね、行ってみたいと思います。どうしましょうかね。

試行錯誤の例は今教えていただいたんですが、特に記憶に残ってる場面、試行錯誤を経て、ちょっと良くなったなんて言ったようなブレイクスルーしたなっていう場面ってありますか。難しいですかね。

はい。お願いします。

すごく記憶に残っているところなんですけども。

「aams」を使用してね、「aams」だけじゃなくて、さつきも介護用の記録ソフト使ってるっていう話なんですけども。

前よりかは、そっちはタブレットを使ってるんですけども、みんな職員たちがすごくうまく使ってるというか、タブレットをすごい触っているとか、はい。パソコンもあるんですがやっぱりタブレットの方がどこでもできるんで、やっぱり便利なんですよ。それでその使ってる時間が増えたっていうのがすごく印象に残ってます。

はい。テクノロジーを使って、技術を使って働きやすい職場を作っていく、その過程の中でやっぱりテクノロジーを使う場面が、目に見えて増えてきたなということを実感として。持たれたってことなんです。なるほどなるほど。ありがとうございます。

ココファンさんどうですか。

インカムがやっぱりこう、もう皆さん誰からも発信せずに、本当にただ耳にかけてるだけっていう状態が出ていたので、やっぱり応用として使うのは難しいなっていうところを途中で痛感したので、まずは基本的な誘導に行く時に、どこに行きますかっていうところと、それに対するレスポンスと、あとはそうですね、なので、発信するっていうところに、こう対応を絞って活用したことが、皆さんの中では、こうやって使えばいいんだっていうところで簡単に入っていくかたちになったので、そういったかたちで運用が少し増えたので、そこがよかったかなと思ってることですね。

なるほど。なかなか、ポンと機械をおろしてもおとしても、それだけでこう進むわけではなくて、やっぱり試行錯誤があるということだと思うんですけども、ポイントは、ルールを一つ決めたといいふうにおっしゃっていたのと、もう一つは、使う場面というか、場面を特定して、ここだけはまず扱ってみようというようなスモールスタートといいますか。そういったことをやって徐々に徐々に広げていく、小さく産んで大き

く育てるじゃないですけども、そんな形で、ここはまず、ここでまず使ってみよう、試行的な導入といいますか、そういうステップを設けられることによって少しずつは広がっていったってことなんですね。

はい。ありがとうございます。

そういうプロジェクトをどんどん進めていく中で、今度コンサルタントが伴走的に支援をさせていただいたと思うんですけどもコンサルタントはどのような支援をさせていただきましたか。どんな時にこう役に立ったでしょうか。

えーとですね、まず「導入したら、U字効果で効率は下がりますよと、仕事の効率が下がりますし、皆さん、なかなか受け入れてくれないでしょう」と。「これが改善する必ず通過するマイナス点です」ということ、まずマイナス面から言われまして、そういうことかと、買えまして介護ロボット買えまして使ってみてくださいこれは必ず良いんですよっていうものでは、やはり改善はできないんだなということを教えていただきました。「現場は何が求めていますかと、現場に足りないものは何ですか」というものの声を拾いなさいと言われました。そこをしていないんですよ私たちは。ネットを見て、何があったら便利かなと、何だったら買えるかな。これはよさそうだなと思って機器選びから入ってしまうんですよ。私の立場だと。

そうではなくて、本当に現場の声を拾いなさいということを教えていただいて、そこだけではなくてもう数ヶ月ずーっと伴走してくださったので、それがすごくありがたかったですね。

はい。ありがとうございます。先にココファンさんからお話伺いましょうか。

はい。お願いします。

はい、そうですね。一番コンサルいただいてよかったなと思ったことは、まずミーティングの場を与えてくれたことってのが非常に大きいかなと思います。

やはり月2回、2週に一度ミーティングの場を設けていただいたんですけども、やはり現場レベルでのミーティングっていうのは、しっかりした問題っていうところが、浮き上がってこないで解決にも至らないってことがやっぱり多々多く見えるところで、しっかりちよとした問題を課題っていうのを与えてくださって、それに向かって解決の道筋を立ててくれるっていうのが、非常によかったなと思ってます。

あと一つ、私いつも足立さんに言われて、すごく記憶に残ってくるのがですね、私どちらかというと、先ほど言った側から見てるって言ったんですけど、「現場はどう思ってますか」とってことをよく言われまして。やっぱりこれはこれこそやっぱり現場主体なんだなってことを今、非常に感じました。はい。以上です。

ありがとうございます。ちょっと手前味噌な質問で恐縮だったんですけども、伴走支援って言っています。コンサルテーションって言うじゃないんですね。あえて伴走支援という言い方をしている、我々は、現場の目線に立ってですね、あれしなさいこれしなさいっていうコンサルテーションではなくて、本当に現場が困るところと一緒に立ち止まって一緒に考えるっていうことを大事にしてきたつもりです。で、やっぱり必ず現場は課題を抱えておられるんですけども、先ほど高橋さんおっしゃったように、これはもう補助金？介護ロボットでもICTでも補助金が今出ますけどもこの補助金は功罪があると思っておりまして、やはり補助金があるから買いたしようということになるわけです。

大きな支援になることは間違いないですけども補助金がかかってロボット選びから始めてしまう。これが大きな問題でして本当は何をしなきゃいけないかっていうと、課題をまずは見つめるとですね課題を構造的に理解する。その課題に対して、打ち手を打ち手の一つとしてロボットやICTがあるはずで、ロボットやICT選びから始めてしまうとこれが本末転倒になってしまいますので、現場の課題は何ですかっていうことを常に問い続けたってのはそういうことです。

それがご理解いただけたというか、今後も大事なんだなというふうに思っていただけたということで大成功だなと思って今聞いておりました。

た。ありがとうございます。

ちょっと質問を変えたいと思いますが。さっき「心理的安全性」という言葉私出しましたけども、プロジェクトを通じて組織の雰囲気とかそういった、ある意味ロボットがテーマなので副産物になるかもしれませんが、そういった雰囲気風通しのよさとか、心理的安全性という言葉でも構いませんが、どう変わりましたでしょうか。

これは管理する側の方からご意見をいただきたいと思います。

手前みそで本当にお恥ずかしいんですが、私いつも職員さん尊敬してるんですね仕事をして、私自体は介護ができないので、なので風通しよく良い施設づくりを努めて、職員を自慢と思っているんですが、多分全然足りてなかったと思うんです。見えてなかった部分がある。それはやはり職員の自主性ですよ。

今回のプロジェクトを通して、本当に職員の自主性が見えてきた自主性を伝えるには風通しを良くしておかないと、声を上げづらいと思うんですね。

なので、私がいるから私に従わなきゃいけないから声が上げられないとかってということではなくて、安心して意見が出せる、安心してこう自分が頑張りますということが伝えられる施設になれたのか、やろうとできているのか、そんなところが見え始めていますね、すごく嬉しく感じております。

これは伊藤さんも一言いただきましょうかね。どうですか。

はい。そうですねさつきホームは、やっぱり職員同士の対話が多いというかつちゃべってるわけではないんですけどやっぱり仕事に関しても、その他に関しても、よくしゃべる、話をする、共有する。それがすごく、特徴的なというか、はい。施設だと思って、やっぱり会話の内容が、ちょっとそうですね、このプロジェクトに沿ったものとか、あとは、その、IT 機器、タブレットインカム、「aams」などの話がすごく増えたかなって思いました。

単純に会話量が増えたってことですね。

先ほど社長との関係性というか、もう本当にまたより良くなりましたというお話がありましたけども。単純に会話が増えたということなんですね。わかりました。ココファンさんですか。

はい。導入前期から、やはり皆さんの心理的負担が強くて、結構、スタートが結構低いところからのスタートだったかなってところで、冒頭ずっと山内が言ってる通り、まだまだ改善点必要ですよ、まだまだこれからですよってお話させていただいてるんですけども、やっと少しずつ上がってきたかなってところで、やっと現場主体のプロジェクトに併用してきたと今感じてる状況です。

なので、少しずつですけども、その、事業所の雰囲気としてやっと ICT 化、介護ロボットがちょっと受け入れられてきたんじゃないかなと感じております。

山内さんどうですか。

そうですね。雰囲気ってところで、今回プロジェクトをやっていく中で、結構いろんな壁だったりとかってところにつづかいて、なんか今まではそういった例えば介護のこととかで何かこう問題ができたときとかにこう上手くこう、解決に持っていかけてなかったり、もうなんかこう話だけして、取り組めてなかったってことがあったんですけども、やっぱりこう、課題に向かって、課題を解決していくことが

必要であるなっていうところを、プロジェクトを通して感じて、その部分はスマート介護だけでなく、ケアのところでも、現場間で、たくさん話し合ったりとか、解決、こういうふうにしていこうよっていう声が、より出てくるようになったかなと思っております。

はい。ありがとうございます。

ココファンさんは、去年一昨年、一昨年の3月に開業なされた非常に新しい施設でおられて、スタッフの方もなかなか新しい方々です。コミュニケーション大事にしていきたいんだっていうふうに、最初に山内さんおっしゃって、そのためにインカムですとかそういう連携のためのツールを取り入れたいんだっていうふうにおっしゃってたのを今思い出しました。コミュニケーションは少しずつではありますけども豊かになってますか。

はい。なってるように感じています。笑う機会とかも増えて、そうですね。ちょうどプロジェクトが始まった時が、所長に代理に投与していただいた頃だったので、そうですね笑いも増えてきたし、はい。本当に所長のためっていうことで支えてくれる職員さんも増えてきていると感じております。

そうですね。よかったです。わかりました。

時間もあと4分くらいですかね私がお預かりする時間、最後の質問になるかもしれませんが、どうでしょうか今後の展開ですね。

1法人1施設の法人さんと、大規模法人さんと、それぞれの今後の展開があらうかと思いますが、今後の展開、お話できる範囲で教えていただければというふうに思います。

今後の展開といたしましてももうすでに「aams」の台数をふやして欲しいという声が、現場から出ておりますので、予算を組みながら、考えて、1日も早く台数をふやしてあげたいなと思っております。

ありがとうございます。ココファンさんどうですか。

はい。まずココファン坂戸については、今入ってるものをしっかり活用をして、本当に今後はそうですね、横展開ができる。ココファン坂戸が、学研ココファンのモデル事業所になるように、そこを今目指しております。

はい。ありがとうございます。

毎年1、2施設ずつ伴走支援させていただいてモデル施設を作るということが我々のミッションですけども、要するにPDCAをまわしていくわけですが、1回ですねこういう成功体験を体験していただければ、あとはコンサルいらすなんです。我々なしでもご自身の力で昨年度やったことをもう一度やっていくとか、違うテーマでやっていく、或いは同じテーマ深掘りしていくっていったことになっていきますので最初の一步をどういうふうにもう、支援させていただけるかというのがこの事業の大きな魅力といいますか、ポイントかなというふうに思って支援させていただいております。これ改善活動と呼ばれる類の活動でございますので改善活動に終わりはありません。改善活動に終わりはないということですので、もう次のステップ一つ1段上がったら、次の課題が見えてきてそしてそれをまた上がっていく。そして、どんどんどんどん働きやすい職場になったりとか、サービスの質は向上していくということ、これは改善活動、我々の介護に介

護現場における改善活動だと思しますので、こういったモデル施設をですね、中心に、埼玉県下でこういった活動が広がっていくことを祈念しております。

ちょっと時間が来てしまいましたのでパネルディスカッションの時間はこれまでとしたいと思います。司会の方にお戻いたします。

はい。足立様、モデル施設の皆様、ありがとうございました。

最後に事務局より、本県が実施しております生産性向上に関する事業をご紹介します。

埼玉県高齢者福祉課では、スマート介護施設モデル事業以外にも、介護ロボット普及促進事業及び ICT 導入支援モデル事業を実施しております。

まず、介護ロボット普及促進事業です。こちらは介護ロボットを導入する際の経費の一部を助成しております。補助対象となる介護ロボットの種類は画面左側の通りです。補助額は、画面右側の通りとし、介護ロボット 1 台当たりの補助上限額が移乗介助入浴支援なら 100 万円、見守り機器は、通信環境整備費を合わせて 30 万円、コミュニケーションロボットなど、それ以外は 30 万円に設定されています。

続いて、ICT 導入支援モデル事業です。

こちらはモデル事業所に対し、導入費用の一部を助成し、アドバイザーを派遣することで、ICT 機器を活用した効果的な業務改善を普及させる事業です。現在、令和 3 年度までのモデル事業所の成果報告をホームページに記載しております。

会場のお越しの皆様には、令和 3 年度モデル事業の成果報告を配布しております。オンラインで視聴されてる皆様におかれましては、埼玉県介護 ICT と検索すると、「ICT(介護ソフト、タブレット等について)ー埼玉県」という検索結果出ますので、そちらからぜひご覧ください。

こちらが、先ほど申し上げた「ICT について」というホームページ内の画像になります。開いていただいて少し下にスクロールしますと、このような形で、令和 3 年度 ICT 導入支援モデル事業の成果報告、令和 2 年度 ICT 導入支援モデル事業の成果報告ございますので、ぜひご覧ください。

以上で、高齢者福祉課からのお知らせを終了いたします。

以上をもちまして、本日のプログラムは終了となります。

この後、メールでアンケートをお送りいたしますので、回答にご協力いただきますようお願いいたします。

本日はご参加いただき、誠にありがとうございました。

会場にお越しの皆様は、お忘れ物がないようご注意ください。