

第Ⅲ章 事例ヒアリング

1. 目的

本事業において専門家委員会や作業部会による議論を進める中で、介護ロボットの導入・活用には課題の発見、業務の分析、目標の設定等の改善活動の実施が必要であるとの意見が出されたが、各施設で一から考え実践していくのは難しいと考えられる。よって、実際に改善活動を実施している施設事例を掲載し、各施設が参考にすることにより、改善活動を開始するきっかけとすることを目的に事例ヒアリングを実施した。

2. 実施概要

施設における課題抽出や業務分析について実践している事例を調査研究し、ガイドラインを理解するための資料として活用することを目的として、先進的に取り組む法人へ訪問ヒアリングを実施した。ヒアリング調査は以下の日程・内容で実施した。

日時	対象施設	対象者
2019年12月18日(水) 15:00～17:00	社会福祉法人 宣長康久会 ささづ苑	施設長
2020年1月7日(火) 14:00～16:00	社会福祉法人 青森社会福祉振興団 みちのく荘	理事長
2020年1月23日(木) 11:30～13:00	社会福祉法人 野の花会 アルテンハイム加世田	法人本部
2020年2月3日(月) 10:00～11:30	社会福祉法人 友愛十字会 砧ホーム	施設長
2020年2月7日(金) 14:00～16:00	社会福祉法人 孝徳会 サポートセンター門司	施設長

3. ヒアリング個票

(1) 社会福祉法人 青森社会福祉振興団 特別養護老人ホーム 「みちのく荘」

■法人概要

【本社所在地】 〒035-0067 青森県むつ市十二林1 1 - 1 3	【設立】 1974年11月
【従業員数】 313人	
【提供サービス区分】 従来型（広域型）、地域密着型（ユニット型）、空床利用型短期入所生活介護	

■沿革・変遷

1974年	厚生省（現厚生労働省）より法人設立認可
1975年	特別養護老人ホームみちのく荘開設（定員：50名）：むつ市城ヶ沢
1985年	QCサークル結成
〃	オムツ随時交換開始（30分毎）業務分担制導入
1987年	排尿感知器導入
1989年	紙オムツ使用・調査・分析開始
2002年	特別養護老人ホームみちのく荘移転
2012年	法人全事業所にてISO認証取得（ISO9001）

施設特徴	<ul style="list-style-type: none"> 法人として35年前からQCサークルを実施。現場の困り事を吸い上げ、分析し、解決するための環境構築に成功。また、ケア標準化にも注力し法人全事業所にてISO認証を取得した（ISO9001）。 介護ロボット・ICTの積極的な導入を実施。特にバックヤード部分について徹底した改善を実施する方針としている。 業務効率化のためシフト作成ソフトの検証を重ね、職員の勤務条件や関係法令等、全てを満たす「びっくりシフトさん」を開発した。
------	---

■取組の詳細

業務分析に対する考え方	<ul style="list-style-type: none"> QCサークル活動 法人として35年前からQCサークルを実施している。<u>課題抽出から始まり、データ収集、分析までを実践する事で業務分析をする事が出来る。</u> 標準化への取り組み 標準化に力を入れている。<u>普通の職員が1年間程度で出来るようになる様にケアを標準化していく必要がある。</u>よって、多くのケアを電子マニュアル化し、ISO認証取得（ISO9001）も実現している。電子化されているため、必要な場合には呼び出して確認する事も可能である。<u>その上で利用者毎の特性も含め現場職員がOJTを行う。</u>
課題抽出方	<ul style="list-style-type: none"> QCサークルを活用した課題抽出

法	<p>課題抽出は見える化が重要である。事業所単位の小さなセッションで課題を拾い上げる。活動は2ヶ月に1回程度、1回当たり、1時間程度である。カテゴリもいくつかあり、<u>職種関係なく意見を交わす事</u>で、現状・課題をまとめる事が可能である。</p>
解決に向けた取組、効果	<ul style="list-style-type: none"> <p>• QCサークルを活用した解決の取り組み</p> <p>出てきた課題に対して <u>QCサークル毎にデータを収集し、特性要因図等を用いて分析した上で、ブレインストーミング等で解決策を作成したり、実践をしていく事</u>流れである。解決策は、<u>リーダーが事業所全体に共有し、フィードバックを受け、解決策を課長クラスが法人へ申請する</u>。よって、無駄な申請等はほぼ出てこない。</p> <p>QCサークルは年に1回発表会を行い、順位をつけ、優秀なものには賞金を出す等、モチベーションアップの仕組みも取り入れられている。</p> <p>• 主体性を持つ事の重要性</p> <p>デイサービスセンターを開設する際は、2004年から3年間、幾つかチームを作り、毎年300万円の予算を付けて10年後を見据えて計画を立てるためであれば、全国どこでも視察をして良いというプロジェクトを実施した。</p> <p>プロジェクトは、アイデアだけでなく施設の図面から経営を起動に載せる事業計画までの提出を求めた（図面や事業計画作成のための学習費も予算に含める）。大きく<u>権限を与える事で主体的になり</u>、職員のモチベーションも向上した。</p> <p>• 効果検証の考え方</p> <p><u>職員本人が楽になったと実感する事、かつデータで改善が理解出来る事が重要</u>である。例えば、みちのく荘では Air View を導入しているが、モバイルで見ることが出来るため、夜間帯の見守り負担が大きく減少しておりメリットを感じる事ができている。</p>
介護ロボット導入プロセス	<ul style="list-style-type: none"> <p>• 機器選定について</p> <p>介護ロボットは個々に良いものが出てきているため、どの様に組み合わせるかが重要になる。しかし、最適な環境は施設毎に異なるため、ケア標準化や QCサークルで日常の業務を理解し、分析しておく必要がある。</p> <p>ツールの導入に関しては、各職員が申請するが、使い古されたもの以外は導入検討する様にしている。また、導入には、<u>現場職員と管理社側が参加するプロジェクトチームを発足させ、計画していく流れ</u>となる。</p>

	<p>パソコン、iPad、iPod、インカム等は職員に配布し、情報共有している。これらの装備は理事長がデンマークを視察した際の経験から発案したもので、<u>環境を刷新する様な場合はトップダウンの判断が有効と</u>考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> 抵抗感に対する施策 <p>リフト導入の際も、職員からは「手の方が良い」との意見も聞かれたが、<u>少し我慢して利用して貰う事で2人必要な部分が1人で済む等の良さが理解されてきたため、地道な取り組みも必要である。</u></p>
<p>介護ロボット運用の考え方</p>	<ul style="list-style-type: none"> 介護ロボットの導入環境 <p><u>バックヤードから変えるべきと考えており、率先して手がけている。</u>バックヤード部分を完璧にしたいと考えている。開発した「びっくりシフトさん」を軸にリンクさせる様な展開をしていく予定である。例えば、人事評価も ICT 化を検討しており、データを打ち込む事で自動化出来る仕組みを考えている。</p> <p>バックヤードのあらゆるものの IT 化を検討している。例えば、有線のナースコールは呼び出せれば良いため、コミュニケーションロボットの導入等の解決を検討している。</p> <ul style="list-style-type: none"> 医療・福祉業界専用のシフト自動作成ソフト「びっくりシフトさん」 <p>勤務表を見間違えたり、遅刻等が頻発した事から、2017 年からメーカーと共同開発を開始。医療分野では看護師向け等シフト作成ソフトが多数あると考えていたが、基本的にはエクセルの拡張機能が多く、同法人の条件を満たすソフトがなかった。</p> <p>「びっくりシフトさん」は法定時間の遵守、能力、可能な勤務、時間帯等条件を網羅している。個人のスキルをスコア化して最適化する事も出来る。量子コンピュータの考え方を取り入れる事で、複雑な演算を行い、短時間で組み合わせる事が出来る。まずは公休日、夜勤を当てはめた上で、日勤を当てはめていく事になるが、人員を満たせない、もしくは過剰等が起こらない限り、最適化する事が出来る。</p> <p>職員に ID・パスワードを配布し、モバイルで希望休を入力する。フィーチャーフォンユーザーは施設内デスクトップ端末から入力するため、紙を排除できた。希望休が重なる場合は管理者が職員と交渉したり、判断して組み直す事が出来る。完成した勤務表もモバイルで閲覧可能であるため、張り出す必要もない。</p> <p>従来は、毎月、希望休を募り、管理者がエクセルでまとめていた。<u>40名のユニットのシフトを組むのに2週間かけていたが、現在は3分に</u>縮短する事ができた。よって、ケアの隙間時間を活用するだけでシフ</p>

	<p>ト表を作成する事ができ、<u>職員がケアに専念出来る様になった</u>。ただし、最終的には目視での確認をする様にしている。</p> <p>「びっくりシフトさん」は内閣府や厚生労働省老健局からも視察が来ている。</p>
<p>業務分析人材への考え方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 社会福祉法人トップの理解の必要性 <p><u>トップが環境を変える必要性を理解し、職員に見せなければならない</u>。その上で根拠を持って実施していく決断力が求められる。</p> <p>現状では決断出来る理事長・施設長が多いが、今後の介護報酬改定等で半数以上が赤字になる等、経営が窮する状態になれば強制的に意識が変わる可能性はある。</p>

(2) 社会福祉法人 宣長康久会 特別養護老人ホーム 「ささづ苑」

■法人概要

【本社所在地】 〒939-2226 富山県富山市下夕林 141 番地	【設立】 1998 年 07 月 22 日
【従業員数】 130 人	
【提供サービス区分】 従来型（広域型）、地域密着型（ユニット型）、ショートステイ、デイサービス	

■沿革・変遷

1999 年	特別養護老人ホーム「ささづ苑」従来型施設 開業
2009 年	特別養護老人ホーム「ささづ苑」ユニット型施設 開業
〃	現在の理事施設長が北陸銀行から「ささづ苑」へ出向（2010 年転籍）
2013 年	富山県社会福祉協議会より県内初の「腰痛予防対策モデル福祉施設」に指定
2014 年	「元気とやま！仕事と子育て両立支援企業」として富山県知事から表彰
2017 年	地域密着型特別養護老人ホーム「ささづ苑かすが」ユニット型施設 開業
〃	女性の働きやすい環境づくりにより「女性が輝く元気企業とやま賞」を受賞
〃	「がんばる介護事業所」雇用環境部門で富山県知事から表彰
2017 年	富山県社会福祉協議会より「腰痛予防対策推進福祉施設」に指定

施設特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・ 法人のブランド力アップを目指し、積極的な人材育成や、ICT 機器導入による業務効率化を行っている。 ・ 利用者への安全・安心な個別ケアの提供とともに、業務における職員の負担軽減の対策を強化している。 ・ 福祉用具導入や働き方の見直しを行い、2013 年「腰痛予防対策モデル福祉施設」として指定をうけ、2014 年には「元気とやま！仕事と子育て両立支援企業」に表彰される等、その後もいくつかの賞を獲得している。
------	--

■取組の詳細

業務分析に対する考え方	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現場職員の声をどれだけ引き出せるかがポイント ・ 難しいツール等はいわず、現場の方が「不便だと思う事」、「間接業務だと思う事」等、感覚での分類をおこなっている。
課題抽出方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現場の職員が記入した「改善提案書」による意見吸い上げ ・ 現場職員が作成した議事録や、ケア記録を日々閲覧し、潜在的課題の抽出

<p>解決に向けた取組、効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> <p>・ 「改善提案書」作成への意識改革：報奨金制度を導入（2012 年ごろ約 1 年）</p> <p>改善提案書を提出した方へ報奨金を進呈し、提案書記入のハードルを下げた。</p> <p>まずは質より「量」を重視し、<u>介護職員が意見を出し易い環境を整備した</u>。結果、職員が日々「問題意識を持つ」事を定着でき、普段のケア記録や議事録へも課題や提案が書かれる様になった。</p> <p>・ 施設長として：「改善提案書」内容の即時検討・返信</p> <p>「改善提案書」が提出された際は、<u>その日のうちに返事をする事を心掛けています</u>。解決策の即時決定や、コストがかかる際は検討事項の開示や意見の吸い上げ等を行なっている。結果、報奨金がなくなった現在も、必要に応じて「改善提案書」が提出されており、職員のモチベーション維持へつながっている。</p> <p>・ 職員の負担軽減：腰痛予防対策と介護ロボットの導入（2013 年ごろ～）</p> <p>欠勤理由として腰痛があがるという事態を問題視し、腰痛予防の取り組み強化として介護ロボットの導入を検討した。その際は、予算枠のみを決定し、若手職員をリーダーとして、現場目線でロボットの選定も職員達に任せた。</p> <p>いくつか業者からデモ機を取り寄せ、実際の現場で職員達が使い、「今後この施設で使っていけるもの」を導入。施設内には、介護ロボットの導入に抵抗がある職員もいたが、次第に利用者の方から「痛みもなく、<u>ゆっくり動くので恐怖心も少ないのでロボットの方がいい（リフト利用者）</u>」という声が挙げられた事から、<u>職員たちの使用率も向上した</u>。リフト利用中にコミュニケーションを取る事もできた。</p> <p>社内勉強会は、シフトに合わせて参加出来る様にした。結果、平成 25 年「モデル施設」⇒平成 29 年「推進施設」へと発展している。</p> <p>・ 人材確保への取り組み：育成プロジェクト（PJ）チームの活動（2018 年～約 7 か月）</p> <p>新施設の開業に伴い人材育成 PJ チームが必要という声がか、職員側から上がった。社内公募をした結果、全部署から 10 名集まり、現場管理者にリーダーを任せた。施設長直轄により権限を移譲し「何でもあり」のスタンスで活動。予算はアイデアが出た後に検討する様にした。（実績：紹介運動・求人募集チラシ・リクルート用パンフレット作成・見学対応等）</p> <p>結果、人材の確保につながるとともに、日々の業務の課題抽出の場に</p>
--------------------	--

	<p>もなった。(例「介護と家事を分けたい」⇒「食洗器を導入へ」等)</p> <ul style="list-style-type: none"> 効果 <p>痛みを訴える職員は減少しており、欠勤等も改善している。</p>
<p>補助金の活用(種類、申請方法、ポイント)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 施設長として、業界のチェック・将来の経営が見えているかがポイント ⇒財務省や厚生労働省のホームページの関連するところの流し読みや、メールの配信等に注目する。 補助金を見つけたきっかけ 「今の一番の課題は何か？」という問題意識から。 例：光熱費を減らせないか？⇒平成 28 年度 経済産業省 ZEB 実証事業に着目。 経費（光熱水費）削減した省エネ施設「ささづ苑かすが」開業。 設備費の 2/3 が補助金であり、光熱費は 60%削減できた。 平成 30 年度 人材確保等支援助成金 厚生労働省（窓口：労働局） 介護ロボット普及促進モデル助成金 富山県（窓口：高齢福祉課） IT 導入補助金 2019 経済産業省（窓口：商工会議所）
<p>介護ロボット導入プロセス</p>	<ul style="list-style-type: none"> 最新情報の入手：国際福祉機器展（HCR 展）への職員派遣（平成 27 年～） <u>職員に「施設にこの機器を置いたらどうなるか？」という視点での見学を依頼。</u> 特に施設での運用が難しい、それぞれがネックになるものを提案する等の観点から特に分析ツール等は活用していないが、前提として、介護業務と家事業務を分類する事で業務を分類するプロセスが導入されている。家事業務については、シルバー人材の活用や家電、介護ロボット等の活用により省力化が検討されている。 施設で導入したい候補があれば、上記の「腰痛予防対策」の様に、業者からデモ機を取り寄せ、施設の職員達が実際に使用（約 2 週間から 1 か月）、業務効率化や職員の働きやすさにつながると、現場職員が納得した場合に導入。 購入後、勉強会の日を決め、シフトと都合がついた職員から、全員へ教育。理学療法士を中心に「一定のレベルに達しているか」基本動作の試験を行う。試験に合格した職員から、利用者の前で使用出来る。 2017 年にリショーネを 2 台導入したが、その際は生産性向上を目的とした法人役職者会議を開催し、主旨説明をしている。2019 年には Hug5 台、スカイリフトを 2 台、眠りスキャン等のシステム導入も実

	<p>現している。</p>
<p>介護ロボット運用の考え方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「利用者の安全確保」には投資する一方、職員への投資が行われていない点に疑問があった。調査すると、6割が腰痛を抱えており、腰痛を起因とした欠勤等による現場担当者のヘルプや変更が発生している事が判明した事から、「腰痛」という課題を解決するためのプロジェクトチームを発足した。 ・ 必ず先に「課題・問題」がある。 現場の声を聴き、現場目線で必要なものを判断し、運用する。上層部から一方的に指示するのは良くない。施設長だけでは改善は難しいため、現場を巻き込んで一元的に対策出来るチームが必要である。一方で、施設長は決裁出来る判断力が求められる。 ささづ苑では「一般民間企業であればやっているか」を判断基準にする事で、数字として現れないもの（現れ難いもの）について検討している。 ・ 法人外部の「ヒト・モノ・カネ・情報」をフル活用する。 職員に成功体験を与え、モチベーションアップへ繋げる。 ・ 情報共有 社内 LAN を整備し、平成 22 年 7 月に市販グループウェアソフト「グループセッション 3」を導入。職員全員に個別 ID を配布し、情報やスケジュールを共有している。シフト関連も、従来はエクセルで管理し、紙で休み希望を募る等手間がかかっていたが、令和元年より経済産業省の IT 導入補助金を活用して「快速シフト君」を導入し省力化を図る。 ユニットへのタブレット導入についても要望が出て、無線環境の関係を整備して、令和元年 10 月に設置した。また、情報共有のためインカム 11 台を 3 事業所に導入した。 新しい職員にも、使いこなしている先輩が教育しているため、「この人でなければわからない」状態になっていない。
<p>業務分析人材への考え方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 『Do&Think』とりあえずやってみよう 職員一人一人が、自分達で考え、アイデアを出す習慣の出来る人材へ。 施設長は、職員が動き易いよう背中を押し、“かたち”にしてあげる力が必要。

(3) 社会福祉法人 野の花会 介護福祉施設 「アルテンハイム加世田」

■法人概要

【本社所在地】 〒897-0002 鹿児島県南さつま市加世田武田 13877	【設立】 1988年06月
【従業員数】	
【提供サービス区分】 特別養護老人ホーム、ショートステイ	

■沿革・変遷

1987年	社会福祉法人野の花会設立
1988年	特別養護老人ホーム「加世田アルテンハイム」事業開始
1999年	ホーム内にアルテンハイムリハビリクリニック開設 医師と理学療法士がいつもそばに
2003年	身体障害者居宅介護事業開始
2011年	ケアタウン・カーサブランカオープン 地域密着型特養・小規模多機能型居宅介護事業・サービス付き高齢者住宅の3つのサービスを提供。
2013年	介護ロボットを導入開始（ロボット介護機器開発・導入促進事業）
2015年	アルテンハイム鹿児島、鹿児島市与次郎に開設、ユニット型特養・有料老人ホームから運営化し、吉井淳二美術館サテライトも同時にオープン
〃	アルテンハイム鹿児島に脳活性デイサービス「遊びたり」が移転オープン
2018年	「持ち上げない介護」の実践を開始
2019年	コミュニケーションロボットの導入

施設特徴	<ul style="list-style-type: none"> 前理事長の吉井淳二が思いを込めたアルテンハイムを中心とした美術館を含む4000坪のこの地「福祉と文化と平和のあるエリア」を尊厳に満ちた空間に整え、2002年日野原重明先生提唱の「癒しと安らぎの環境フォーラム」において最優秀賞を受賞。 27年前に、日本で2番目の個室として増床が許可される。仕切りはフスマにしての許可であったが、お年寄りには心豊かに自己実現をめざす。
------	---

■取組の詳細

業務分析に対する考え方	<ul style="list-style-type: none"> 事務所毎に異なる会議を開催しており、月1~2回程度のミーティングを実施している。申し送りの場面で意見が出る事が多く、多職種が出席する事で多角的な視点で意見交換をする事ができ、業務分析にも効果があると考えられる。 情報共有 ノート（紙）及び、パソコンを併用して情報共有を実現している。介護記録では「ちょうじゅ」を導入している。
-------------	---

<p>課題抽出方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> 現場からの意見の吸い上げができやすい環境にある。ネオスケアは夜勤者の巡回等における精神的・身体的負担が大きく、軽減したいとの意見が出されたことから導入に至った。 情報の上げ方と決定権 意見書発議書を本部に上げることで申請する。台数や金額等を本部の会議で検討して導入を決定していく。これらの会議は理事長も参加しているためスムーズな決定に繋がっている。一般職員も参加している。 2-3 事業所合同の会議であり、ロボットの管理やまとめ、購入などが検討される。<u>決定権のある理事長とのコミュニケーションが取り易いため、比較的スムーズに導入することができる。</u> 業者からの提案もある。例えば、新規で提案のあった歩行アシスト機器については3ヶ月検証した結果、既に導入している HAL がリハビリにも活用できる点等を考慮し、導入しないことが決定した。
<p>解決に向けた取組、効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1-2 年前から持ち上げない介護を目指し、職員の負担を少なくする事を目標としている。 <u>スペシャリストから継続的に学ぶ事が重要</u> 福祉技術研究所株式会社の市川洸氏に月1回、福祉用具の観点から指導を受けている。 講義だけでなく、マネジメントが重要である。研修として現場で事例検討会を行い、意見交換を実施している。 市川氏による毎月の研修で、正しい活用の仕方を知るだけでなくフォローアップもしてもらえて、使うことが定着してきている。 これまでも1日研修の受講はあったが、1日だけの研修では概要に触れることが主で、受講した職員が施設内で伝達しようとしても困難なことがあった。導入当初は介護ロボットも福祉用具も活用されていない状態であったが、市川氏の研修を継続的に正しい活用方法を指導して頂くことで使えるようになっていった。 ロボットの導入ではなく、高度なスペシャリストの存在が重要。
<p>補助金の活用(種類、申請方法、ポイント)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 育てた人材を大切にしたいため、職員の負担軽減を目指して介護ロボットを導入した。補助金も活用しているが、自費で導入したものもある。介護ロボットは高価なので、30万円補助では大変である。PALROは6台、Neos+Careは24台を導入し、良い効果が得られている。今後もあと8台を追加導入予定である。 介護スタッフの負担軽減に繋がることは励みになる。Hugは試用期間を設けて進めた。成功要因としては、業者とのコミュニケーションを

	<p>密に取ったことである。説明会を実施するほか、仲介業者との意見交換を積極的に実施したことが、実践を伴ったよい勉強になった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ HAL は、初代モデルは使いこなせていなかったが、2代目は防水仕様となり、3代目は装着が2分程度に短縮されるなど、徐々に改良されており、利用しやすくなってきている。現在はレンタルで4台が導入されている。
<p>介護ロボット導入プロセス</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 導入の発端は理事長からの積極的導入の意志であった。更に現在は、現場の意見を大切に、法人内の介護スタッフやリハビリスタッフ、デモや展示会等を経て導入を検討し、意見や発議を提出し決定している。 ・ HAL、PALRO、Hug 等を順次導入してきた。初めは HAL を5台導入したが、職員が円滑な操作方法を体得するのに時間を要した。結果として使わない時期もあったが、理事長の助言や講師を招くことで活用促進に取り組んだ。 ・ Neos+Care、Hug は操作が簡単である点が良い。特に Neos+Care は「シルエットである」「記録が残るため、分析ができる」「危ない方から先に訪室できる」等のメリットがあり、現場からの意見を基に3台が導入されている。 ・ 福祉用具や介護ロボットの導入にあたり、適切な数を導入する必要がある。例えば、スライディングシートは、従来ユニットに1枚程度だったが、職員全員に配布して使用方法も周知したところ今ではほぼ全員が使っている。 ・ 床走行型のリフトも各ユニットに配置することで、活用されている。
<p>介護ロボット運用の考え方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各リーダーが介護ロボットの活用を推進 ロボット活用のための会議を開催しており、リーダーや看護、リハビリ、福祉用具相談員、ケアマネジャーが参加している。現場からの意見を吸い上げ、反映させていくことが目的である。 ・ 会議は見直しの対象者の方を選定している。例えば、Neos+Care であれば、歩行状態が不安定ではあるが、自分で起き上がれて、訪室を嫌がる方が対象になる。 ・ 会議では徐々に意見が出るようになり、道具が使えるようになってきたという印象がある。取り組みの効果が出ているのではないかと平成25年から徐々に変化を感じている。 ・ <u>Neos+Care のメリットは記録が残る点</u>であり、申し送りにも活用している。一方で、誤作動することもあり、正確に動作させるには細かい設定をする必要がある。お任せ機能もあるが、精度に課題もあるた

	<p>め、部屋を変更しにくい等の点については、改良すべき点がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hug は対象者を変更しつつ効果を検証している。Hug は適用範囲や金額（高価）の課題もあるが、正しく使えば操作も簡単であり、スタンディングリストと比較してベルトが不要というメリットもあり、トイレ等の移乗時に持ち上げることなく、お互い安心・安全である。 • 現場では介護ロボットが当たり前 <p>同法人の鹿児島施設では、新設の段階から介護ロボットや福祉用具を積極的に導入しており、介護ロボットを活用する介護が当たり前になっている。そのため新しい機器を導入する際も特に強い反対意見が職員から出ることはない。ただ、導入だけではなく、使い方の指導が大事である。</p> <p>研修の継続的な実施により今の環境が出来上がっている。</p>
<p>業務分析人材への考え方</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 使いこなしている人を認める為に、チェックシートを活用し人事考課の際に活かし、現場で活用できていることを評価に反映させることが重要である。その際には「職員が実感する必要がある」「お互いが安心・安全であると感じること」等がポイントである。 • <u>横断的に動く人材の実現</u> <p>フリーに動くことができるユニットリーダーの配置が実現した。今後は分析したり、アンケートを取ったり等の専門部署があればなお良いと思うので実現したい。</p> <p>エンジニアは機械の故障等に対応している。可能であれば、データ分析等の役割を担う事が出来れば良いが、専門職でなければ難しいかもしれない。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 自発的な使用が多くなるようリーダーと共に努力したい。 <p><u>使い方の研修を受けると同時に、「この人は必ずリフトで移乗する」といったルールを設けた。最初は効率も悪く、使いたくないと考える職員も多かったが、正しく使いこなすことで、時間も短くなり効果を実感した。</u></p> <p><u>効果を実感した職員から「あの人もリフトが必要なのでは？」と提案が上がるようになった。今では現場がその人にふさわしく使えるようになっている。</u></p> <p><u>介護職の特徴として、「自分が楽になる」よりも「お客様の安楽」がモチベーション向上になる。</u></p> <p>効果を写真で共有することも大切</p> <p><u>福祉用具等を利用したビフォーアフターを写真で残すようにしている。写真で見ることで福祉用具の効果が明確になり、スタッフとして</u></p>

	<p>も意欲的に活用するようになる。家族にも見て頂くことで、施設での取り組みを評価してもらうきっかけにもなる。</p> <ul style="list-style-type: none">• <u>Neos+Care</u> で居室内の車いすへの移動方法などを確認したり、車いすの配置をより適切な位置に変更することで事故を予防する等の使い方も実施している。視覚化することで介護職が理解しやすくなり、使いたくなるインセンティブにもなる。お客様のメリットを明確にしたうえで、職員のメリットを提示しないと現場として受け入れが難しい。
--	---

(4) 社会福祉法人 友愛十字会 高齢者施設 「砧ホーム」

■法人概要

【本社所在地】 〒157-8575 東京都世田谷区砧3丁目9番11号	【設立】1950年9月25日
【従業員数】 330人（法人）	
【提供サービス区分】 特別養護老人ホーム、高齢者ショートステイ	

■サービスの沿革・変遷

1992年	特別養護老人ホーム「砧ホーム」 開設
2018年	平成30年度全国老人福祉施設研究会議にて奨励賞受賞
	第13回高齢者福祉実践・研究大会 アクティブ福祉 in 東京'18にて 日本介護福祉士養成施設協会会長賞を受賞
2019年	第14回高齢者福祉実践・研究大会 アクティブ福祉 in 東京'19にて 最優秀賞を受賞

■特別養護老人ホーム・高齢者ショートステイ「砧ホーム」

施設特徴	<ul style="list-style-type: none"> 東京都「ロボット介護機器・福祉用具活用支援モデル事業」（平成28・29年度実施）において、モデル施設に選出。 全国老人福祉施設研究会議（主催：公益社団法人 全国老人福祉施設協議会）にて、「持ち上げない介護」の実践発表をおこない奨励賞を受賞。
------	---

業務分析に対する考え方	<ul style="list-style-type: none"> 現場で挙げられた声や課題に関して、お金や時間等の制限と天秤にかけ、優先順位をつけていく。 業務分析や課題が見つからない場面でも、道具の方の進化に合わせて使用する事で効果を上げる事が出来る。
課題抽出方法	<ul style="list-style-type: none"> 基本的には、日頃の会議等で挙げられたものについて議論する。モデル事業の経過中は、集まって議論する時間を確保していた。 後継者となる機能訓練指導員に、介護ロボットの評価をするための教育をしている。上げられた課題に対する解決案等を検討している。
解決に向けた取組、効果	<ul style="list-style-type: none"> リフトの導入 「1人介助の可能性を探る」 当時、片麻痺の男性利用者がおり、移乗介助は1人でできていた。しかし、健足の切断となり2人介助へ、更には体重も増え3人介助が必要になる等、状況が変化してきた事から、リフトの必要性について検討を始めた。 併行して2013年に「職場における腰痛予防対策指針」が改正された

	<p>事もあり、本格的に取り組み始めた。機能訓練指導員の立場から「持ち上げない介護」の必要性を訴え、シートや移乗ボードを使用しつつ検討を重ね、最も効果を上げたのがリフトであった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「課題が見えなくても、道具の方から提案してくる」 <p>誰もが利用しているスマホを例に挙げると、初めから利用者がスマホを望んでいたのではなく、便利な道具が登場したため、多くの方が使い始めたと考えられる。介護ロボットも同様であり、課題解決のために導入する場合もあるが、業者等から提案された製品を導入しても良いと考えている（必ず課題分析が最初でなくても良い）。</p> <p>同施設では直接的な介護職員への負担軽減を期待し、装着型の介護ロボットを導入したが、実際の導入後は「楽しく、楽に、明るい雰囲気の仕事ができています」という外的なPR等の副次的効果が重要と感じている。現在は人材不足が課題であるため、副次的なPRとしての使い方でも良いと考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「理念に共感する人材を求める」 <p>同施設は入職者向けパンフレット「就職を希望されている方へ」を作成しており、パンフレットには同施設が大切にしている価値である「3つの愛」が掲載されている。そして「その理念に共感出来る方が来てください」と話をする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「介護職の専門性を重視する」 <p>現在の介護は「専門性はいらない」と言われる事もあるが、砧ホームは<u>介護職を中心にした介護の専門性を高める事を目指し、道具を活用する考え方である</u>。例えば、医療業界には医療機器があり、看護師や技師が道具を使いこなす事も専門職の専門性として考えられている。福祉の世界にも、福祉用具や介護ロボットがあり、介護職員がそれらを使いこなすのは、介護の専門性であるという理念的な進め方を実践している。</p> <p>課題に対して道具を使うという考え方もあるが、課題がなくても、介護ロボットを使いこなすのは介護福祉士の専門性である。大工が工具を使うのが当たり前という考えである。また、人類の営みも道具で進化してきた。同様に介護の営みも道具を使う事で、進化していくと考える。</p>
補助金の活用 (種類、申請方法、ポイント)	<ul style="list-style-type: none"> ・ メールや郵送、FAX で来た情報に目を通す。
介護ロボット 導入プロセ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 資格取得を通じた学習 ・ 介護ロボットを推進している現在の施設長が、介護ロボットを導入す

ス	<p>る際、道具に対しての知識が足りていないと感じたため、福祉用具専門相談員の資格を取得した。</p> <ul style="list-style-type: none"> また、リフトについても民間のリフトインストラクターを取得し、情報収集や判断が可能になった。道具も必要に応じて選定し、現場に合う製品をマッチングしながら、何が一番良いかを現場と話して導入してきた。 リフトインストラクターは、施設長だけでなくリハビリ会議の担当者も一緒に勉強した事から、同じレベルで考えられる様になった。その後、現場窓口として、リハ会議で話し合い、技術やレクチャーの期間等を決定してきた。 リハビリ会議：介護職員・機能訓練指導員が中心である。生活相談員が参加する事もある。法人の幹部は基本的に参加しない。 導入後の評価は、積極的に求めなくても、自然と挙がる。何かが便利になると想定して導入する事も多く、予想通りの挙がり方をする。万が一、想定を外れた場合は「なぜできていないか」を議論し教育する。利用者の効果も、何人に使用し、どの様な効果があったかを適宜挙げて貰う事がある。 導入の際は、まずリーダーを配置し、施設長が対象者と最終目標を提示し、そのためには何が必要かを計画的に進められる様に、ある程度決めてから開始する。その後、詳細なプロセスは現場で調整する。計画通りに着々と声が上がれば成功と考え、何も見えてこない時は声をかける等のフォローアップを行う。 <p>タブレット入力の導入の際は、従来のやり方が失われる部分に目が行きがちだが、<u>その先に実現出来るものがあるという考え方の土壌づくりをした。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者の約8割は認知機能が衰えているため、見守りが有効である。 身体障害では移乗介助ロボットを1台導入している。各々の障害に適した介護ロボットを活躍する可能性もある。恐らく移乗分野が適していると考えられる。 <p>また、精神障害や知的障害では、コミュニケーションロボットが面白いと考えられる。AIも活用でき、様々な可能性がある。障害者は一緒に行動する事が多いため、見守りよりもコミュニケーションロボットが適していると考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>内部勉強会は基本的に月2回実施している。</u>年間計画を立てる段階で、何をするか決めている。2回のうち1回は福祉用具を入れる等の計画がある。年間計画以外にも、有識者を呼ぶ臨時開催もある。
---	---

<p>介護ロボット運用の考え方</p>	<ul style="list-style-type: none"> 魅力づくりや、働きやすい環境づくり <p>将来的にも、介護人材は不足すると考えており、いかに人材確保するかが重要課題である。</p> <ul style="list-style-type: none"> 介護ロボットの使いやすさについて <p>介護ロボットはテクノロジーが、フォームに包まれているため、施設職員は、そのフォームでつまずいて、評価してしまうと考えられる。 (下図)</p> <p>職員 → ロボット (フォーム) → ロボット (テクノロジー) → 利用者</p> <p>例：アシストスーツ (ベルト) → アシストスーツ (人工筋肉)</p> <p>例えば人工筋肉のアシストスーツを考えた場合、人工筋肉が現場で活躍するための課題や需要はあるものの、アシストスーツを使用した職員がベルトの長さをそのままにしておくと、<u>次に使用する職員が装着に時間がかかり「使い難い」という評価を下してしまう可能性がある。</u></p> <p>よって、同施設ではベルトの長さを緩めてから、所定の場所へ返却する事をルール化した。<u>ルール化しないと「ベルトが閉められない」＝「人工筋肉が使えない」とのイメージにつながり、本来の機能までたどり着かない。</u>お互いも気持ちよく使いつつ、より使い易いローテーションを模索し続けている状況である。</p> <ul style="list-style-type: none"> 福祉用具はすごくシンプル、直接的に直接的な結果が見える。
<p>人材への考え方</p>	<ul style="list-style-type: none"> 砧ホームの施設長は看護師である。病院では看護師がメイン職種だが、同様に<u>介護施設のメイン職種は介護士と考えられる。</u> <p><u>利用者と 365 日 24 時間一緒に過ごす介護士のパフォーマンスを最大限に引き出す組織づくりが必要である。</u>そのためには、介護士以外のサポート職種である看護師等の関わり方が重要であり、専門性の引き出し方を考えた組織づくりを目指している。</p> <p>砧ホームでは、<u>専門性の高い取組みを考え、発表会等を通じお互い高め合える環境を整え、介護職員の責任感を引き出す事を考えている。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> よって、介護士は介護の専門職として「やりたい介護」ではなく「やらなければいけない介護」を先にやるべきである。看護師を例に挙げると、「やりたい看護」をしている看護師はおらず、プロフェッショナルとしてやるべき看護業務をこなしていると考えられる。 砧ホームでは「やらなければならない介護」を目標に据える事で、<u>介護士が個人の裁量で質の異なる仕事をしない様にしている。</u>

(5) 社会福祉法人 孝徳会 複合福祉施設 「サポートセンター門司」

■法人概要

【本社所在地】 〒808-0124 福岡県北九州市若松区大字安屋 3310-3	【設立】 1984年7月
【従業員数】 450名（法人）	
【提供サービス区分】 介護老人福祉施設、デイサービス、通所介護、ショートステイ、短期入所生活介護、ケアプランサービス	

■サービスの沿革・変遷

2014年	定員120床、ショートステイ20床、デイサービス40名定員、地域交流サロン設置した「サポートセンター門司」を開業
2016年	北九州市の国家戦略特別介護ロボット等実践施設公募の事業者として選出され現在実証中。
2020年	「北九州市魅力ある介護の職場づくり表彰」にて3年目の発表をおこない、最優秀賞を受賞

■複合福祉施設「サポートセンター門司」

施設特徴	<ul style="list-style-type: none"> 北九州市の国家戦略特別介護ロボット等実践施設として実証をしている。 施設職員がロボットマスター（初級、中級、上級の3区分）の資格取得を目指し、ロボットの活用を進めている。 サポートセンター門司は、門司区で人気の「天秤屋」というパン屋が併設されており、地域住民と自然に交流出来る環境も整備されている。
業務分析に対する考え方	<ul style="list-style-type: none"> <u>ユニットリーダーを中心にインカムや介護記録を通じた情報共有が行われており、業務の把握から改善までの流れが実現している。</u> 現場職員が気軽に意見を挙げられる環境がある。
課題抽出方法	<ul style="list-style-type: none"> 現場の声を拾う事を重視している。 記録はデータ化して蓄積している。 <p><u>情報共有のために、掲示板機能を用意し、パソコンから見られる様にしている。</u></p>
解決に向けた取組、効果	<ul style="list-style-type: none"> サポートセンター門司の開設時に約100名の職員が集まったが、施設運営が3年目に入ると、23名が辞職してしまった。この状況を改善するため、本格的に業務改善に取り組み始めた。ロボットマスターの取得もきっかけの一つである。よって、現在は離職率8%程度に改善

	<p>している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>ロボットマスターの資格取得のメリット</p> <p>介護ロボットが身近になり、誰でも活用出来るイメージが広がる事で、様々な職種が来てくれる様になった。</p> <p>道具として「やる事」「考える事」が多く大変だが、命令されてしぶしぶ使う人よりも、<u>スキルや専門性を持つ事で、“使っている”という実感がある。</u></p> <p>ロボットマスターの初級を取得する事で意義等から学ぶ事ができ、<u>共通言語として使う事が出来る。</u>ユニットリーダーは中級の取得を目指している。主任は上級まで取得する事が望ましい。サポートセンター門司の施設長は上級を取得済みである。</p> <p>Hug の導入では、若手職員が中心となり、利用者の重症度も高い 2 ユニットで試用した上で決定した。</p> <p>サポートセンター門司では、<u>現場視点のマニュアルを作成</u>している。上級ロボットマスターの要件でもある。例えば Neos+Care では「まず電源を入れる」から書かれた使いかたマニュアルを作成しているが、作業分解も同時に実現している。</p> <p>夜勤の合間に A4 の 1 枚程度で作成する様なイメージを持っていたが、2、3 枚のボリュームで完成し、<u>写真も多く使われており、非常に分かり易い。</u>「全員が同じ事を聞いてくる」という部分を可視化している<u>ので、職員からも分かり易いと評判である。</u></p> <p><u>メーカーにも渡して、開発の参考</u>にしている。よって、現在もメーカーが現場の意見を聞く様になった。従来は、完成品が出来てから持ち込まれていたが、現在は現場の意見を吸い上げながら試行錯誤している印象がある。</p>
<p>補助金の活用(種類、申請方法、ポイント)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <p>補助金情報の獲得</p> <p>施設長がネットの情報や、研修会の資料を調べて、情報収集している。厚生労働省の情報を見る事が多いが、中小企業の補助金も活用したいと考えている。</p> <p>北九州市は、特別養護老人ホームの補助金はないため、他地域に比べて補助金が活用し難いと感じる事もある。申請しなければ補助が受けられないため、情報収集が重要と考えている。</p> <p>補助金に対する意見</p> <p>補助金がなくても、介護ロボットを購入する事で単価を落とす事も大切である。例えば、北九州高齢者事業協会では、共同購入をする事により単価を下げる事ができた。同時に 10 台買うよりも同時に 100 台</p>

	<p>買う方が、ディスカウントが見込める。</p>
<p>介護ロボット導入プロセス</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>介護ロボットはロボットマスターが中心となり、導入の検討やフォローアップを実施</u>している。ロボットマスターが分からない事は、すぐにメーカーを呼んで解決する様にしている。 ・ 導入の際は、まずメーカーに来て貰い、<u>デモ機を通じて説明を受けるとともに利用イメージ等を確定させる</u>。一方、メーカー側は介護ロボットの全機能の説明をする事もあり、ポイントが分かり難い場合もある。 ・ <u>デモ機を触る段階では具体的な利用者をイメージして試用するため</u>、ロボットマスターが現場に発信するときには、必要な情報だけを分かり易く伝える事が出来る。 ・ 施設長の役割 <p>施設長は現場の意見を聞いて、理事長に上げる仲介役を担う。金額とコストパフォーマンスを考え、現場の意見を聞きながら、なるべく理事長の頭に残る様に伝える。理事長は現場にヒアリングし、需要があると判断されれば、導入がスムーズに決まる。</p> <p>社会福祉法人孝徳会は7施設から成る法人だが、サポートセンター門司はアンテナショップの役割を果たしている。まずはサポートセンター門司で試用してから法人の他施設に普及させる流れがある。</p> ・ 外部視察も多く受け入れている。その際はフロアリーダーが介護ロボットの活用について説明するが、<u>最近ではフロアリーダー同士で視察対応を想定して説明内容の相談をしており、士気向上にも役立っている</u>。 ・ ロボットの効果測定 <p>施設職員全員にアンケートをして、状況を把握しているが、定量的な測定は難しい。例えば、「眠り SCAN や Neos+Care とインカムで職員のリスクと精神的負担が減少した」「リスクが高い利用者に転倒がなかった」等の定性的な評価は蓄積されている。</p> <p>上記の事象を「介護ロボットがなかったらどうなるか」等の視点で検証するのも良いかもしれない。<u>軸としては利用者の生活の質向上と、職員の負担軽減の両方をバランス良く向上させる事を心掛けている</u>。</p>
<p>介護ロボット運用の考え方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>介護ロボット活用に関する委員会が運用されている</u>。ロボットマスターの取得を推進しなくても、若手中心に何らかの委員会が出来ていたと考えられる。 ・ 施設職員全員が介護ロボットや ICT を使いこなす事はあり得ないと考えている。しかし、施設の課題解決を進める上で、揺るがない軸は

	<p><u>必要</u>である。例えば、インカムの導入の際は「インカムをつけるなら辞めます」という職員もいたが使い方を変更する等して、折れずに推進してきた経緯もある。</p> <p>ロボットの導入への理解はなかなか難しい点もあるが、<u>必要だと感じている声に耳を傾け、後にメリットが伝われば良いと考えている。</u></p>
<p>人材への考え方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 近年は男性正職員が4割に増え、介護職のレベルも向上してきた。 ・ 人材不足が課題だが、今後は更に深刻化が予想され、人もリーダーも減ると思われる。よって、<u>まだ人がいるうちに育成する必要がある。</u> ・ 現在は目標管理シートによるヒアリングに基づき、動きたい人、リーダーになれそうな人に声をかけている状況である。

第IV章 Web アンケートの実施

1. 調査概要

(1) 調査目的

Web アンケート調査は、介護サービスの質向上（利用者の自立支援や QOL 向上、職員の身体的負担軽減、仕事の効率化等）につながる教育の観点から、介護現場における「改善活動」の認識と実践をしているか、介護ロボットの導入（または目的）が進んでいるか等を明らかにすることを目的として実施した。

(2) 調査方法

Web アンケート調査

(3) 調査対象

年齢：20 歳～69 歳

性別：男女

地域：全国

業種：老人福祉・介護事業/障害者福祉事業/その他の社会保険・社会福祉・介護事業に当てはまる方

(4) 調査期間

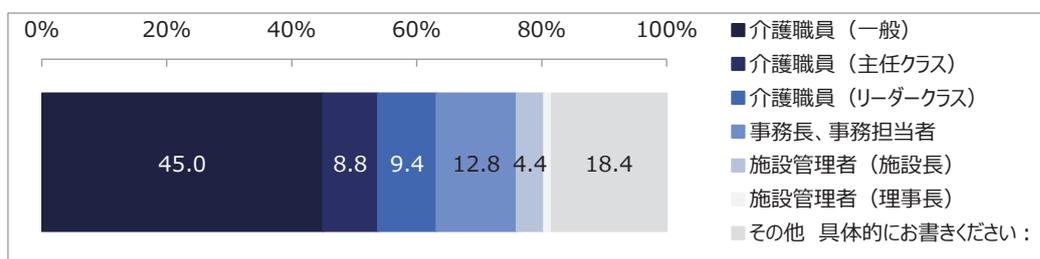
2020 年 2 月

2. 調査結果

本調査は、介護現場における「改善活動」の認識と実践をしているか、介護ロボットの導入（または目的）が進んでいるか等を明らかにすることを目的として、介護現場に携わる関係者に対して実施したが、職種については以下の構成となっている。

Q11.あなた（前問までにご回答いただいた方）の職種を教えてください。

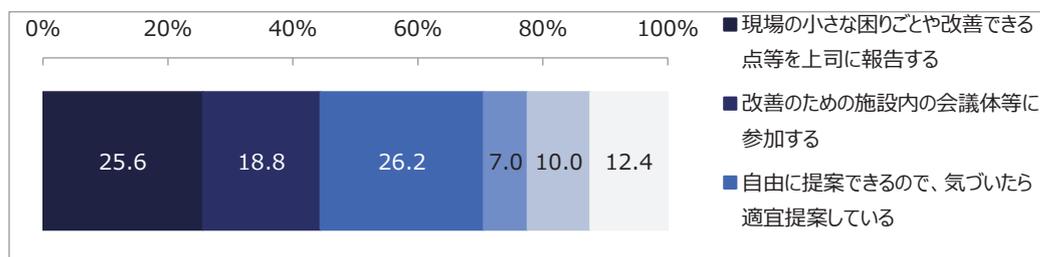
	n	%
全体	500	100.0
介護職員（一般）	225	45.0
介護職員（主任クラス）	44	8.8
介護職員（リーダークラス）	47	9.4
事務長、事務担当者	64	12.8
施設管理者（施設長）	22	4.4
施設管理者（理事長）	6	1.2
その他 具体的にお書きください：	92	18.4



Q1 では、課題発見のために取り組んでいる内容について質問したところ、「自由に提案できるので、気づいたら適宜提案している」が26.2%と最も多く、次いで「現場の小さな困りごとや改善できる点等を上司に報告する」が25.6%であった。

Q1.介護現場の課題を発見するために、あなたは何か取り組みをしていますか。最もあてはまるものをお選び下さい。

	n	%
全体	500	100.0
現場の小さな困りごとや改善できる点等を上司に報告する	128	25.6
改善のための施設内の会議体等に参加する	94	18.8
自由に提案できるので、気づいたら適宜提案している	131	26.2
自分は何もしていないが、経営者や上司が発見した課題に対して改善活動をする	35	7.0
自分は何もしていないが、施設として何らかの取り組みをしている	50	10.0
自分は何もしておらず、施設としても取り組みはしていない	62	12.4

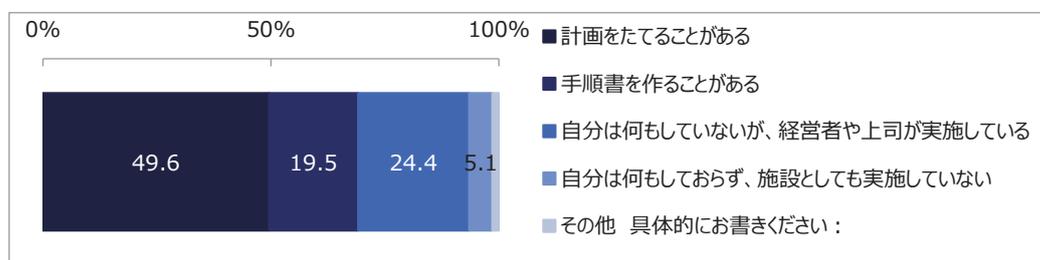


Q1-1では課題を発見する取り組みがあると答えた対象者に対して、課題を解決・解消するための計画や手順を立てることがあるかを質問した。結果、「計画をたてることある」が49.6%と最も高く、次いで「自分は何もしていないが、経営者や上司が実施している」が24.4%であった。一方で「自分は何もしておらず、施設としても実施していない」との回答は10%以下に留まった。

Q1-1. ■前問で、課題を発見する取り組みがあると答えた方への質問です■

課題発見後、あなたが課題を解決・解消するための計画や手順を立てることはありますか。
※ここでは、改善活動の実践・実施は問いません。

	n	%
全体	353	100.0
計画をたてることある	175	49.6
手順書を作ることある	69	19.5
自分は何もしていないが、経営者や上司が実施している	86	24.4
自分は何もしておらず、施設としても実施していない	18	5.1
その他 具体的にお書きください：	5	1.4



その他の意見

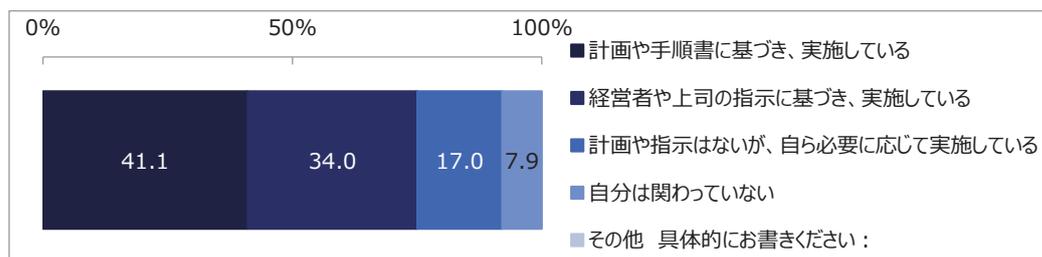
- ・携帯メールにて報告
- ・現状、問題点の報告
- ・意見を取り上げる雰囲気はない
- ・各委員会があり参加している

Q1-2でも引き続き課題を発見する取り組みがあると答えた対象者に対して、課題の発見後に課題の解決のための実施・実践に関わることがあるかを質問したところ、「計画や手順書に基づき、実施している」が41.1%と最も高く、「経営者や上司の指示に基づき、実施している」が34.0%と続いた。「自分に関わっていない」との回答は10%以下であった。

Q1-2. ■先程、課題を発見する取り組みがあると答えた方への質問です■

課題が見つかった後、あなたは課題の解決のための実施・実践に関わることがありますか。

	n	%
全体	353	100.0
計画や手順書に基づき、実施している	145	41.1
経営者や上司の指示に基づき、実施している	120	34.0
計画や指示はないが、自ら必要に応じて実施している	60	17.0
自分に関わっていない	28	7.9
その他 具体的にお書きください：	0	0.0

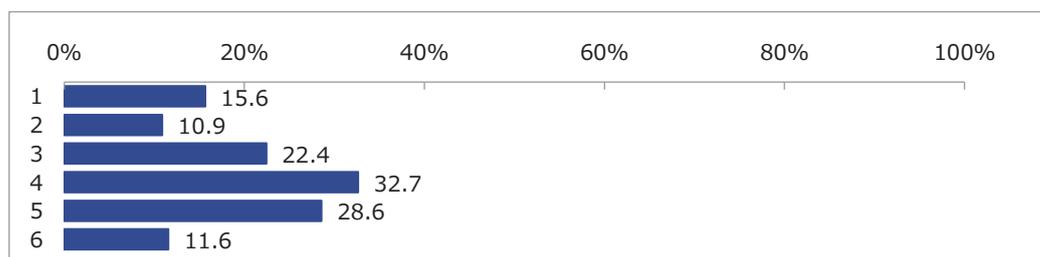


Q1-3では課題を発見する取り組みがないと答えた対象者に対し、その理由をたずねたところ、「課題を発見しても何をしてよいかわからない」が32.7%と最も高く、次いで「効果がない（無駄だと思う）」が28.6%であった。課題解決のイメージが掴めないことから、課題を発見する取り組みにつながらないといった関係性が推察される。

Q1-3. ■前問で、課題を発見する取り組みがないと答えた方への質問です■

課題の発見をしていない理由で、当てはまるものはありますか。（いくつでも）

	n	%
全体	147	100.0
1 課題を発見する時間がない	23	15.6
2 課題を発見しても、予算（お金）がなく解決しない	16	10.9
3 上司からの指示がない	33	22.4
4 課題を発見しても何をしてよいかわからない	48	32.7
5 効果がない（無駄だと思う）	42	28.6
6 その他 具体的にお書きください：	17	11.6



その他の意見

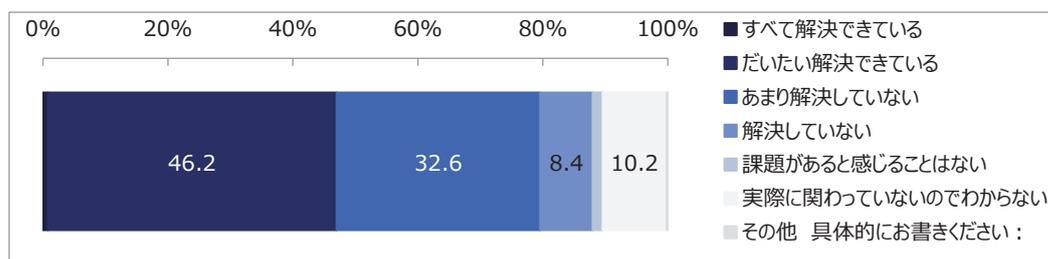
- ・機会がない
- ・施設ではない為
- ・介護職ではないため。
- ・間接部門だから
- ・職種が違う
- ・介護には無関係
- ・言っても上はごまかすだけで、もう何も言わない
- ・契約社員の為
- ・介護職ではないため
- ・現場勤務ではない（本社勤務）
- ・新人で、意見を言える環境ではない。

- ・日々の業務をこなすだけで精一杯で、疲れ切っている。
- ・課題を発見しても、取り合ってくれない
- ・派遣なので
- ・直接関わっていない
- ・事務だからいまいち現場を把握できない
- ・介護職ではないため

Q2 では課題発見後の改善の度合いについてたずねたところ、「だいたい解決できている」が 46.2%と最も高く、次いで「あまり解決していない」が 32.6%と続き、改善度合いの評価は割れた結果となった。

Q2.介護現場に課題が発見されたとき、施設としてどの程度改善していると思いますか。

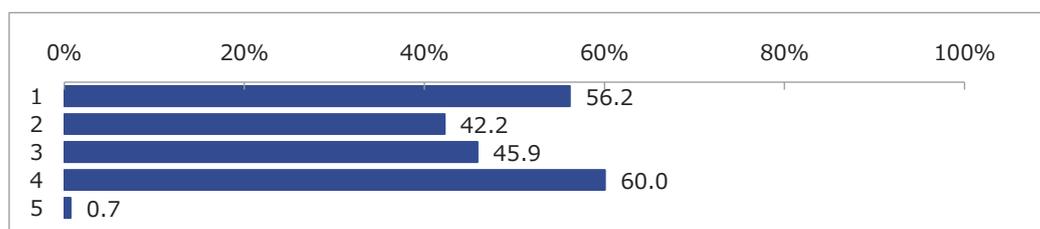
	n	%
全体	500	100.0
すべて解決できている	4	0.8
だいたい解決できている	231	46.2
あまり解決していない	163	32.6
解決していない	42	8.4
課題があると感じることはない	8	1.6
実際に関わっていないのでわからない	51	10.2
その他 具体的にお書きください：	1	0.2



Q3では、施設が何らかの取り組みをしていると回答した対象者に対して、改善活動の目的をたずねたところ、約6割が「利用者、介護職員にとって安心・安全な介護の実現」と回答した。また、「利用者の自立支援やQOLの向上のため」も半数を超えた。

Q3. ■前問で施設が何らかの取り組みをしていると答えた方への質問です ■
改善活動の目的として、当てはまるものはどれですか。

	n	%
全体	438	100.0
1 利用者の自立支援やQOLの向上のため	246	56.2
2 介護職員の身体的負担軽減のため	185	42.2
3 仕事の効率化のため	201	45.9
4 利用者、介護職員にとって安心・安全な介護の実現	263	60.0
5 その他 具体的にお書きください：	3	0.7



その他の意見

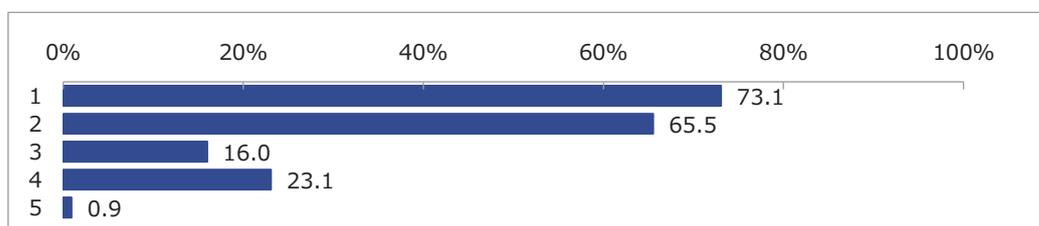
- ・関わる人の笑顔のため
- ・提案はするがこちらの意見は聞き入れてもらえない
- ・介護技術向上

引き続き Q4 でも施設が何らかの取り組みをしていると回答した対象者に対して、改善活動の中で発見した課題に対する方法についてたずねたところ「仕事のやり方（段取りや順番）を変える」が 73.1%、「仕事の無駄・無理な部分を減らす」が 65.5%と高く、「パソコンやタブレットを導入する」は 23.1%、「福祉用具や介護ロボットを導入する」は 16.0%と 2 割程度に留まった。

Q4. ■先程施設が何らかの取り組みをしていると答えた方への質問です■

改善活動の中で発見した課題に対し、どのような方法で改善に取り組んでいますか。（いくつでも）

	n	%
全体	438	100.0
1 仕事のやり方（段取りや順番）を変える	320	73.1
2 仕事の無駄・無理な部分を減らす	287	65.5
3 福祉用具や介護ロボットを導入する	70	16.0
4 パソコンやタブレットを導入する	101	23.1
5 その他 具体的にお書きください：	4	0.9

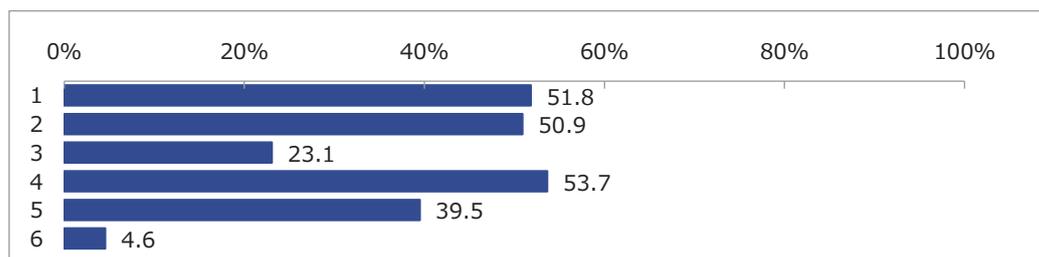


引き続き Q5 では施設が何らかの取り組みをしていると回答した対象者に対して、改善活動をさらに進めるために必要と感ずるものについてたずねたところ、「やり方の教育研修」「時間」「予算（お金）」がいずれも半数を超えた。

Q5. ■先程施設が何らかの取り組みをしていると答えた方への質問です■

改善活動をさらに進めるために、必要と感ずるものはどれですか。（いくつでも）

	n	%
全体	438	100.0
1 時間	227	51.8
2 予算（お金）	223	50.9
3 上司からの指示	101	23.1
4 やり方の教育研修	235	53.7
5 給与アップ	173	39.5
6 その他 具体的にお書きください：	20	4.6



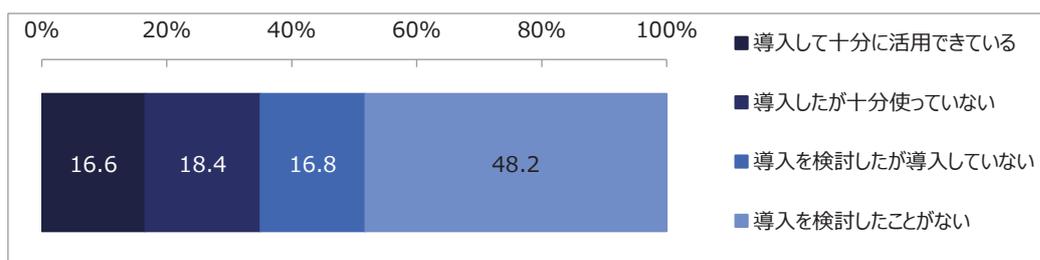
その他の意見

- ・マンパワー、人員、スタッフ、職員の増加（同様の意見 11 名）
- ・体力
- ・現場職員以外からのバックアップ
- ・意識
- ・知識
- ・問題点に丁寧に説明する
- ・政府の負担
- ・責任者の実行力
- ・チームワーク
- ・資格に対しての手当支給。

Q6 では介護ロボットやパソコンやタブレット等の導入経験についてたずねたところ、「導入を検討したことがない」が48.2%と突出して高く、次いで「導入したが十分使っていない」が18.4%、「導入を検討したが導入していない」が16.8%と続いた。

Q6. ■介護ロボットやパソコンやタブレット等の導入経験についてお伺いします■
お勤めの職場に当てはまるものはどれですか。

	n	%
全体	500	100.0
導入して十分に活用できている	83	16.6
導入したが十分使っていない	92	18.4
導入を検討したが導入していない	84	16.8
導入を検討したことがない	241	48.2

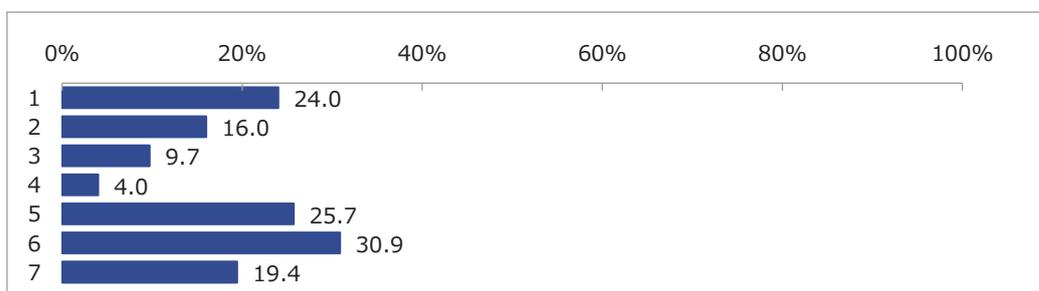


Q7では、介護ロボットを導入したと回答した対象者に対して導入した介護ロボットの種類をたずねたところ、「介護業務支援」が30.9%と最も高く、次いで「見守り・コミュニケーション」が25.7%や「移乗介助」が24.0%と続いた。

Q7. ■前問で導入したと答えた方への質問です■

お勤めの職場で導入した介護ロボットはどれですか。(いくつでも)

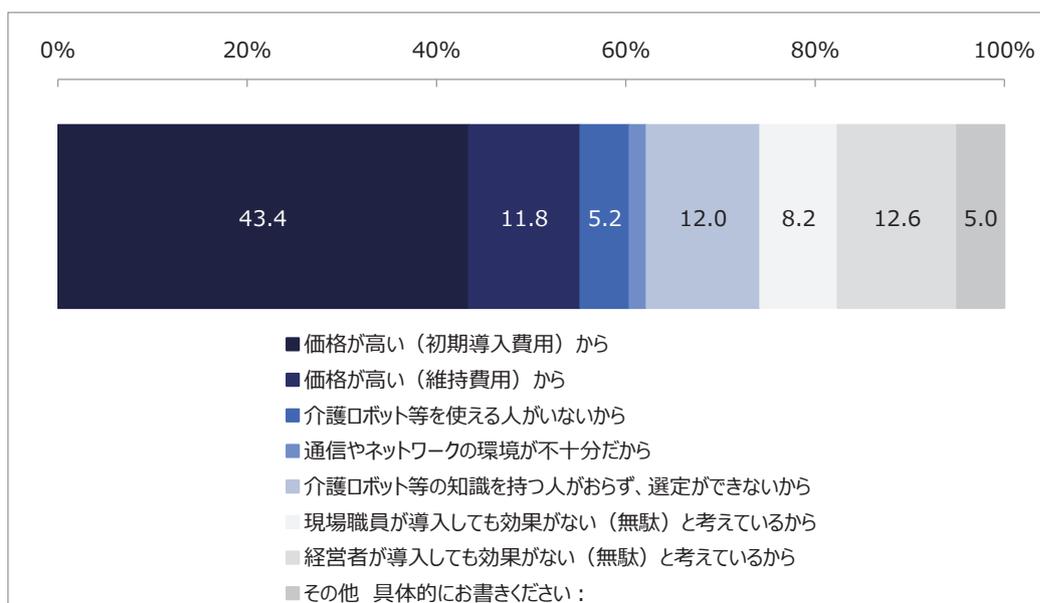
	n	%
全体	175	100.0
1 移乗介助	42	24.0
2 入浴支援	28	16.0
3 移動支援	17	9.7
4 排泄支援	7	4.0
5 見守り・コミュニケーション	45	25.7
6 介護業務支援	54	30.9
7 その他 具体的にお書きください：	34	19.4



Q8 では介護ロボットやパソコン、タブレット等を導入するときに、一番のハードル（障壁）になるものについてたずねたところ、「価格が高い（初期導入費用）から」が43.4%と突出して高かった。「経営者が導入しても効果がない（無駄）と考えているから」（12.6%）や「介護ロボット等の知識を持つ人がおらず、選定ができないから」（12.0%）、「価格が高い（維持費用）から」（11.8%）などが10%以上当てはまった。

Q8.介護ロボットやパソコン、タブレット等を導入するときに、一番のハードル（障壁）になるものはどれですか。

	n	%
全体	500	100.0
価格が高い（初期導入費用）から	217	43.4
価格が高い（維持費用）から	59	11.8
介護ロボット等を使える人がいないから	26	5.2
通信やネットワークの環境が不十分だから	9	1.8
介護ロボット等の知識を持つ人がおらず、選定ができないから	60	12.0
現場職員が導入しても効果がない（無駄）と考えているから	41	8.2
経営者が導入しても効果がない（無駄）と考えているから	63	12.6
その他 具体的にお書きください：	25	5.0



その他の意見

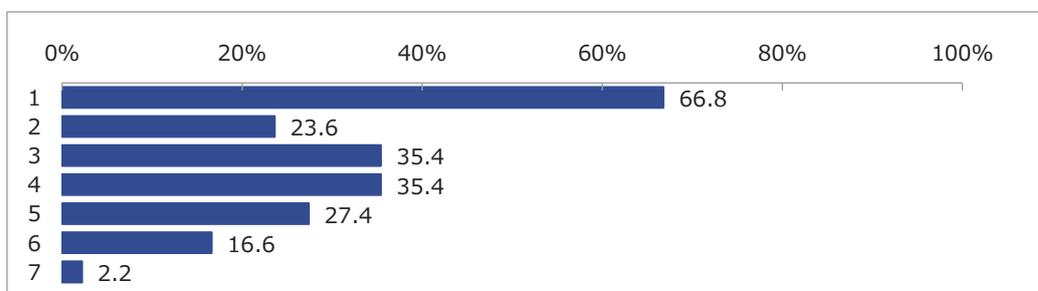
- ・必要ない（同様の意見 6 名）

- ・ロボットで対応できる仕事ではないから
- ・介護には無関係
- ・パソコン扱える人が少ない（同様の意見2名）
- ・上司が機械に疎く、部下として導入したらと思っけていても無駄と思っけていることがある。
- ・パソコン等を使いこなせないと考える職員がいて反対する
- ・使い方に戸惑う
- ・まだ介護ロボットを購入してまで対応が大変ではない
- ・パソコンやタブレットはすでに使用しているがロボットは高価で誰でもは扱えないから
- ・効果をまだ理解していないと思う
- ・今の職場には必要ない
- ・タブレット導入はしているが介護ロボットは必要としていない
- ・ロボットに介護が出来ると思っける奴の考えが怖い

Q9では介護ロボットやパソコン、タブレット等の導入の際、必要なもの（こと）について3つまで選択してもらったところ、「予算（補助金や施設・事業所の自己資金）」が66.8%と突出して高く、「介護ロボットに関する教育研修」と「経営者の理解」が35.4%同率となった。

Q9.介護ロボットやパソコン、タブレット等の導入の際、必要なもの（こと）はどれですか。
（3つまで）

	n	%
全体	500	100.0
予算（補助金や施設・事業所の自己資金）	334	66.8
改善活動に関する教育研修	118	23.6
介護ロボットに関する教育研修	177	35.4
経営者の理解	177	35.4
現場職員の理解や雰囲気	137	27.4
機能や性能、利用効果などについて比較検討できる介護ロボットに関する製品情報	83	16.6
その他 具体的にお書きください：	11	2.2



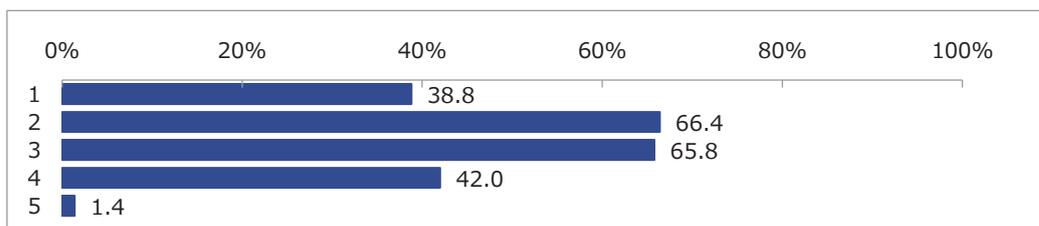
その他の意見

- ・ロボットの性能
- ・介護には無関係
- ・介護しない
- ・導入自体必要ない
- ・利用者や家族理解（同様の意見2名）
- ・ロボットを開発している人が介護の現場に立つべき

Q10 では介護ロボットやパソコン、タブレット等を導入した場合の期待する効果をたずねたところ、「介護職員の身体的負担軽減」(66.4%)と「仕事の効率化」(65.8%)が高かった。次いで「利用者、介護職員にとって安心・安全な介護の実現」(42.0%)、「利用者の自立支援や QOL の向上」(38.8%) となった。

Q10.介護ロボットやパソコン、タブレット等を導入した場合、どのような効果を期待しますか。(いくつでも)

	n	%
全体	500	100.0
1 利用者の自立支援や QOL の向上	194	38.8
2 介護職員の身体的負担軽減	332	66.4
3 仕事の効率化	329	65.8
4 利用者、介護職員にとって安心・安全な介護の実現	210	42.0
5 その他 具体的にお書きください：	7	1.4



3. アンケート結果の考察

アンケート結果では、介護現場の課題を発見するために、約 7 割の従事者が何らかの取り組みをしていることが判明し、改善活動への意識の高さが確認できた。一方で、課題発見の取り組みをしていない従事者の理由として最も多いのが「課題を発見しても何をしてよいかわからない」であり、研修等により課題発見や分析・解決方法について学習することにより、改善活動に取り組むようになる可能性がある。

また、施設が何らかの取り組みをしている従事者が改善活動の中で発見した課題に対する方法については「仕事のやり方（段取りや順番）を変える」や「仕事の無駄・無理な部分を減らす」の割合が高く、介護ロボットやパソコン、タブレット等のツールを活用するまでには至っていないことも明らかになった。

改善活動を更に進めるための理由についての回答では、予算や時間に加え、教育研修が必要との意見が見られたことから、積極的な補助金の活用や人材育成のための教育研修を進めることにより、介護ロボットやパソコン、タブレット等のツールを活用した改善活動の普及にも期待が持てると考えられる。

上記は、介護ロボットやパソコン、タブレット等の導入の際、必要なもの（こと）については、予算という回答が突出して高い結果が出ていることからもうかがえる。しかし、次点として介護ロボットに関する教育研修や経営者の理解も求められていることが判明しており、介護従事者と経営層向けの教育と補助金が併行して活用されなければ、介護ロボットおよび ICT の普及は難しいと考えられる。

(参考) 調査票

I. 目的

本調査は、介護サービスの質向上(利用者の自立支援や QOL 向上、職員の身体的負担軽減、仕事の効率化等)につながる教育のため、介護現場における「改善活動※1」の認識と実践をしているか、介護ロボットの導入(または目的)が進んでいるか等を明らかにすることを目的として実施するものです。

個人や組織が特定されることはありませんのでご安心ください。

II. 用語の定義

このアンケートでは以下の用語を用います。

※1 改善活動…介護現場(職場)の課題を発見し、解決・解消するために計画を立てたり、実践を行う一連の活動を指します。

※2 効率化…同じ質と量のサービスを、少ない人数と時間で提供できるようにすることをいいます。

※3 介護ロボット…介護職員、利用者を支援するための道具や技術を指します。

具体的には厚生労働省が定める介護ロボットの重点分野(1) 移乗介助(2) 移動支援(3) 排泄支援(4) 見守り・コミュニケーション(5) 入浴支援(6) 介護業務支援を指します。

Q1

SA 介護現場の課題を発見するために、あなたは何か取り組みをしていますか。最もあてはまるものをお選び下さい。

- 1 現場の小さな困りごとや改善できる点等を上司に報告する
- 2 改善のための施設内の会議体等に参加する
- 3 自由に提案できるので、気づいたら適宜提案している
- 4 自分は何もしていないが、経営者や上司が発見した課題に対して改善活動をする
- 5 自分は何もしていないが、施設として何らかの取り組みをしている
- 6 自分は何もしておらず、施設としても取り組みはしていない

Q1-1

■前問で、課題を発見する取り組みがあると答えた方への質問です■

課題発見後、あなたが課題を解決・解消するための計画や手順を立てることはありますか。

※ここでは、改善活動の実践・実施は問いません。"

- 1 計画をたてることがある
- 2 手順書を作ることがある
- 3 自分は何もしていないが、経営者や上司が実施している
- 4 自分は何もしておらず、施設としても実施していない

5 その他 具体的にお書きください：[FA]

Q1-2

■先程、課題を発見する取り組みがあると答えた方への質問です■

課題が見つかった後、あなたは課題の解決のための実施・実践に関わることがありますか。

- 1 計画や手順書に基づき、実施している
- 2 経営者や上司の指示に基づき、実施している
- 3 計画や指示はないが、自ら必要に応じて実施している
- 4 自分に関わっていない

5 その他 具体的にお書きください：[FA]

Q1-3

■前問で、課題を発見する取り組みがないと答えた方への質問です■

課題の発見をしていない理由で、当てはまるものはありますか。(いくつでも)

- 1 課題を発見する時間がない
- 2 課題を発見しても、予算（お金）がなく解決しない
- 3 上司からの指示がない
- 4 課題を発見しても何をしてよいかわからない
- 5 効果がない（無駄だと思う）

6 その他 具体的にお書きください：[FA]

Q2

介護現場に課題が発見されたとき、施設としてどの程度改善していると思いますか。

- 1 すべて解決できている
- 2 だいたい解決できている
- 3 あまり解決していない
- 4 解決していない
- 5 課題があると感じることはない
- 6 実際に関わっていないのでわからない

7 その他 具体的にお書きください：[FA]

Q3

■前問で施設が何らかの取り組みをしていると答えた方への質問です■

改善活動の目的として、当てはまるものはどれですか。

- 1 利用者の自立支援や QOL の向上のため
- 2 介護職員の身体的負担軽減のため

3 仕事の効率化※2 のため

4 利用者、介護職員にとって安心・安全な介護の実現

5 その他 具体的にお書きください：[FA]

※2「効率化」…同じ質と量のサービスを、少ない人数と時間で提供できるようにすることをいいます。

Q4

■先程施設が何らかの取り組みをしていると答えた方への質問です■

改善活動の中で発見した課題に対し、どのような方法で改善に取り組んでいますか。(いくつかでも)

1 仕事のやり方(段取りや順番)を変える

2 仕事の無駄・無理な部分を減らす

3 福祉用具や介護ロボット※3を導入する

4 パソコンやタブレットを導入する

5 その他 具体的にお書きください：[FA](回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)

"※3「介護ロボット」…介護職員、利用者を支援するための道具や技術を指します。

具体的には厚生労働省が定める介護ロボットの重点分野(1) 移乗介助(2) 移動支援(3) 排泄支援(4) 見守り・コミュニケーション(5) 入浴支援(6) 介護業務支援を指します。

Q5

■先程施設が何らかの取り組みをしていると答えた方への質問です■

改善活動をさらに進めるために、必要と感ずるものはどれですか。(いくつかでも)

1 時間

2 予算(お金)

3 上司からの指示

4 やり方の教育研修

5 給与アップ

6 その他 具体的にお書きください：[FA]

Q6

■介護ロボットやパソコンやタブレット等の導入経験についてお伺いします■

お勤めの職場に当てはまるものはどれですか。"

1 導入して十分に活用できている

2 導入したが十分使っていない

3 導入を検討したが導入していない

4 導入を検討したことがない

Q7

■前問で導入したと答えた方への質問です■

お勤めの職場で導入した介護ロボットはどれですか。(いくつでも)

- 1 移乗介助
- 2 入浴支援
- 3 移動支援
- 4 排泄支援
- 5 見守り・コミュニケーション
- 6 介護業務支援
- 7 その他 具体的にお書きください：[FA]

Q8

介護ロボットやパソコン、タブレット等を導入するときに、一番のハードル(障壁)になるものはどれですか。

- 1 価格が高い(初期導入費用)から
- 2 価格が高い(維持費用)から
- 3 介護ロボット等を使える人がいないから
- 4 通信やネットワークの環境が不十分だから
- 5 介護ロボット等の知識を持つ人がおらず、選定ができないから
- 6 現場職員が導入しても効果がない(無駄)と考えているから
- 7 経営者が導入しても効果がない(無駄)と考えているから
- 8 その他 具体的にお書きください：[FA]

Q9

介護ロボットやパソコン、タブレット等の導入の際、必要なもの(こと)はどれですか。
(3つまで)

- 1 予算(補助金や施設・事業所の自己資金)
- 2 改善活動に関する教育研修
- 3 介護ロボットに関する教育研修
- 4 経営者の理解
- 5 現場職員の理解や雰囲気
- 6 機能や性能、利用効果などについて比較検討できる介護ロボットに関する製品情報
- 7 その他 具体的にお書きください：[FA]

Q10

介護ロボットやパソコン、タブレット等を導入した場合、どのような効果を期待しますか。
(いくつでも)

- 1 利用者の自立支援や QOL の向上
- 2 介護職員の身体的負担軽減
- 3 仕事の効率化
- 4 利用者、介護職員にとって安心・安全な介護の実現
- 5 その他 具体的にお書きください：[FA]

Q11

あなた（前問までにご回答いただいた方）の職種を教えてください。

- 1 介護職員（一般）
- 2 介護職員（主任クラス）
- 3 介護職員（リーダークラス）
- 4 事務長、事務担当者
- 5 施設管理者（施設長）
- 6 施設管理者（理事長）
- 7 その他 具体的にお書きください：[FA]

ありがとうございました。質問は以上です。

本調査は、厚生労働省老人保健健康増進等事業「介護ロボットの活用に向けた人材育成に関する調査研究事業」の一環で社会福祉法人善光会が実施しています。調査でご回答いただきました情報は本調査の目的以外の用途で使用することはありません。ご記入いただいた内容につきましては、施設および個人が特定される形で公表することはありません。