

職員が働き続けられる環境整備とICT導入による生産性の向上

社会福祉法人スマイリング・パーク理事長 山田 一久

はじめに

当法人の始まりは、2002（平成14）年の特別養護老人ホームほほえみの園（以下、ほほえみの園）・入所者50名、ショートステイ併設の開設である。当時の年間事業収入は3億円程度で、地方の小さな高齢者福祉施設にすぎなかった。それが現在では、高齢者福祉、子育て支援、障害者福祉の3部門にわたって37事業を展開し、年間事業収入は14億円の規模にまで成長を遂げている。職員の数も40名程度から290名へと急増、課題であった離職率の高さ（2003（平成15）年は25%）も劇的に改善された。

このような事業改革を実施でき

た最大の理由は、2011（平成23）年に導入したICTの力が大きい。福祉業界ではまだまだ浸透していないといわれている最新テクノロジーに、比較的早い段階から注目したのはなぜか。それによって職員の動きや支援がどのように変わったのか。本稿では、具体的な例をあげながら当法人がすすめた取り組みについて説明する。

ICTを導入した理由

私は、ほほえみの園の2002年の開所時から勤務し、生活相談員として10年間現場で働いてきた。当時の職員は、仕事量の多さに疲弊しきつていた。介護職員として経験

を積み重ね積むほど、日々の気づきも多くなり、「記録」を書く量が増えていったのである。

「記録がしっかり残っていないければ、入所者がみえてこない」と先輩たちから指導されていた時代だ。業務日誌、介護日誌、看護日誌、申し送りノート、ケース記録、排せつ・食事・入浴チェック表、さらにヒヤリハット報告書もあれば、事故報告書もある。これらはすべて一つひとつが手書きであった。

事業所内の連絡や引き継ぎも、口頭や手書きの文書、付箋やメモ用紙で交わされていた。時間はかかるし、言い間違いや引き継ぎ漏れなどのケアレスミスも起きやすい。

こうした非効率な日常業務が慢性的な時間外労働につながり、職員モチベーションを著しく下げているのである。

職員は、決して記録を書くために就職してきたわけではない。高齢者が好きで、入所者にしつかり寄り添い介護したいという純粋な気持ちで働いているのである。そんな思いに応えるために経営管理者がまずやるべきことは、むだな業



音声入力支援システムを使うと、マイクに向かって話すだけであつという間にテキストに変換されていく

務を徹底的になくすことだと考えた。そこで、2011年に施設長に就任した時に、ICTを積極的に導入することを決意したのである。

まずは記録の電子化からスタート

まず初めに取りかかったのは、記録の簡素化だった。市販のものであるが新たなシステムを導入し、介護記録などのすべての記録を電子化したのである。バイタル、食事、水分、入浴、排せつ、リハビリ、服薬等の記録は、入所者の横で携帯端末を使って入力する。そのデータはほかの各種記録にも反映できるようにした。

基本、情報は一度入力するだけでよいので、大幅な業務の効率化となる。アセスメントと計画書の連動、ケア総合記録とナースコールの連動、リハビリ・運動機能向上マネジメントといった入所者に関する総

合情報から、介護報酬の請求管理に至るまで、すべての施設業務がひとつのシステムにまとまるように独自のカスタマイズも行った。

前述の取り組みをすすめるにあたり、コンピューターに不慣れた職員たちからの大きな抵抗もあった。「パソコンなんかできない」「入力するのにかえって手間がかかる」といった意見があった。

そのため、プリセプター制度（ひとりの新人職員にひとりの先輩がついて教育担当者になる）を設けるとと、音声入力支援システムの導入を決めた。

音声入力支援システムは、ヘッドセットなどのマイクを装着して話すだけで、自動的にテキストデータが入力されるシステムである。高度な学習機能を完備し、職員それぞれの声の特徴も読み取り、介護記録程度の文章ならば、ほぼ完璧にテキスト化する（音声認識率は

97・3%)。操作に慣れれば、キーボード入力 of 半分以下の時間で文字化することが可能だ。

こうしたサポートが効果をあげ、反対していた職員たちも、次第にICT導入が業務の軽減につながることを体感していった。

むだが減り、入所者への介護時間が増大

これだけ大きなシステムの導入には、当然費用もかかる。しかし一度に巨額の費用が必要なわけではなく、あくまで5年間のリース契約である。月々に支払う定額のリース料金など、システム導入によるコスト削減で捻出することは十分可能だ。情報はすべて施設内のコンピューターと、携帯端末からも閲覧することができるため、会議や伝達に紙を使うことはほとんどない。各ユニットに設置されていたコピー機やシレッダーも撤去し、機材のリー

ス料金や消耗品費も大幅に削減された。

さらに大きかったのが「申し送り時間」を見直し、交代時の人員の重なる時間を短くしたことである。それまでは職員同士が対面で業務の申し送りをすることが重要視されていたため、当初はかなり戸惑いの声があった。しかし、情報は見えるかたちでシステム上に共有化されているのだから、対面による申し送りにあまり時間をかける必要はなく、すべての交代時に必要なものではないと考えた。対面による申し送りの際には必ずデータをもとに行うこととしていくと、徐々に毎回対面で行う必要がないことに職員自身が気づいていった。いつの間にか申し送り時間は短くなっていき、特段の理由がない限りはシステム上の記録の確認で対応できるようになった。交代時に重なる勤務時間もなくなっていく、結果として人件

費の削減へとつながったのである。

こうしたむだの排除は、決して費用を削減するためにすすめたわけではない。何よりも大きなねらいは、職員の意識を利用者へのケアへ集中させるためであった。時間に余裕が生まれたため、入所者へのケアにかける時間を増やすことができたのである。これまで机に座り、記録を書くことに時間をとられていたが、その労力がなくなっていくと、入所者にもっと意識を集中することが可能になる。働く人が幸せを感じ、余裕がない限り、入所者や利用者とその幸せを分け与えることはできない。

ICTを導入した最大の目的は、職員の労働環境を改善することであったのである。当法人は中高年齢の職員が多く、特に彼らがより働きやすい環境をという意識があったが、結果としては特定の層の職員のみならず、すべての職員にとつての

環境整備につながった。

次々と導入をすすめたIC Tシステム

その後、当法人で導入していった
主なシステムについて紹介する。

①見守り支援システム

生体センサーシステムであり、リ
アルタイムモニターにより、すべての
入所者の様子がイラストでわかる



リアルタイムモニターを見れば、すべての
入所者の状況が一目瞭然だ

ようになってきている。睡眠中、覚醒、
離床、起き上がり、呼吸数等がリ
アルタイムで把握できる。このシステ
ムの導入により、何か起こっている
との確証なく見守りのために部屋
を訪れることや、巡回の回数を減
らすことができた。体調変化をスピ
ーディーに察知することも可能と
なり、夜間勤務者の精神的ストレス
の低減につながっている。

②多職種連携情報共有システム

看護師が携帯端末で入力した体
温、血圧、脈拍などの利用者に関
するデータが、リアルタイムにケア
マネジャー、かかりつけ医、薬剤
師、介護福祉士等に共有される。
すべての書類はクラウド上に一元
管理され、帳票類の作成も自動で
行われる。

③ケア・コミュニケーション

慶應義塾大学理工学部システム
デザイン工学科の満倉靖恵研究室
が企業と協働して研究・開発した
ものである。介護されている側の気
持ち、感覚がわかるようになるこ
とをめざしている。人間がもつてい
る5つの感性の度合い（興味がある
か、好きだと感じているか、集中し
ているか、ストレスを感じているか、
眠気があるか）を脳波から測定し、
入所者の反応をグラフで確認でき
る。職員の一方的な理解ではなく、
実証データに基づいたケアを提供
することにつながる。

これらは、当法人が導入したシス
テムのほんの一部にすぎない。さま
ざまな企業や大学とタッグを組
み、みんなが「幸せ」になるための
最先端テクノロジーの研究や導入
に、今後も積極的に取り組んでい
く予定である。

AIのもつ可能性と これからの介護

介護職員の人材不足が叫ばれて久しい。団塊の世代が後期高齢者になる2025年には、約35万人の担い手不足になると予測されている。このままでは高齢者福祉施設・事業所が、介護サービスそのものを提供できない深刻な事態に陥ってしまうだろう。今こそ私たちは抜



Whill の操作はスマートフォンでも可能であり、介護者が車椅子と並んで進むことができる

本的な改革案を掲げ、離職率が低く、やりがいをもつて働けるような職場づくりを始める必要がある。

そのためには、ICTが非常に大きな力となる。時代とともに、テクノロジーの世界も進化を遂げている。これからは人工知能(AI)がさらに進化し、人間の行動さえも補完する時代がやってくるともいわれているのだ。

例えば、Whillという次世代型電動車いすがある。当園でも、職員がそれをスマートフォンで操作しながら「寄り添って歩ける」機器として導入している。非常に乗り心地もよく、高齢者が自動車の代わりに町を移動する新しい交通インフラにもなり得る。パーソナルモビリティである。

さらに発想を広げてみる。ケア・コミュニケーションで実現した「脳波から人間の意思を測定」する技術を併用すれば、「希望する場所に

自動的に動いていく」Whillが完成する可能性もある。

ケア・コミュニケーションの開発チームも、この考えには興味・関心を示している。最先端のテクノロジーを活用すれば、夢のようなシステムも実現するかもしれない。

福祉事業を行う組織の経営管理者は、こうした進化にもっと敏感であるべきだと思う。スイッチひとつで動くもつと使いやすい機器が開発されれば、介護に携わるすべての人がICTを使いこなすこともできるはずだ。その頃には、職場環境はさらに改善され、入所者たちの満足度もさらに向上していくことだろう。そのためにも今、私たちはできる限りの環境(ハード・ソフト)を整備しておく必要がある。