

『ケーススタディから学ぶ 導入プロセス』 【資料②】

令和3年1月12日(火)

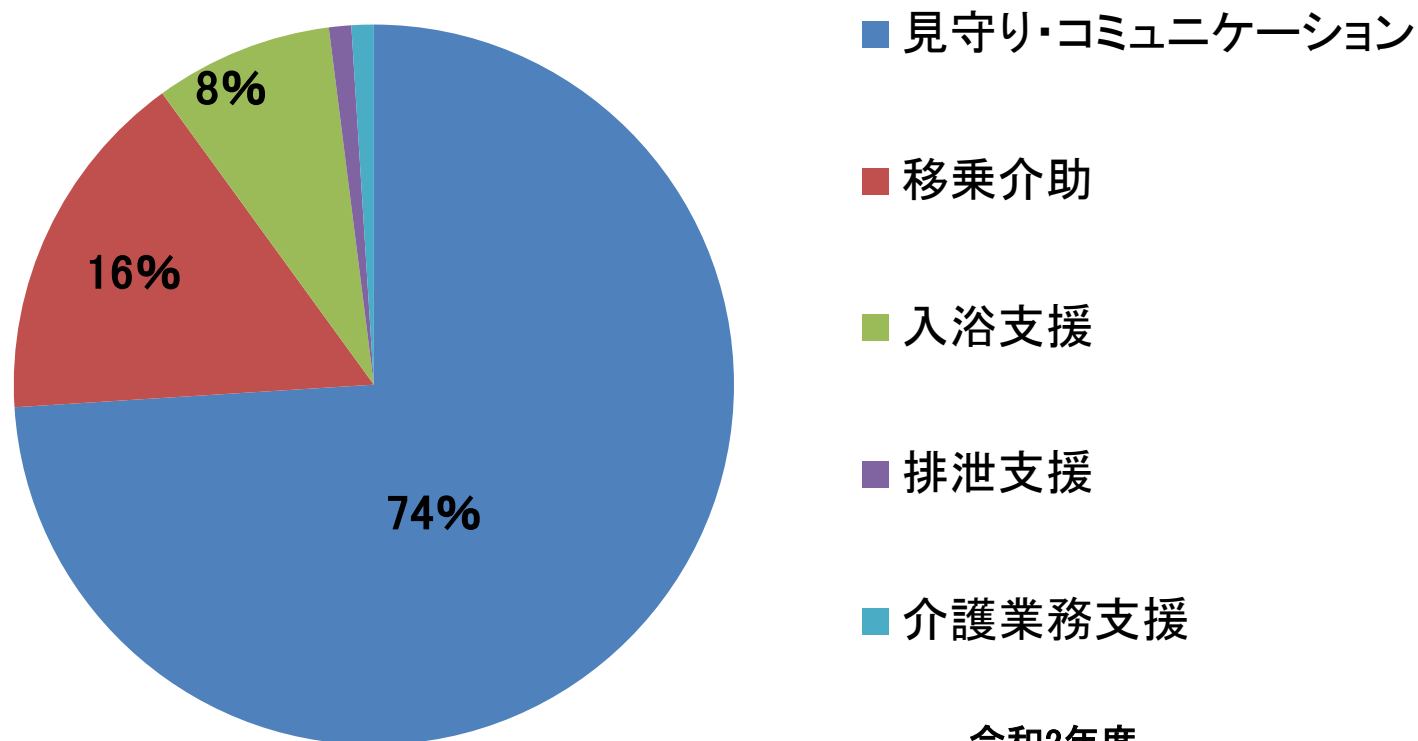
公益社団法人 かながわ福祉サービス振興会
ロボット・ICT推進課 得永 真人

・・・目次・・・

1. 最近のトレンドについて
2. ケーススタディ①(介護ロボットの導入について)
3. ケーススタディ②(ICTの導入・活用について)
4. 施設における介護ロボット・ICTの
導入・活用ポイント

1. 最近のトレンドについて

ニーズはここにある！実績から見た 令和2年度神奈川県の場合（介護ロボット）



令和2年度
公益社団法人かながわ福祉サービス振興会調べ

ケースから考える！介護事業者の 介護ロボット・ICTにおけるトレンド

(これまで)

自治体や省庁が提供する補助金や助成金で、導入する傾向が高い。

補助金があるから導入をしていた？

(最近の傾向)

現場において環境は整いつつあるが、いまだ課題が山積している。
効果的に活用し、質の高いサービスの提供や人材育成につなげること、人材不足や育成不足が叫ばれている中、法人や施設、事業所では業務効率化・生産性を上げることを目的に介護ロボット・ICTの導入や活用の傾向が強くなった。

PDCAを意識した導入計画を策定するようになった。

ケースから考える！介護事業者に求められるロボット・ICTとは！？

- ①導入に対して抵抗がある職員や職種に対しても快く受け入れてもらえる介護ロボット・ICTであること。
 - ②煩雑な施設業務について、介護ロボットやICTの導入と活用を通じて、業務改善や効率化が図れるものであること。
 - ③若手や経験の浅い職員に対しても介護ロボットの活用において活躍の場を創り出すことができる介護ロボット・ICTであること。
- ①～③は補助金や助成金を活用して導入することが前提。
他にも価格帯や汎用性、提供するメーカーの姿勢等が求められる。

ケースから考える！介護事業者に求められるロボット・ICTとは！？

☞いかに**使いやすいか、分かりやすいか**。実際に現場で使用するスタッフに合致した機器を提供できているか。

☞使用する介護ロボットやICTについての**効果が使用する前から事業所やスタッフ側に示されているか**。

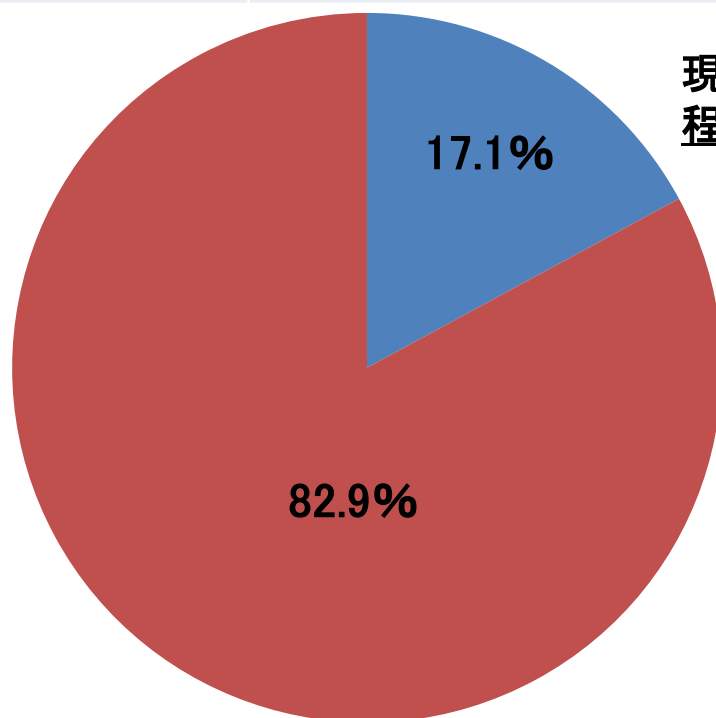
☞介護人材の確保や育成が困難な中、サービスの質の向上に効果があるだけではなく、**使用する人材の活躍の場としても有益であるか**。
付加価値があるか。



1. 最近のトレンドについて (参考)

介護ロボットの導入について(神奈川県)

	件数	比率
導入している	80件	17.1%
導入していない	387件	82.9%



現状(平成30年度時点)では、全体の2割程度の導入実績に止まっている

■ 導入している
■ 導入していない

平成30年度
公益社団法人かながわ福祉サービス振興会調べ

介護ロボットを導入しない最大の理由

	件数	比率
価格が高い為	147件	42.1%
費用対効果が見込めない為	50件	14.3%
介護ロボットを扱える人材の育成・体制が不十分である為	44件	12.6%
安全性・信頼性が分からない為	41件	11.7%
準備・操作・片付けに手間がかかる為	14件	4.0%
保管スペースがない為	12件	3.4%
補助金が少額である為	6件	1.7%
その他	35件	10.2%

- ・事業所単体での決定権がない
- ・導入したいロボットが見当たらない
- ・必要性を感じない
- ・人材を確保することに重点を置いている

平成30年度
公益社団法人かながわ福祉サービス振興会調べ
N=349

ロボットの考えられる導入理由と課題

介護業務	導入理由	ロボットでは業務代替が出来ない課題とは！？
見守り支援	・夜間、緊急時における人手不足 ・不穏な行動への対応	・実際に目視で確認をしていない為の安全面の不安
移乗・移動支援	・腰痛などの肉体的に負担大 ・日常のあらゆる局面にて発生	・コミュニケーションが取れない ・介助中に異常に気付くことが出来ない
排泄支援	・利用者の恥ずかしいという心理を気遣う	・排泄物から健康面のチェックが出来ない
入浴支援	・滑るなどの安全面を気遣う ・利用者の恥ずかしいという心理を気遣う	・コミュニケーションが取れない ・個人毎の体格差、湯温調整が出来ない
食事・服薬支援	・他の業務と異なり時間をずらすことが出来ない	・ロボットでは利用者ごとに異なる対応が出来ない
コミュニケーション支援	・個別ケアにおける人手不足 ・レクリエーション等の対応	・ロボットだけでは人手不足の解消までは至らない
介護業務支援	・介護記録等の対応への負担大	・見守り、移動移乗、排泄など様々な分野に関わる為、集約が難しい

2. ケーススタディ①

(介護ロボットの導入について)

【導入・活用の目的を明確に】

ロボット・ICTの導入ありきではない！質の高いサービスを提供し、利用者満足度を向上させる為の手段！

【1】生産性向上・業務改善を図る為に施設でロボット・ICTを活用したい。職員が納得して活用するにあたってどのような方法で推進していくのか。

【2】ロボット・ICTの導入に際しては、特に変化を嫌うスタッフに対して、どうベクトルを合わせて、導入・活用へつなげるか。

【ケース①②共通の前提条件】

舞台となる組織は、介護老人福祉施設、短期入所生活介護、デイサービスを運営する社会福祉法人で、職員数は約100名。

介護ロボット・ICTの導入、活用を図る目的は、**職員の負担軽減と、提供する介護サービスに変化をもたらすこと**である。現在は介護ロボットの活用については職員の半数以上が反対の模様。特に年配の人は抵抗があり、触りもしない。ベクトルを同じくして納得感を持って活用してもらう為にはどうしたら良いか。

一方で、一定数ある離職にも悩まされており、**職員の負担が今以上に増えないようにし、業務が軽減できることを目的に導入と活用を進めたい。**変化嫌いの職員どう対応していくかを学ぶ。

【ケース①】

施設は約100名のスタッフが稼働し、現段階では、入居定員に対してサービスを提供するスタッフは充足している。

しかし、職員個々のレベル差が大きく、OJTを実践するにあたっては、指導内容において統一が取れてない。

スタッフの年齢も10～70代と幅広い。

これまで体重がある利用者への移動支援に対して、2名での介助を行っていた。

他の支援業務もあり、スタッフの身体への負担が大きい為、管理者として介護ロボットなどの活用でスタッフの身体的な負担軽減を図りたいと思っている。

一方で、変化を嫌うスタッフ間では、介護は人が介在しなくてもいいのかといった声も根強くある。

【ケース①】続き

ロボットの導入を推し進める40代の男性管理者Aに対して、50代の男性スタッフBから、現在のスタッフで十分に対応できているのに、介護ロボット（移乗支援）の導入は必要か？との意見が出された。他にも10年以上の現場経験のある50代の男性スタッフCからも、「2名で利用者を移乗すればロボットを入れる必要がない」との意見が出された。

両名は明らかに導入に際して難色を示した。

これまでも新たな取り組みに対しての異論・反論に対しても、Aは真摯に向き合い、時間をかけて話し合いをし、取り組みを実践してきた。

人材不足や業務が多忙な状況の中、ロボットやICTの活用が求められている中、スタッフに受け入れてもらう為にはどうしたら良いでしょうか。

【ケース①】を読んでグループディスカッションしましょう。

👉 管理者が介護ロボットの活用を考えている理由はなぜでしょうか。

👉 なぜスタッフB,Cは介護ロボットの導入に反対したのでしょうか。また彼らは今回の件に限らず、管理者に対して異を唱えることがありました。なぜそうなるのでしょうか。

👉 全員に納得して介護ロボットを活用してもらうためにはどうしたら良いのでしょうか。

【ケース①】グループディスカッションの解答例

☞介護業界全体を取り巻く現状について、管理者、各スタッフで共有する。少子高齢化、就業人口減少、人材の確保や育成不足、結果としてサービスの低下が考えられる中、ロボットの活用は有効な手段ではないか。

☞自分たちの施設の状況や課題について共通認識を持つことで、ベクトルを同じくして、目標・目的達成の為に必要なツールであるとの見解に至るか。

☞当施設において不安のあるサービスは何か？例えば移乗か、排泄か、入浴か、見守りか、補うためには何か必要か？施設の課題解決の為にツールであること、導入ありきではない。

3. ケーススタディ② (ICT導入・活用について)

【ケース②】

これまで当法人では、職員定着率の低さ、残業が多い、有休を消化できない、一定の職員しか知らない情報があり休むと様々な業務に支障が出るなどの課題があった。

30代管理者Aさん（男性）は意識改善だけでは解決に至らない、その為に業務のICT機器化を提案した。

これまでデイサービスでは連絡帳を手書きで書いていたが、職員が午後に2時間以上かけてべったりと書いていた。

ICTの活用、具体的には連絡帳の作成に「定型文」を使うことで効率化が図れると説明し、ICT導入を掲げたが、抵抗・反対にあった。

「利用者へのサービスが充実する」と説明をしたが、30代パートBさん（女性）、50代パートCさん、Dさん（いずれも女性）が特に強い反対の意思を示した。

【ケース②】続き

3名のパート（B,C,D）はいずれも5年以上の勤務実績があり、リーダーよりもデイサービスでの経験は長い。ゆえに発言力や他のスタッフへの影響力もある。

リーダーはデイサービスでは日々のケアはもちろん、送迎もあり、業務が多岐に渡る為、ICTの導入と活用で、業務の効率化のほか、利用者と接する機会が増えて、質の高いサービスを提供できると熱く訴えた。

しかし、新たなソフトを導入することで「大変になる」「負担になる」といった認識が強く、3名のうち一人（Dさん）は「辞める」とまで申し出た。

管理者として、B,C,Dへの対応について、またICT機器の導入について施設内にどう推し進めていくか。

【ケース②】を読んでグループディスカッションしましょう。

☞ 経験豊富で、現場での発言力が強い抵抗勢力（3名）に対して、どのように指導したら良いでしょうか。

☞ 3名のスタッフはなぜ導入に反対しているのでしょうか。理由を考え、管理者の立場で指導するとしたらどのような内容になるかを考えてみましょう。

懇切丁寧に説明をし、歩み寄ってもそれでも受け入れてもらえない時にはどうすれば良いかについても併せて検討しましょう。

【ケース②】グループディスカッションの解答例

☞ 直接現場において抵抗勢力と対峙するのはリーダーや管理者となる。抵抗勢力に対して適切な対処法は何か、どうすべきかを考える。**対立構図を作るのではなく、導入や活用することによって業務改善やその先の効果についてもお互いが理解する。**

☞ ICT導入や活用の意義や効果についてこういった説明を期待するか。**操作方法はもちろん、使用することへの不安払しょくを心掛ける。**

☞ 反対するスタッフの意見を真摯に受け止める。その上で、質の高いサービスの提供に必要なことは何か、ICTの導入や活用はどう結びつくかを粘り強く訴える。

4. 施設におけるロボット・ICTの導入、活用ポイント

これからは「一億総介護」

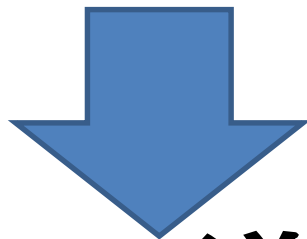


生産人口の減少により、
介護職に限らず労働者自体
が減少傾向にある。

高齢者は増加傾向にある
為、介護人材の不足が深刻
である。

介護ロボット・ICTの活用は 福祉の現場では不可欠

現場スタッフの理解と、適切な使用方法を習得することが
大変重要である。



ロボット・ICTの導入・活用の
プロセスを理解し、事業所と
連携し実践、支援する。

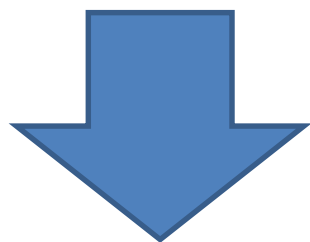
導入・活用の

プロセスと

ポイントとは！ ?

STEP1 目標設定

ロボットの導入において、目標を設定する。



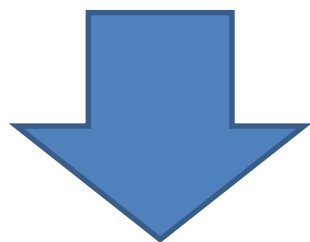
使用者リストアップ

管理者・スタッフ間の課題共有

使用場面を検討

STEP2 情報収集

ロボットの導入において有益な情報をできる限り収集する。



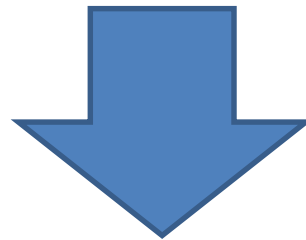
補助金情報

費用対効果を事前に検討

効果・便益の検証

STEP3 導入計画

導入するにあたり、受け入れの体制、使用計画の策定を行う。



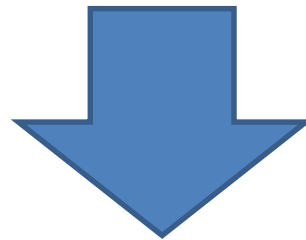
スタッフ確保

使用計画とトレーニング体制

使用後の評価

STEP4 導入

ロボットの運用について研修や教育を行う。



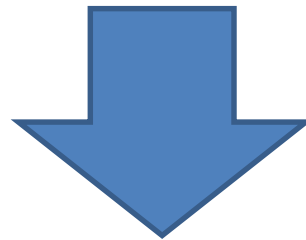
搬入日決定

出来る限り全スタッフへの教育

使うことを共有

STEP5 運用

ロボットの運用についてはPDCA
サイクルを常に回していく。



途中の評価

運用の見直しは当たり前

事例を参照

STEP 1 目標設定

	内 容
1	<u>介護ロボットの特性</u> を知る。
2	介護ロボットを導入して、 <u>何を実現させたいのか</u> を検討し、目標を設定する。 → <u>使用候補者(利用者)</u> をリストアップ →使用候補者の、 <u>具体的な課題を解決し、どういった効果を期待するのか</u> を検討 →使用候補者の <u>状態を確認し、どの場面で活用するか</u> を検討
3	管理者及び現場スタッフで「 <u>課題と目標</u> 」を共有。

STEP 2 情報収集

	内 容
1	介護ロボットで何ができるか、どのような方法で使えばいいのかを学ぶ。
2	<u>導入資金はどれ位かかるのか</u> を把握する。
3	導入に際して <u>補助金等</u> を活用できるかを確認する。
4	介護ロボットを導入することで、 <u>どのような効果、便益が期待できるのか</u> を十分に理解する。
5	実際の介護施設での導入事例などから情報を収集し、費用対効果を確認する。

STEP 3 導入計画

	内 容
1	<u>介護ロボットの運用スタッフを確保する。</u>
2	<u>介護ロボットの受け入れ体制を整備する。</u> →運用スタッフに求められる知識の確認 → <u>設置場所、使用スペース、保管場所等の確認</u>
3	<u>導入後のトレーニング計画を立案する。</u> →ロボットのメーカーの協力を得ながら、運用技術習得の為の研修・訓練計画の策定
4	<u>使用計画及び評価計画を立案する。</u> → <u>誰を対象に、どのように使用するのか</u> → <u>どのような評価基準で誰が評価をするのか</u>

STEP 4 導入

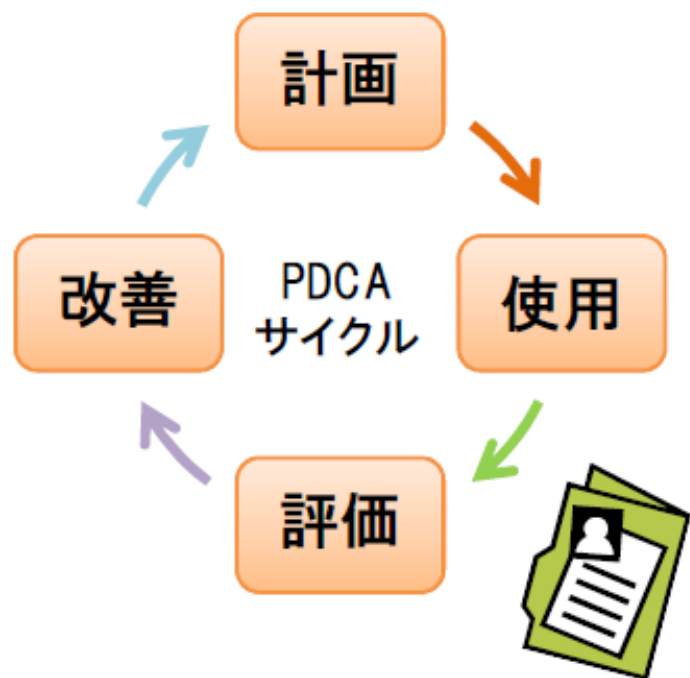
	内 容
1	<u>受け入れ体制を確認した上で、導入（搬入）日を決定する。</u>
2	導入時にメーカーが実施する <u>使用説明会を受講し、その内容を理解する。</u>
3	<u>全職員を対象とした教育研修を実施する。</u> →ロボットを活用することへの理解 →ロボットの性能及び使用方法 →活用する為のノウハウ →故障等への対応

運用スタッフだけではなく、全スタッフを対象とした教育研修を開催することが望ましい。

STEP 5 運用

	内 容
1	使用計画にしたがって使用する。
2	<u>PDCAサイクルを回しながら、常に運用方法を見直す。</u>
3	評価計画にしたがって評価を行う。 →介護者の負担軽減、本人の自立支援、ケア環境の改善など
4	繰り返しPDCAサイクルを回し、事業所にとって最適な運用方法を追求する。
5	メーカーや他の導入施設との <u>意見交換等を積極的に行う。</u>

介護ロボットの導入 3つのポイント

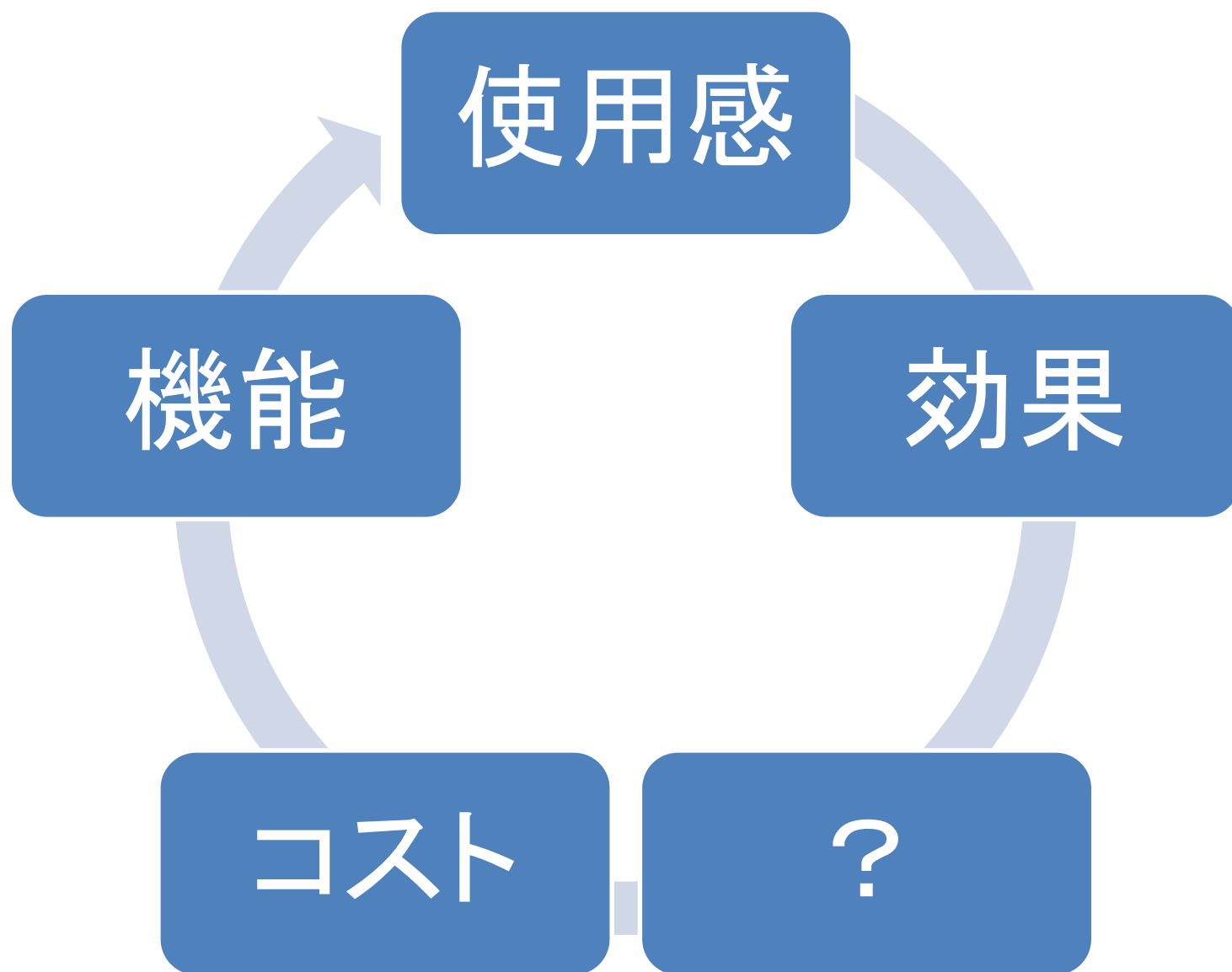


1 導入目的をはっきりさせ、
情報共有を徹底する！

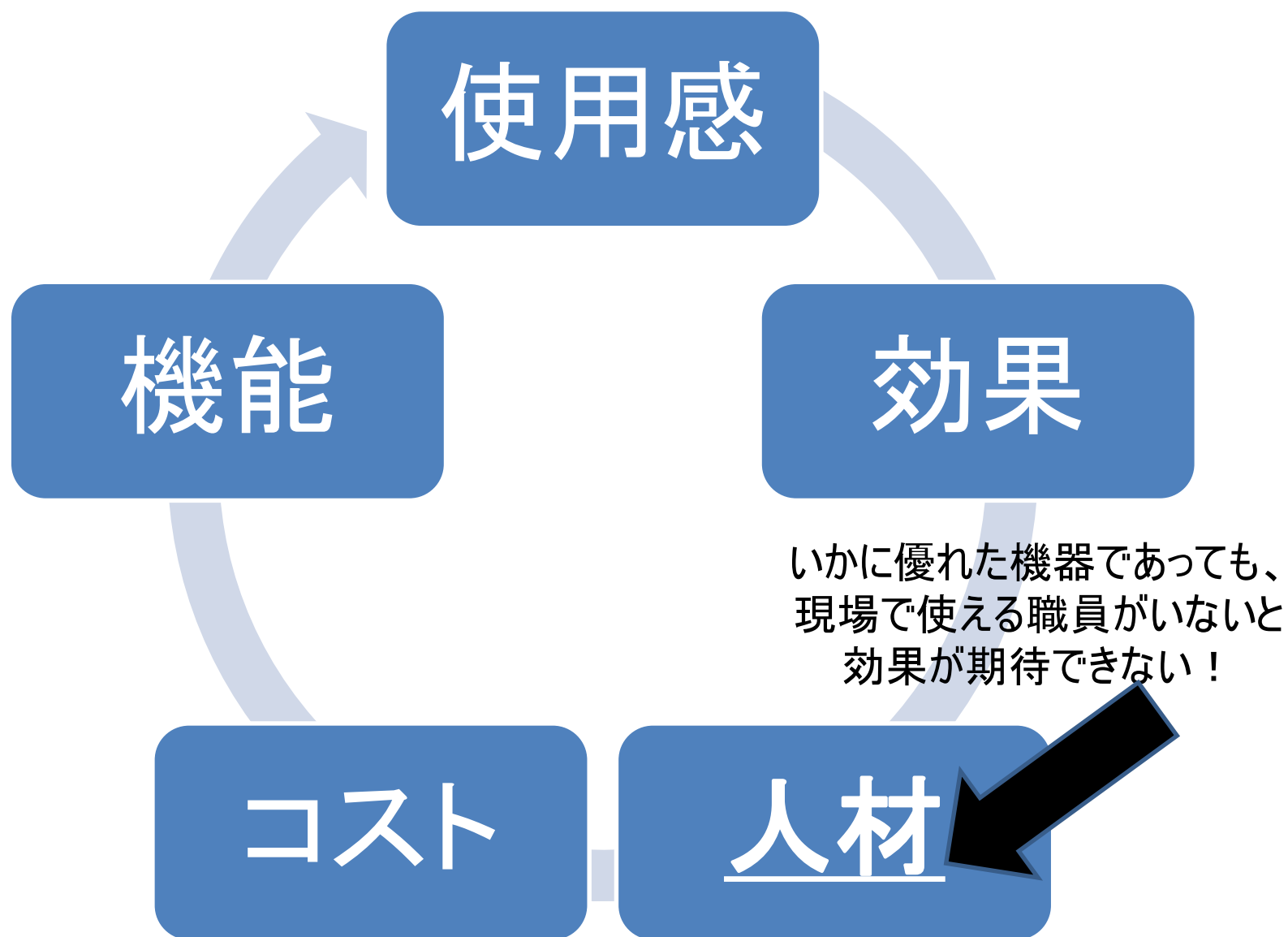
2 運用・活用方法について
継続的に学習する！

3 PDCAサイクルを回しながら
最適な運用方法を追求する！

新たな機器導入における留意点とは？



新たな機器導入における留意点とは？



介護ロボット・ICT 導入と活用における 課題とは何か？

提供する側の課題

◆ 好事例や有効なエビデンスは取得したが…

☞ 例) 思うような成果が得られていない…

◆ 介護事業所との接点が限られている…

☞ 例) 有効な活用法やメリット、事例検証に課題がある、本当の困りごとが分からない…



◆ 価格帯、汎用性に課題がある…

☞ 例) 初期投資やコストの都合上、特に高額な機器については実際の導入においては補助金や助成金によるところが大きい…

使用する側の課題

◆介護ロボット・ICTの活用において…

☞効果的な活用法について法人・事業所内での情報共有ができていない。

◆介護ロボット・ICTの活用において…

☞人材育成や組織体制づくり、教育が十分でない。

◆介護ロボット・ICTの活用において…

☞未だに抵抗がある。



課題解決に向かって

介護・障害
事業所

```
graph LR; A[介護・障害事業所] --> B[ ]; B --> C[ロボットメーカー等]; C --> A;
```

The diagram illustrates a cyclical relationship between two entities. On the left, a dashed blue box contains the text '介護・障害事業所' (Nursing/Disability Business). On the right, a solid blue box is empty. At the bottom right, another dashed blue box contains the text 'ロボットメーカー等' (Robot Manufacturers, etc.). A large blue arrow points from the top-left box to the top-right box, and another large blue arrow points from the bottom-right box back to the top-left box, forming a loop.

ロボット
メーカー等

課題解決に向かって

介護・障害
事業所

- ・意見交換
- ・プレゼンテーション
(できれば全スタッフ)

- ・機器の実証実験
- ・現場スタッフへの
ヒアリング
- ・提案、どうすれば
導入に至るか…

ロボット
メーカー等

【お問い合わせ】

(事務局)

公益社団法人 かながわ福祉サービス振興会
介護・生活支援ロボット普及推進協議会 事務局

〒231-0023

横浜市中区山下町23番地 日土地山下町ビル9階

TEL 045-662-9538 FAX 045-671-0295

(担当)ロボット・ICT推進課課長 得永

email tokunagam@kanafuku.jp