

介護現場を取り巻く ロボット・ICT利活用の 現状について

公益社団法人かながわ福祉サービス振興会
経営支援課 課長 得永 真人

法人概要

名称	公益社団法人かながわ福祉サービス振興会 
所在地	〒231-0023 横浜市中区山下町23番地 日土地山下町ビル9階 TEL:045-671-0294 FAX:045-671-0295
目的	高齢者や障害者が心身の健康を保持し、自立した日常生活を営むことができるよう、地域福祉サービスの振興と質の向上を図るとともに、子育て支援を推進することにより地域福祉の増進に寄与することを目的とする。
設立許可 年月日	平成24年4月1日 (平成9年3月31日に設立した社団法人かながわ福祉サービス振興会から上の期日に公益社団法人に移行)
会員数	227社(正会員:56、賛助会員:137、県市町村会員:34) (令和3年4月1日現在)

事業内容

- 介護・福祉サービスに関する情報の提供
- 介護・福祉サービス評価の推進
- 介護・福祉に関する各種相談
- 介護・福祉人材の確保及び育成
- 介護・福祉に関する調査研究
- 介護ロボットの普及推進
- 指定情報公表センターの業務
- 指定調査機関の業務
- 行政機関その他の関係団体との連携並びに介護・福祉の振興施策等に関する提言
- 指定市町村事務受託法人にかかる要介護認定業務
- 高齢者及び障害者の社会参加並びに就労支援に関すること
- その他公益目的を達成するために必要な事業



本題の前に！

介護現場を取り巻く現状について

2025年
問題

人口減少

人材不足

育成不足

サービスの質の低下



介護関連職種における有効求人倍率

	看護師等	医療技術者	介護職
2018年度	2.59	3.36	4.47
2019年度	2.25	3.16	4.31
2020年度	2.62	3.43	4.15

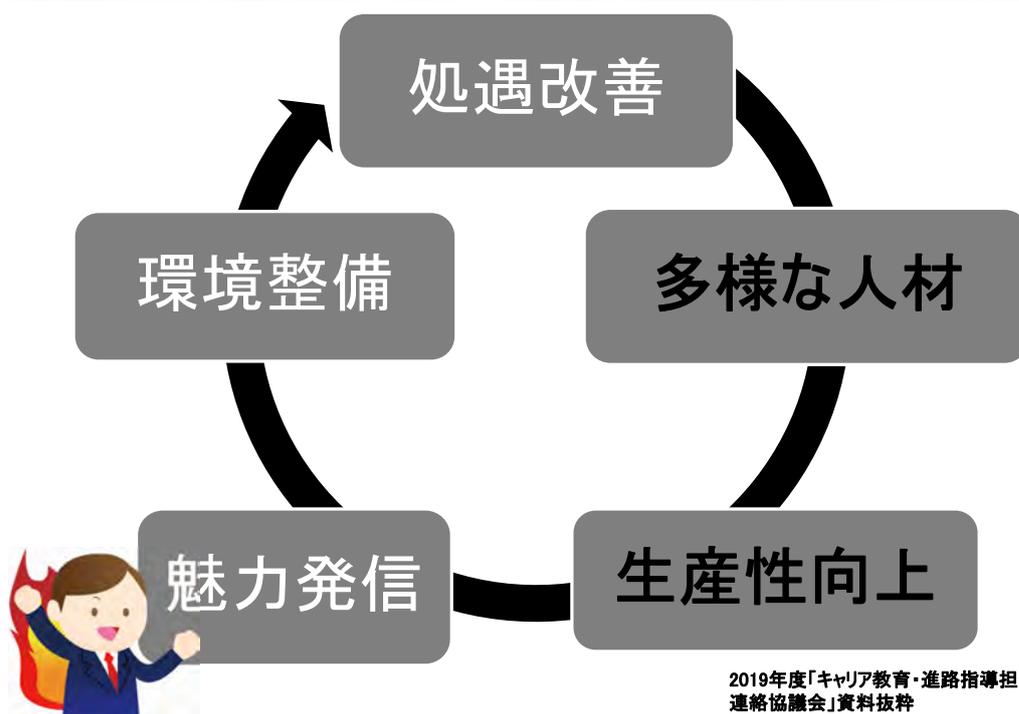
【出典】厚生労働省 一般職業紹介状況ほか



人材の確保が急務！

国や自治体も 対策を講じている！

総合的な介護人材確保対策



①多様な人材の確保・育成

入門的な知識・技術の習得
を目指す研修をおこなう。



すでに実施

未経験者への不安払しょく

対策を講じている

②生産性向上のために

ロボット、ICT活用推進の加速
化を支援する。



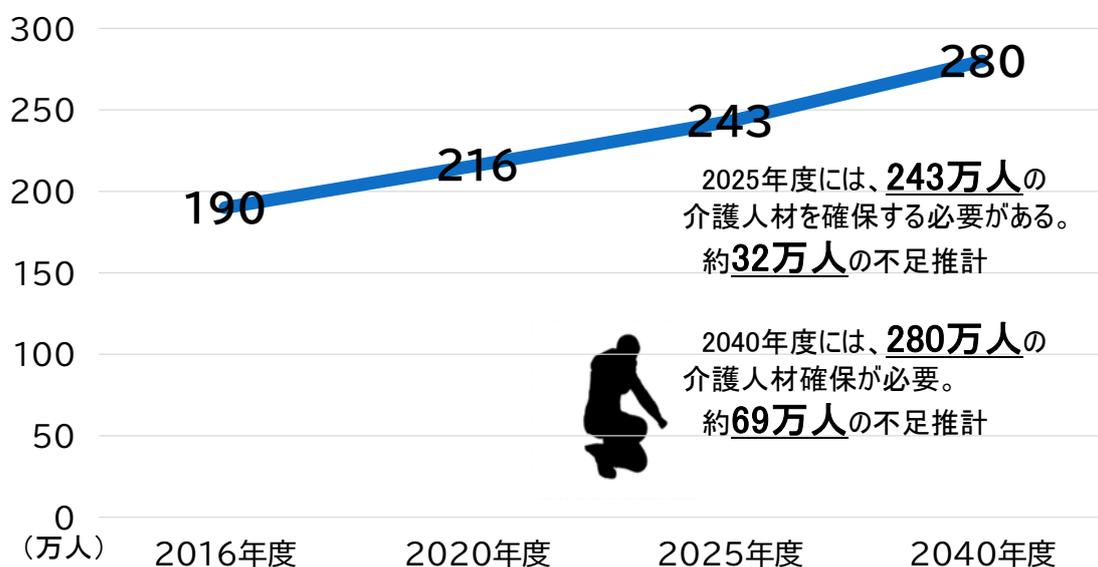
すでに実施

ガイドラインの作成

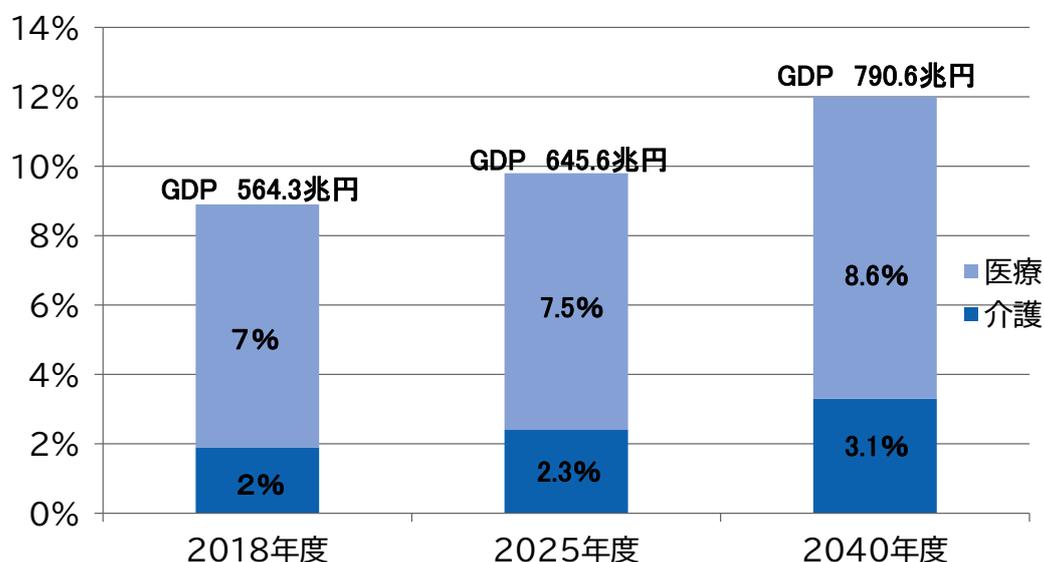
対策を講じている

しかし実際は・・・

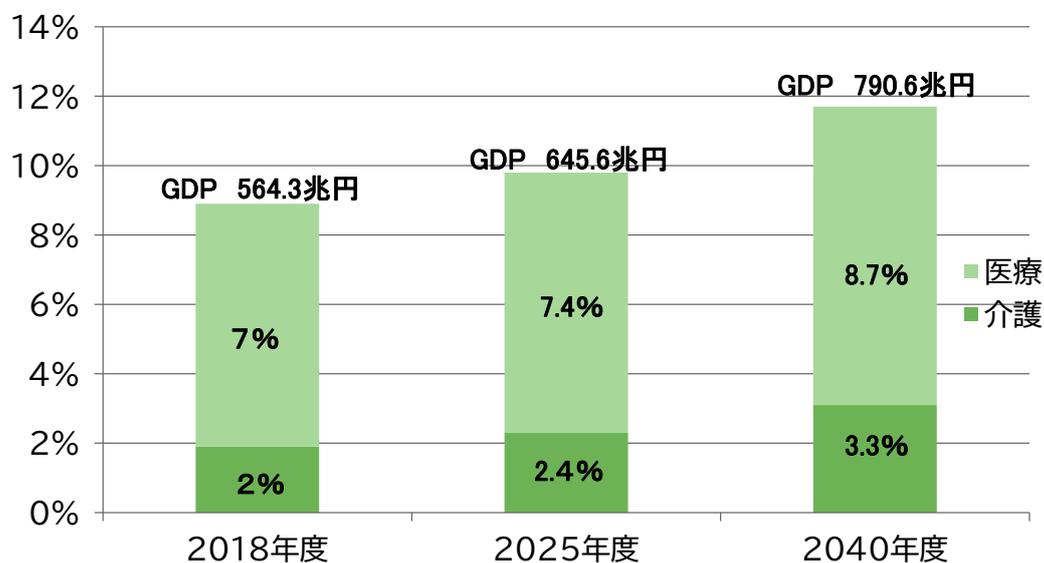
第8期介護保険事業計画に基づく介護人材の必要数



医療・介護給付費の見通し (現状投影) GDPに占める割合



医療・介護給付費の見通し (計画ベース) GDPに占める割合



・・・目次・・・

1. 神奈川県介護ロボット・ICT導入支援事業補助金について

2. 介護ロボット・ICT活用事例について

～ケーススタディ～ 導入・活用ありきではない

- ① ケーススタディ(初めての介護ロボット導入について)
- ② ケーススタディ(ソフトの導入をしたいが・・・)
- ③ ケーススタディ(介護ロボット導入・活用について)
- ④ ケーススタディ(ICT導入・活用について)
- ⑤ ロボット・ICT活用における施設の人材育成について





**1. 神奈川県
介護ロボット・ICT導入支援事業
補助金について**



本題の前に！

最近のトレンドについて (参考)

全国の傾向は！？

【令和2年度の場合】

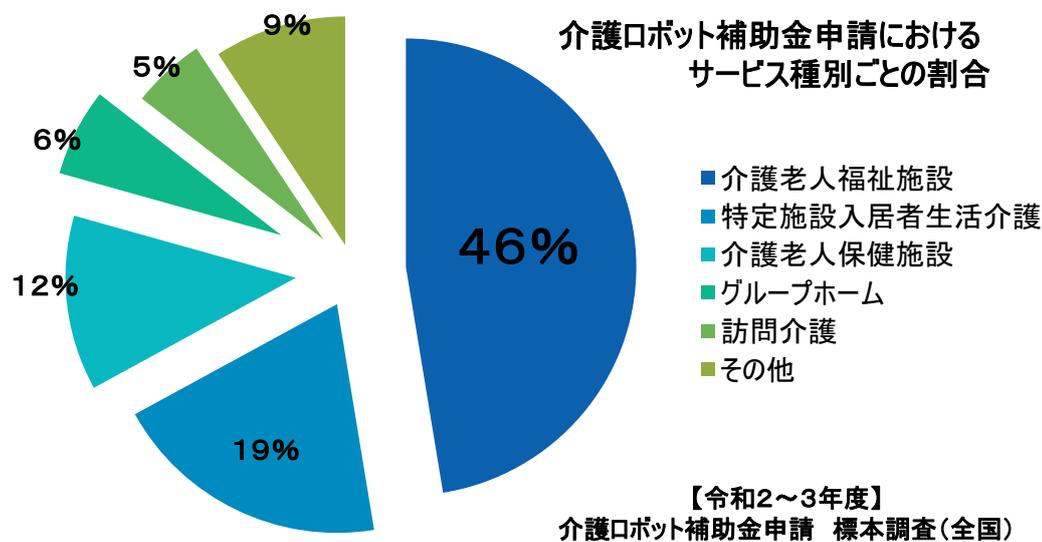


介護ロボットの導入について(全体)

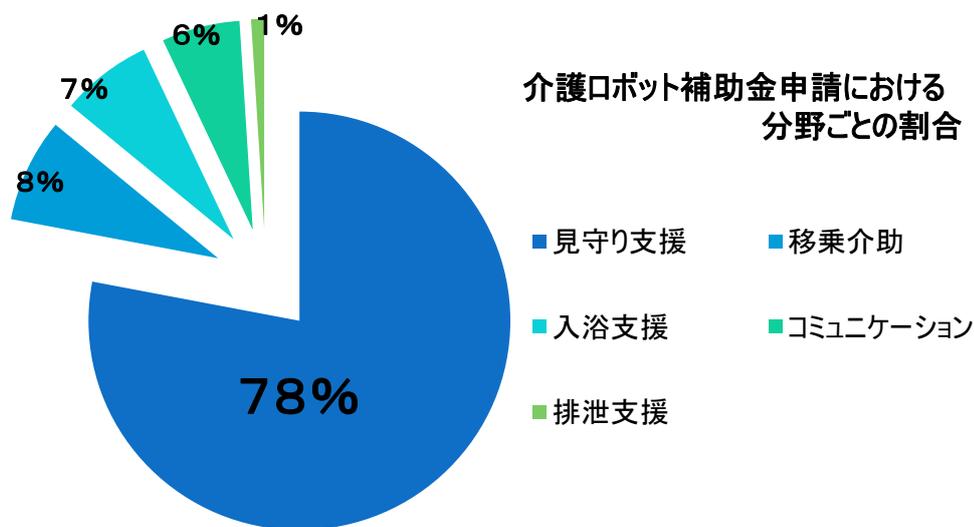
	機種	比率
導入している	見守り・コミュニケーション	3.7%
	入浴支援	1.8%
	移乗介助(装着型)	1.5%
	介護業務支援	1.3%
導入していない		80.6%
	導入している比率	導入している機器
訪問系	13.8%	移乗介助ほか(0.6%)
施設系(入所系)	39.1%	見守り・コミュほか(16.6%)
施設系(通所系)	14.8%	入浴支援ほか(1.5%)

令和2年度介護労働実態調査【公財】介護労働安定センター】

介護ロボットの補助金申請の傾向！？

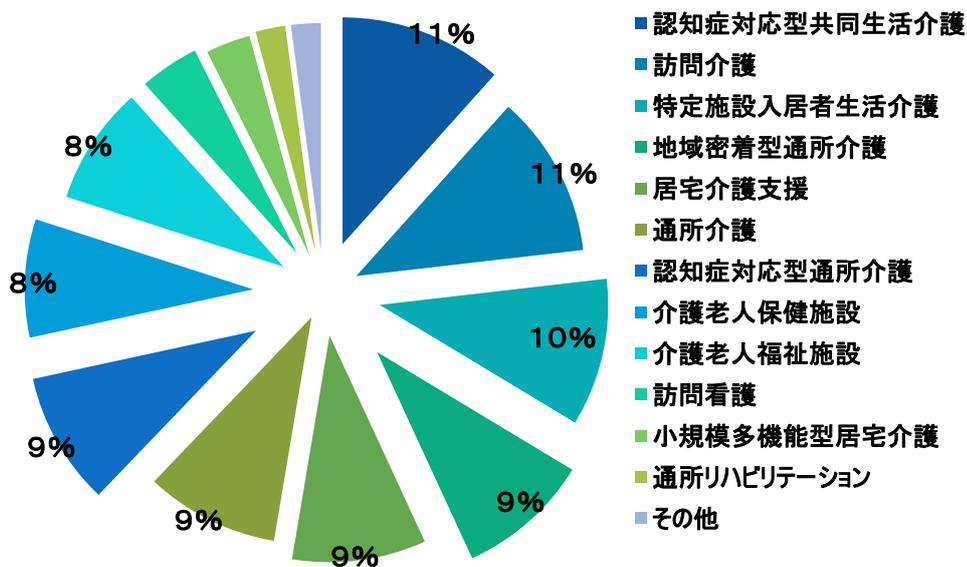


介護ロボットの補助金申請の傾向！？



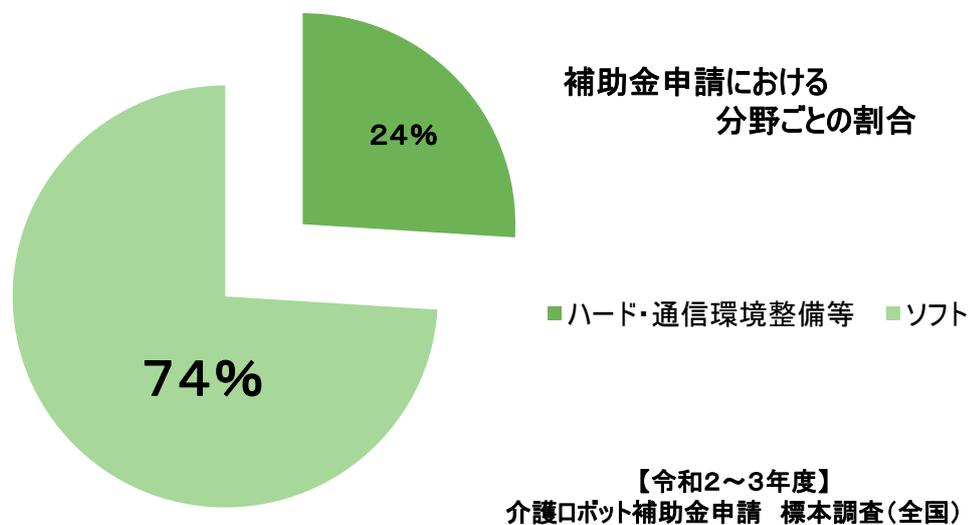
【令和2～3年度】
介護ロボット補助金申請 標本調査(全国)

ICT補助金申請の傾向！？



【令和2～3年度】
介護ロボット補助金申請 標本調査(全国)

ICT補助金申請の傾向！？



神奈川県では！？



少し前のデータですが、
現場における介護ロボットに対する
受け止め方をまとめてみました。

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

いざ本題へ！

令和4年度 神奈川県介護ロボット 導入支援事業費補助金

「介護ロボット導入支援事業費補助金」は、神奈川県地域医療介護総合確保基
(介護分)事業費補助金の1つとして位置づけられた、神奈川県高齢福祉課を主管
とする補助金です。

【目的】

新たな技術を活用した介護ロボットは、介護従事者の身体的負担の軽減や業務の
効率化など、介護従事者が継続して就労するための環境整備として有効ですが、価
格が高額等の課題があります。

そこで、広く一般の介護事業所による取組の参考となるような先駆的な取組について
支援を行うことで、介護環境の改善に即効性を持たせるとともに、介護ロボットの普及
を促進することを目的とします。

【参考】

神奈川県 高齢福祉課 介護ロボット普及推進センター事業

<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/u6s/cnt/f420373/index.html>



令和4年度 神奈川県ICT 導入支援事業費補助金

「ICT導入支援事業費補助金」は、神奈川県地域医療介護総合確保基金（介護分）事業費補助金の1つとして位置づけられた、神奈川県高齢福祉課を主管とする補助金です。

【目的】

介護分野における生産性向上は職場環境の改善や人材確保の観点から重要な課題であり、ICT化については特に介護記録・情報共有・報酬請求等の業務効率化につながるものです。

また、新型コロナウイルスの感染経路の遮断という観点から、対面での面会を制限し、ICTを活用したオンライン面会を行うことが望まれています。

そこで、介護事業所におけるICT導入を支援することにより、介護分野におけるICT化を抜本的に進めることを目的とします。

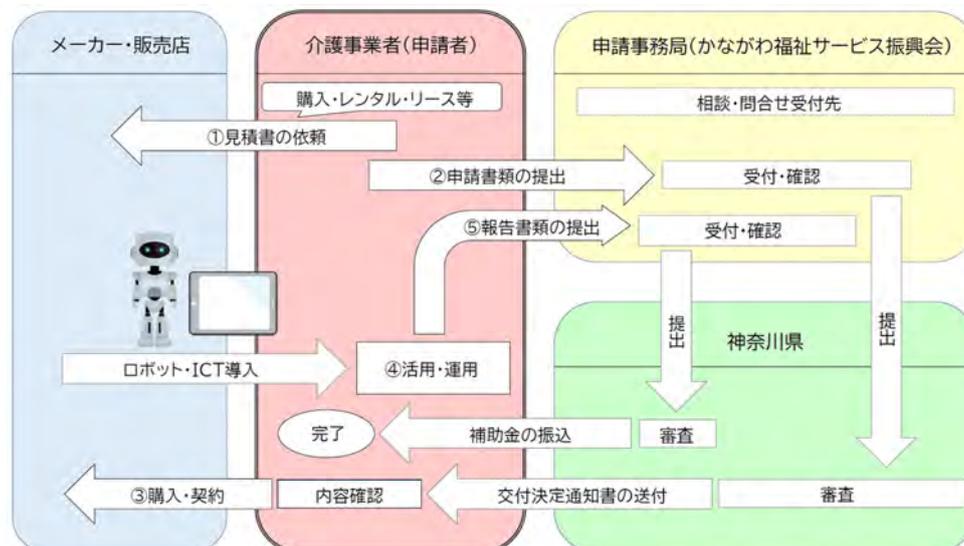
【参考】

神奈川県 高齢福祉課 介護ロボット普及推進センター事業

<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/u6s/cnt/f420373/index.html>



申請の流れ



【介護ロボット導入支援事業費補助金 交付対象者】

神奈川県内の介護保険法による指定または許可を受けている

- ①居宅サービス事業者
- ②地域密着型サービス事業者
- ③介護保険施設

特定施設入居者生活介護

- ・有料老人ホーム
- ・サービス付き高齢者向け住宅
- ・軽費老人ホーム
- ・養護老人ホーム

- 【対象外】
- ・居宅介護支援事業者
 - ・介護予防サービス事業者
 - ・地域密着型介護予防サービス事業者
 - ・介護予防支援事業者
 - ・居宅療養管理指導
 - ・福祉用具貸与および特定福祉用具販売

【ICT導入支援事業費補助金 交付対象者】

神奈川県内の介護サービス事業所(介護保険法に基づく全サービス)

介護ロボットの場合

1. 介護ロボットの導入について

対象となる機器は、厚労省が定めている「ロボット技術の介護利用における重点分野 6分野13項目」に該当し、介護従事者の負担軽減効果のある介護ロボットであること、また①目的要件 ②技術的要件 ③市場的要件 のすべてを満たし、神奈川県承認を得たもので、現在は81機器が対象となっている。

- ①移乗支援(装着型／非装着型)
- ②移動支援(屋外・屋内移動／装着移動)
- ③排泄支援(排泄予測／動作支援を含む)
- ④見守り・コミュニケーション(介護施設・在宅介護見守り／コミュニケーション)
- ⑤入浴支援
- ⑥介護業務支援



【補助内容について】

1. 介護ロボットの導入

1機器につき、導入経費の最大 3/4 を補助

補助限度額 30万円

※移乗支援・入浴支援は100万円

2. 見守り機器導入に伴う通信環境整備

1施設につき、導入経費の最大 3/4 を補助

補助限度額 750万円



【対象経費】※見守り機器の導入に伴う通信環境整備

見守り機器を効果的に活用するために必要な

通信環境を整備するための経費が対象。

①Wi-Fi環境を整備するために必要な経費

- ・配線工事 (Wi-Fi環境整備のために必要な有線LANの設備工事も含む)
- ・モデム・ルーター
- ・アクセスポイント
- ・システム管理サーバー
- ・ネットワーク構築 など



②職員間の情報共有や移動負担を軽減するなどの効果・効率的なコミュニケーションを図る為のインカム

③介護ロボットを用いて得られる情報を介護記録システムに連動に必要な経費

- ・介護ロボットから得られる情報とシステム連動可能な介護記録ソフトウェア (既存ソフトウェアの改修経費も含む)
- ・バイタル測定が可能なウェアラブル端末
- ・介護ロボットから得られる情報とソフトウェアを接続するためのゲートウェイ装置等

④既に導入している見守り機器を効果的に活用するために必要な通信環境整備

【補助額】

(I)1機器につき、導入経費の 3/4

<要件> 次のいずれも満たす事業所

- ・見守りセンサーを導入している (または今回、導入する) ことを前提とし、その他インカム・スマートフォン等のICT機器、介護記録ソフトを活用し従前の介護職員等の人員体制の効率化を行っている、または、行うことを予定している。

- ・利用者のケアの質の維持・向上や職員の休憩時間の確保等の負担軽減に資する取組みを行っている、または、行うことを予定している。

(II)1機器につき、導入経費の1/2……………(I)の要件を満たさない事業所

【補助限度額】 ※1計画につき原則1回

移乗支援(装着型/非装着型)及び入浴支援 100万円、それ以外 30万円

【補助対象経費】上記通信環境整備のほか

- ・備品購入費
- ・貸借料(レンタル・リース)
- ・需用費および役務費

初期費用+令和4年度の賃借料
も含まれる

【補助金対象外経費】

- ・消費税および地方消費税
- ・保険料
- ・携帯端末等のインターネット接続が可能な機器（ウェアラブル端末は除く）
- ・インターネット回線使用料等の通信費用
- ・機器のメンテナンスに要する費用
- ・すでに国および県からその他補助金を受けている機器等への費用
- ・本事業趣旨から適当と認められない費用
- ・交付決定前の購入またはリース・レンタル等貸借したもの

新型コロナウイルスおよび報酬改定に関する業務改善に利用する機器を令和4年度（4月1日以降）に既に導入している場合は対象となります。

以前掲載した資料に「令和3年度（4月1日以降）に既に導入している場合は対象」と記載がございましたが、誤りで、正しくは「新型コロナウイルスおよび報酬改定に関する業務改善に利用する機器を令和4年度（4月1日以降）に既に導入している場合は対象」となります。訂正してお詫びいたします。

【申請条件・受付について】

令和4年度は、
令和4年6月13日（月）～7月1日（金）にて受付

- ①「補助率 3/4 の要件を満たさない事業所」及び
- ②「令和3年度交付実績のある事業所」は対象外とする。

補助率 3/4 要件は前述の【補助額】＜要件＞参照。
申請受付期間前の提出は無効となる。



【優先順位について】

予算額以上の応募が予想されるため、次の優先順位を勘案して申請を受け付ける。
なお、その他、公平性や補助効果を考慮して県が優先順位を決定する。

以下の要件①②を共に満たす事業所に対し、優先して交付決定を行う

①初めて本補助金を申請する法人又は前年度不交付決定となった事業所

②サービス種別が以下の介護サービス事業所

- ・介護老人福祉施設
- ・介護老人保健施設
- ・介護医療院
- ・介護療養型医療施設及び認知症対応型共同生活介護

尚、①②をともに満たす事業所からの申請総額が予算を上回った場合は、1法人あたりで、
交付決定を行う事業所数等に上限を設けるものとする。

また、前年度交付決定を受けたのち、やむを得ない事由により取り下げを行った事業所で、
取り下げの申請を速やかに行った場合は、①に含まれるものとする。



【その他】

- ①交付決定前に購入又は貸借されたものは補助対象としない。
但し、新型コロナウイルス及び報酬改定に関する業務改善に利用する機器については、
この限りではない。⇒ 前述参照
- ②補助事業の内容又は20%を超える経費配分の変更を行う場合や、申請辞退等の際
は、所定の申請を行うこと。
- ③令和4年度補助金を活用し、機器等の導入を行った事業者は、3カ年の導入計画に基
づき、導入翌年度以降も引き続き測定し、報告を行うこと。報告については、別途県の
指示に従うこと。
- ④県に提出された介護ロボット導入計画及び導入効果については、国及び他の介護サービ
ス事業所等へ提供又は県ホームページ等で公開する場合がある。



ICTの場合

2. ICT導入について 【補助内容について】

1. ソフトウェア

- ・記録・情報共有・請求を転記等することなく**一気通貫**で行うことが可能である介護ソフト
- ・複数の**介護ソフトを連携させる**ことや、新たに業務機能を追加することなどにより、一気通貫となる（転記等の業務が発生しなくなる）場合も対象
- ・バックオフィス業務用のソフト
- ・導入する介護ソフトについて、日中のサポート体制を常設していることが確認できる製品であること

2. ハードウェア

- 生産性向上に効果があるICT技術を活用したもの
ノートパソコン／タブレット端末／スマートフォン／インカムなど
⇒介護ソフトのインストールと業務にのみ使用することが条件

すでに介護ソフトによる
記録・情報共有・請求の
一気通貫がなされている
場合には対象となる

3. 通信環境整備

- Wi-Fi環境を整備する為に必要な経費であって、
- ・配線工事（Wi-Fi環境整備の為に必要な有線LANの整備工事も含む）
 - ・モデル・ルーター
 - ・アクセスポイント
 - ・ネットワーク構築等



【補助対象経費】

・備品購入費(ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク機器)

LIFE対応および居宅介護支援事業所・訪問介護事業所等の情報連携の標準仕様のための改修経費を含む

○設置費 ○クラウドサービス費 ○保守・サポート費 ○導入設定費 ○導入研修費

○セキュリティ対策費 ○貸借料(レンタル・リース) ○需用費および役務費

○ハードウェア(生産性向上に効果があるもの、インカムなど)

【補助対象外経費】

初期費用+令和4年度の賃借料
も含まれる

・消費税および地方消費税

・インターネット回線使用料等の通信費用

・すでに国および県からその他補助金を受けている機器等への費用

・本事業趣旨から適当と認められない費用

・交付決定前の購入またはリース・レンタル等貸借したもの

【補助額】

(Ⅰ)対象経費の **3/4**

<要件> 次のいずれかを満たす事業所

- ・介護ソフトを活用しLIFEにデータを提供している、または提供を予定していること。
- ・事業所内、事業所間で居宅サービス計画書等のデータ連携を行っている、または行う予定。
- ・ICT導入計画で文書量の半減を見込んでいる。
- ・ケアプランデータ連携システムを利用している、または利用を予定していること。

(Ⅱ)対象経費の 1/2 ……………(Ⅰ)の要件を満たさない事業所

【補助限度額】

1~10名/100万円 11~20名/160万円 21~30名/200万円 31人以上/260万円

職員数=常勤換算方法による算出(小数点以下は四捨五入)

直接介護を行う職員だけでなく、ICT活用が見込まれる管理者、生活相談員、事務員等も算入でき、また以下の職員は従事する職務の性質上、常勤・非常勤の別を問わず実人数としてカウントして良い。補助回数は原則1回。

- ・居宅を訪問してサービス提供する職員(訪問介護員、居宅介護支援専門員など)
- ・管理者、生活相談員、事務員など

【申請条件・受付について】

令和4年度は、
令和4年6月13日(月)～7月1日(金)にて受付

- ①「補助率 3/4 の要件を満たさない事業所」及び
- ②「令和3年度交付実績のある事業所」は対象外とする。

補助率 3/4 要件は前述の【補助額】<要件>参照。
申請受付期間前の提出は無効となる。

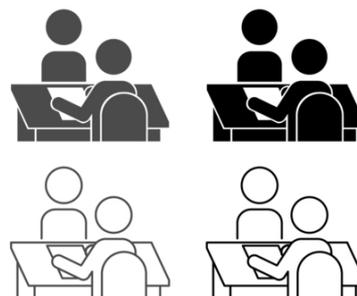


【優先順位について】

予算額以上の応募が予想されるため、以下①～③の中で当てはまる項目が多い事業所から優先的に交付することとする。

- ①サービス種別が訪問系・通所系の事業所
- ②前年度不交付となった事業所
- ③今回初めて導入するソフトによって記録から請求まで一気通貫となる事業所

尚、複数項目が当てはまる事業所からの申請総額が予算を上回った場合は、1法人あたりで交付決定を行う事業所数等に上限を設けるものとする。前年度交付決定を受けたのち、やむを得ない事由により取り下げを行った事業所で、取り下げの申請を速やかに行った場合は、②に含まれるものとする。



【その他】

- ① 交付決定前に購入又は貸借されたものは補助対象としない。
但し、新型コロナウイルスに関するオンライン面会や業務改善に利用する機器及び報酬改定に関する機器はこの限りではない。⇒ 前述参照

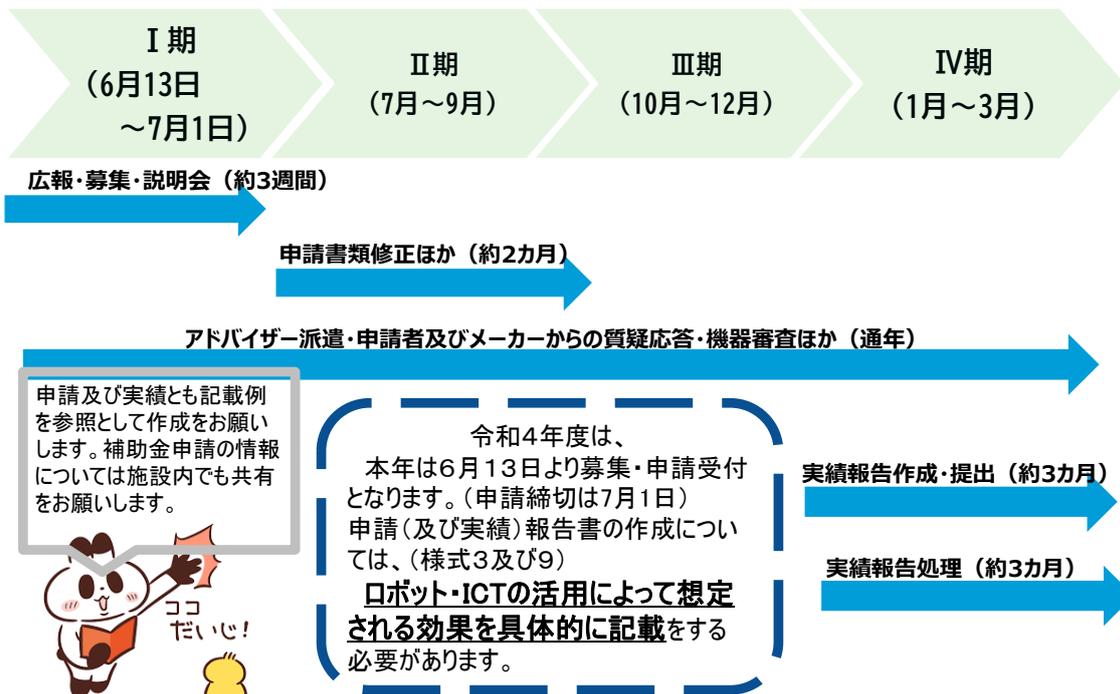
尚、オンライン面会を行うにあたっては、厚生労働省通知(令和2年5月15日付け)に基づき対応するものとする。

<https://www.roken.or.jp/wp/wp-content/uploads/2020/05/vol.834.pdf>

- ② 補助事業の内容又は20%を超える経費配分の変更を行う場合や、申請辞退等の際は、所定の申請を行うこと。
- ③ 県に提出されたICT導入計画及び導入効果については、他の介護サービス事業所等へ提供又は県ホームページ等で公開する場合がある。



介護ロボット・ICT導入支援補助金スケジュール（案）



【参考】

介護施設等の大規模修繕にあわせて行う 介護ロボット・ICTの導入支援事業

介護施設等において、次に該当する大規模修繕を実施する際に、親和性のある介護ロボット及びICT機器等を導入するために必要な経費を支援する。

(Ⅰ)施設の一部改修

(Ⅱ)施設の付帯設備の改造

※概ね10年を経過して使用に堪えなくなり、改修が必要となった浴室、食堂等の改修工事、外壁、屋上等の防水工事等の施設改修工事

※概ね10年を経過して使用に堪えなくなり、改修が必要となった給排水設備、電気設備、ガス設備、消防用設備等付帯設備の改造工事

↓詳しくはこちら

<https://carerobot.kanafuku.jp/action/2022060101.html>



【参考】

介護施設等の大規模修繕にあわせて行う 介護ロボット・ICTの導入支援事業

【補助対象施設】

- 特別養護老人ホーム及び併設されるショートステイ
- 介護老人保健施設
- 介護医療院
- ケアハウス(特定施設入居者生活介護の指定を受けるもの)
- 養護老人ホーム
- 介護付きホーム(有料老人ホーム又はサービス付き高齢者向け住宅であって、特定施設入所者生活介護の指定を受けるもの)
- 認知症高齢者グループホーム
- 小規模多機能型居宅介護事業所
- 看護小規模多機能型居宅介護事業所
- 定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所
- 都市型軽費老人ホーム
- 施設内保育施設

※いずれも定員規模を問わない



【参考】

介護施設等の大規模修繕にあわせて行う 介護ロボット・ICTの導入支援事業

【補助単価(サービス種別により異なる)】

- 定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所: 7,000千円/施設数
- 都市型軽費老人ホーム: 210千円/定員数
- 小規模な養護老人ホーム: 210千円/定員数
- 施設内保育施設: 2,100千円/施設数
- その他の全サービス種別: 420千円/定員数



ただいま、令和4年度 活用希望調査 実施中(～7月1日)

本事業の活用を希望する施設等については、「R4申請希望調査票(大規模修繕とあわせて行う介護ロボット・ICTの導入支援事業)」の提出をお願いします。
令和4年度の当初予算に不用額が出た場合に、特例的に申請を受け付けるものです。

不用額の状況や市町村の補正措置等により、本調査に回答いただいても申請を受け付けられない場合もあります。

2. 介護ロボット・ICT活用事例 について ～ケーススタディ～ 導入・活用ありきではない

本題の前に！

コロナ禍でロボットやICT
の導入が進んだ！？

(状況)

自治体では補助金や助成金の
規模が拡大し、申請が増えた…
一方で…

しかし実際は・・・

「導入していない」が多くを占める。

導入したケースで散見されたのは、「オンラインツールの活用」であったが、感染者が多数の地域でも30%超、感染者が少数地域では20%以下となっている。オンラインツールの活用については、

①職員間の面談や会議

②採用面接

③利用者^と家族との面会 のほか、利用者情報の共有や介護記録の作成、スケジュール管理等となっている。⇒用途が限られている！？

公財)介護労働安定センター
介護労働の実態について
【令和3年8月23日】

規制緩和が進む！？

2021年12月20日に開かれた医療・介護の専門会合で、現行で3対1となっている介護施設や特定施設などの人員配置基準を、段階的に4対1へ見直していくことなどが提言された。

参加者からは、「既に介護人材の確保は困難。今後ますます深刻になっていく」などの声があがった一方で、人員配置基準の緩和に抵抗感を持つ人も少なくない。

厚労省は慎重に検討を進めていく姿勢に徹しものの、介護現場の生産性を向上させていくことの必要性は共有しており、2024年度の介護報酬改定では、このテーマが改めて重要な焦点に浮上する可能性が高くなった。（内閣府規制改革推進会議）

【出典】日本経済新聞オンライン・JOINTほか

要するに・・・

医療・介護における規制を緩和し、質の維持、業務効率化をはかる！ ITを活用した生産性の向上をはかる！？

2①. ケーススタディ (初めての介護ロボット導入について)

【ケース①】

昨今の超高齢化社会、就業人口減、加えてコロナ禍といった状況もあり、自治体が設けている補助金を活用して施設として介護ロボットの導入を検討している。

経営層からの提案であり導入において不安はあったものの、管理者及び現場スタッフからは意外！？にも前向きな声もあり、導入を本格的に進めるべく、ユニットリーダーを中心に検討に入った。

これまで介護ロボットの導入の経験がなく、「一体どのロボットがいいのか?」、「誰が使用するのか?」「補助金は使えるのか(該当するのか、しないのか…)」といった「壁」にぶち当たっている。

【ケース①】続き

施設長より、介護ロボットの選定や導入手続きなど、一切を委任された管理者 A さん及び介護主任 B さんは、どういったプロセスを進めたら良いか？

うちの施設に必要な
ロボットって何？

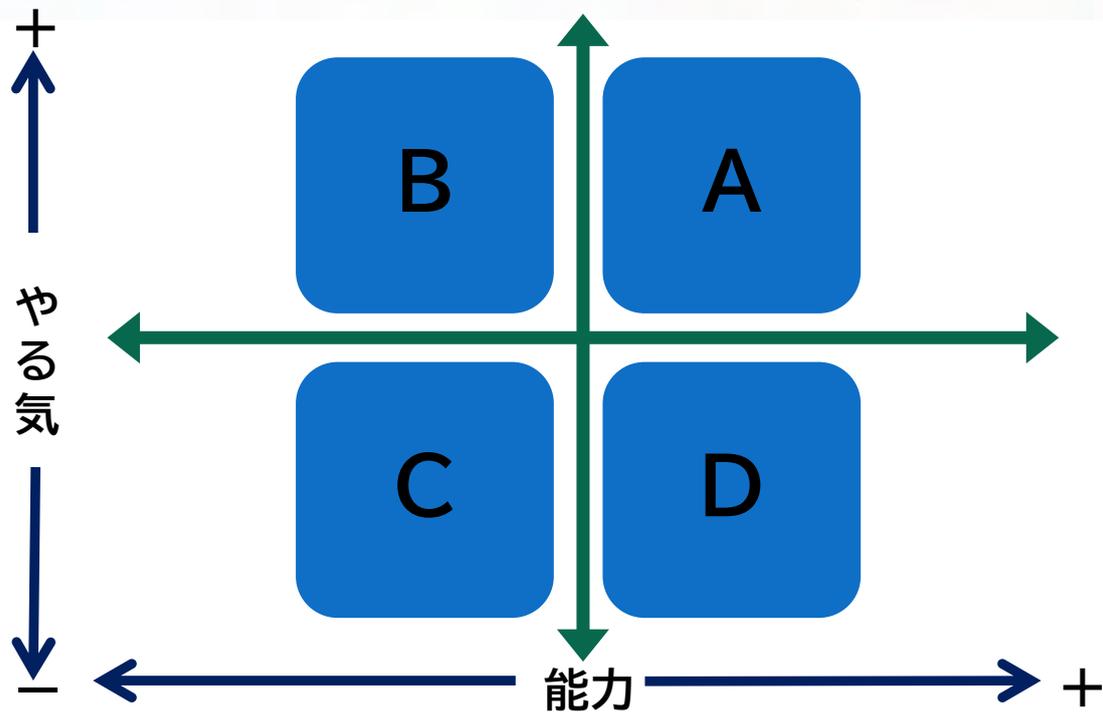


これまでロボットは
入れていないし…
ホントは面倒だ(泣)



【ケース①】 ケーススタディ 課題解決への 考え方とは！？

事業所における状態分析



事業所の現状を見極める

◆状態に応じて、機器の導入の可否を見極める

A【やる気があり、能力(受け入れに対しての)も高い】

…現状の課題を共有し、解決に役立つ機器の選定や活用スキーム、先のビジョンを一緒に考える。活用後のPDCAにおいても積極的に関わってもらい、介護観の醸成などを事業所全体で取り組んでいく。

B【やる気はあるが、能力(受け入れに対しての)が低い】

…やる気はあるので、整理し一緒に考える。※但し、現場スタッフの意見明らかに負担が想定されるようなら無理強いはしない。

C【やる気も能力(受け入れに対しての)も低い】

…導入を止める

D【やる気はないが、能力(受け入れに対して)が高い】

…本当に必要か？改めて考える必要がある。管理者が中心となり、情報収集を継続して進める。現在提供しているサービスをさらに向上させる為にツールとして活用できないか…についても併せて検討を行う。

【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。

(3分程度／ディスカッション5分程度)

☞ 介護ロボットの導入については意外にも！？コンセンサスが取れているようです。あなたが管理者Aさんだったらどうやって導入を進めますか？

☞ 介護ロボットの導入は効果が期待できるかもしれませんが、「慣れるまでは負担を感じるスタッフもいるかもしれない…」と介護主任Bさんは不安を感じています。

あなたが介護主任Bさんの立場だったとしたら、現場スタッフの不安払しょくの為に具体的などのような行動を取りますか。



【ケース①】グループディスカッションのポイント

☞ 具体的な導入（及び活用）に向けた動きを考える。

施設における課題について棚卸をし、その解決の一助としてロボットの活用がある旨、理解をしたうえで、後述の**STEP**を参照として導入を進める。

(STEP 1 : 目標設定 2 : 情報収集 3 : 導入計画 4 : 導入 5 : 運用)

☞ 法人や施設では導入に前向きであるが、現場での課題や困りごとを把握しているスタッフから聞き取りをし、どういった部分（提供するサービスなど）が不足しており、解決に役立つ機器が見極める。聞き取りの段階で、現場スタッフの導入における不安や不満を解消できるのではないか。

一方で、導入には前向きとの見解が示されていたが、果たして本当にそうなのか？潜在的に現状からの変化を受け入れることに抵抗があったかもしれない！？ことも管理者であれば意識することも重要である。

【ケース①】グループディスカッション回答例

☞方針はあるものの「導入ありき」で物事を進めない。目的があり、達成の為にツールとして認識をして進めることが必要である。

☞管理者、現場主任、スタッフ等で現場における課題を共有する。今困っていることや、気が付いているが、実際には手が回っていない、やりたいことがあるが出来ていない等々、それぞれの現状と立場から出し合うことと、その解決につながるツールは何か、自発的な発想から、適当なロボット（及びICT）が遡上にあがってくる。理想は、スタッフから意見を吸い上げること。

※但し、管理者は時間軸は意識をすることが重要、期限を決めてスケジュール管理をすることも。

2②. ケーススタディ (ソフトの導入をしたいが・・・)

【ケース②】

管理者Aさんは、昨今の新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から様々な補助金や助成金があることから、それらを活用して、施設のICT化を本格的に推進したいと考えている。

現場が今まで以上に多忙を極め、特にこれまでの転記では限界を感じている。

・どのソフトが自事業所に合うのか、見当がつかない。

・施設もICT化を本格的に推進したい。

どうやって進めたらいいのか、職員の士気やサービスに影響があるかもしれないので不安だ。

【ケース②】続き

始めの一步として、何から手を付けましょうか・・・

今は何とか仕事が回っているが、今後も仕事が回るか心配なんだよな・・・

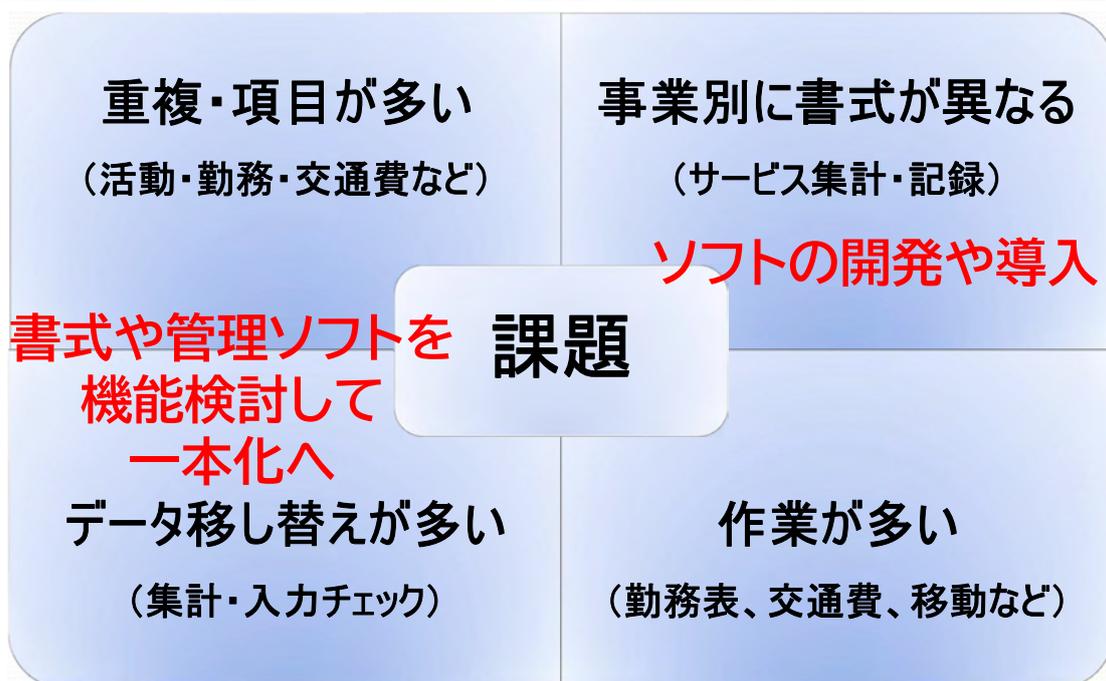


どの機器やソフトがウチの事業所に合っているのか・・・分からないし(泣)



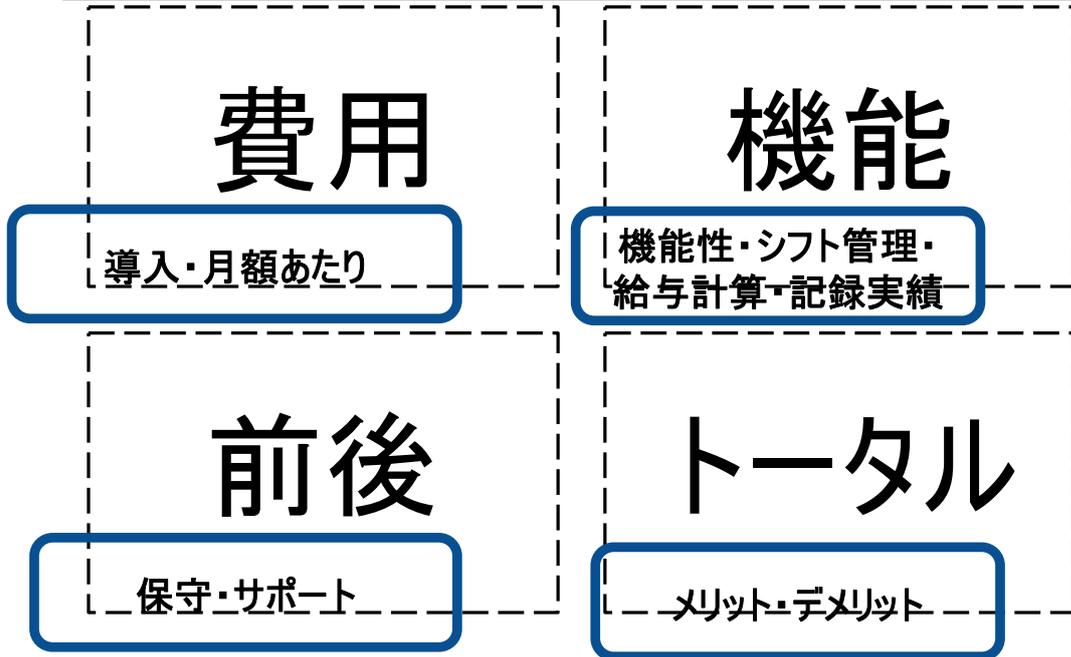
【ケース②】 ケーススタディ 課題解決への 考え方とは！？

事業所における状態分析



事業所における状態分析

検討する機器の魅力出し(検討している機器やソフトを選定)



事業所における状態分析

検討する機器の魅力出し(検討している機器やソフトを比較)

<p>A社 B社 (操作性の場合)</p>	<p>メニューベースで操作が多い 見やすい・操作が安易、アプリ 感覚で受け入れやすい</p>	}	<p>B社○</p>
<p>A社 B社 (費用の場合)</p>	<p>165千円(導入) 123千円(月額) 643千円(導入) 130千円(月額)</p>	}	<p>A社○ それぞれ差額が478千円 78千円(年額)</p>
<p>A社 B社 (トータル)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・初期費用が安い◎ ・記録実績管理の信頼◎ ・費用オプションが多い× ・連動性に難あり× ・費用がまとまっている◎ ・操作性◎ ・請求、記録ソフトの連携◎ ・記録ソフト実績時間信頼× 	}	

事業所における状態分析

検討する機器の魅力出し(検討している機器やソフトを比較)

	A社	B社	評価
費用	165千円(導入) 123千円(月額)	643千円(導入) 130千円(月額)	
機能	操作性:行き来が多い シフト管理:— 給与計算:対応可、交通費× 記録・実績:請求連動可	操作性:易 アプリ感覚 シフト管理:— 給与計算:対応可、交通費× 記録・実績:連動性高、修正手 間が多い	
長所 短所	【メリット】 費用が安い、信頼度高い 【デメリット】 オプション多い、連動性微妙	【メリット】 費用がまるめ、操作性高い 連動性高い 【デメリット】 記録ソフトの実績時間が課題	

【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。
(3分程度/ディスカッション5分程度)

☞介護ソフトの新規導入を検討しています。一方でどの機種を導入したらよいか、判断に迷っています。

あなたが管理者Aさんの立場だとしたら、数あるソフトをどうやって選びますか。

☞管理者Aさんは施設のICT化を本格的に検討したいと思っています。

ICTの推進においてどうやって取り組んだら良いか、一緒に考えましょう。



【ケース②】グループディスカッションのポイント

☞ 情報収集や実際に導入候補となるソフトのメーカー担当者からプレゼンを聞く機会などもあるかと思うが、最終判断は導入する法人・事業所にて行う。

候補となるソフトの長短を冷静に比較・分析できるか。

☞ ICT化を図り、何をしたいのか、何を目指しての導入や活用なのかを事前にシミュレーションすることが重要である。

補助金や助成金があるから、他の法人や事業所でも導入をしているからといった考え方ではなく、自施設において、**導入後にどういった変化（良い面ばかりではなく）をもたらすかを十分に事前検討が必要**である。



【ケース②】グループディスカッション回答例

☞ 巷で流通しているソフトは数多あり、それぞれメリット・デメリットが存在する。

価格や機能性、これまで自施設で使用していたソフトの後継ソフトやバージョンアップしたものか、メーカーのアフターの情報を冷静に分析することが必要。費用面も重要であるが、**連動性や、担当変更にもスムーズに移行できる分かりやすさ**も重要である。



☞ 人材確保や育成と並行しながらもICT化は今後の業務効率化では不可欠である。一方で、**ICT化を図る為には事前の事業計画（3カ年程度）の上で、段階を経て行う**ことが望ましい。

2③. ケーススタディ (介護ロボット導入・活用について)

【ケース②③共通の前提条件】

舞台となる組織は、②介護老人福祉施設、短期入所生活介護、③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様様。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②】

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。→ **抵抗勢力**

【ケース②】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②】を読んでグループディスカッションしましょう。
(3分程度／ディスカッション5分程度)

- ☞ 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②】グループディスカッションのポイント

☞ 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、人材育成不足、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。** → **無理強いをしない**

☞ 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。 → **目的は同じ**

☞ 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**何が必要か？** → **導入ありきではない**

【ケース②】グループディスカッション回答例

☞ **無理強いをしない。**結論ありき（説得前提）で話を進めると、仮に導入に至っても活用において支障が出る。一緒に考える視点は必要である。

☞ **目的は同じ。**管理者自身が「課題」について棚卸が出ているかが重要。補助金や助成金がきっかけ？トレンドだから？といった視点ではなく、課題解決のツールや一助としての認識があるか。**ベクトルを合わせる**ことは重要である。

☞ **導入ありきではない。**仮に反対であって導入を見合わせるものがあっても、一緒に悩み、考えて、質の高いサービス提供を目指すことは重要である。



2④. ケーススタディ (ICT導入・活用について)

【ケース③】

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、「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③】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。

効率よく仕事ができるのに…



現場を分かってないのに口出しして…



忙しいし、(本音は)これから覚えるのは面倒だし…



【ケース③】を読んでグループディスカッションしましょう。

(3分程度／ディスカッション5分程度)

☞ 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、どのように指導するか。

☞ 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る。

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検討する。



【ケース③】グループディスカッションのポイント

☞ 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。**→ ベクトルを共通に

☞ ICT導入や活用の意義や効果についてどういった説明を期待するか。→ トレンドではなくアウトプットを明確に

☞ 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検討する。

→ 反対理由をヒアリング、導入ありきでない伝える

【ケース③】グループディスカッション回答例

☞ **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。ベクトルを共通にすることが必要。**

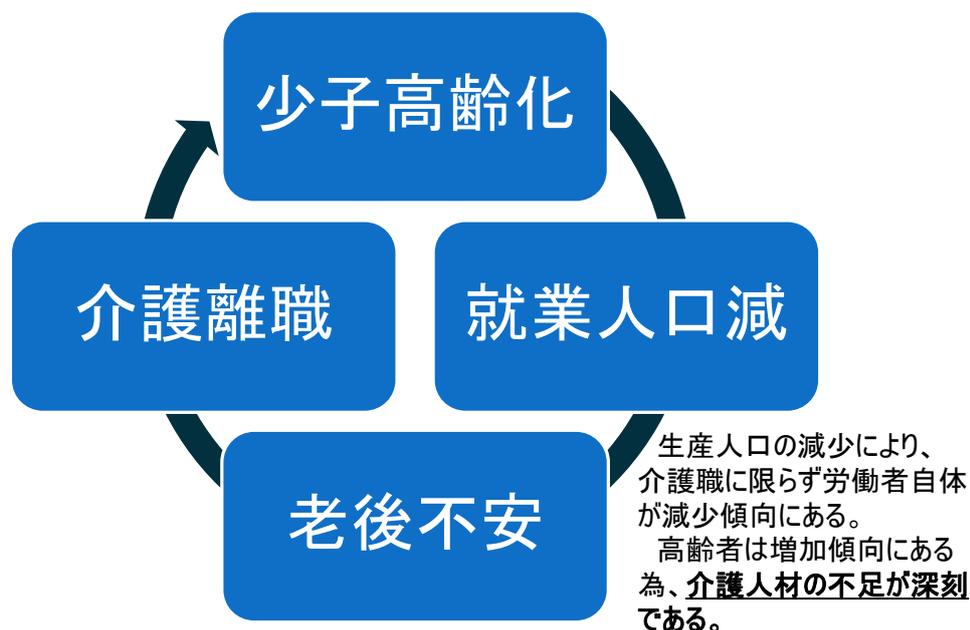
先ほどと同様、今回の導入や活用の1点について考えるのではなく、今後も職員との付き合いや一緒に働くことが続くわけであり、導入に際しての難色か、その他に理由があるのか、管理者は考える必要がある。

☞ **トレンドではなくアウトプットを明確に。**管理者自身が納得し、理由を説明できなければスタッフの賛同を得られない。話が伝わらない。=自身が理解をしていない可能性も疑う。**反対理由をヒアリング、導入ありきでない伝える。**

なぜ反対するのか？管理者自身も理由を考え、同時にスタッフへ説明を求める。ちなみに導入目的やメリット、アウトプットのイメージも伝える。

2⑤. ロボット・ICT活用における施設の人材育成について

これからは「一億総介護」



介護ロボット・ICTの活用は 福祉の現場では不可欠

規制緩和により、人員配置の見直しがある！？
活用する現場スタッフの理解、適切な活用方法を習得することが重要である。



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、支援することが求められるのではないか！？

例えば

介護ロボットの場合 はどうだろうか！？



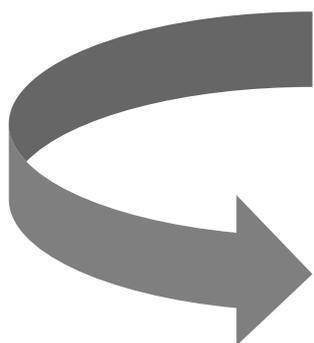
介護ロボットを 現場で導入・活用 するためには・・・



前提条件

なぜ介護ロボット

を導入・活用するのか！？



例) 事業所における

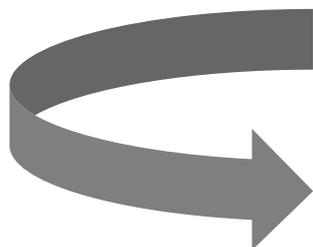
課題解決が
図れるから！？

本当に

介護ロボットの活用

はできるのか！？

現場 × 経営層



ベクトルを合わせる
ことが必要である！

事業所で課題整理

必ずしも導入ありきではない！

① 負担軽減 なのか

② CS or ES なのか

③ 経営支援 なのか

※ CS(顧客満足度) / ES(従業員満足度)

5つのSTEPで

効果的な活用を...

目標計画 × 人材 × 振り返り

【介護ロボットの場合】

STEP1 目標設定

介護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

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

介護ロボットの運用について事業所内の研修や教育を行う。



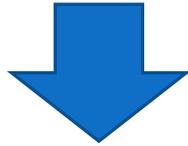
搬入日決定

出来る限り全スタッフへの教育

使うことを共有

STEP5 運用

介護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

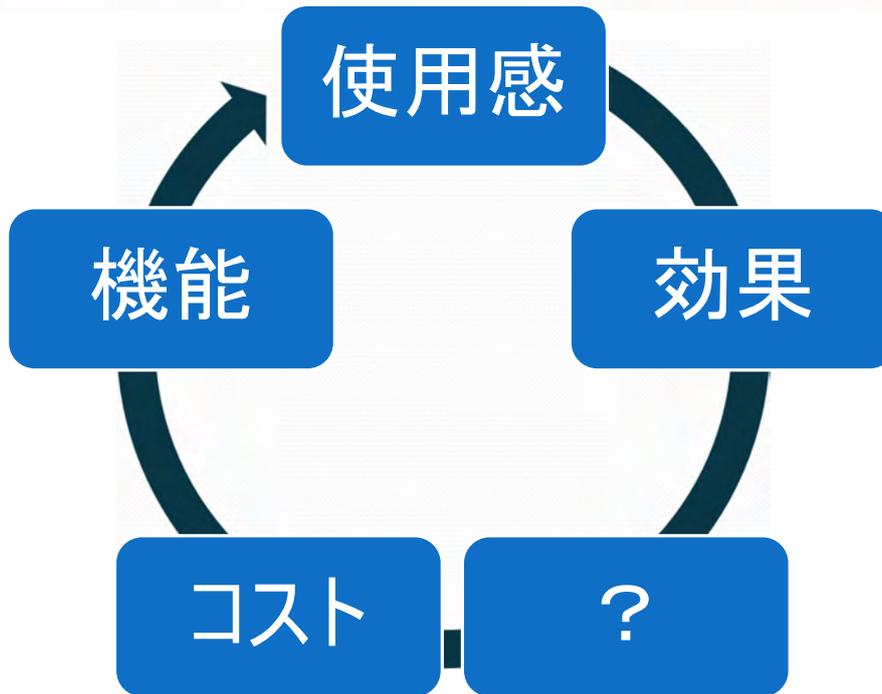
事例を参照

介護ロボット・ICT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？



なぜ上手に 使えないのか？ 考えてみましょう！



使用する側の課題(3分)

施設側



介護ロボット・ICTの活用において
職員間の****が出来ていない

介護ロボット・ICTの活用する人材の**や
****、**整備ができていない

介護ロボット・ICTの活用において
いまだに**がある

提供する側の課題(3分)

メーカー側



好事例やエビデンスは持っているけど
なぜか****、なぜ?...

介護事業所や現場のスタッフの方との
接点は限られている...
現場の****が分からない

価格帯、汎用性に課題があるし、購入に
ついては***や***頼み

使用する側の課題（回答例）

施設側



介護ロボット・ICTの活用において
情報共有が十分出来ていない

介護ロボット・ICTの活用において
人材の育成や組織づくり、体制整備が
できていない

介護ロボット・ICTの活用において
いまだに抵抗がある

提供する側の課題（回答例）

メーカー側

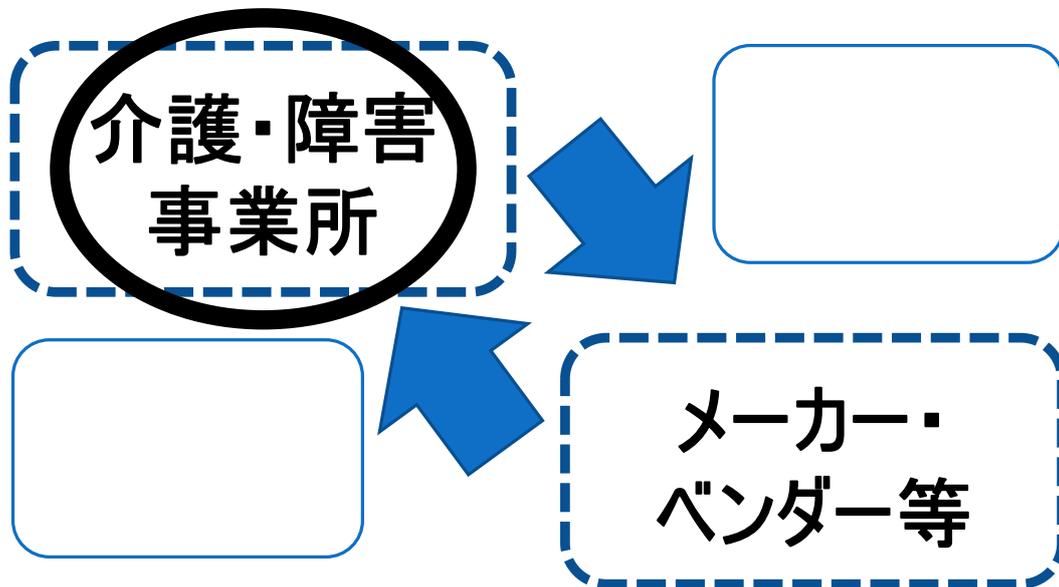


好事例やエビデンスは持っているけど・・・
思うような成果が得られていない。
(普及していない、売れていない)

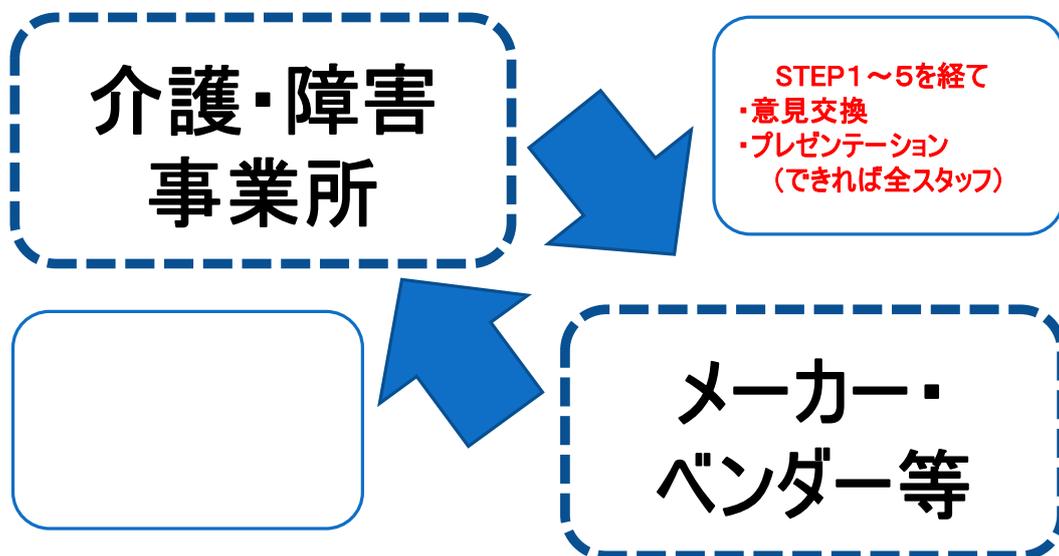
介護事業所や現場のスタッフの方との
接点は限られており、事前実証に課題が
あり、困りごとが分からない
(介護現場業務の流れが分からない)

価格帯、汎用性に課題があり、
現在は補助金や助成金頼みである
(高い・費用対効果を出しづらい)

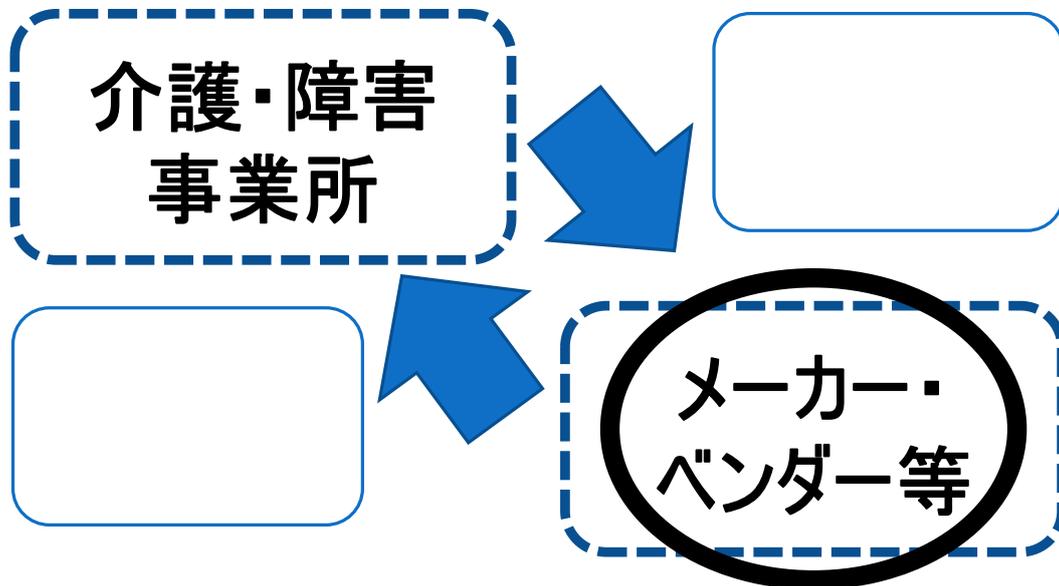
課題解決に向かって



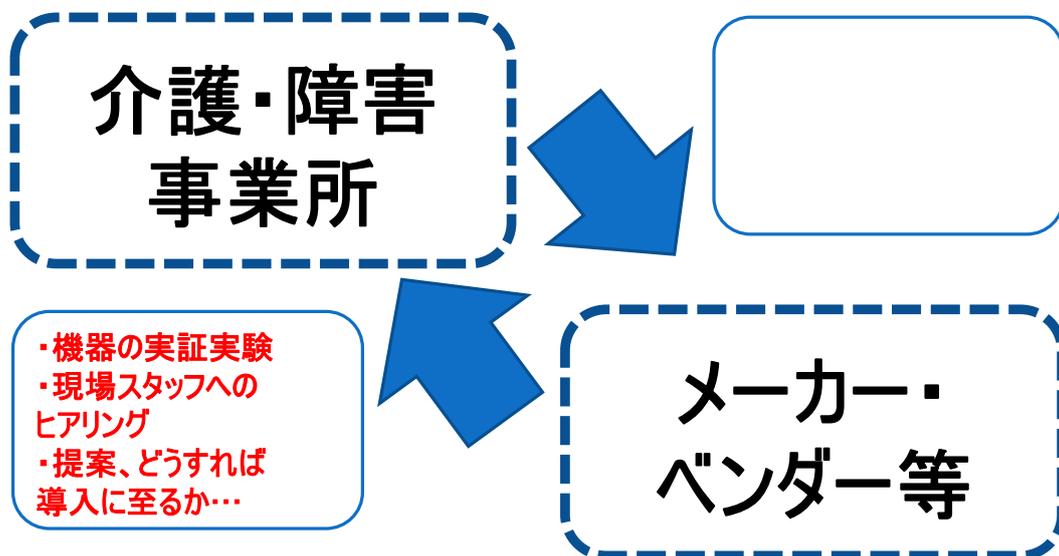
課題解決に向かって



課題解決に向かって



課題解決に向かって



【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)

得永 email tokunagam@kanafuku.jp

ご清聴ありがとうございました。



ありがとうございました。