



国内の高齢者向け施設の IT 導入の一考察

田 口 由 美 子

概要 既存の介護職員の定着をはかるためにモチベーション維持・向上は欠かせない。モチベーション維持・向上のための一つ方法として、利用者との直接的なコミュニケーション、利用者の生活スタイルにあわせた対応に専念できるような働く環境を整えることがあげられる。そのためにはムダな業務の削減、負担のある業務を別の手段で行う、など業務効率化が必要と考えられる。その中で、介護施策の IT・ロボット活用による業務効率化があるが必ずしも進んでいない。

本論では、高齢者福祉施設と介護業務の IT 導入の現状を概観し、積極的に IT 導入を試みている複数の介護施設の導入事例の視察をもとに、IT 導入要因は何かについて考察することを目的とする。

キーワード 介護人材、人材定着、ワークモチベーション、働く環境、IT

原稿受理日 2019年5月30日

Abstract In order to make retention of care staff working at care facilities, to keep or increase their motivation is necessary. As a way of keeping or increase their motivation, environment for work enable to directly communicate care staff and people requiring caregivers and to devote care adapted to lifestyle of people requiring caregivers is presumable. In order to do that, business efficiency is necessary such as reduction unnecessary task, doing high-impact task by another way. Using IT/robot is one of ways of business efficiency. However, many of the care facilities have not proceed to use IT. The purpose of this paper is to outline the care facilities for elder people and usage of IT, to consider to what is the factor to proceed using IT based on visit of several facilities.

Key words Care staff, retention of workers, Work motivation, environment for work, IT

1. は じ め に

厚生労働省によれば、2016年度現在、介護人材（介護職員）は、約190万人である。団塊世代が後期高齢となる2025年は、表1に示すように、介護職員が約34万人不足する見込みである⁽¹⁾。介護施策として、国内介護人材育成、介護職経験者の採用、外国介護人材採用、業務効率化、などを挙げている⁽²⁾。3K・低賃金・休日が少ない、等イメージが強く、国内介護人材育成や介護職経験者の採用も難しいと考えられる。外国人介護人材については、介護スキル＋現場で必要な日本語能力により、育成に時間がかかる。ところで既存の人材の定着をはかるためにはモチベーション維持・向上は欠かせない。モチベーション維持・向上のための一つ方法として、介護人材が、利用者との直接的なふれあい（コミュニケーション）、利用者の生活スタイルにあわせた対応に専念できるような働く環境を整えることが挙げられる。そのためには、ムダな業務の削減、負担のある業務を別の手段で行う、など業務効率化が必要と考えられる。その中で、介護施策のIT・ロボット活用による業務効率化があるが必ずしも進んでいない⁽³⁾。本論では、高齢者福祉施設と介護業務のIT導入の現状を概観し、積極的にIT導入を試みている複数の介護施設の導入事例の視察をもとに、IT導入要因は何かについて考察することを目的とする。

表1 2020年度および2025年度 介護職員不足数 （単位：人数）

2020年度	需要見込み（都道府県別合計）	2,160,494
	供給見込み（都道府県別合計）	2,034,133
	不足	126,361
2025年度	需要見込み（都道府県別合計）	2,446,562
	供給見込み（都道府県別合計）	2,109,956
	不足	336,606

（7期介護保険事業計画に基づく介護人材の必要数（都道府県別）を著者が抜粋修正）

2. 高齢者福祉施設の現状

高齢者福祉施設とは、特別養護老人ホームなど介護保険サービスとして利用できる居住型の施設（介護保険施設）、有料老人ホームのような民間が運営する施設をさす。

介護保険施設は、2017年10月1日現在、訪問介護、デイサービスなどの事業所が133,938、

入所系施設の事業所が13,409ある⁽⁴⁾。

文献およびヒアリングによれば、介護職員の業務には、利用者（やその家族）と接する業務と、運営業務がある。利用者と接する業務は4つがある⁽⁵⁾。

- (1)身体介護（入浴・排泄・食事・着替え・移乗・移動の補助など）
- (2)身の回りの世話（部屋の掃除・洗濯など）
- (3)メンタル面のケア（話し相手になり一緒に遊ぶなど）
- (4)相談・アドバイス（要介護者の家族との相談・自宅での介護に関するアドバイスなど）

運営業務としては、事務作業（介護記録など）、スタッフ間ミーティング（勉強会）、夜勤見回り（入所系施設の場合）など、である。このように介護業務は多岐にわたる。入所系施設の介護職員によると、表2に示すように、入浴、排泄、余暇活動、外出などで利用者中心の介護が行われていない報告がある⁽⁶⁾。利用者中心の介護が行えないことは、仕事にやりがいをもっている意識が高い介護職員であるほどモチベーションを下げ、離職につながる原因として考えられる。人材不足を防ぎ、人材の定着を促すためには利用者中心の介護がしやすい働く環境を整えることが必要と考えられる。

3. 介護業務の IT 導入の現状

介護業務のための IT 機器は、8つある⁽⁷⁾⁽⁸⁾⁽⁹⁾。すなわち、①介護報酬請求事務処理ツール、②利用者の介護記録ツール、③移動支援機器、④排泄支援機器、⑤入浴支援機器、⑥移乗介助機器、⑦見守り支援機器、⑧コミュニケーションロボット、である。上記①②は主に事務スタッフの事務処理効率アップ、スタッフ間の情報共有に使われる。

上記③から⑧は介護職員主導で、要介護者の安全性および快適性に配慮した、機器の操作方法をマスターすることが求められる。

介護労働安定センターの調査⁰⁰によれば、回答事業所7,134のうち、離職防止や定着促進のための方策として、介護ロボットや IT 等の導入による働きやすい職場づくりに力を入れていると回答した事業所は事業所全体のうち5%である。

事業所の形態別にみると、訪問系事業所は2.2%、入所系事業所が10.3%、通所型は3.3%であった。24時間体制の業務のため入所系の施設が導入への意識が高いといえる。入所系の施設の一つ「老人保健施設」における IT 活用調査⁰⁰によれば、介護報酬の請求事務、介護プランや介護記録の情報共有、職員のシフト勤怠管理など事務作業で導入している。しかし、利用者と介護者が対面する介護現場への積極的な IT 導入は行われているとはい

表2 利用者中心介護についての調査

利用者中心介護はどの程度行っているか

(n=2859, 単位: %)

項 目	不十分	やや不十分	ややできている	十分できている
1. 食事は利用者の生活単位(ユニットまたは棟)で提供している	12.5	17.2	37.7	32.6
2. 利用者は、自分で選んだ時間に食事をとることができる	57.2	29	11.3	2.6
3. マンツーマン入浴(入浴の声掛けから着衣まで一人の職員が対応)を実施している	46	21.8	16.8	15.4
4. 利用者は自分で選んだ時間に入浴ができる	72.4	20.7	5.9	1
5. 利用者は、排泄チェック表を利用して排泄の自立を促すようにケアされる	21.9	37.1	31.3	9.7
6. 利用者は個々の趣味や好みにしたがって余暇活動(アクティビティ)や生きがいづくりが行えるように実施されている	27.9	43.4	25.7	3
7. 利用者が希望すれば、外出ができるように支援している	21.5	32.5	37	9

(2007年特別養護老人ホームにおける『介護職員の業務に関する意識調査』報告書を筆者が抜粋修正)

えない。介護関連の専門家によると、導入が進まない要因(阻害要因)として、6つある。

すなわち、「予算確保できない」「職員の教育ができない」「ITに詳しい職員がいない」「情報リテラシー低い、ITに抵抗」「導入したが運用に問題あり使わない」「介護現場に精通したIT業者が少ない」である。

4. 介護業務へのIT導入の事例

本章では、視察結果をもとに介護業務にIT導入を進めている三施設の事例の概要を述べる。

4.1 有限会社 COCO-LO

(1) 施設概要

当該施設の概要は表3の通りである。

表3 有限会社 COCO-LO の概要

場所	栃木県
種類	通所介護(デイサービス)、訪問看護
利用者定員	20名(デイサービス)
職員	81名 平均年齢 35歳 利用者12~13名程度に対して、スタッフ数は7~8人
調査時期	2017年11月

(2) IT 活用の取り組み

当該施設の IT 活用の取り組みは、次の通りである。

- ① 訪問スタッフと管理者全員にスマートフォン（iPhone）支給
- ② 社長自らスマートフォンの使い方勉強会

スタッフの中には、IT 利用に抵抗しているものもあり、社長自ら講師となり、丁寧に利用の意義、使い方について勉強会を通して伝え、利用が浸透していった。

- ③ スマートフォンで日報入力

上記取り組みにより、事務・通所介護・訪問看護スタッフ間での情報共有が実現でき、3つの効果が得られている。一つは、介護請求など業務量削減した。2つ目に、利用者とのコミュニケーション（話題）が、スタッフが異なってもコミュニケーション（話題）が連続性をもって行われるようになり、利用者への満足度調査の評価がアップした。3つ目として、施設の口コミ評判により、利用者も増え、さらに人材募集も集まるようになった^(注1)。

(3) 所 見

施設内は明るく、スタッフと利用者、スタッフ間、社長とスタッフ、いずれも和やかな雰囲気であった。社長は40代で若く、現場の勉強会を頻繁におこなっていることから、職場のコミュニケーションが密にとれ、風と押しの良さが、雰囲気のよさにつながっていると考えられる。

4.2 特別養護老人ホーム芙蓉苑

(1) 施設概要

当該施設の概要は、表4の通りである。

表4 特別養護老人ホーム芙蓉苑の概要

場所	神奈川県
種類	特別養護老人ホーム
利用者定員	170名
職員	約200名
調査時期	2018年4月

(2) 取り組み内容

当該施設は、介護ロボットを積極的に利用している。利用目的は、介護者の癒し・認知

症ケア，コミュニケーション，介護者の負担軽減，と広範囲にわたる。具体的な取り組みは次の通りである。

① 介護者の癒やし・認知症ケア

a. パロ^⑫

抱っこをすると動きや鳴き声で反応する。

b. うなずき かぼちゃん（効果あり）^⑬

話しかけると反応し，うなずきながら話を聞く。頭をなでたり，抱っこをするとおしゃべりをする。高齢者の睡眠や栄養状態の向上，意欲上昇，癒やし効果が認められている。

② コミュニケーション

PALRO（パルロ）^⑭

介護度が低い利用者向け。レクリエーションの場で，会話，ダンス，クイズ，など一緒にする。

上記導入により，導入前では，レクリエーションの場で，利用者一人ひとりの反応について終始見守り，声掛けなどができなかったが，余裕を落ち着いて行うことができるようになっていく。

③ 介護者の負担軽減

a. スマートスーツ^⑮

腰痛の回避と同時に働き続ける適度な運動負荷をあたえることで体力の維持につながっている。

b. みまもりシステム^⑯

ベッドのセンサーが，異常（離床など）を判断したとき，スタッフルームのパソコンやケータイに連絡する。定期観察の負担軽減につながっている。

(3) 所 見

取り組み当初から，施設長も現場のスタッフとともに，参加し，積極的に楽しみながら取り組んでいる。導入にあたって，ロボットを現場で使用後すぐにメーカーにフィードバックし改善を促している。

4.3 特別養護老人ホームうらやす

(1) 施設概要

当該施設の概要は，表5の通りである。

表 5 特別養護老人ホームうらやすの概要

場所	宮城県
種類	特別養護老人ホーム
利用者定員	80名
職員	80名
調査時期	2018年1月

(2) 取組み内容

当該施設は東日本震災の影響で、職員の半数が新規・中途採用者となった。職員間の温度差をなくすため、それまでの職員にとっても、新たな職員にとっても新しい実践を事業の柱に据えている認知症ケアで模索していた。自治体より上半身のロボット（テレノイド）の情報を知り、認知症の方とのコミュニケーションの向上にロボット活用を試みるようになった。図1のような仕組みで運用している。上半身型ロボットは、顔が複数の人の骨格を組み合わせて作られており、性別、年齢不詳な存在である。見る人が想像力で補い、見たいものに見えてくる。取り組みによって、次の効果が得られたという。テレノイドを見ると、利用者自身が知っている人に話しかけ、スタッフが事前に利用者の身の上について知らされていないことがらを自ら話すようになった。そのことがらを記録しておき、次回スタッフと利用者とのコミュニケーションや、テレノイドを通してのコミュニケーションで、その事柄をコミュニケーション話題のきっかけづくりとして活用できるようになった。

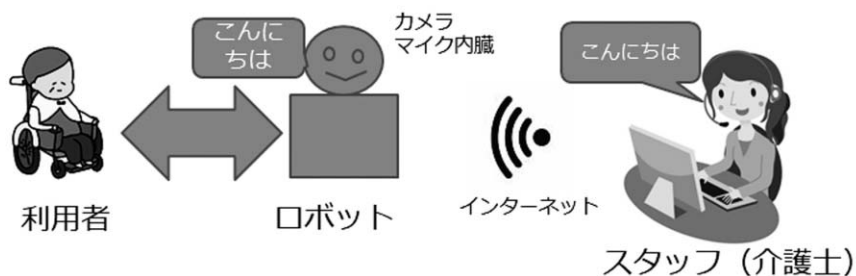


図1 ロボットを使ったコミュニケーションのイメージ

(3) 所 見

ロボット購入費用は、トップが自腹で購入してくれたものである。常にトップ自ら現場の取り組みに関心を持ち、スタッフが動きやすいように支援をしている様子が伺えた。

ロボット取り組みは、副施設長と現場スタッフ数名、が中心となり、近隣の大学と協力しながら効果的な取り組みを検討している。施設内にこもらず大学という外部のサポートも積極的に活用している。

5. 考 察

前述の事例において、介護現場で IT 導入により成果を出している事例で共通することは、3つあると考えられる。

- ① 経営トップは現場とともに、働きやすい環境づくりをめざして、IT 活用（勉強会）に取り組んでいる
- ② トップと現場がコミュニケーションを密にとり、雰囲気が良い
- ③ 現場のリーダーは、意欲的に、楽しみながら取り組んでいる

多くの介護職員は IT に苦手意識がある。一方で、利用者との直接的な対応をこころがけたいという気持ちが多い。IT 活用を浸透させていくには、介護職員の意識づけも必要であろう。本来の利用者との対応の時間を増やすために、業務見直しや効率化し、その代わりに、IT 活用を受け入れていく雰囲気づくりとサポート体制が、必要と考える。

6. 結 び

本論は、高齢者福祉施設と介護業務の IT 導入の現状を概観し、積極的に IT 導入を試みている複数の介護施設の導入事例の視察をもとに、IT 導入要因は何かについて考察した。成果を出している事例にもとづき、IT 導入には、トップと現場が一体となり取り組みを進め、前向きな雰囲気を作り、IT ベンダーと外部も参加した組織づくりが必要と考えられる。

注

(注1) 2018年に、通所介護と訪問介護で利用者サービス向上のためにアプリを開発した。アプリで書類作成できることにより現場スタッフが書類作成に追われることなく、利用者との会話を増やし、質の向上と稼働率向上に繋がっている。

参 考 文 献

- (1) 厚生労働省, 第7期介護保険事業計画に基づく介護人材の必要数について 別紙5 第7期介護保険事業計画に基づく介護人材の必要数(都道府県別),
<https://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-12004000-Shakaiengokyoku-Shakai-Fukushikibanka/0000207322.pdf> (2019年7月22日閲覧)
- (2) 厚生労働省, 第7期介護保険事業計画に基づく介護人材の必要数について 別紙4 総合的な介護人材確保対策,
<https://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-12004000-Shakaiengokyoku-Shakai-Fukushikibanka/0000207321.pdf> (2019年7月22日閲覧)
- (3) 公益社団法人全国老人保健施設協会, 介護老人保健施設におけるIoT等の活用の可能性に関する研究事業 報告書, 平成30年,
http://www.roken.or.jp/wp/wp-content/uploads/2018/04/H29_Iot_katsuyo_report.pdf (2019年7月22日閲覧)
- (4) 平成29年介護サービス施設・事業所調査の概況(厚生労働省) 2017年10月1日現在,
<https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/kaigo/service17/index.html> (2019年7月22日閲覧)
- (5) マンパワーグループ株式会社, JOBNET 介護職の仕事内容・必要な資格について解説,
https://www.manpowerjobnet.com/haken_guide/jobtype/kaigo/ (2019年7月22日閲覧)
- (6) 社会福祉法人大阪府社会福祉協議会 老人施設部「特別養護老人ホームにおける『介護職員の業務に関する意識調査』報告書」(2007年),
<https://www.mhlw.go.jp/shingi/2007/03/dl/s0329-12h.pdf> (2019年7月22日閲覧)
- (7) シルバー産業新聞 2019年4月10日(水曜日)生産性向上と働き方改革 進む ICT 活用とサービス向上
- (8) 介護ロボットポータルサイト, ロボット一覧,
http://robotcare.jp/?page_id=5899 (2019年7月22日閲覧)
- (9) 介護ロボット ONLINE, コミュニケーションロボットとは?,
https://kaigorobot-online.com/product_categories/communication/description (2019年7月22日閲覧)
- (10) 介護労働安定センター, 平成29年度 介護労働実態調査結果について
http://www.kaigo-center.or.jp/report/h29_chousa_01.html (2019年7月22日閲覧)
- (11) 公益社団法人全国老人保健施設協会, 介護老人保健施設におけるIoT等の活用の可能性に関する研究事業 報告書 平成30年,
http://www.roken.or.jp/wp/wp-content/uploads/2018/04/H29_Iot_katsuyo_report.pdf (2019年7月22日閲覧)
- (12) 大和ハウス工業株式会社 <https://www.daiwahouse.co.jp/robot/paro/> (2019年7月22日閲覧)
- (13) ピップ RT 株式会社 <https://www.piprt.co.jp/products.html> (2019年7月22日閲覧)
- (14) 富士ソフト株式会社 <https://palro.jp/> (2019年7月22日閲覧)
- (15) スマートサポート <https://smartsuit.org/> (2019年7月22日閲覧)
- (16) エイビス https://aivs.co.jp/watch_hos/ (2019年7月22日閲覧)