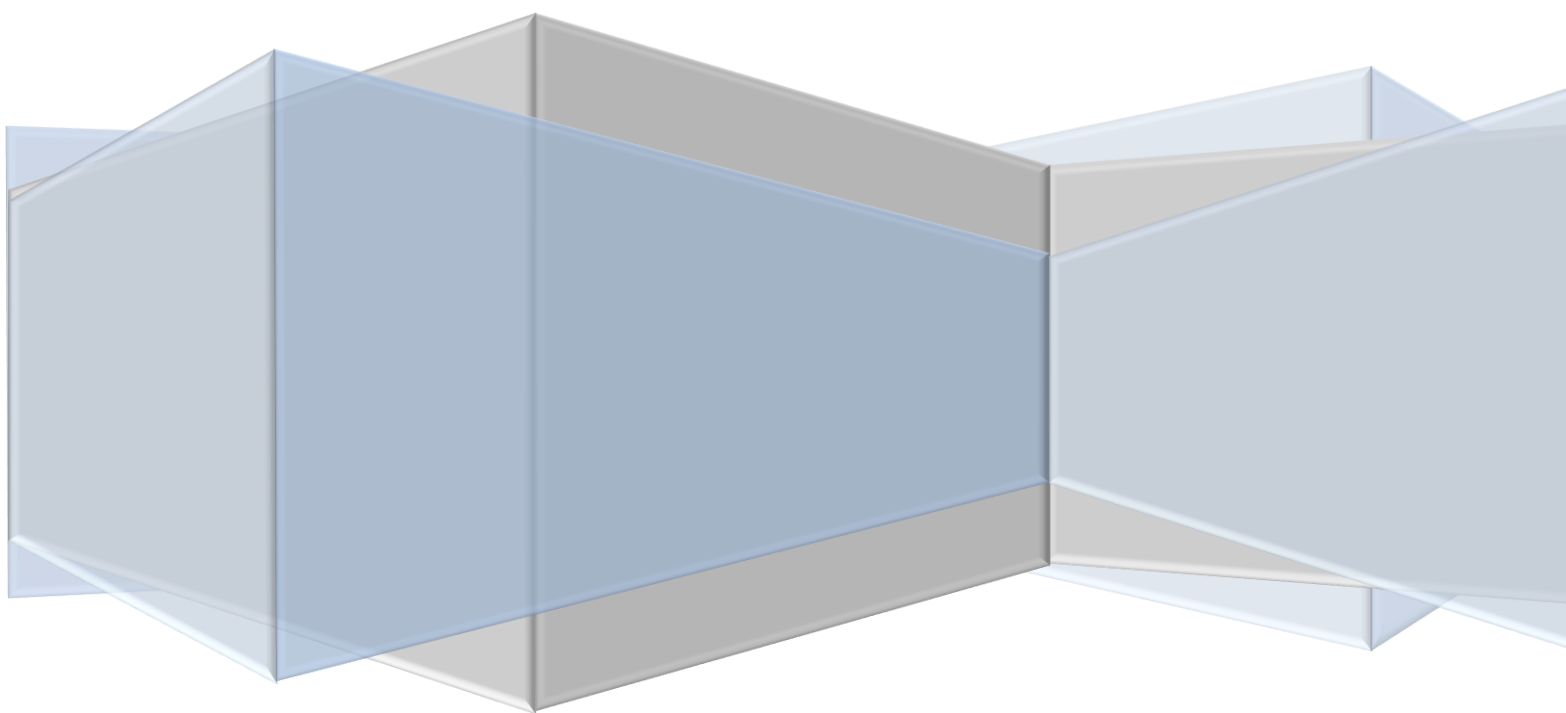


全国社会福祉法人経営者協議会

福祉分野における ICT 化 の現状と可能性

ICT 戦略等特命チーム 中間報告書

令和 2 年 3 月



目 次

総論	1
視察レポート	
社会福祉法人善光会	8
ケースレポート	
社会福祉法人治栄会	16
社会福祉法人あさがお福社会	18
ICT 活用勉強会 講演抄録	
ICT 機器導入の視点を学ぶ～ATAT の考え方をもとに 株式会社ヤマグチ 代表取締役 山口 純 氏	21
考察	
ICT 化の現状と可能性	27
＜別添＞ 参考資料	



みんなの「生きる」を
社会福祉法人

総論

国における福祉分野の生産性向上や ICT 等を取り巻く情勢、ならびに本特命チームにおける検討の方向性等について整理する。

I. 生産性向上や ICT 等を取り巻く国の動向

生産性向上や ICT 等の導入促進に向けた取組等に関する国の動向として、主に以下について検討等が行われている。

(厚生労働省) 2040 年を展望した社会保障・働き方改革本部

- 2040 年を見通すと、現役世代（担い手）の減少が最大の課題となっている。一方、高齢者の「若返り」が見られ、就業も増加する傾向がみられている。
- 社会保障の持続可能性の確保のため以下の取組を進める提言がなされた。
 - ①多様な就労・社会参加の環境整備
 - ②健康寿命の延伸を進める
 - ③医療・福祉サービスの改革による生産性の向上
 - ④給付と負担の見直し
- ICT に関しては、③医療・福祉サービスの改革に位置づけられ、2040 年に向けたロボット・AI 等の研究開発、実用化や、「介護現場革新プラン」に基づく介護現場の革新に向けた取組が示された。

医療・福祉サービス改革プランの概要

● 以下 4 つの改革を通じて、医療・福祉サービス改革による生産性の向上を図る

→2040年時点において、医療・福祉分野の単位時間サービス提供量（※）について **5%（医師については 7%）以上の改善を目指す**

※（各分野の）サービス提供量＝従事者の総労働時間で算出される指標（テクノロジーの活用や業務の適切な分担により、医療・福祉の現場全体に必要なサービスがより効率的に提供されると改善）

I ロボット・AI・ICT等の実用化推進、 データヘルス改革	III 組織マネジメント改革
◆ 2040年に向けたロボット・AI等の研究開発、実用化 (未来イノベーションWGの提言を踏まえ、経済産業省、文部科学省等と連携し推進) ◆ データヘルス改革(2020年度までの事業の着実な実施と改革の更なる推進) ◆ 介護分野で①業務仕分け、②元気高齢者の活躍、③ロボット・センサー・ICTの活用、④介護業界のイメージ改善を行うパイロット事業を実施 (2020年度から全国に普及・展開) ◆ オンラインでの服薬指導を含めた医療の充実 (本通常国会に薬機法改正法案を提出、指針の定期的な見直し) 等	◆ 意識改革、業務効率化等による医療機関における労働時間短縮・福祉分野の生産性向上ガイドラインの作成・普及・改善（優良事例の全国展開） ◆ 現場の効率化に向けた工夫を促す報酬制度への見直し (実績評価の拡充など)（次期報酬改定に向けて検討） ◆ 文書量削減に向けた取組(2020年代初頭までに介護の文書量半減)、報酬改定対応コストの削減(次期報酬改定に向けて検討) 等
II タスクシフティング、 シニア人材の活用推進	IV 経営の大規模化・ 協働化
◆ チーム医療を促進するための人材育成(2023年度までに外科等の領域で活躍する特定行為研修を修了した看護師を1万人育成 等) ◆ 介護助手等としてシニア層を活かす方策(2021年度までに入門的研修を通じて介護施設等とマッチングした者の数を2018年度から15%増加) 等	◆ 医療法人・社会福祉法人それぞれの合併等の好事例の普及(今年度に好事例の収集・分析、2020年度に全国に展開) ◆ 医療法人の経営統合等に向けたインセンティブの付与(今年度に優遇融資制度を創設、2020年度から実施) ◆ 社会福祉法人の事業の協働化等の促進方策等の検討会の設置(今年度に検討会を実施し、検討結果をとりまとめ) 等

等 4

（規制改革推進会議）医療・介護ワーキング・グループ

- 医療・介護分野を巡る主要課題に対応するため、制度面・実務慣行上双方の側面から個別の改革課題に取り組むこととして、規制改革推進会議内にワーキング・グループが設置された。
- 特に、重点的に取り組む課題のひとつとして、「介護サービスの生産性向上」を掲げ、サービスの質を確保しながら増大する介護需要に対応するため、自治体ごとに異なるローカルルールへの対応や文書作成などに要する介護事業者の事務負担を軽減し、各種手続の標準化・デジタル化を徹底する。
- さらに、提供されたサービスと利用者の自立度の維持、向上にかかるデータの蓄積を加速し、大規模化・協働化やAI、ICT、ロボットの活用等を通じた効率的な事業経営・運営を促進する仕組みについて科学的観点から検討することが示され、検討が進められている。
- 令和2年6月を目途とした答申の取りまとめに向けて、個別の審議項目ごとに論点整理が行われ、必要に応じて意見をとりまとめることとしている。

（厚生労働省）介護現場革新会議

- 介護現場における効率的な業務運営に係る研究や好事例を把握・分析した上で、それらを介護現場の革新に資する取組として横展開することを目的に平成30年12月に設置され、平成31年3月に「介護現場革新会議 基本方針」がとりまとめられた。
- 現在、基本方針にもとづき、全国7か所でパイロット事業が実施されており、今後全国的な横展開に向けた検討が行われる。

（経済産業省）保育現場のICT化・自治体手続等標準化検討会

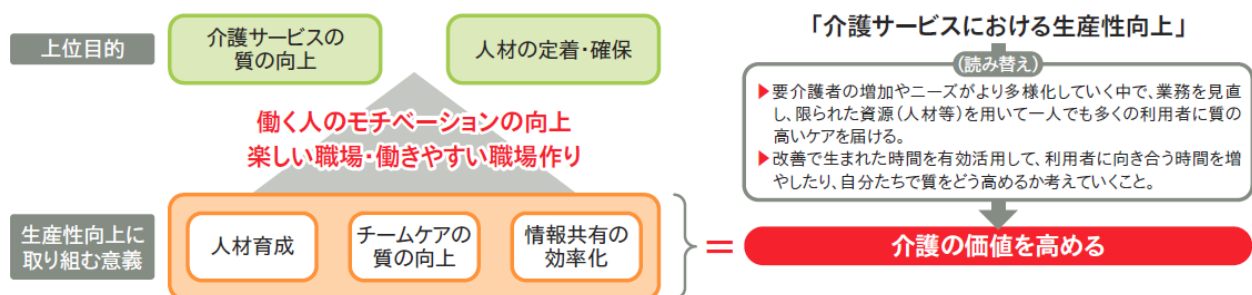
- 平成29年6月に示された「子育て安心プラン」を達成するための6つの支援パッケージのひとつに「保育の受け皿拡大を支える「保育人材確保」」が位置づけられており、その中で、「保育士の業務負担軽減のための支援（ICT化等）」として、「ICT化に向けたシステムの標準仕様や自治体手続きの標準化を含む改善策検討のための調査研究を行う」ことが盛り込まれている。
- 保育現場のICT化及び自治体手続等の標準化を進めるため、平成29年度に検討が行われ（全4回）、（1）保育現場におけるIoT/IT技術の現状、導入効果（2）給付事務に関する自治体手続の標準化の視点から、平成29年3月に報告書がとりまとめられた。

2. 福祉分野における生産性

- 一般的に生産性は、下図のように示される。付加価値や利用者満足度などを、設備投資や労働の効率化によって向上させることとされている。
- 具体的に生産性を向上させるためには、産出と投入の間にある過程に着目して取り組むことが重要となる。

$$\boxed{\text{生産性}} = \frac{\text{産出 (アウトプット／例 付加価値、利用者満足度 など)}}{\text{投入 (インプット／例 人材、設備、資金 など)}}$$

- また、平成31年3月に厚生労働省が整理した「介護分野サービス事業における生産性向上に資するガイドライン」では、生産性向上を「介護の価値を高めること」と定義し、人材育成、チームケアの質向上、情報共有の効率化が、介護の価値を高める取組としている。

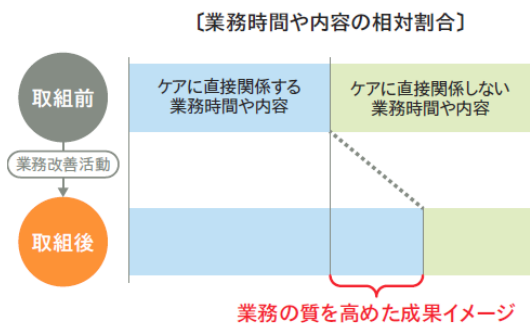


- 同ガイドラインでは、職場環境の整備、業務の明確化と役割分担など、業務改善の視点から整理した生産性向上の取組が7つに分類され、ICTの活用だけではない、生産性向上の取組が示唆されている。



- さらに、生産性向上の取組成果については、介護に関する業務を、利用者に直接触れて行う介護を「直接的なケア」とし、それ以外の業務を「間接的業務」に分け、取組成果の考え方を「質の向上」および間接的業務の「量的な効率化」の2つの視点からとらえている。

1 質の向上



2 量的な効率化



3. 全国経営協 ICT 戦略等特命チームにおける検討の方向性

- このように、2040年の人口構造の大きな変化を見据え、国としてさまざまな議論・施策が行われている。
- 現在、国より介護現場における5%の生産性の向上が求められている。ここで言われる5%の生産性向上とは、今まで20人でやっていた仕事を19人で行うことである。電子カルテやセンサーマット、インカムの導入等で本当に介護現場の職員を5%減らすことができるかどうか、今後早急に検証していく必要がある。当然のことながら、その際に介護の質の低下が起こらないようにするとともに過度な職員負担とならない配慮が求められる。将来的には、施設整備における特養のユニットやグループホームの定数が現状のままで良いのかなど、生産性から見たハード面の検証も必要となると思われる。
- また、介護分野における生産性向上の取組によって、費用が効率化された結果、介護報酬が引き下げられることがあってはならない。生産性向上によって効率化された費用はサービスの質の更なる向上や現場のインセンティブにつなげていくことが重要であり、そうした政策提言をあわせて展開していく必要がある。
- こうした取組は、保育分野、障害福祉分野等においても共通で、限られた社会保障財源をより有効に活用していく事は我々社会福祉法人の使命ともいえる。今後、会員法人における生産性向上を図るため、具体的な手法及び事例等の収集・分析と会員法人への情報提供を積極的に行っていきたい。さらには、本プロジェクトチームにて福祉分野（社会福祉全体）における「生産性」の考え方と課題の整理を行うとともに、必要となる対応や提言を進めて参りたい。

○ ICT 戦略等特命チームにおける令和元年度の検討の状況

第 1 回	令和元年 7 月 25 日 (木)	■協議事項 (1) 事業のすすめ方について (2) その他
第 2 回	令和元年 9 月 26 日 (木)	■H.C.R2020 (国際福祉機器展) の見学 ■協議事項 (1) 今後の検討の方向性について (2) その他
第 3 回	令和元年 11 月 28 日 (木)	■社会福祉法人善光会の見学 ■協議事項 (1) 検討の方向性について (2) その他
第 4 回	令和 2 年 2 月 20 日 (木) ※WEB 会議	■協議事項 (1) 中間報告書 (案) について (2) 次年度事業について (3) その他
	令和 2 年 3 月 6 日 (金)	ICT 活用勉強会

(参考) WEB 会議の効果

「V-CUBE ミーティング 5」を利用し、4 名が WEB で出席した (会議室出席は 2 名)。

➤ 委員から挙げられたメリット

- ・ 移動時間の短縮、身体的負担の軽減
- ・ 季節性感染症への対策
- ・ 旅費負担の減少
- ・ 紙資源の削減 (画面投影により画面上で共有が可能のためペーパーレス化)

➤ 今後の課題

- ・ 発言の交錯や安定した通信を鑑み、5～6 名が適正と思われる。
→大人数での WEB 会議でも対応できるソフトの選定。
- ・ 表情が読み取れず、細かい発言意図などが伝わりづらい場面があった。
→WEB 会議上での話し方や発言のルールを決める。



視察レポート

介護ロボットや ICT 等の活用による生産性の向上に向けた取組について、先進事例として、社会福祉法人善光会（東京都）の実践を、ICT 戦略等特命チームメンバーが視察し、その根拠とポイント等をレポートする。

社会福祉法人善光会

※詳細は参考資料参照

■ 法人概要 <https://www.zenkoukai.jp/japanese/>

＊設立年月日：平成 17 年 12 月 7 日

＊本部所在地：〒144-0033 東京都大田区東糀谷六丁目 4 番 17 号

＊従業員数：467 名（平成 30 年 6 月 1 日現在）

＊事業概要：

- 特別養護老人ホーム、老人保健施設、障害者支援施設からなる大規模の複合福祉施設
サンタフェガーデンヒルズをはじめ、東京都大田区を中心に 7 拠点を展開。入所・短期入所・通所・居宅介護支援等複合的なサービスを展開。
- 社会福祉法人として**研究開発・シンクタンク機能を持った研究所を設立**。自社開発ソリューション、リサーチ&コンサルティング、省庁連携プロジェクトなどを中心とした事業も展開。

■ 導入している機器（主なもの）

- D Free/ トリプル・ダブリュー・ジャパン（排泄予測デバイス）
- 眠リスキャン / パラマウントベッド（見守り支援システム）
- シルエット見守りセンサー / キング通信工業（見守り支援システム）
- HAL/CYBERDYNE（装着型サイボーグ）
- HUG / 富士機械製造（移乗サポートロボット）
- ロボコネクト +SOTA レク /NTT 東日本（コミュニケーションロボット）
- ケアサポートソリューション/ コニカミノルタ（センサー）
- SCOP 記録アプリ 善光会
- Ninebot mini Pro/ SEGWAY（セグウェイ）
- Trek titanium / aftershokz（骨伝導ワイヤレスインカム）
- バスリフト / TOTO（バスリフト）
- RTI /RT WORKS（歩行アシスト）
- ピュアット/株式会社金星（こすり洗い不要で身体洗浄可能な入浴介助装置）
- Smart mat/Smart Shopping（在庫管理 IOT）

■ 見学概要

＊日時：令和元年 11 月 28 日（木） 10:00～11:30

＊場所：サンタフェガーデンヒルズ

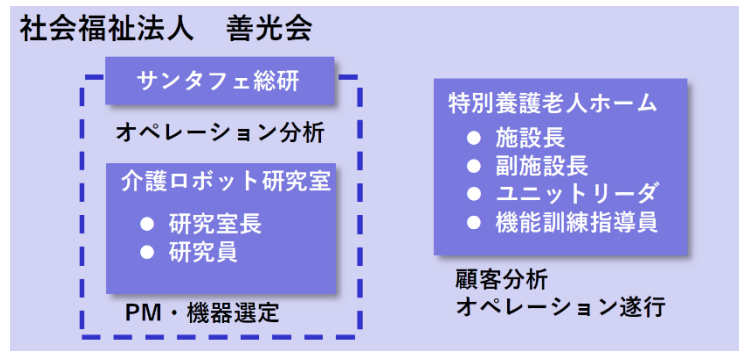
＊主な内容：

- ・事業説明（サンタフェ総合研究所 所長 松村昌也氏）
- ・施設内見学（事務スペース、フロア、入浴スペース、利用者居室）

■ 善光会における生産性向上に向けた取組と ICT 導入

ハイブリッド特別養護老人ホームプロジェクト

- 背景 介護の人材不足、職員の不足によって招来される業務負担
- 目的 「介護士の業務負担△25%削減」「介護アウトカム創出」
- 取組 特養の特定ユニットにおいて、**改善活動**と**介護ロボットを集中的導入**
- 体制



介護ロボットの集中的導入



計画の推進

特養の特定ユニットに各種介護ロボット機器を集中的に導入する計画を推進

- ✦ 介護オペレーション（業務の流れ）を詳細に分析。
- ✦ ロボット機器がカバーしうる領域を定義。
- ✦ 該当ユニットで生活する利用者の特性を詳細に分析。
- ✦ 誰が、いつ、どこで、どの機器を利用するかの詳細計画を定め、効果的に機器利用を実施。



導入実証

機器導入にあたっては、利用者の特性やオペレーション（業務の流れ）に合わせ、選定・導入を実施。実際に 100 種類以上の介護ロボットの導入実証を繰り返し、最終的に 20 種類の機器の導入に至っている。

■ 介護オペレーション×ロボット機器の検討



改善活動



タイムスタディと効率化

ストップウォッチにて各介護業務にかかる時間を計測。**ムリ・ムダ・ムラをなくす改善活動**を実施し、業務状況の把握。それにより、外注・フロアサポート職の導入、介護ロボット機器の集中的導入、介護記録ソフトの自社開発などによる効率化を進めている。

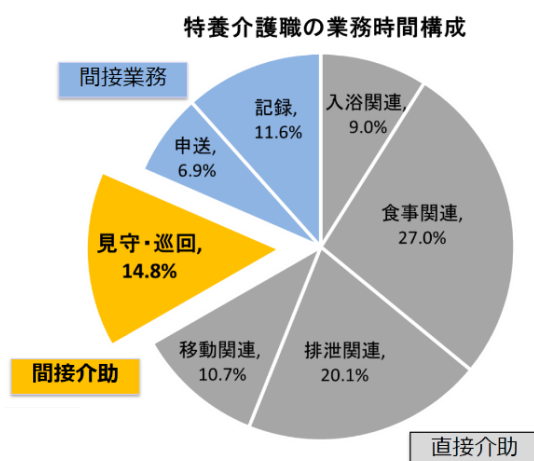


業務の細分化

業務を細分化し、負担の大きい業務を抽出。介護の質を定量化するためにアウトカムの創出をめざしている。

特に、特養介護職の業務時間構成を「直接介助」「間接介助（見守り・巡回）」「間接業務（記録や申送）」の3つに分けて検証。

善光会では「間接介助」が全体の15%を占めていることがわかり、各種見守りセンサーの発達により、この工程に必要な業務時間が1/2～1/4になる可能性を示唆している。また、見守り業務負担の軽減により、「直接介助」や「間接業務」の効率化も認められ、介護の質向上が期待される取組。



介護ロボットの捉え方

介護ロボットはあくまで道具として捉え、効率的・効果的にするには、道具によって、業務の流れを柔軟に変更している。



さらなる取組

介護ロボットの集中導入により得られた知見から、自法人で対応策の創出

- ★ 運用できる人材の不足 → SMART 介護士の認定（介護ロボット機器を効果的に活用するために必要な知識を学ぶ資格を創設）
- ★ 運用しやすい利用環境の整備 → SCOP の開発・運用（「スマート介護プラットフォーム」各機器からの通知の一元化 等）

■ 委員レポート

未来の介護現場の在り方へのヒントと可能性をみる

ICT 戦略等特命チーム
専門委員 武部 幸一郎

善光会の施設を見学させていただき、もっとも印象深かったのは、ビジョンとして掲げられている「先端技術と科学的方法を用いたオペレーション」に基づいて積極的に介護ロボットを研究し、効率的に施設運営ができるよう、知見を積み重ね、結果を出していることでした。

拠点の1つである、東京大田区の複合福祉施設サンタフェガーデンヒルズは地上10階建、延床面積16,300㎡余りで定員160名の特養やショートステイ、デイサービスや認知症デイに定員100名の老健、通所リハや障害者支援施設、ショートステイ、デイサービスなど全体の入所定員が320名、通所定員68名の大規模な施設でした。

最寄りのバス停から徒歩で15分程度であったかと記憶しておりますが、羽田空港にも近いということで、施設の近隣には部品工場等が建ち並び、東京とはいえ、決して通勤に便利な地域ではない立地環境の中で、これほどの大規模な施設を経営するには、スタッフの確保が非常に厳しいのでは？とも感じましたが、施設内では若いスタッフから年配の方まで多数お見受けしました。

ユニット型の特養の各スタッフステーションには、スマホやインカム、バッテリーなどがずらりと並び、2台の大型モニターからは、パラマウント社の眠りスキャンによる各居室の利用者の睡眠・覚醒・起き上がり・離床や呼吸の状態等が表示され、介護スタッフは骨伝導式のインカムで互いに会話、ステーションやホールには紙がまったくくないという、私が施設長を仰せつかっている特養とはかなり異なる眺めが広がっておりました。

また、倉庫には Smart Shopping の Smart mat という重量センサーが収納棚に敷かれており、在庫されているおむつ等の物品が一定の重量を下回ると、自動発注されるというシステムが導入されており、これには大変驚きました。

善光会は、法人内にサンタフェ総合研究所というセクションがあり、介護ロボットや AI を中心に、様々な機器の運用・導入を行って、介護ロボットの適切な活用方法を模索し、人手不足の解消や介護サービスの質の向上に取り組みつつ、その研究結果を厚生労働省等に積極的に発信しているとのことでした。

なかでも同研究所が独自で開発された SCOP という、介護業界初となる、他社連携を前提とした介護ロボット・ICT 機器連携プラットフォームの運用には非常に高い関心をもちました。

善光会はこれまでに 100 種類以上の様々なロボット等を導入されたようです（残ったものは 20 程度とのことでした）。そして、その取組の中から、様々な介護機器それぞれの特性を把握しながら、適切に運用するとによって、業務負担の軽減が可能となることがわかってきた一方で、アプリ間の切り替えによる管理の煩雑化、アプリ間が連動していないために生じる入力作業など、効率化に向けての課題も見えたようです。

SCOP は、そんな課題を解消し、介護施設において介護ロボットがより効果的に導入・活用されるよう、複数の機器より得た施設利用者の情報を統合するアプリで、眠り SCAN や D Free、シルエット見守りセンサーといったセンサー系のロボットを組み合わせることで、善光会では、夜間における利用者の定時の見守りをゼロにすることに成功されていました。

また、こうした次代のサービスを創造する担い手を養成する取組も始めており、介護ロボット・センサー機器を効果的に活用して、介護の質の向上と介護業務の効率化ができるスマート介護士資格制度を創設、厚労省老健事業に採択され 2019 年 10 月より世に送り出しています。

人口減少・少子高齢化が急激に進む中、福祉の現場では限られた人員で高品質かつ効率的なサービスを提供しなくてはなりません。人材等の育成・確保に向けては、福祉人材に対する処遇の改善や社会福祉ヒーローズの様な魅力を発信する取組、福祉教育の推進や外国人材の採用などなど様々に取り組む必要がありますが、その一つとして注目を集めているのが介護ロボットです。

しかしながら、運用の難しさから十分な普及に至っていないのが実情です。善光会は様々な ICT 機器を組み合わせる導入することによる次代のサービスを創造し、そこから導き出される顧客満足度を指標化していました。併せて職場環境の改善や機器導入に対する費用対効果を検証できるノウハウを持ち合わせ、将来にわたって持続可能な高品質なサービス提供に向けて日々研鑽されていました。

善光会の取組は、数年先の私たちの職場の在り方に大きな可能性とヒントを与えていただけたと感じています。人口減少が先行する地方においても、こうした取組が必要であり、こうした取組に対するハードルを下げるができるような環境整備が必要であると考えます。

善光会が ICT 導入に至った課題意識として、全国の法人が感じている「介護人材の不足」「介護費増大による財政逼迫」という社会課題がおおもとである。その課題に対しサントフェ総合研究所の事業目的として「介護人材の供給増」「介護事業者の生産性の向上」「科学的介護による品質向上」を挙げている。中でも「介護事業者の生産性の向上」は、介護人材の需要と社会保障費の抑制を考える部分で、そこに IT、ICT を効率よく導入する事が戦略である。この導入によって介護士の業務負担 25%の削減を目標にしている。

善光会はビジョンが明確であった。将来起こりえると考えられる収益減のリスク、人件費率、物価変動によるコスト上昇のリスク、そういったリスクに対し必要要件を掲げる。そして具体的なビジョンは善光会の得意分野を活かしたものである。

ICT 導入にあたって課題となっていたこととして、どの法人でも何か新しい事を始める時は同じだと思うが、職員の理解が必要である。特に ICT の導入となると苦手意識のある方も少なくない。そういった方へのフォローも多く法人は苦勞する。善光会においても一番の課題はそこであったと思う。しかし多くの法人との違いは導入についてのビジョンだと思う。効率の良さを求めて、便利な機器が出たから・・・とか、多くの法人で取り入れているから・・・などではない。自らが業界の先導者となるという事を理念に掲げ、介護業界に新たな風を吹かせる事が法人の使命であるという事が職員に周知されているのだろう。その目的達成のために設置されたサントフェ総合研究所。様々な機器の開発・導入と同時に運用する人材の育成も取り組まれている。

導入している機器についても、シルエット見守りセンサー、眠りスキャン、HAL、ケアサポートソリューション、DFree など 20 種類にのぼったが、特に、職員一人ひとりに iPhone とインカムを配布していることには驚いた。職員カウンターに置いてある充電器の数に圧倒されると同時に、ペーパーレスとはいえ紙一枚置いていない事にその徹底ぶりは素晴らしいと思った。また、SCOP を開発、さらに充実させる事で様々な課題をクリアしていた。

法人内における ICT に関する今後の展望として、SCOP は現場とつなぐ SCOP now、home をはじめ、施設管理者、リーダーやケアマネとつなぐ SCOP management、on-line、ご家族とつなぐ SCOP family、メーカー介護関連事業者等とつなぐ SCOP DB などなど業界全体を包括した効率化へと向かっている。善光会は効率化だけを目的とせず、今後さらに加速する人材不足問題においてもシニア、外国人、AI にもこれまでの取組を活かすアクションを起こしていくのではないかと感じた。

同じ社会福祉法人でありながら、善光会の取組は真似できないものが多く驚くばかりだっ

た。社会福祉法人の多くは出来上がったソフトや機器を使いこなす事が精一杯であり、ソフトを開発する事や出来上がっているソフトや機器を連動させる事はなかなか難しいのが正直なところだと思う。しかし善光会が手掛けてきた事を取り入れていく事は今後可能になる事であり、開発が社会福祉法人だという事はその視点に大きな開きもなく、私たち業界の強みになる事は間違いないと思った。

その一方で、その日に限ってという事もあったと思うが、入居者様同士や職員との話声や笑い声、施設ならではの賑やかさは感じられなかった。善光会がそうだとは思わないが、機器を開発導入している事で職員同士や対ご利用者とのコミュニケーションが不足してしまっただけでは本末転倒である。アナログ時代に築き上げてきた、法人や施設の雰囲気やカラーを消さずに機器を選定しなければならないと思う。

ICTの「C」はコミュニケーション。私たちの業界は対人間の仕事であることはこれから先も変わらないわけで、目を見て言葉を交わし、その表情や声のトーンで相手の気持ちを感じ取る、それが出来て初めて効率化を語るスタート地点に立てるのではないかなと思う。



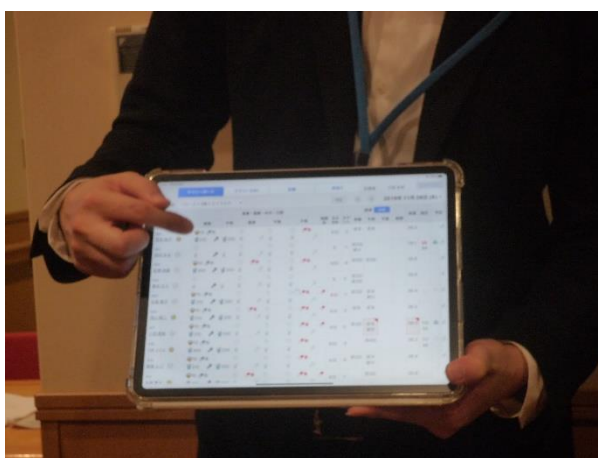
骨伝導ワイヤレスインカム



セグウェイ



ピュアット



SCOP（各機器からの通知の一元化システム）

ケースレポート

2つの取組事例から、生産性の向上に向けた取組のヒントを紹介する。

■ 法人概要 <http://www.jieikai.or.jp/>

＊設立年月日：昭和 54 年 5 月 19 日

＊本部所在地：〒534-0027 大阪府大阪市都島区中野町 5 丁目 10 番 70 号

＊従業員数：180 名（令和元年 8 月現在）

＊事業概要：

- 大阪市都島区と城東区を中心に特別養護老人ホーム、就労継続支援 B 型事業所、生活介護事業所、保育園・幼保連携型認定こども園を展開。居住支援法人（住宅確保要配慮者居住支援法人）の認可を受け、居宅介護支援事業所・計画相談事業を始めとした相談事業の機能強化にも注力している。
- 現在大阪府門真市に単独型の短期入所・生活介護事業所を建設中。2021 年春ごろのオープンを目指している。

■ 生産性向上に関する取組

＊取組の概要 「法人事務局の強化に向けた取組」

①人事考課制度の再構築

外部コンサルティング会社に委託し、約 2 年間かけて人事考課制度と昇給昇格システムを再構築。2019 年度より運用開始。

②人事担当の専任化

平成 30 年 1 月より、1 名人事担当者を配置。求人内容の見直しや規定関係の整備を担当。事務局内の分業化を進める。

③「統合施設長」の配置と経営会議の開催

人事考課制度再構築にあたり、種別部門長として「統合施設長」を配置。理事長、統合施設長、法人事務局担当者が定例（毎月 2 回）で経営会議を開催し、法人の決定事項等について議論を行う。

④職務権限表の整備と中長期計画の策定

職務権限表を作成し、幹部会議の位置づけを確定。また、法人の取り組むべき内容や方向性について見通しをもって説明できるエビデンスとして、中長期計画を策定する。

⑤法人内インフラの再構築

サーバ増設と法人内 VPN 構築。業者に委託し、PC のネットワーク環境を管理。また、事業種別、施設、職務単位で共有フォルダの作成や、勤怠管理システム、グループウェア「サイボウズ」を導入した。

＊取組に至った背景や課題意識

法人全体の生産性向上を目指すため、まずは法人事務局の機能強化を図り、組織力の向上により法人の「財政力」「人材力」「ブランド力」向上を図りたいと考えた。

さらに、生産性向上を図ることを目的に、まずは「生産性」の内容を設定。「同じ職員数でより効率化」「効率化により経費を見直し、その資金を有効活用」と設定し、そのうえで、結果として「長く働ける職場づくり」が「サービスの品質向上」、「法人のブランド力向上」につながるのではないかと想定し、取組を行うこととした。

- 法人事務局が十分に機能していない。
現場（運営）と事務担当が分業化しているのみで、双方が十分に補完しあえていない。
スケールメリットが生まれにくい。
- 求人活動が不十分になり、採用力が脆弱
法人事務局が片手間で求人活動を行っていることから、新卒採用が鈍化。
- 法人組織力の向上（ガバナンス強化）
既存の定例会議では議論が進みにくい。人事評価、昇給昇格基準にあいまいな部分がある。
- 法人内インフラの強化（VPN 構築、グループウェアの活用）
法人内で種別間のかかわりが希薄であり、連絡ツールも電話や FAX、メールが中心。

＊取組による効果

理事長、統合施設長、法人事務局で構成される経営会議を定例化し、職務分担を再構築することで責任の所在が明確になり、組織管理の強度が向上した。さらにグループウェアなどの ICT インフラ等を活用することで種別ごとの縦割りだった組織に横串を入れることとなり、種別間で相談できる組織風土が高まった。結果、財政面でも人材面でも可視化できる一定の評価を得ることができた。

CS（customer Satisfaction）よりも ES（Employee Satisfaction）を先行して充実させることによる、運営上の優位性を改めて確認することができた。

＊今後の展望

事務的な ICT インフラに加え、介護現場で活用できる介護機器なども活用し、より働きやすい職場づくりを目指し、タイムリーな改革や改善に邁進していきたい。

※具体的な取組内容は参考資料参照

■ 法人概要 <https://asagao-gr.jp/>

＊設立年月日：1996年8月

＊本部所在地：〒770-8012 徳島市大原町外籠 47-1

＊従業員数：約 130 名

＊事業概要：

- 医療法人あさがお会と連携をし、「医療」「高齢」「障がい」「児童」「地域支援」の分野に事業を展開。「ふくし」×「クリエイト」＋「医療」を“あさがおプライド”として掲げ、先駆的な取組も数多く画期的・積極的に実施している。
- 先駆的な取組の一つに、地域向けサービスとして「つだまちキッチン」を展開。通所デイサービス、子育て支援サービス、放課後デイサービス、地域交流カフェなどの機能を有し、さまざまな地域交流や子育て支援イベントを通して、地域と人をつなぐコミュニケーションスペースを提供している。

■ 生産性向上に関する取組

令和 2 年より新たに開設する地域密着介護老人福祉施設に焦点を当て、様々な生産性の向上に向けた取組を展開している。

①PARAMAUNT BED 眠り S C A N（見守り支援システム）を設置。

夜間やスタッフが少数な時間帯に、モニター一括管理ですべてのクライアントの居室での体動（寝返り、呼吸、心拍）を計測し状況を把握する。

②Notice（介護記録ソフト）の導入。

IPOD を活用した介護アプリであり、QRコードでスタッフやクライアントを認識し状態の記録や分析を行う。高齢スタッフや外国人技能実習生にも安易に使用が可能なツール。

③ネット回線を活用した遠隔エンターテインメントで、クライアントの余暇時間を充実させ、スタッフの支援業務も軽減。

④全室 Google スピーカーを導入

簡単な業務等は音声だけで対応。AI コンシェルジュとして、様々な業務が簡素化される。実験段階だが、人手不足の介護現場において、緊急時対応や居室での快適な生活を現実にするスマート施設も提案していく。

上記の取組以外にも、ICT を活用した引きこもり支援にも特化した夜間の遠隔見守り支援など、社会課題解決などにも果敢に挑戦し、一つの事業所が地域福祉発展のインフラとして存在できるよう、当チームを推進する一助になりたい。

■ ICT 戦略等特命チームへの期待

令和元年度より、経営協にて新たに発足した当チームは、“人がやらなければならない仕事”と、“人がやらなくてもよい仕事”を明確にし、ICT を活用しつつ福祉業界における業務効率を徹底分析する役割を担っている。

サブリーダーとしての任期期間は、実際にそのような取組を実践している現場を視察し研鑽を積み、また自法人の中でも可能な限り福祉における生産性向上を求めていけるかを追求する。

ICT 活用勉強会 講演抄録

令和 2 年 3 月 6 日に開催された、「ICT 活用勉強会」において、ICT 機器導入の視点について、株式会社ヤマグチの山口純氏に講演いただいた。

ICT 機器導入の視点を学ぶ～ATAT の考え方をもとに

株式会社ヤマグチ 代表取締役 山口 純 氏

※講演のレジュメは参考資料参照



講演のポイント

- ＋ 福祉現場における ICT の活用は、業務改善や生産性向上の一つの手段・道具に過ぎない。
- ＋ 福祉現場への ICT 導入とは、組織運営のあり方と仕事のやり方を変えること。
- ＋ ATAT をもとに、影響を受けるすべての要素が満足のいく結果であるかどうかを繰り返し検証することが重要。

第Ⅰ部 ICT 導入の意義



何のために ICT を導入するのか

ICT 化とは、情報・通信機器等の活用により、紙の記録から電子媒体の記録に切り替えること。同じ文書を作るうえでも、紙媒体では単なる活字（画像）であったものが、電子記録では文字データとして扱われるため、福祉現場と国の施策、それぞれに大きな利点がある。



現場の利点

電子記録は、「楽・短時間・ミスが少ない」ことが利点としてあげられる。これにより、労働時間の効率化や残業時間の減少につながり、サービスの向上や、コスト的にも電子化に優位性がある。

さらに、電子記録は文字データであるため、検索や確認、分析が容易である。1つのケースについて情報を集める場合、紙であれば、すべてを読み返して探さなければならないところ、データであれば、ケースの名称などを入力すれば、検索・分析・確認を簡単に行うことができ、業務効率につながる。

また、ICT 化されていない（手書きが主流の）法人は、職員獲得の場面で不利に働くことが多い。他のサービス業や飲食業においても、できる限り手書きを少なくすることで労働時間を圧縮し、コストカットや利益確保につなげている。働きやすさの観点からもイメージの向上につながりやすい。



ICT 化を進める国のねらい

国としては、現在、紙で管理されているものを含むすべての介護現場の記録を集めて分析・推論し、よりよい介護の提供や医療の改善につなげたい意向があると考ええる。

また、今後の社会保障にかかる予算の増大や公費を充当している性質上、効率のよい法人（施設）へは金額を増やし、効率の悪い法人（施設）へは金額を減らすなど、アウトカムを評価していくという方向性もみられる。

デンマークでは、福祉専門職は繊細かつノウハウが求められることから、2年半の実習経験のある国家資格を保有する者しか、従事できないことになっており、直接利用者と関わる業務を「あたたかい手」、事務作業などの直接利用者と関わらない業務を「つめたい手」と呼んでいる。専門職は、この「あたたかい手」を重視し、なるべく利用者と直接関わらない仕事（「つめたい手」）をどこまで減らせるかを軸に業務の効率化を図っており、できている施設は効率の良い施設として判断される。

ICT 化移行期である今を、各事業者に与えられた ICT 導入への猶予期間として捉え、ICT 導入の視点や考え方など、見る目を養っていただきたい。

公益性の高い事業とはいえ、残念ながら、他業種と同じく競争にさらされている。今後、アウトカムを用いた施策の展開も考えられうることを視野に入れると、早め早めの対応が求められている。

第 2 部 検討・導入の方法

福祉現場における ICT の活用は、業務改善や生産性向上の一つの手段・道具に過ぎない。例えるなら「料理の食材」。料理における食材をどのように加工、調理、保存、提供するかと同じで、ICT 機器を使ってどのように業務改善につなげるかを一連で考える必要がある。

また、導入にあたっては「何のために導入するのか」「目的達成のための代替手段はないか（ICT 以外の方法はないか）」「業務方法（業務の流れ）をどう変えるか」など、多角的な視点からの検討が求められる。

制作するメーカー側は、導入しようとしている法人の状況（職員数、施設数、種別、環境など）まではわからず、あくまで材料の提供である。選ぶ法人側が、法人の状況に合わせた利活用をイメージし、判断・検討することが ICT 導入にあたっては最も重要となる。



ICT 導入時に必要な考え方

福祉現場への ICT 導入とは、組織運営のあり方と仕事のやり方を変えること。今と同じやり方で ICT を入れるだけでは何も変わらず、効果は期待できないだろう。ICT は道具に過ぎず、その道具をどのように使いこなすかが重要となる。

また、メーカーとの打ち合わせにおいては、機能だけでなく、以下の視点での検討も重要となる。

- 当該機器を実際に導入している法人（施設）はあるのか
- その法人（施設）と自法人（施設）の類似点や相違点は何か
- ICT 導入によって職員へどのような影響があるのか（メリット・デメリット）
- 費用対効果は明らかか
- 業務改善にどのようにつながるのか など

業務分析や効率化戦略についても、メーカー側が積算する見積りや取り扱った過去の実績をもとに、相互の情報共有のうえ検討を行うことが必要である。



デンマークについて

人口は約 570 万人（人口は兵庫県ほど、面積は九州ほど）で、高齢化率は 20% 台と日本に追随する状況。

2007 年に自治体改革が行われ、社会福祉関連のサービスは、各基礎自治体（日本でいう都道府県単位）の責任で行われることとなり、各自治体に公設公営の福祉施設が設置された。その後、自治体ごとの連携・情報共有の観点から、自治体が加盟する「全国自治体連合」が結成され、国との折衝もこの機関を中心に行われることになった。

「全国自治体連合」では、福祉機器導入における多くの事例が蓄積され、そこでの失敗や成功を整理し、ICT 機器評価の手法としてとりまとめたものが「ATAT（Assistive Technology Assessment Tool）」という考え方である。



ATAT（Assistive Technology Assessment Tool）

ICT 導入による影響を受ける関係要素を 4 つに分けて、関係者ごとのメリット・デメリットを検討する手法である（下図）。



一般的な導入の検討では、改善案・アイデア（右上）と利用者（左下）の関係性にのみ着目した検討が多かったが、ATAT の考え方では、「改善案」に対して、「職員」「利用者」「お金・時間」にどのようなメリット・デメリットがあるのかを検討し、影響を受けるすべての要素が満足いく結果であるかどうかを検証することが重要となる。

また、PDCA の観点からも、当初より想定していた効果が得られているのか継続的な検証を行う必要がある。検討・仮説の段階、テスト・デモ段階、導入後といったすべての段階において、随時確認・修正を行うことが重要であり、ATAT をもとに検討を繰り返すことが必要である。

例) フロアセンサーの導入にあたって

利用者の居室全体にセンサー内蔵のマットを敷き、センサーマット上に体重がかかると検知して、支援者に情報が送られる機器。離床時刻や転倒時の発報、マット上での利用者の体位状況や歩幅などが把握できる機器。

このような機器を導入するにあたって、ATAT を用いて検討すると、少なくとも下記の情報について書き出すことができる。

経営層のサポート
業務手順への変更
使用に関する経験の共有
肉体的および精神的な労働環境
熟練職員の重要性
立場による対立の減少と変化

居住者の安全
居住者のプライバシー
居住者の移動性／活動
製品に対して明確に反対する居住者
居住者による体験と彼ら自身の安全性



機能、設定、使いやすさ
熟練ユーザーの教育
インターフェイス
記録とデータの使用
倫理、法律、文書化
過度のコール、アラーム、事故
従業員の製品知識、使用方法教育
販売業者とのやり取り

オペレーションの変更（夜間巡回、固定巡回）
購入・トレーニングにかかる費用
利用にかかる費用
治療の予防
転倒・短期間の転倒の再発頻度
健康状態の変化（薬、夜間）

こうした情報の洗い出しは、導入前のデモやレンタル、商品説明会に参加するといった時間やお金を消費する前に取り組むことができ、各法人（施設）で導入の失敗を減らすことができる。



デンマーク「全国自治体連合」での福祉機器情報共有の仕組み

デンマークでは、ICT 導入に関して各自治体の福祉機器を担当する課が中心となり、現場の導入をサポートしている。各自治体では、「使ってみたらうまくいった」「使ってみただけで想定していた効果が得られなかった」など、経験に基づくレポートが残され、ノウハウとして蓄積されている。

蓄積された情報は、福祉機器事例マップ（機器に関する一元的な WEB サイト）や全国自治体連合での交流会を通じて、他の自治体とも共有される仕組みができており、導入の促進や、国全体で機器への感度を高める動きにつながっている。

また、情報の共有により、予算が少ない自治体や、規模の小さい自治体にとっては、大規模自治体での先行事例をうまく活用することで、効率的に導入をすすめることができている。



まとめ

ICT 導入に限らず、日々の業務改善は ATAT の考え方をもとに検討ができ、検討の方法を理解していないと適切な業務改善には結びつかないを考える。特に、ICT の導入は、現場のスタッフに大きな影響を与えるからこそ、ICT 導入前に検証を繰り返し、考え方を醸成していくことが重要となる。

ICT 導入前に、各法人（施設）が検討を行う際の練習として、下記流れて検討いただくことをおすすめしたい。

1. お金を使わない改善案を考える（ミーティングの時間を変える、物の配置を変えるなど）
2. 1 で考えた案が各関係者（職員、利用者、利用者の家族、地域住民、行政担当者など）にどのような影響を与えるのか予想する
3. 実際に改善案を実施し、予想と実際の結果を比較・評価する



考察

ICT 化の現状と可能性

■ 近年の傾向として多く導入されている機器、導入実態

厚生労働省および全国経営協が実施した調査をもとに、傾向等を考えてみたい。

【厚生労働省「介護ロボットの効果実証に関する調査研究事業」】

(平成31年3月14日／第17回社会保障審議会介護給付費分科会 介護報酬改定検証・研究委員会 資料1-2(2)より抜粋)

＊調査対象

平成28年度「介護ロボット等導入支援特別事業」の対象施設並びに対象外の介護老人福祉施設を無作為に抽出(対象5,029施設・事業所／有効回収率36.7%)

○ ロボット導入状況

- 導入した介護ロボットの種類※については、「見守り」が70.8%であり、最も割合が高かった。

※介護ロボットを導入している施設・事業所による回答数(複数回答)。

※本調査における介護ロボットの種類

- ①移乗支援(装着型) ②移乗支援(非装着型) ③移動支援 ④排泄支援 ⑤見守り
⑥コミュニケーション ⑦入浴支援 ⑧その他

※種類にかかわらず介護ロボットを導入しているか否かの施設・事業所数は不明

○ 介護ロボット導入の目的

- 介護ロボット導入の目的について、ほとんどの介護ロボット種類において、「利用者の負担軽減」、「職員の負担軽減」の割合が高かった。(導入しているロボットの種類ごとに比較)
- このほか、「①移乗支援(装着型)」、「②移乗支援(非装着)」では、「職員の離職防止」の割合が高く、「⑤見守り」では、「ヒヤリハット・介護事故の防止」の割合が高かった。(導入しているロボットの種類ごとに比較)

○ 介護ロボットの導入効果(利用者に対する効果)

- 使用している介護ロボットを利用者がどのように感じているかについて、ほとんどの介護ロボット種類において、「自分が介護者に気を遣わなくても良い」の割合が高かった。
- 「⑤見守り」では、「転倒が減る」が37.1%と最も割合が高く、次いで「緊急時にすぐに対応してもらえる安心感がある」が28.6%であった。

○ 介護ロボットの導入効果(職員に対する効果)

- 職員や施設業務の変化について、ほとんどの介護ロボット種類では、「身体的負担(体の痛みなど)の軽減」の割合が最も高かった。(導入しているロボットの種類ごとに比較)

- 「⑤見守り」では、「利用者の行動パターンが把握できる」が 67.8%と最も割合が高く、次いで「優先順位の判断ができる」が 64.7% であった。

○ 利用者に対する長期的な使用効果

- 見守り機器の長期的な使用効果について、福祉用具心理評価スケール※（PIADS 日本語版）では、29 年度調査と比較すると、「生活の満足度（幸福感）」、「とまどい（困ること）」、「QOL（生活の質）」、「したいことが思い通りできる」の項目においてスコア（平均値）が改善した。

※福祉用具心理評価スケール（PIADS 日本語版）

福祉用具を使うことで利用者自身がどのように変化したかを評価するスケール。 26 項目で構成され各項目は-3 から+3 までの 7 段階のスケールで得点化される。

○ 介護ロボットの安全性の確保（ヒヤリハット・介護事故）

- 介護ロボット導入前後のヒヤリハット・介護事故発生件数について、「変化なし」が 28.0%と最も割合が高く、次いで「0 件超～5 件未満減少」が 26.8%であった。
- このうち、「⑤見守り」では、「0 件超～5 件未満減少」が 29.9%と最も割合が高かった。（導入前後のヒヤリハット・介護事故発生件数 1 ヶ月あたり）

○ 介護ロボットを導入して感じた課題

- 介護ロボットを導入している施設・事業所では、介護ロボットを導入して感じた課題について、すべての介護ロボット種別において、「導入費用が高額」の割合が高かったほか、ほとんどの介護ロボット種別において、「研修や使い方の周知が必要」の割合が高かった。（導入しているロボットの種類ごとに比較）

○ 介護ロボットを導入していない理由

- 介護ロボットを導入していない施設・事業所では、介護ロボットを導入していない理由について、すべての介護ロボット種別において、「導入費用が高額」、「研修や使い方の周知が必要」の割合が高かった。（導入しているロボットの種類ごとに比較）
- このほか、介護ロボットを導入している施設・事業所と比較すると、「機器に関する情報が少ない」の割合が高かった。

【全国経営協高齢者福祉事業経営委員会「次期報酬改定に向けた意識調査（基礎調査）」】

（令和元年 8 月～／令和 2 年 2 月現在）

＊調査対象

特別養護老人ホームを経営する社会福祉法人（回答数 867 法人、1,405 施設）

○ 機器の導入状況

- 最も多かったのは「見守り」で 42.4%、次いで「移乗支援（非装着型）」18.8%、

「入浴支援」17.2%、「移乗支援（装着型）」10.6%であった。

○ 導入のメリット

- 最も多かったのは「安全・安心な職場づくり（介護職員の負担軽減）につながった」57.1%であった。

いずれの調査においても、「見守り」に関する機器の導入が他の種類の機器よりも大幅に多い実態があった。この要因として、移乗や移動、入浴介助などといった、直接介護に関わる機器については、それぞれの機器の特性に応じて適用できる利用者は限られているため、費用対効果が上がりにくいと考えられることや、適用範囲を広げようとする、何種類もの機器を導入しなければならなくなり、機器の使い分けや保管場所など、運用上の問題も考えられる。

一方で、睡眠や体動を検知するセンサーやカメラなどを用い、見守りや事故防止の業務軽減に関する機器については、適用できる利用者を選ばず、汎用性が高く、またバイタルデータやケアプランなどの記録システムとの連携によってさらに業務軽減につながることから、比較的導入しやすくその効果も表れやすいと考えられる。

障壁と感じていることについては、導入費用が高額であることや、導入の可否を判断するための機器に関する情報が少ないことが主なものとなっている。

介護ロボットなどの機器にせよ、記録システムにせよ、導入にあたる初期投資は大きくなりがちであり、導入によってどの程度の効果（費用対効果）が見込まれるのか、またその現場にうまくなじむのかといった判断は慎重にならざるを得ない。その際に、導入判断をするのに十分な情報を得、検討を重ねることが重要である。デモや試用を通じて実際の使用感を確かめることや、導入後のサポート（カスタマイズや不具合・トラブル対応など）についても ATAT 等の考え方をもとに確認をしておく必要がある。

■ 機器の導入により期待される効果

上記の調査等から、職員の負担軽減をはじめとする安心・安全な職場づくりに、一定の効果があることが考えられる。

他方で、介護ロボットや ICT 機器の導入によって期待される効果は、様々な側面から捉えることができる。

生産性は一般的に Output(生産)/Input(投入)で表されるが、福祉業界は配置基準や定員の定められた施設運営を行うため、生産性向上を図ろうとする時、定数を超えて受け入れを行ったり、定められた以上に利用料を上げたりといったような方法で Output の増大、あるいは Input の減少をさせることは難しいことが多い。対人援助である福祉サービスにおける「生産性」をどのように定義するかということは、改めて考えておく必要がある。

ただしこれは、実際に運用をしてみなければ明らかにならない部分もあり、導入後に思わぬところに効果が波及することもあり、想定外のコストがかかってしまったりするとい

うこともありうる。一方で、費用対効果は、機器導入の重要な判断基準でもあることから、「実際の導入前に」ある程度把握できなければならない。

では、生産性をどのように見積もればよいのだろうか。

厚労省「介護サービス事業における生産性向上に資するガイドライン」では、生産性向上を「介護の価値を高めること」と定義している。生産性向上の取組の成果としての視点は「質の向上」と「量的な効率化」の2つが示されている。

- ・ 質の向上

業務に占める直接的なケアに係る業務時間の割合の増加や、ケアの内容の充実

- ・ 量的な効率化

業務の質を維持・向上しつつ、間接的な作業や業務の量（時間）を減らすこと

これらの視点から、費用対効果を簡単に算出しようとする、以下ようになる。

算出にあたっては、1カ月あるいは1年など、一定の期間を定めて算出するとよい。

- 費用

イニシャルコスト（機器本体・端末、設置・システム移行、トレーニング・指導など）

ランニングコスト（月額利用料、ライセンス料、保守費用、消耗品など）

運用に係る人件費 等

- 効果

業務量の削減

人件費（一人当たり平均時給×期待される削減時間）

消耗品費（OA用紙、ノート、コピー代等）

通信費（郵送、電話・FAX代等） 等

- 質の向上

機器導入によって増強される、または生み出される効果

例）従来、1人×30分かけて週に1回しかできなかった清掃業務が、機器導入によって毎日（週5日）できるようになった。

⇒労力としては、 $1(\text{人}) \times 0.5(\text{h}) \times 1,200(\text{円/時}) \times 4(\text{回/月}) = 2,400 \text{ 円/月}$ の削減であるが、機器導入による効果として、 $4(\text{回/月}) \rightarrow 20(\text{回/月})$ となったとすると、月あたり16回分（8時間の労働分 $= 1,200 \times 8 = 9,600 \text{ 円}$ ）の質の向上が見込まれるということになる。

■ 社会福祉法人において、生産性向上をどう捉えるべきか

上述の通り、福祉サービスにおける生産性は「質の向上」と「量的な効率化」で一定の数値化を試みることができるが、「福祉における生産性」そのものについての共通理解や言語化には、さらなる議論を要すると考える。

現在、地域共生社会の実現に向け、様々な取組が各地で展開されており、各社会福祉法人においても、「福祉人材」、「福祉サービス利用者」の確保のために様々な取組が各地で実践されている。今後わが国においては、少子高齢化がますます進む中で人口減少社会の到来と生産年齢の福祉人材確保が困難になってくるなか、福祉サービスの質を確保・向上させていくことが重要である。

そこで、職員の処遇改善、多様な人材確保、離職防止・定着促進、福祉職の魅力向上など、様々な方向から対策が必要とされている。そしてこれらに寄与する取組として、業務改善を進めていくことで生産性向上や福祉サービスの質の向上となり、急増・多様化する福祉ニーズに的確に対応することができる。

つまり、生産性の向上の成果をサービスの質の向上や処遇改善などの人材確保に還元していくことが重要である。

■ ツールとしての ICT 化にどのように取り組むべきか

日本では情報技術の発展により IT 革命が起こり、ビジネスの形は大きく変化してきた。現在では IT に変わって、人と人を繋ぐ ICT や、モノをインターネットと繋げる IoT といった技術が頻繁に利用されており、社会に大きな影響を与えている。

事業所内では、ICT 機器を導入する意義・目的を明確にし、高齢、障がい、児童等の各サービス分野の制度理念の実現をそれぞれ再認識することが挙げられる。また、事業所内でどんな理念に基づきサービスを提供したいかを考え、どのような ICT 機器をどのようなプロセスで導入するかを検討することが重要である。また、導入後の効果検証についても、ATAT などの手法を用いて、継続的に行うことが必要である。

さらに、業務改善を行うことで短縮される業務時間や、削減されるコストについて、単なる効率化で終わらせるのではなく、サービスの質向上に還元する視点も重要である。

■ ICT の導入・運用にあたって課題となっていると考えられる事項

福祉業界全体としては、慢性的な「人手不足」、福祉サービスの「質の維持・向上」、福祉業界の「イメージ改善と人材確保」が共通の課題となっている。

ICT 機器導入にあたっては、事業所内の業務の洗い出しと切り分け・役割分担の明確化を行った上で、ロボット・センサー・ICT の活用に取り組んでいくことについて合意形成を図ることが必要である。

一方で、ICT 導入を含む実際の業務改善の検討に資する方法として、ATAT など、効果的な検討のプロセスについても情報提供する必要がある。

また、先述した調査では、「導入費用が高額」のほか、「機器に関する情報が少ない」ことが挙げられた。機器の選び方や評価の方法含め、情報の発信や共有など容易に情報が得られる環境の必要性を感じる。

令和元・2 年度 ICT 戦略等特命チーム

役職	氏名	法人名
リーダー	廣江 晃	こうほうえん（鳥取県）
サブリーダー	保岡 伸聡	あさがお福社会（徳島県）
専門委員	辻村 泰聡	宝山寺福祉事業団（奈良県）
専門委員	武部 幸一郎	豊心会（島根県）
専門委員	木村 敦至	愛の会（茨城県）
専門委員	土山 徳泰	わかうら会（和歌山県）
専門委員	大森 秀之	治栄会（大阪府）
経営強化委員会 委員長	久木元 司	常盤会（鹿児島県）

※禁無断複写転用

福祉分野における ICT 化の現状と可能性

令和 2 年 3 月

社会福祉法人全国社会福祉協議会
全国社会福祉法人経営者協議会
ICT 戦略等特命チーム

〒100-8980 東京都千代田区霞が関 3-3-2 新霞が関ビル
TEL 03-3581-7819 FAX 03-3581-7928
社会福祉法人全国社会福祉協議会・法人振興部内



みんなの「生きる」を
社会福祉法人

