

【緊急提言】WITHコロナ時代の施設経営

現場の要求で新たに人を採用せず、既存人員で
業務負担を軽減させる**秘**改善手法とは？

定員160名のユニット型特養で、IoTを活用して

人員配置を

1.8:1 → 2.79:1

に改善し、

サービス品質向上も同時に実現!

- ☑ 総労働時間**35%**削減！ 平均有給取得**10日**！
- ☑ 全体の**40%**を占める間接業務の削減！
- ☑ 高年収の実現 ユニットリーダー平均**558万円**！

業務改善のきっかけは現場の業務負担を減らすこと

- ☑ 現場より「入居者と関わる時間を増やしたい」と要望があり、調査すると、間接業務が全体の40%と気づき、「現状の人員でも入居者と関わる時間を増やせる」と考えたのがきっかけ

独自の研究所を通じて、導入する機器と活用方法を研究

- ☑ 平成25年8月介護ロボット研究室設立
- ☑ 平成29年10月サンタフェ総合研究所設立

<社会福祉法人善光会> 特養・老健・障害者支援からなる国内最大級の複合福祉施設サンタフェガーデンヒルズをはじめ大田区を中心に7拠点を展開。入所・短期利用・通所・居宅介護支援等複合的なサービスを展開。



スペシャルインタビュー
社会福祉法人善光会
理事・最高執行責任者
宮本 隆史 氏

新型コロナウイルス感染症に罹患された皆さま、および関係者の皆さまに心よりお見舞い申し上げます。
新型コロナウイルスの感染拡大の状況によっては、録画等によるウェブ開催へ移行させていただく可能性がありますので、何卒ご理解をいただきますようよろしくお願い申し上げます。また、来場にてご参加される際は、ご案内時に注意点がございますので必ずご確認ください。

総力特集

介護施設のIoT・ICT活用で成功している事例がここにあった！その秘密にせまる！

IoTによる介護施設高収益化セミナー

主催

明日のグレートカンパニーを創る
Fundai Soken
株式会社船井総合研究所

TEL : 0120-964-000 (受付：平日9:30~17:30) お問合せNo. S060325

FAX : 0120-964-111 (24時間受付) 担当：日田(ヒダ)

〒541-0041 大阪市中央区北浜4-4-10 船井総研 大阪本社ビル 株式会社船井総合研究所

SPECIAL REPORT

法人概要	
法人名称	社会福祉法人善光会
設立年月日	平成17年12月7日
代表者理事長	梅田茂
本部所在地	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）
基本金	825.5百万円（平成30年度）

理念	
オペレーションの模範となる 業界の行く末を担う先導者となる	
ビジョン	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 諦めない介護 ✓ 先端技術と科学的方法を用いたオペレーション ✓ 革新的チャレンジによる安定経営基盤 ✓ 創造性とチームワーク 	

社会福祉法人善光会



**IoT活用により、160床のユニット型特養で、
職員数86名⇒57名になってもサービス品質向上できる！**

現在、介護業界において、通所介護がコロナウイルスの影響を大きく受けており、営業一時休止やご利用者の利用控えにより、業績悪化している法人が増えています。そんな中、施設サービスでなんとか収益を補い、法人として存続をしなければならない。しかし一方で、学校休校の影響やコロナリスクを踏まえ、出勤の制限せざるを得ないスタッフもいます。そのため、残されたスタッフに負担が集中しており、その負担をなんとか軽減したいと考えている経営者も多いのではないのでしょうか。今回は、IoT・ICTを活用し、少ない人数でも、業務負担少なく運営できる体制を築いている法人を紹介いたします。

東京都大田区を拠点とする社会福祉法人善光会の複合型施設サンタフェガーデンヒルズの中にある、**160床のユニット型特養「フローエ東糀谷」**を取材しました。**IoT・ICTの活用**による業務改善に取り組み、**職員数86名から57名になっても、総労働時間を35%削減し、サービス品質維持**を実現した法人です。



※複合型介護福祉施設サンタフェガーデンヒルズ
うち、4フロア160床がユニット型特養「フローエ東糀谷」

①なぜ、IoT・ICT活用に取り組み始めたのか？

善光会がIoT・ICTの取り組みを真剣に考えるようになったのは、人員不足の加速による、正職員の夜勤回数の増加がきっかけです。夜勤回数が増え、職員の負担が大きくなっている様子が目に見えてわかるほどになり、せめて、業務の負担軽減をしたいと思い始めました。

まず、人手が足りないと訴える現場職員から、意見収集しました。すべての意見を集約する



※夜勤時に活用している移動機器

と、『IoT活用で、業務量を25%程度削減できるかもしれない』ということがわかりました。

職員の意見の中に、『転倒・転落リスクの高い方が多いユニットだとセンサー発報により駆けつける頻度も高く、更に駆けつけても誤報が多かった』ということや、『看取りや体調不良の入所者は巡回頻度を高くしなければならず、入所者が望むリズムでの介入になっていなかった』といった、『居室を訪問する回数が多い』という声が多くありました。

居室への訪問頻度を減らすには、『入所者の状態が離れていても分かる』ということが実現できれば良かったのです。24時間睡眠の状態が把握できるセンサーと、居室内の様子を確認できる見守りセンサーを導入することで、この課題を解決しました。また、広い施設の中で、『情報共有のために、他職員をたびたび探す時間』を解消するために、リアルタイムでその場で情報共有ができるように、ICTツールを導入しました。そして、記録面でも、現場の実態に合わせた使いやすい記録システムを開発し、転記が無く、介助や打ち合わせに必要な入所者情報へのアクセススピードの向上を実現できました。

他にも、多くのIoT・ICTを導入し、職員の負担軽減に注力しました。この取り組みを続ける中で、これまで人が実施していた業務の多くをIoT・ICTが実施する状態に変わったため、職員数も5年かけて86名から57名になっても、サービス品質の維持が可能になりました。



※すべての職員がスマホ・タブレットを持ち、勤務している

②IoT・ICTの導入過程での苦労は何があったか？



※パソコンにて、ご利用者の状態を確認している様子

苦労した点は、導入すると決めたIoT・ICTを職員全員が使いこなすようにできるまでの教育です。職員の平均年齢は40代後半で、決して、20代ばかりという若い組織ではなく、多くの施設と似た状況でした。IoT・ICTの導入には、苦労することは事前に予想できていたので、次の2つに注力しました。一つ目はマインド教育です。人手不足が深刻化するとされる介護業

界において『近い将来ツール活用無しでは業界が成立しなくなること』、『善光会が、最先端オペレーションに挑戦し続けて、他法人のモデルになりたい』ということ法人として、徹底的に職員に話し続けました。、もう一つは、職員それぞれの巻き込み方に、注意を払いました。抵抗がある人と無い人がいたため、『1つのフロアで抵抗がない職員を配置し、再現性の高い成功実績作り』に注力しました。その後、他フロア・他施設用のマニュアルを作成してから導入をすることで一斉に全体へ導入するよりもスムーズに導入が進みました。

③ 2.79 : 1での運営が可能になり、生じた効果は何か？

効果① | 職員数が86名⇒57名

業務改善に着手前は入所者定員160名に対して、職員が86名で、人員配置は特養の全国平均よりも多い1.86 : 1でした。業務時間の組み換えや業務の外注によるカイゼン活動で2.15 : 1まで人員配置を改善。その後、IoT・ICT等の導入によって、人員配置が2.79 : 1まで改善されました。この時、入所者定員160名に対して、職員数が57名になっても、サービス品質向上も両立可能になりました。

効果② | 総労働時間を35%削減

IoT・ICTの導入によって、間接業務の時間が減り、労働時間が35%削減されました。

加えて、運営人数を減らすことは介護の質の低下を招く恐れがありますが、善光会では、直接介助の時間は増加しており、介護の品質も向上しています。また、職員の有給休暇についても、年間平均で10日取得できています。



効果③ | 職員年収の向上 ユニットリーダー平均年収558万円以上

IoTの活用による業務改善によって、より少ない人数で運営が可能になり、職員の年収を向上させても、人件費率のバランスが取れるようになります。ユニットリーダーで平均年収558万円の実現が可能になっています。ユニットリーダー以外についても、モデル年収をホームページで公開しており、今後も優秀な人材が採用できることに期待しています。



善光会モデル年収グラフ

2020年 誌上特別講座

業務改善の成功のカギは、取り組む順序！

4ステップで、2.75:1の人員体制へ！

株式会社船井総合研究所 地域包括ケアグループ マネージャー 沓澤翔太

業務改善は、4ステップで実施をする！

業務改善と聞くと、バックオフィス業務の改善をイメージする経営者が多いと感じているが、業務改善の成果が最大になる優先順位は、『**最も総時間がかかっている、改善した際にインパクトが大きいもの**』から改善することです。

介護施設においては、**日中帯の業務時間に職員数が最も多く、業務の総時間が一番多い**ため、日中業務の改善から取り組みます。

また、業務改善を進める際に、『**人を減らす**』ことを前面に出すと、うまく進みません。というのも、職員の抵抗が大きくなってしまうからです。

そこで、『**職員の休みを増やすこと**』を前面に出すと、うまく進みます。休みには3種類あります。

- 1 休憩を取れるようにする
- 2 家で休む時間を増やす（残業時間を無くす）
- 3 休日を増やす

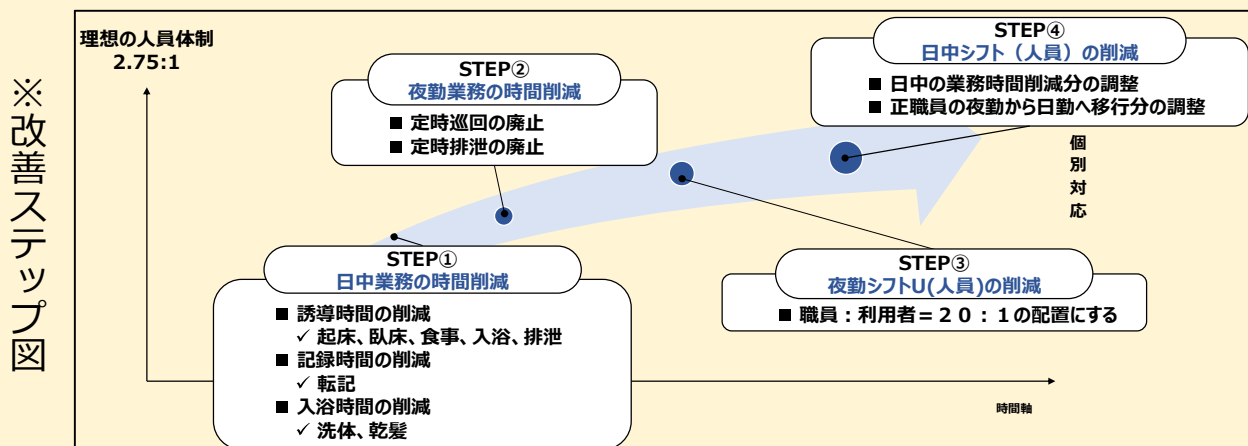
これを実現するためには、次の4ステップで業務改善を進めなくてはなりません。

- ステップ① 日中帯の業務時間削減
- ステップ② 夜勤帯の業務時間削減
- ステップ③ 夜勤シフト（人員）の削減
- ステップ④ 日中パートシフト（人員）の削減

上記の4ステップをスムーズに進めていくためには、『**職員理解の促進と不安解消**』も非常に重要です。現場職員だけに業務改善を任せきりにせず、**経営者や経営幹部から、業務改善の必要性や、業務改善の目的を、職員との面談を通じて伝えることが必要**です。

また、IoT・ICTの導入に対する不安解消のために、**機器に慣れやすい若手職員を、機器の使い方や操作方法についての相談窓口にして、誰に相談したら良いのかを明確にすることが重要**です。

4ステップで進めることと、職員理解の促進・不安解消を合わせて取り組むことで初めて、大きな成果の出る業務改善を実現することができます。



【最後に… 船井総合研究所からのメッセージ】

成功モデル事例セミナーのご案内

IoTによる介護施設の高収益化セミナー

東京

2020年

7月2日（木）

WEB

2020年

7月21日（火）

※東京会場については、状況に応じて、オンラインでの開催となる可能性がございます。

ここまでお読みいただき、ありがとうございました。

このレポートで紹介した取り組みは、あなた様のような意欲のある経営者であればすぐに実践できるものばかりです。しかし、**取り組みの手順やポイントを間違くと、どんなに素晴らしい取り組みであっても成功には至りません。**

現在、**コロナウイルスにより、外部環境が大きく変化**しており、その中でも**施設運営のために、全力で勤務して下さる施設職員の方々の業務負担軽減のため**にも、成果の出るやり方で実施をしてください。大切なことは、力を掛けるべきポイントに専念してスピード感を持って取り組むことです。そうすれば、**WITHコロナ時代でも生き残れる施設**になることができます。

また、業務改善によって、**生産性が上がることで、給与所得の向上、残業削減や有給取得の増加といった労働環境の改善**にもつながります。

今回のセミナーでは、誌上でもご紹介した社会福祉法人善光会 理事・最高執行責任者宮本隆史氏をお招きし、IoT・ICTを活用して、介護施設の業務負担軽減を実施された経緯とその具体的な取り組みをご講演いただきます。

このセミナーは講義を聞いて勉強していただくためのものではなく、翌日から実践し即時生産性向上をしていただくことが一番の目的です。そのため、公開するノウハウは、**他では得られない最新かつ超実践的な取り組みばかり**です。

1日で「介護施設に必要な業務改善手法」の全てがわかるようにプログラムを構成しておりますので、価値があることは間違いありません。このセミナーでお伝えする内容の一部をご紹介しますと…

準備編

- 1 | 入所者：介護・看護＝2.75：1を目指す
- 2 | IoT・ICTを活用することで業務時間を削減する
- 3 | 運営人数を減らすことで、1人あたりの給与をUPさせ、採用優位に立つ
- 4 | 一人あたりの給与UPを経営戦略に掲げることで、現場を巻き込む
- 5 | 直接介護の時間を減らすことなく、介護品質の維持が可能
- 6 | 業務改善の目的「3種類の休みの確保」を、職員に個別面談で明確に伝える
- 7 | IoT・ICTに抵抗がない若手メンバーでチームを組み、他職員からの相談窓口にする！
- 8 | 毎日の労働時間を把握することで、毎日の運営人数を均一化することができる

日中業務の改善

- 9 | 食事介助の時間差提供で、同時誘導のピークを作らず、平準化！
- 10 | 記録のICT化で、転記ゼロ！
- 11 | 職員に一人1台スマホ・タブレットを持たせ、情報アクセススピードUP！
- 12 | コミュニケーションは、情報共有ICTを活用し、職員の移動時間を減らす！
- 13 | 入浴誘導は、情報共有ICT活用で、フロアとお風呂場で連携し、待ち時間ゼロに！
- 14 | 洗体なしでも、清潔保持できる機器を導入して、時間短縮！
- 15 | ドライヤーは、速乾性のものを使用し、大幅に入浴後業務の短縮！
- 16 | ナースコール、センサーコールの第一対応は、スマホ・タブレットで！
- 17 | リネン交換・清掃・洗濯・配膳下膳・洗い物・水分準備は、介護職以外で実施！

夜勤業務の改善

- 18 | 遠隔でのモニタリング可能なセンサー活用で定時巡回はパソコン・スマホで実施！
- 19 | 情報共有ICTの活用で他フロアとの連携可能にし、増員せずに緊急時の柔軟対応！
- 20 | 臭気センサーの活用で、定時排泄をなくし、予測外れによる空振りも改善！
- 21 | ユニットごと夜間時の平均コール回数を把握し、多忙ユニットをヘルプ！

シフト削減

- 22 | 夜勤者が20:1より多い配置の施設は20:1にする！
- 23 | 夜勤者が多いと、日中職員を減らさなければならないことを職員全員が理解する！
- 24 | フロア毎の入所者数が半端な施設は、情報共有ICTを活用し、フロア制を廃止！
- 25 | シフト減少後の夜勤者の動き方表を作り、職員の不安解消！
- 26 | 反発職員の「できない！」という意見は「物理的or精神的」を切り分けて聞く！

日中のシフト削減

- 27 | 業務改善後に、1日のシフト配置を見直し、過剰シフトは削減する！
- 28 | シフト変更後すぐは、イレギュラーが起きやすいので、施設長は常に現場をラウンド！
- 29 | パート職員は、最大何日まで入れるか&最小で何日入らないといけなさを確認！
- 30 | シフト・人員の削減は、現場では自然発生しないため、経営陣で決定を下す！

介護経営者向け IoTによる介護施設の高収益化セミナー

【開催日時】 7月2日（木）13:00～16:30 東京会場
7月21日（火）13:00～16:30 WEB

※東京会場については、状況に応じて、オンラインでの開催となる可能性がございます。

	担当	講座内容
第一講座 13:00～13:30	株式会社船井総合研究所 地域包括ケア支援部 マネージャー 沓澤 翔太	介護施設の経営者が実践すべき 業務改善の考え方とは
第二講座 13:40～14:40	社会福祉法人善光会 理事・最高執行責任者 宮本 隆史氏	IoT・ICTの導入による 業務負担軽減の成功ストーリー
第三講座 14:50～15:50	株式会社船井総合研究所 地域包括ケア支援部 三浦 基寛	介護施設が実践すべき 業務負担軽減の具体的改善手法
第四講座 16:00～16:30	株式会社船井総合研究所 地域包括ケア支援部 マネージャー 沓澤 翔太	本日のまとめ 明日から実践していただきたいこと



理事 宮本 隆史氏

特別ゲスト 社会福祉法人善光会 講演 宮本 隆史氏

160床のユニット型特養にて、IoT・ICTの導入によって、人員配置を【1.8:1】から【2.79:1】に改善しながら、サービス品質の向上も両立して実現！

講師プロフィール



株式会社船井総合研究所
地域包括ケア支援部
マネージャー

沓澤 翔太

デイサービスセンター、小規模多機能居宅介護、特別養護老人ホーム、高齢者住宅などの新規開設、収支改善、異業種からの介護事業への新規参入支援などを手がける。現在は、デイサービスや高齢者住宅の入所者獲得や新規開設を中心にコンサルティングを行っている。介護事業所のコンサルティング以外にも、病床転換や訪問診療など医療業界のコンサルティング実績や医療器具の販売促進支援など介護周辺事業についても実績を持つ。



株式会社船井総合研究所
地域包括ケア支援部

三浦 基寛

介護施設・有料老人ホームの『業務標準化』『スタッフ定着・離職防止』『リーダー・管理者育成』を中心とした組織づくりや生産性向上のコンサルティングを得意とする。人手不足・採用難時代の中で、経営者・事業部長・管理者・リーダーといった法人内の各階層の役職メンバーを巻き込みながら、成功事例を基に手堅くコンサルティングを実施している

ご入金確認後、マイページの案内をもってセミナー受付とさせていただきます。

IoTによる介護施設の高収益化セミナー

お問い合わせNo. S060325

開催要項

東京会場にてご参加

お申込期限: 6月28日(日)

2020年 **7月2日(木)** 開始 **13:00** ▶ 終了 **16:30** (受付12:30より)

船井総合研究所 五反田オフィス
〒141-8527 東京都品川区西五反田6-12-1

JR五反田駅西口より徒歩15分

諸事情により、やむを得ず会場を変更する場合がございますので、会場は受講票にてご確認ください。
また最少催行人数に満たない場合、中止させて頂く場合がございます。尚、中止の際、交通費の払戻し手数料等のお支払いは致しかねますので、ご了承下さい。
上記日程7月2日(木)は五反田会場でのご来場による受講のみ可能となっております。

日時・会場

オンラインにてご参加

お申込期限: 7月17日(金)

2020年 **7月21日(火)** 開始 **13:00** ▶ 終了 **16:30** (ログイン開始12:30より)

上記日程7月21日(火)はオンライン受講のみ可能となっております。
オンライン受講の方に限り、諸事情により受講いただけない場合がございます。ご了承ください。

受講料

一般価格 税抜 30,000円(税込**33,000円**) / 一名様

会員価格 税抜 24,000円(税込**26,400円**) / 一名様

●お支払いが、クレジットの場合はお申込み手続き完了後の案内(メール)をもって、セミナー受付とさせていただきます。銀行振込の場合はご入金確認後、お送りする案内(メール)をもってセミナー受付とさせていただきます。●銀行振込の方は、税込金額でのお振込みをお願いいたします。お振込みいただいたにも関わらずメールがお手元に届かない場合や、セミナー開催4営業日前までにお振込みできない場合は、下記お申込み担当者へご連絡ください。なお、ご入金を確認できない場合は、お申込みを取消させていただく場合がございます。●会員価格は、各種経営研究会・経営フォーラム、および社長onlineプレミアムプラン(旧:FUNAIメンバーズPlus)へご入会中のお客様のお申込に適用となります。●ご参加を取り消される場合は、開催3営業日(土・日・祝除く)前まではマイページよりキャンセルをお願い致します。それ以降は下記事務局宛にメールまたはお電話にてご連絡ください。尚、ご参加料金の50%を、当日の欠席は100%をキャンセル料として申し受けますのでご注意ください。

お申込方法

下記QRコードよりお申込みください。クレジット決済が可能です。受講票はWEB上でご確認ください。
または、船井総研ホームページ(www.funaisoken.co.jp)、右上検索窓にお問い合わせNo. 060325を入力、検索ください。

お問合せ

明日のグレートカンパニーを創る **株式会社 船井総合研究所**

TEL: **0120-964-000** (平日9:30~17:30)

●申込みに関するお問合せ: 日田 ●内容に関するお問合せ: 三浦基寛(ミウラモトヒロ)

検

お申込みはこちらからお願いいたします

7月2日(木)東京会場
申込締切日6月28日(日)



7月21日(火)オンライン
申込締切日7月17日(金)

