

労働人口減少を見据えて、今から取り組むべき施設づくり

業務負担軽減

サービス品質UP

スピード育成

介護×ICT・IoT トツプランナー最前線レポート

定員**160**名の**ユニット型特養**で**12個の機器**を運用！

- ☑ **新人もベテランも高品質のサービスを提供！**
- ☑ **業務を大幅に見直し、総労働時間35%削減！**
- ☑ **人員配置2.79:1！平均有給取得10日！**

ミッションは業務負担を減らしながらサービス品質を上げること

- ☑ 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

新規採用者は経験の有無に関わらず早期戦力化できる！

- ☑ 経験者のカンや予測を必要とする業務を ICT・IoTがサポートすることによって、独り立ちまでの育成期間が短縮化された

＜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。

総力特集 老人ホームの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による介護施設の高収益化セミナー

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

T E L : 0120-964-000 (受付：平日9：30～17：30) お問合せNo. S065330

お申込みに関するお問合せ：日田（ヒダ）、内容に関するお問合せ：三浦

〒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

WEBからお申し込みいただけます。（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No065330]を入力してください）

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	
✓ 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、介護業界ではどの法人でも採用・育成は課題の一つです。採用応募数も少なく、応募者を選定し良い人だけを採用することが、難しくなってきています。自法人の求める人材でない場合も、イチ戦力として働いてもらわなければ現場が回らないと話す経営者も多いです。そこで、IoT・ICTなどの機器を活用をして、現場で『覚えるべきこと』『判断しなければならないこと』『経験値が必要なこと』を減らし、職員の経験値に関わらず同品質のサービスが提供できる体制を作ることが求められてきています。本レポートでは、IoT・ICTを導入・運用し、サービス品質の平準化に成功している施設を紹介します。

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「フローズ東糀谷」**を取材しました。IoT・ICTの活用に取り組み、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・向上を実現している施設です。



※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「フローズ東糀谷」

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

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。



※夜勤時に活用している移動機器



※すべての職員がスマホ・タブレットを持ち、勤務している

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・向上が可能になりました。

②IoT・ICTの導入過程での苦労は何があったか？

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



※パソコンにて、ご利用者の状態を確認している様子

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』ということを法人として、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。

③IoT・ICTを活用したことで生じた効果は何か？

効果① | 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② | 独り立ちまでの育成期間の短縮

IoT・ICTは育成スピードの向上にも貢献しています。本来独り立ちに必要な経験や能力が不足していても、スマホを通じて常時連絡可能にすることで、先輩職員にすぐに質問ができ、対応することができるようになったためです。他にも、新卒職員であっても、利用者の体調の変化に早く気づけたり、適切なタイミングでの介入を行えるようになります。

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

業務改善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1.86 : 1でした。業務時間の組み換えなどのカイゼン活動で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。その結果、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。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。



2020年 誌上特別講座

IoT・ICT導入の成功のカギは取り組む順序！

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

採用・育成は課題の一つです。採用応募も減り、選んで採用する余裕がどの介護施設でもなくなってきました。本人の能力やモチベーションによっては、教育しても、どうしても時間がかかってしまう方もいます。しかし、そうした職員も、より早い段階で、現場のイチ戦力として働いてもらえないと、現場が回りません。何も対応しなければ、一部の優秀な職員への負担が過大になり、優秀な職員の離職につながってしまいます。すると、また職員が不足するという負の循環に入ってしまいます。この循環から抜け出すためには、IoT・ICTを活用して、現場で『覚えるべきこと』『判断しなければならないこと』『予測・カンを必要とすること』を減らし、職員の経験値に関わらず同品質のサービスが提供できる体制を作り、新人がより早く戦力として現場で働くことができる、いわゆる標準化体制づくりが必要です。

IoT・ICT導入の3ステップ

業務を平準化するためには、施設内での『経験によって差がでやすい業務』を解消する必要があります。さらに、経験によって差が出やすい業務の中でも、IoT・ICTの導入成功のための手順があります。

STEP① 作業スピードの差の解消 = 全体オペレーションの変更が不要

STEP② 判断能力の差の解消 = 一部オペレーションの変更が必要

STEP③ 予測能力 & カンの差の解消 = 全体オペレーションの変更が必要

①オペレーション
変更が**必要ない**機器

- ◆食事の準備
- ◆記録の記入

②**一部**オペレーション
変更が必要な機器

- ◆誘導
- ◆情報共有

③**全員**のオペレーション
変更が必要な機器

- ◆利用者の状態把握
- ◆介入のタイミング

上記の手順で進めることで、職員からの反発をより少なくIoT・ICTの導入を成功させることができます。IoT・ICTの活用により、新人・ベテランなどの経験の差に関わらず、現場業務を提供できる平準化体制をつくることができます。さらに、IoT・ICTを導入すると、これまでは職員が実施せざるを得なかった業務の一部が不要になるため、全体としての業務量も削減されます。IoT・ICTの活用が定着をすれば、シフト本数の削減、しいては人件費の削減も可能になります。

【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による介護施設高収益化セミナー

WEB

2020年

10月21日（水）10月29日（木）

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えると、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。

良い人だけを選んで採用し、育成することができれば、現場の負担は少なく済むでしょう。しかし、そのような状況でないため、既存の施設職員の業務負担軽減のためにも、成果の出るやり方でIoT・ICTを導入し、運営方法の見直しを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。すると、採用・育成の課題を解消することができます。

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「介護施設でのIoT・ICT導入とその活用方法」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・・・

IoT・ICT導入の効果

- 1 | 経験の差によって、**サービス品質がバラつかない業務平準化体制**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 | 間接業務を中心に削減することで、**介護品質の維持**が可能
- 4 | 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
- 5 | 職員のメリットとなる残業の削減・休憩確保・有休確保を目的に掲げ、現場を巻き込む
- 6 | **入所者：介護・看護＝2.75：1**を目指す
- 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

STEP①オへ変更なう

- 9 | 記録ソフトの活用で、記録内容を**考える時間を減らし**、記録スピード向上！
- 10 | 記録ソフトの活用で、**転記ゼロを実現**し、記録業務の削減！
- 11 | タブレットの音声入力活用で、**タイピングが苦手な方の記録スピードUP**！
- 12 | タブレットの写真機能で、職員ごとの**伝達力の差を解消**！
- 13 | 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**！
- 14 | 飲み飲料を自動生成することで、**とろみづくり業務を削減**！
- 15 | とろみの自動生成により、人による**とろみの濃淡の差を解消**！
- 16 | **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**！
- 17 | **洗体なしでも、清潔保持**できる機器を導入して、時間短縮！

STEP②一部オへ変更

- 18 | 誰でも、どこにいても、リーダーから指示がもらえる体制で、**判断能力の差を解消**！
- 19 | 常に離れた職員とも情報共有が可能になり、気づきにくい**誘導のムダを削減**！
- 20 | **新人と、教育担当者との常時相談体制**ができ、1本のシフトとして早く勤務を可能に！
- 21 | **緊急対応やコール対応も、他職員に迅速に相談**でき、スピード対応可能に！
- 22 | 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**！
- 23 | 情報共有のための**人探しにかかる時間をすべて削減**できる！

STEP③全員オへ変更

- 24 | **遠隔で居室内の見守り可能なセンサー活用**で、利用者の状態を予測不要に！
- 25 | 眠りセンサーの活用で、**どの職員が巡回しても、利用者の睡眠を妨げない**！
- 26 | 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をなくす**！
- 27 | 臭気センサーの活用で、**どの職員でも、利用者が不快に感じる時間を短縮**！
- 28 | 排尿を予測するセンサーで、**パッド交換のタイミングを誰でも理解**できる！
- 29 | 記録タブレットによる**リアルタイム情報の閲覧**で、利用者情報の差の解消！
- 30 | **すべてのセンサー情報をスマホ一つで閲覧可能**にし、情報の取り扱いを容易に！

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】 10月21日（水） 13:00～16:30 WEB
10月29日（木） 13:00～16:30 WEB

	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	介護施設でのIoT・ICT導入の意義
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の活用による 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	IoT・ICTを活用した サービス品質向上の具体的手法
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 講演

社会福祉法人善光会
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. S065330

開催要項

日時	オンラインにてご参加		
	2020年	10月21日(水)	開始 13:00 ▶ 終了 16:30 (ログイン開始12:30より)
	お申込期限: 10月17日(土)		
	オンラインにてご参加		
受講料	2020年	10月29日(木)	開始 13:00 ▶ 終了 16:30 (ログイン開始12:30より)
	お申込期限: 10月25日(日)		
	本講座はオンライン受講となっております。 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。		
	●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きます場合がございます。●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	●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		
お問合せ	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上でご確認いただけます。		
	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.065330を入力、検索ください。		



明日のグレートカンパニーを創る

Funai Soken

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: 日田茉莉 ●内容に関するお問合せ: 三浦基寛(ミウラ モトヒロ)



お申込みはこちらからお願いいたします

2020年10月21日(水)

お申込期限 10月17日(土)まで

2020年10月29日(木)

お申込期限 10月25日(日)まで

