

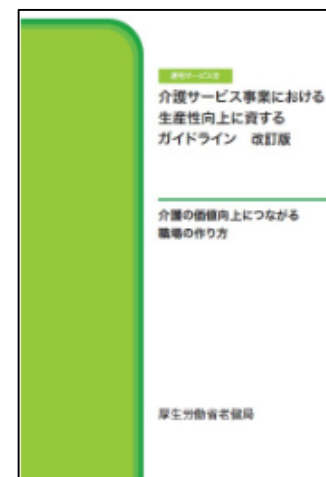
令和4年度 水戸市介護保険セミナー

介護現場の生産性向上の取組の進め方とポイント ～生産性向上ガイドラインより～



HEALTHCARE
Implementation

株式会社NTTデータ経営研究所
先端技術戦略ユニット アソシエイトパートナー
HealthCare Implementation Group グループ長
足立 圭司



Agenda

01. 介護現場の生産性向上の考え方

02. 生産性向上の取組手順とポイント

03. 介護ロボットプラットフォーム事業

01.

介護現場の生産性向上の考え方

1. 介護現場の生産性向上の考え方

『介護現場』の生産性向上とは

製造業等における生産性向上

生産性の代表的な定義は「**生産性とは、生産性諸要素の有効利用の度合いである**」（ヨーロッパ生産性本部）というものである。

(公益財団法人 日本生産性本部HP)

$$\text{生産性} = \frac{\text{産出 (output)}}{\text{投入 (input)}}$$

■ 物的生産性

労働生産性
(1時間あたり)

$$\frac{\text{生産量}}{\text{労働者数} \times \text{労働時間}}$$

■ 付加価値生産性

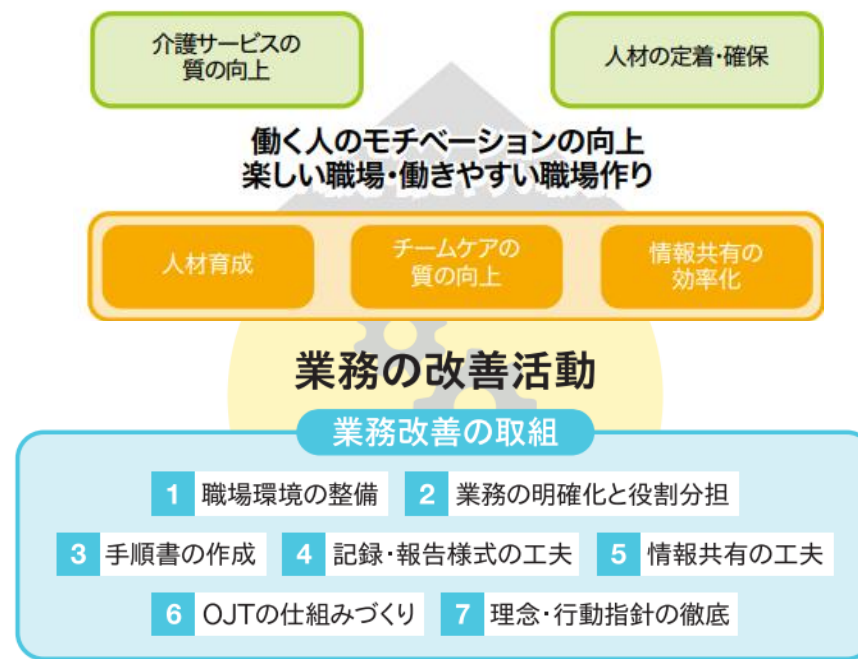
労働生産性
(1時間あたり)

$$\frac{\text{付加価値額}}{\text{労働者数} \times \text{労働時間}}$$

介護現場における生産性向上

本ガイドラインでは（中略）、**介護サービスの生産性向上を「介護の価値を高めること」と定義**しています。

(介護サービス事業における生産性向上ガイドラインより引用)



1. 介護現場の生産性向上の考え方

7つの打ち手



1. 介護現場の生産性向上の考え方 導入と活用は大違い！？

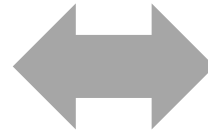
導入



補助金

介護ロボットの普及が進んでいる！

The illustration shows a man in a suit sitting at a desk with a laptop. To his right is a bar chart with five red bars of increasing height, with a yellow arrow pointing upwards and to the right. The word '補助金' (Subsidy) is written above the chart. Below the illustration is a blue speech bubble containing the text '介護ロボットの普及が進んでいる！' (The spread of care robots is advancing!).



活用



導入したけど、どう使えばいいのか・・・

The illustration shows a woman with a thoughtful expression, her hand on her chin, with a thought bubble above her head. To her left is a faded image of a care robot. Below the illustration is an orange speech bubble containing the text '導入したけど、どう使えばいいのか・・・' (I introduced it, but how should I use it...?).

1. 介護現場の生産性向上の考え方 補助金でとりあえず導入...

■ 介護ロボット導入の失敗例から学ぶ！

介護ロボットがいらしい。
しかも、補助金使えるらしい！
渡りに船だ！ウチも導入しよう！！

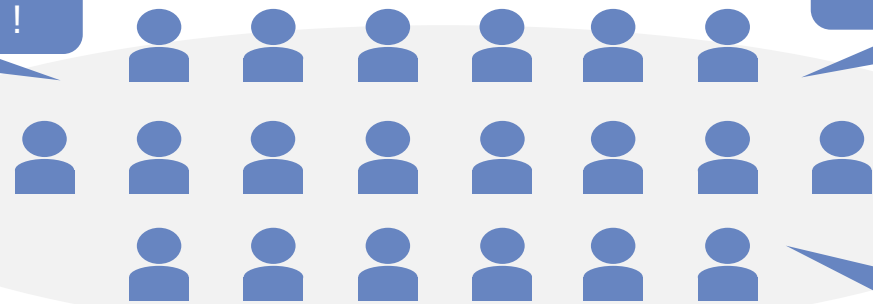
経営層



職員

介護は人の手でやるものだ！
ロボットに介護ができるわけない！

ただでさえ忙しいのに。。。
ロボット？ICT？私には無理！

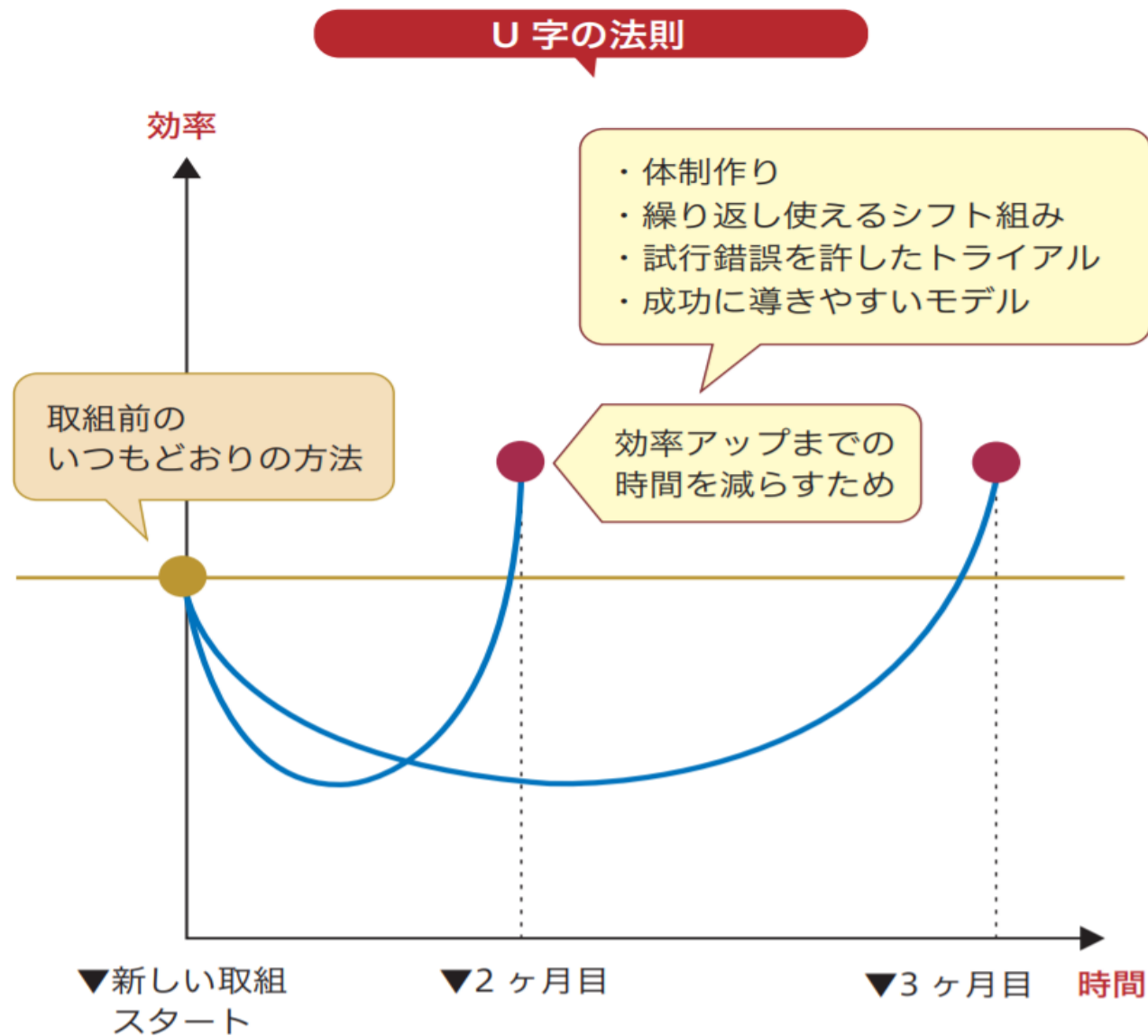


かえって仕事が増えた
やっぱり使えない！



1. 介護現場の生産性向上の考え方

「手間が増えた」の正体：U字の法則



1. 介護現場の生産性向上の考え方 介護ロボット等の活用の効果

■プロジェクトにおける経営層の役割とは？

介護ロボット等の
活用の効果

=

介護ロボット等
の導入

×

マネジメント

- 体動を検知しアラームを発報する
- タブレットに居室内の画像を映し出す
- XXXX

- 介護ロボットの適応者の基準
- アラームの詳細な設定
- タブレットの充電ルール
- アラームの音量は3
- 体動→訪室なし
起居→訪室あり



マネジメント

=

方法論

×

組織の
モチベーション

- 介護ロボットを現在の
オペレーションに馴染ませる
ための「試行錯誤」力

- 介護ロボット導入のステップ
- XXXX手引き
- XXXXガイドライン
- XXX

- 仕事に対する主体性
- 職場の雰囲気
- 組織の文化



人材育成

組織開発

心理的安全性

心理的安全性

心理的安全性は組織文化であり、その組織文化を形成しているのはそこに属する職員の記憶。したがって、一朝一夕に変えることは難しい。組織文化を変えるためには経営者がこの問題に気付き、自ら取組の先頭に立って、時間をかけて現場と対話し、心理的に安全な組織風土を醸成していくしかない。

02.

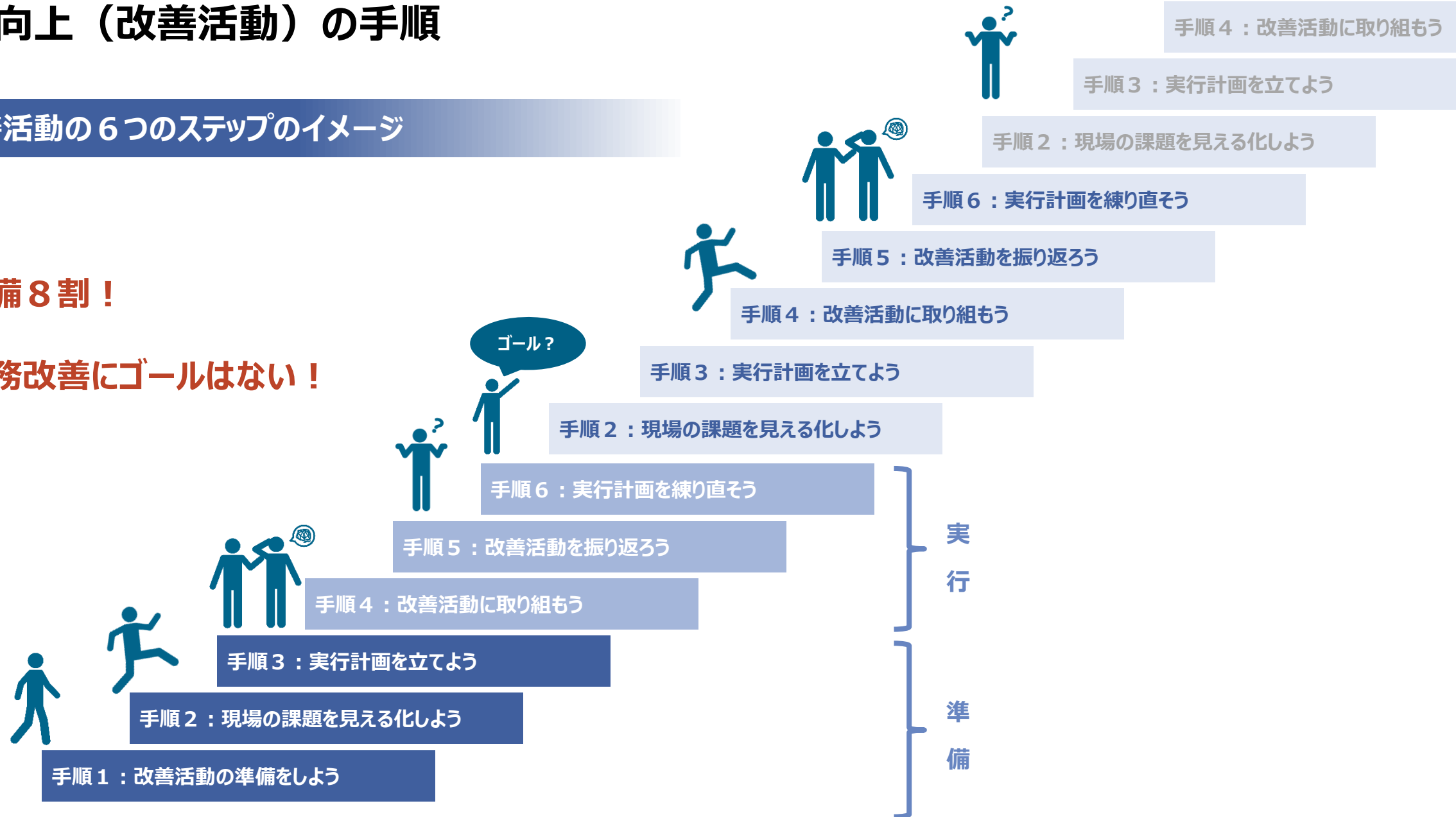
生産性向上の取組手順とポイント

2. 生産性向上の取組手順とポイント 生産性向上（改善活動）の手順

■ 改善活動の6つのステップのイメージ

➤ 準備8割！

➤ 業務改善にゴールはない！



2. 生産性向上の取組手順とポイント

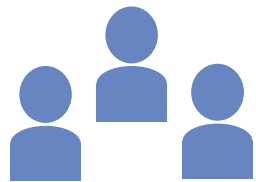
手順1：改善活動の準備をしよう

■プロジェクトメンバーの選び方



プロジェクト
リーダー

- ✓ 現場を先導する事ができる**リーダーシップ**がある現場の管理層
(「**この人が言うならやってみよう**」と現場職員が感じる人材)
- ✓ 現状に**問題意識**を持ち、改善活動に**前向き**に取り組むことができる人材
- ※ **将来の経営層**を育成する観点からもメンバーを選定



プロジェクト
メンバー

- ✓ 現状に**問題意識**を持ち、改善活動に**前向き**に取り組むことができる現場のリーダー人材
- ✓ ICT・ロボットが**好き／抵抗がない**職員
- ✓ 看護師、OT、PT等の**専門職**
(特に移乗支援ロボットや排泄支援ロボット等、専門的な助言が必要な場合)

2. 生産性向上の取組手順とポイント 手順2：現場の課題を見える化しよう

■ 因果関係図の作り方

Step1
課題を洗い出す

Step2
因果関係を考える

Step3
解決する課題を特定する

付箋や気づきシート※に施設全体の課題を洗い出します。

課題（付箋）を原因→結果の順番に並べ矢印でつないでいきます。

課題に対する打ち手を検討します。

■気づきシート 定期巡回 吉田 オペレーター

ロゴの裏面で行った気づきシートに、問題点について、自由に記述してください。
1シート1つにつき気づきを記載してください。

いつ(タイミング)? — どこで(どの場面で)?

倉庫内

■気づきシート GH 白木 リーダー

何を?どんな? (A3形式、A4形式)
はなから、気づき

いつ(タイミング)? — どこで(どの場面で)?

整理整
したも
いる

何を?どんな気づき? (A3形式、A4形式、A5形式)
気づき点、気づき内容、気づき場所

食事(ご飯)のあまりが多すぎる。日によって、多くあまる場合がある。

Copyright © 2018 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.



2. 生産性向上の取組手順とポイント

手順2：現場の課題を見える化しよう

Step1
課題を洗い出す

Step2
因果関係を考える

Step3
解決する課題を特定する

■気づきシート

サービス種別：特別養護老人ホーム 氏名：田中 太郎 職位：看護課長

日ごろの業務を行っている際に感じた 施設の課題 について、自由に記述してください。
1シートに1つの「気づき」を記載してください。

いつ（タイミング）？ — どこで（どの場面）？

3F西の夜勤

何を？どんな気づき？
(人間関係、マネジメント、介護技術、人手不足など)
(必要ならば、絵など入れる。写真の別添も歓迎)

分類カテゴリ

ムリ

ムダ

ムラ

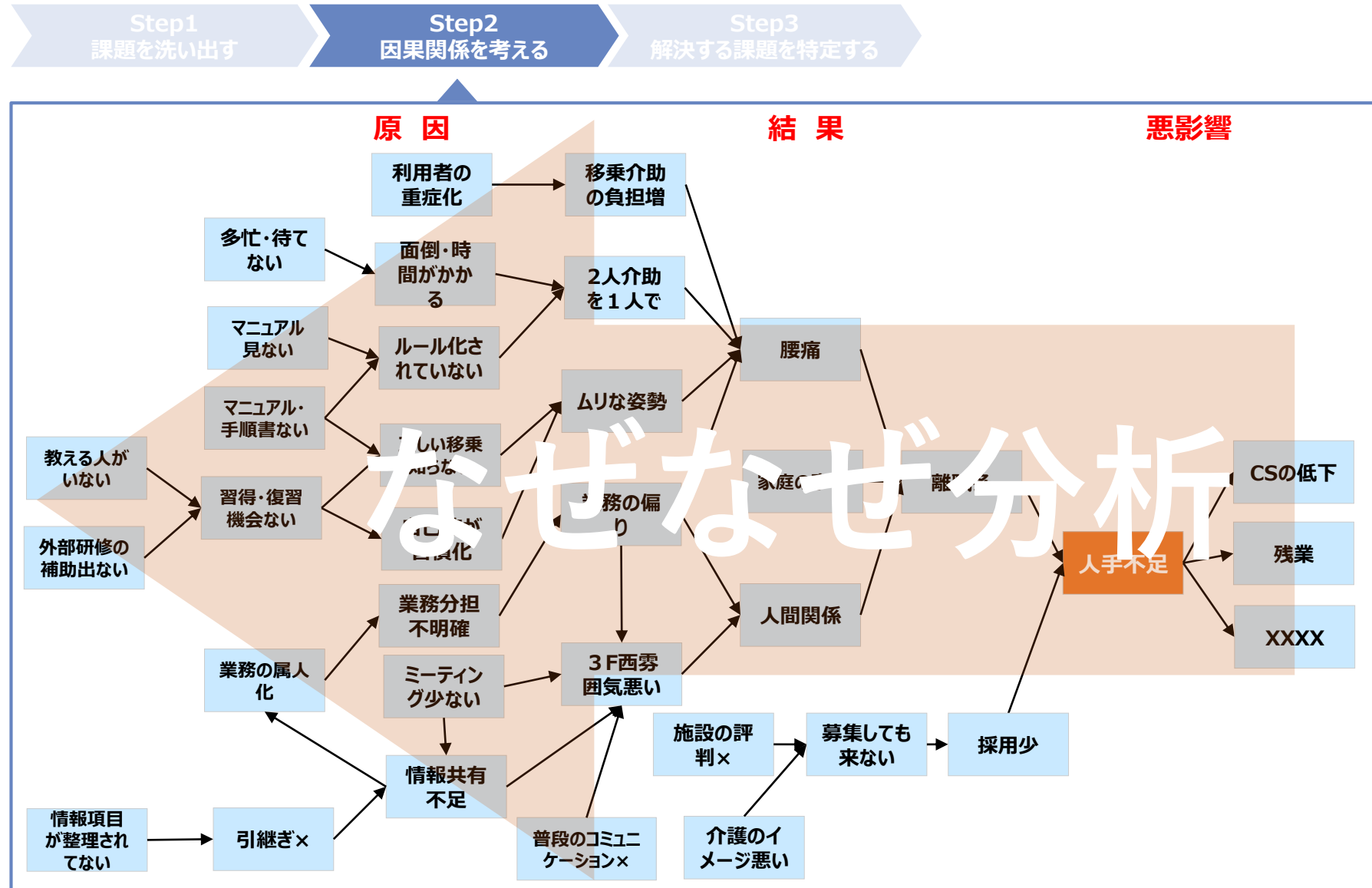
夜勤業務に精神的な負担を感じる

POINT

- **必ず施設の職員全員に「気づきシート」を配ります。**
- **出来るだけ多くの気づき（＝課題）を集めましょう。目標30枚！1枚に1課題。ひとり何枚でもOKです。**
- 「課題の粒度感は？」「介護ロボット関係ある？」・・・考えなくていいです。普段の業務での**不都合や負担に感じること、いつもやりづらさを感じていること等**をそのまま書いて下さい。

2. 生産性向上の取組手順とポイント

手順2：現場の課題を見える化しよう



2. 生産性向上の取組手順とポイント

手順2：現場の課題を見える化しよう

Step1
課題を洗い出す

Step2
因果関係を考える

Step3
解決する課題を特定する

7つの打ち手

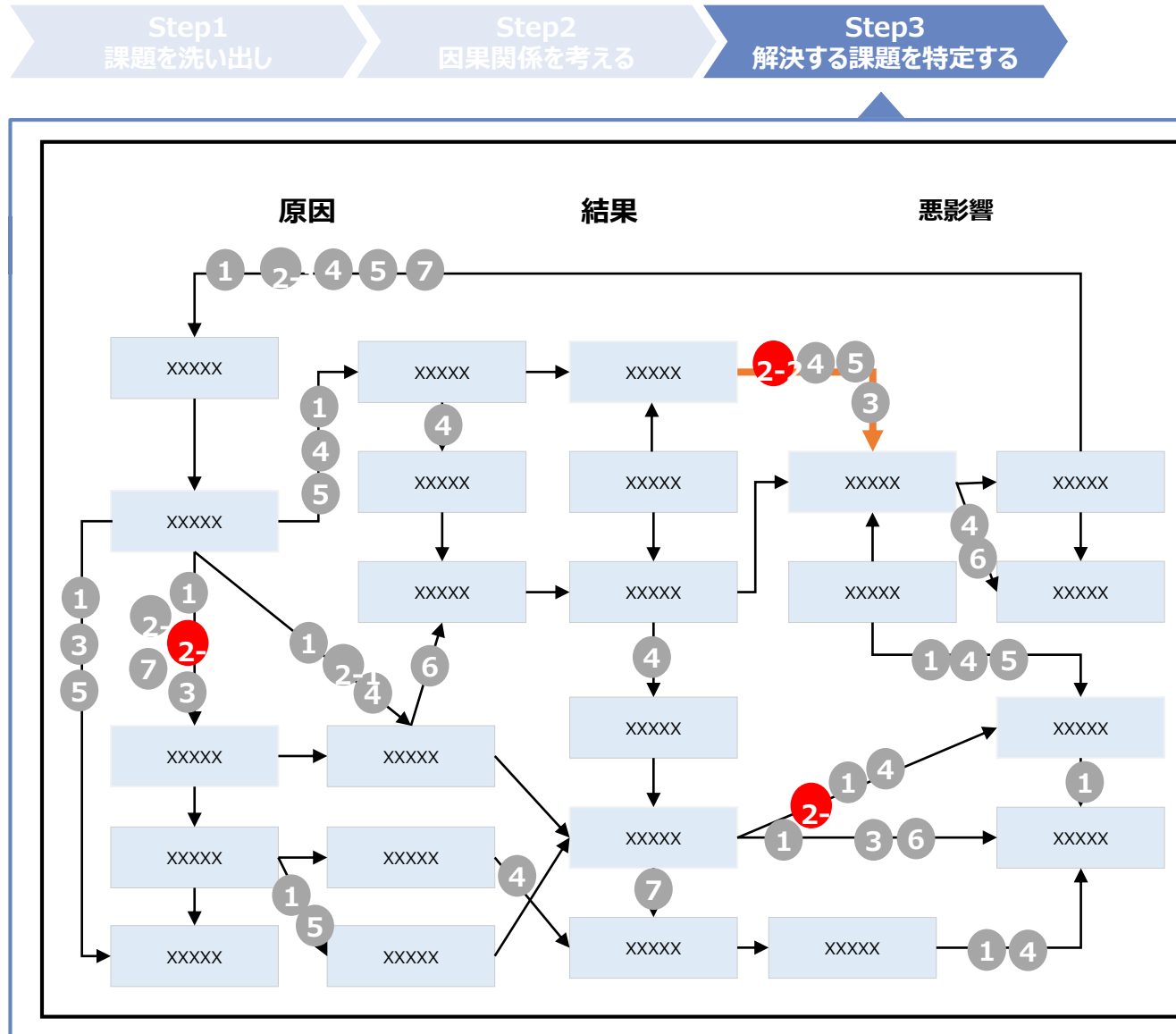
- ① 職場環境の整備
- ② 業務の明確化と役割分担
(1) 業務全体の流れの再構築
- ② 業務の明確化と役割分担
(2) テクノロジーの活用
- ③ 手順書の作成
- ④ 記録・報告様式の工夫
- ⑤ 情報共有の工夫
- ⑥ OJTのしくみづくり
- ⑦ 理念・行動指針の徹底

厚生労働省「介護サービス事業（施設サービス分）
における生産性向上のガイドライン」



2. 生産性向上の取組手順とポイント

手順2：現場の課題を見える化しよう



POINT

- 課題の全体像やその構造、何をすべきかが見える化された！
- 介護ロボットが役に立つのは課題全体のほんの一部
- 多剤併用！
介護ロボットの導入だけでは課題は解決されない！

2. 生産性向上の取組手順とポイント

手順3：実行計画を立てよう

■ 課題解決の道筋を考える

埼玉県「介護ロボット効果実証導入促進事業」

導入計画 記入日： 年 月 日

法人名		施設名	
記入者役職		記入者氏名	

I 介護ロボット導入の目標

II 改善したい課題場面及び対応策

課題	課題の具体的な内容	介護ロボットを活用した対応策

III 導入する介護ロボット

種類	製品名	台数(セット数)

● POINT

● 課題解決の作戦

→ 課題が解決するまでの道筋を立てる

● 成果の見える化

→ 評価指標を予め決めておく

● 当初計画に固執しない

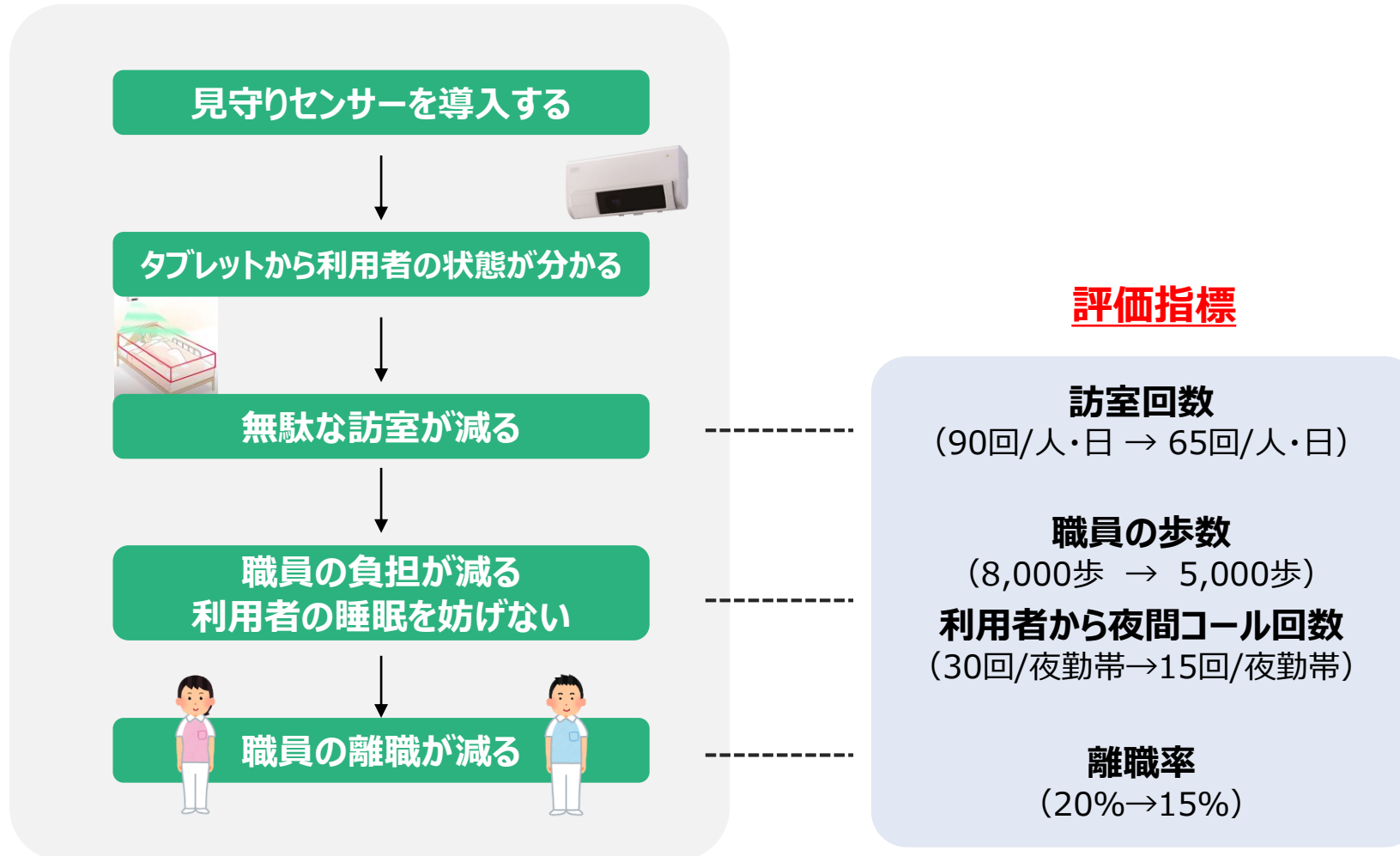
→ 走りながら柔軟に計画変更



2. 生産性向上の取組手順とポイント

手順3：実行計画を立てよう

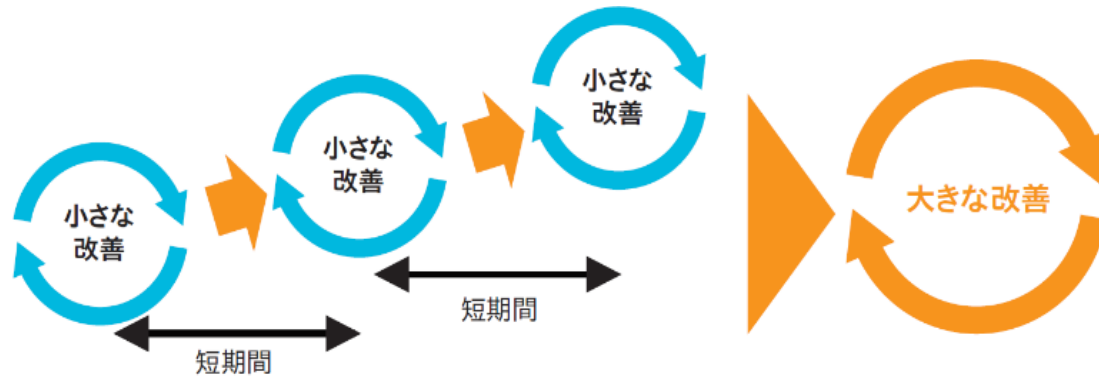
現場課題を解決するための道筋（例）



2. 生産性向上の取組手順とポイント

手順4：改善活動に取り組もう

■ 小さな成功事例を積み重ねる

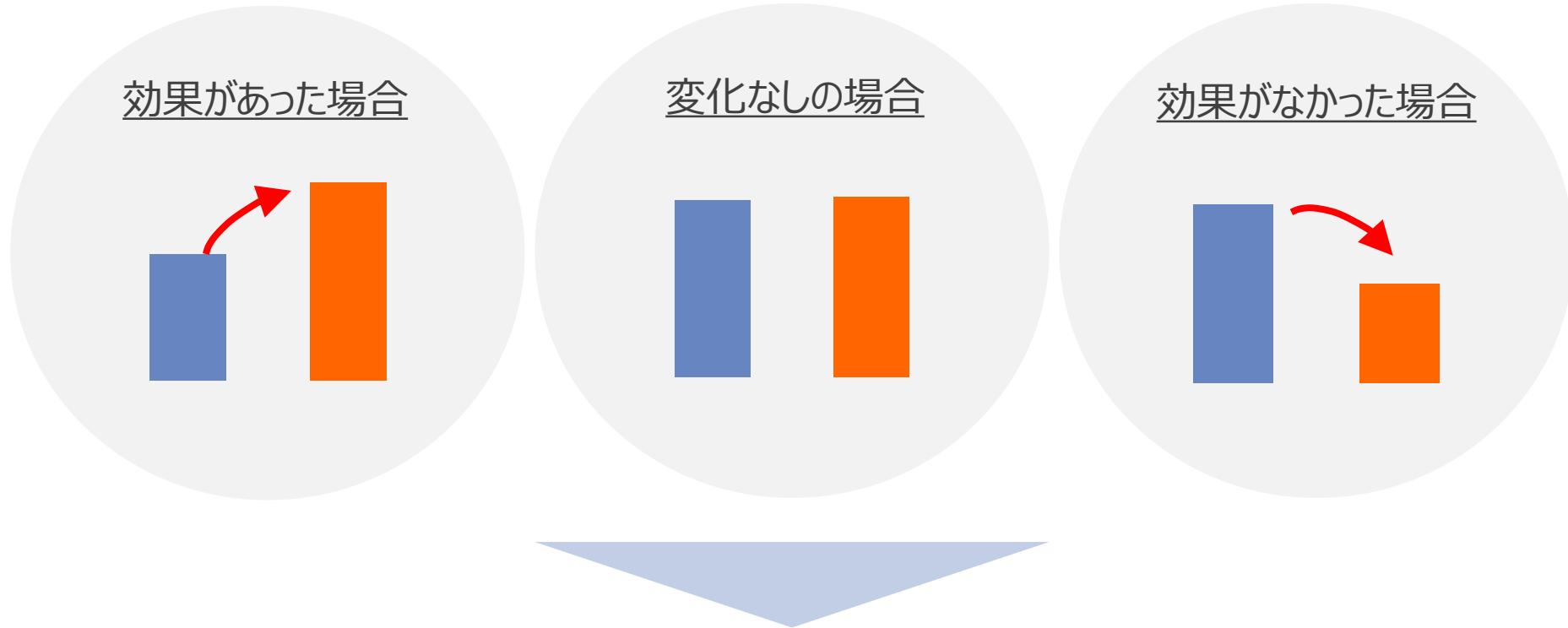


● POINT

- **とにかくやってみる！**
上手いかなくて当たり前。
- 走りながら**試行錯誤を繰り返し替えず**ことが強い組織を創る。
- **小さな成功事例**をコツコツ積み上げる。
- 大きな改善は狙って出来るものじゃない！！

手順5：改善活動を振り返ろう

■ 取組成果を見える化！効果測定ツールの活用



どの場合であっても、結果について振り返ります！
メンバー間でのコミュニケーションが重要です。

2. 生産性向上の取組手順とポイント

手順6：実行計画を練り直そう

● POINT

- 上手くいった点、**上手くいかなかった点**に分析を加える。
- **因果関係図**に立ち戻り、実行計画に修正を加える。
- 改善活動に終わりはありません！
改善活動を**継続**する。



03.

介護ロボットプラットフォーム事業のご紹介

3. 介護ロボットプラットフォーム事業

介護ロボットプラットフォーム事業



3. 介護ロボットプラットフォーム事業 相談窓口の取組

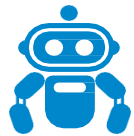


各種相談への対応



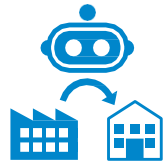
介護ロボットの導入方法や活用方法に関する、**介護現場からの相談に対応**します。

体験展示



現場での活用をイメージできる場として、**介護ロボットに触れ、体験することが出来る展示場**を用意しています。

介護ロボットの試用貸出



介護ロボットの試用貸出依頼を受け付け、**試用貸出企業へ取り次ぎ**を行います。

セミナー・研修会



介護ロボットの導入・活用に関するセミナーや研修会を開催します。

3. 介護ロボットプラットフォーム事業 全国17カ所の相談窓口

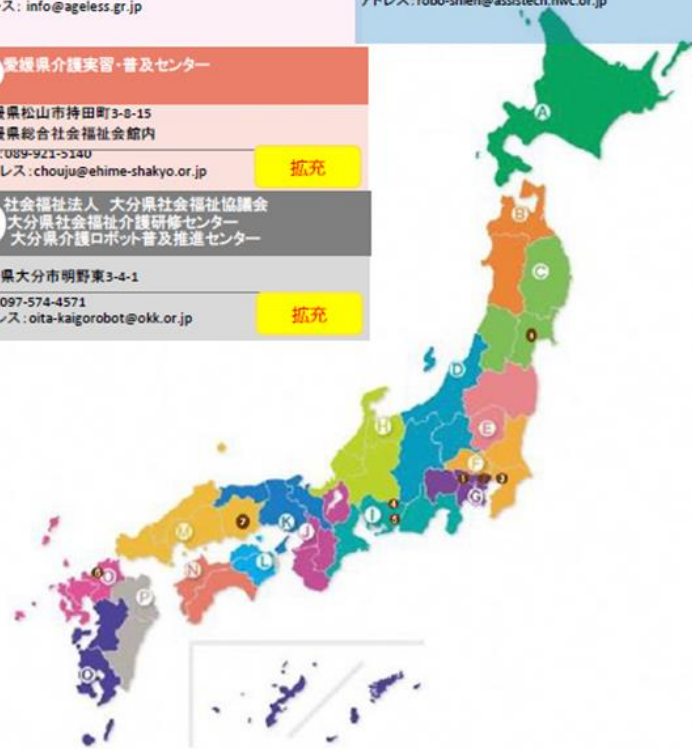
■拠点相談一覧■ (17カ所)

A 社会福祉法人 北海道社会福祉協議会 北海道介護ロボット普及推進センター 北海道札幌市中央区北6条西16丁目1番地5 ほくたけビル TEL: 070-3608-6877 アドレス: tani15@hokutakehd.jp	B 社会福祉法人 青森県社会福祉協議会 青森県介護啓発・福祉機器普及センター 青森県青森市中央3丁目20-30 TEL: 017-777-0012 アドレス: robot@aosyakyu.or.jp	C 公益財団法人いきいき岩手支援財団 岩手県高齢者総合支援センター 岩手県盛岡市本町通3丁目19-1 岩手県福祉総合相談センター3階 TEL: 019-625-7490 アドレス: ikrobo@silverz.or.jp	D 新潟県福祉機器展示室 介護ロボット相談窓口 新潟県新潟市中央区上所2-2-2 新潟ユニオンプラザ3階 TEL: 025-378-5221 アドレス: aoyama@aoyama-medical.co.jp
E とろろ福祉プラザモデルルーム 福祉用具・介護ロボット相談・活用センター 運営主体 NPO法人とろろノーマライゼーション研究会 栃木県宇都宮市若草1-10-6 とろろ福祉プラザ1F TEL: 028-627-2540 アドレス: info@normalization.jp	F 社会福祉法人 埼玉県社会福祉協議会 介護すまいる館 埼玉県さいたま市浦和区針ヶ谷4-2-65 TEL: 048-822-1195 アドレス: kaigosmile@fukushi-saitama.or.jp	G 社会福祉法人横浜市リハビリテーション事業団 横浜総合リハビリテーションセンター 介護ロボット相談窓口 神奈川県横浜市港北区鳥山町1770 TEL: 045-473-0666(代) 問い合わせ先: http://www.yrc-pf.com	H 社会福祉法人 富山県社会福祉協議会 福祉カレッジ 介護実習・普及センター 富山県富山市安住町5番21号 TEL: 076-403-6840 アドレス: robot@wel.pref.toyama.jp
I 国立研究開発法人国立長寿医療研究センター 健康長寿支援ロボットセンター 愛知県大府市森岡町7-430 TEL: 0562-46-2311 アドレス: rehab@ncgg.go.jp	J ATCエイジレスセンター 介護ロボット相談窓口 大阪府大阪市住之江区南港北2-1-10 TEL: 06-6615-5123 アドレス: info@ageless.gr.jp	K ひょうごKOBE介護・医療ロボット開発・導入支援窓口 兵庫県神戸市西区曙町1070 TEL: 078-925-9202 アドレス: robo-shien@assistech.hwc.or.jp	L 社会福祉法人 健祥会 徳島県介護実習・普及センター 徳島県徳島市国府町東高輪字天満356番地1 TEL: 088-642-5113 アドレス: presen@kenshokai.group
M 一般社団法人 日本福祉用具供給協会 広島県ブロック 広島県広島市安佐南区大町東1-18-44 TEL: 082-877-1079 アドレス: jimukyoku@fukushiyogu-hiroshima.jp	N 愛媛県介護実習・普及センター 愛媛県松山市持田町3-8-15 愛媛県総合社会福祉会館内 TEL: 089-921-5140 アドレス: chouju@ehime-shakyo.or.jp		
O 九州介護ロボット開発・実証・普及促進センター 福岡県北九州市小倉北区馬場一丁目7-1 総合保健福祉センター1階 TEL: 080-2720-2646 アドレス: krobot@aso-education.co.jp	P 社会福祉法人 大分県社会福祉協議会 大分県社会福祉介護研修センター 大分県介護ロボット普及推進センター 大分県大分市明野東3-4-1 TEL: 097-574-4571 アドレス: oita-kaigorobot@okk.or.jp		
Q 鹿児島県介護実習普及センター 鹿児島県鹿児島市山下町14-50 かごしま県民交流センター内 TEL: 099-221-6615 アドレス: kaigo7-kakenshkyo@po5.synapse.ne.jp			

拡充

拡充

拡充



■リビングラボ一覧■ (8カ所)

1 Care Tech ZENKOUKAI Lab (社会福祉法人 善光会 サンタフェ総合研究所) 東京都大田区東糎谷六丁目4番17号 TEL: 03-5735-8080 アドレス: sfri@zenkoukai.jp	2 Future Care Lab in Japan (SOMPOホールディングス株式会社) 東京都品川区東品川4-13-14 グラスキューブ品川10階 TEL: 03-5781-5430 問い合わせ先: https://futurecarelab.com/
3 柏リビングラボ (国立研究開発法人 産業技術総合研究所) 千葉県柏市柏の葉6-2-3 東京大学柏II キャンパス内 社会イノベーション棟 TEL: 029-861-3427 アドレス: M-living-lab-ml@aist.go.jp	4 藤田医科大学 ロボティクススマートホーム・活動支援機器研究実証センター 愛知県豊明市沓掛町田楽ヶ窪1番地98 藤田医科大学病院内 TEL: 0562-93-9720 アドレス: cent-rsh@fujita-hu.ac.jp
5 国立研究開発法人国立長寿医療研究センター 健康長寿支援ロボットセンター 愛知県大府市森岡町7-430 TEL: 0562-46-2311 アドレス: carrl@ncgg.go.jp	6 スマートライフケア共創工房 (国立大学法人 九州工業大学) 福岡県北九州市若松区ひびきの2-5 情報技術高度化センター TEL: 093-603-7738 アドレス: slc3lab-technical-support@brain.kyutech.ac.jp
7 吉備高原医療リハビリテーションセンター 岡山県加賀郡吉備中央町吉川7511 TEL: 0866-56-7141 アドレス: syomu@kibiriah.johas.go.jp	8 青葉山リビングラボ (国立大学法人 東北大学) 宮城県仙台市青葉区荒巻字青葉6-6 アドレス: living-lab@srd.mech.tohoku.ac.jp