失敗しないICT導入

～課題起点のツール選定と活用のポイント～

TRUE NORTH
CONSULTING

我々について

TRUE NORTH
CONSULTING

■True Northの事業内容

- 動画配信サイト「介護生産性向上・DXチャンネル」の運営
- 生産性向上・DXに関する一気通貫のコンサルティング
- オールインワン介護DXツール「NexWellシリーズ」の提供

Vision, Mission

課題を共に解決し、
成果を共に喜ぶパートナーとなる



■自己紹介

名前：那須　智樹

東京大学大学院を卒業後、NTTデータ経営研究所や、株式会社Giver Linkの最高執行責任者を経て、現在のTrue North代表となる。
前職では、介護事業所向けのICTの比較検討サービスを運営し、累計3,500件程のICT導入相談事例を元にして、介護事業所向けのセミナー等での情報発信を行っていた。
直近では、秋田県、高知県、等の計10の県にて、生産性向上に関する研修会・オンライン相談・伴走支援を実施し、業務改善につながる情報発信・支援活動を行っている。

生産性向上の活動の基本から役立つポイント、事例までを解説

- 登壇者の紹介
- 業務改善が必要な背景
- 具体的なICT機器導入の手順・ポイント
  →業務改善の大まかなステップ
  →現場の課題を見える化する方法について
  →実行計画の立案方法について
  →ICT機器を検討する際に押さえるべき5つのポイント
- 介護分野の主要なICT機器と、選定方法
- ICTを先端的に導入されている事業所インタビュー
- まとめ



参考資料「生産性向上に資するガイドライン」

人材不足が深刻化する中で、急増する介護ニーズに対応する必要があるため

2040年にかけての総人口の推移

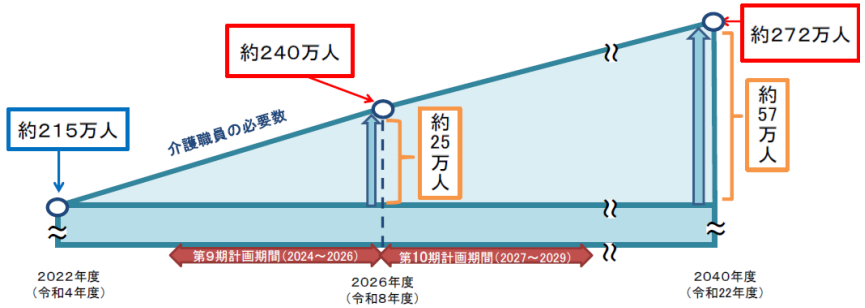
約4人に1人が75歳以上となり、生産年齢人口も減少するため、介護サービス提供が困難になっていく



介護サービスの需要・供給ギャップの拡大

2026年時点で25万人、2040年には57万人の介護職員が不足していく

（これは、職員数が今の215万人を維持できた場合を想定）

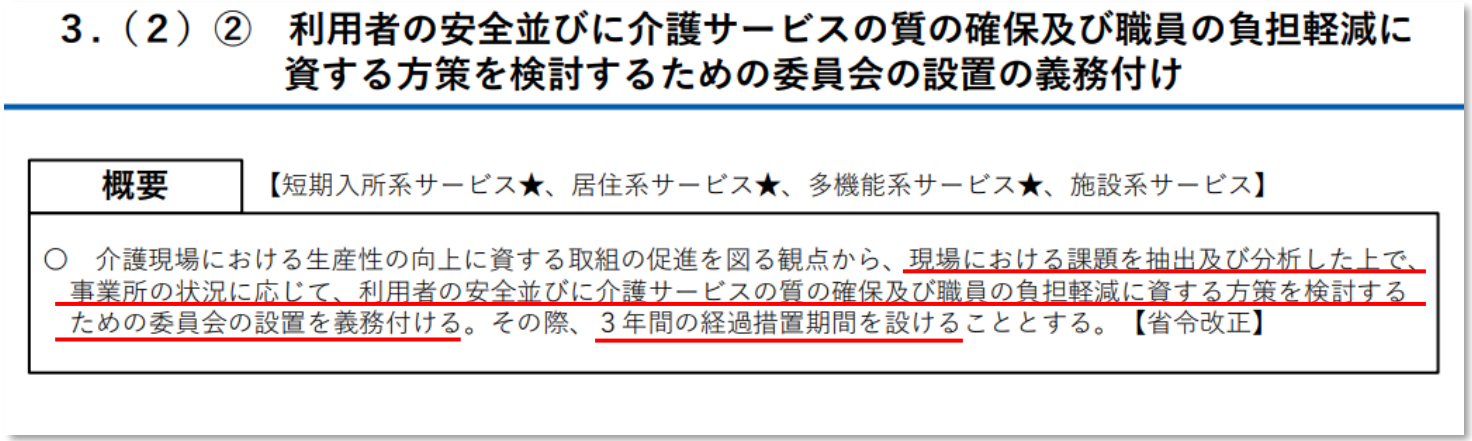


より身近には

既に人材不足・採用難などの問題が発生していませんか？

3年の経過措置期間があるものの生産性向上の委員会の設置が義務付け

厚生労働省が公開している2024年介護報酬改定の概要抜粋



3．（2）②　利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会の設置の義務付け

概要　【短期入所系サービス★、居住系サービス★、多機能系サービス★、施設系サービス】

○　介護現場における生産性の向上に資する取組の促進を図る観点から、現場における課題を抽出及び分析した上で、事業所の状況に応じて、利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会の設置を義務付ける。その際、３年間の経過措置期間を設けることとする。【省令改正】

➡ **生産性向上推進体制加算等の取得を考えていないとしても、いずれは、該当の事業種別の全ての事業所で委員会の設置が必要になる**

参考）https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001230329.pdf

生産性向上の活動の基本から役立つポイント、事例までを解説

- 登壇者の紹介
- 業務改善が必要な背景
- 具体的なICT機器導入の手順・ポイント
  →業務改善の大まかなステップ
  →現場の課題を見える化する方法について
  →実行計画の立案方法について
  →ICT機器を検討する際に押さえるべき5つのポイント
- 介護分野の主要なICT機器と、選定方法
- ICTを先端的に導入されている事業所インタビュー
- まとめ



参考資料「生産性向上に資するガイドライン」

チームの組成から始まり、課題の見える化、実行計画立案、解決策の実行までしていく

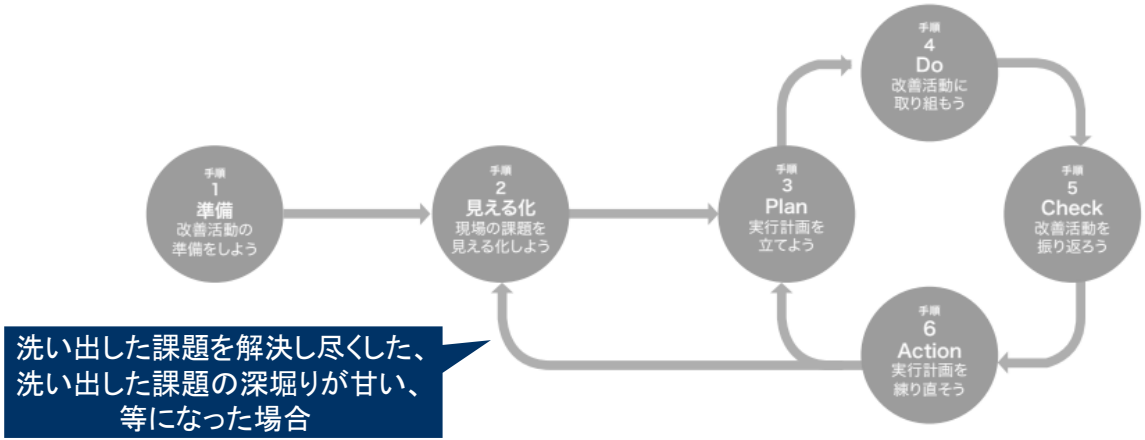
手順1	手順2（最重要）	手順3	手順4	手順5	手順6
改善活動の準備をしよう	現場の課題を見える化しよう	実行計画を立てよう	改善活動に取り組もう	改善活動を振り返ろう	実行計画を練り直そう
・改善活動に取り組むプロジェクトチーム(委員会)を立ち上げ、プロジェクトリーダーを決める ・経営層から事業所全体への取組開始を宣言する 	**・「課題気付きシート」等を活用し、課題を見える化し、取り組む課題を洗い出す** 	**・優先課題を決定し、課題解決のために必要な取組や職員の役割を決定する** ・3か月程度の取組期間を目安に、具体的な計画を立てる	**・大きな成功は小さな成功の積み重ねから生まれるため、まずは小さな成功事例を作り出す** 	・取組の途中経過を把握し、改善活動におけるゴールを達成するために必要な軌道修正を図る 	**・上手くいった点、上手くいかなかった点の分析を加える** ・優先度が低いと位置付けた課題を含め、取り組む改善活動を再検討する

TRUE NORTH CONSULTING

活動は一回限りではなく
PDCAサイクルをぐるぐる回していく

手順1	手順2（最重要）	手順3	手順4	手順5	手順6
改善活動の準備をしよう	現場の課題を見える化しよう	実行計画を立てよう	改善活動に取り組もう	改善活動を振り返ろう	実行計画を練り直そう

上記の手順は、下記のように繰り返し行っていく※





※・・・出典：厚生労働省「ステップ2　課題把握　～生産性向上の一連のプロセス～」https://www.youtube.com/watch?v=i1xtNHgpzSA&list=PLMG33RKISnWgeYwYuBTQVWIGZMw3bN1u7&index=2

生産性向上の活動の一環として
課題分析後にICT機器の導入を検討するのが最良

手順1	手順2	手順3	手順4	手順5	手順6
改善活動の準備をしよう	現場の課題を見える化しよう	実行計画を立てよう	改善活動に取り組もう	改善活動を振り返ろう	実行計画を練り直そう
・改善活動に取り組むプロジェクトチーム(委員会)を立ち上げ、プロジェクトリーダーを決める ・経営層から事業所全体への取組開始を宣言する	**・「課題気付きシート」等を活用し、課題を見える化し、取り組む課題を洗い出す**	**・優先課題を決定し、課題解決のために必要な取組や職員の役割を決定する** ・3か月程度の取組期間を目安に、具体的な計画を立てる	**・大きな成功は小さな成功の積み重ねから生まれるため、**	・取組の途中経過を把握し、改善活動におけるゴールを達成	**・上手くいった点、上手くいかなかった点の分析を加える**





重点解説

本タイミングで考えるべきこと:



- **洗い出した課題に対して、介護ICT・ロボットの導入が、一番効果的なのか？**
  (その他の業務改善ではダメか？)
- **解決したい課題を一番解決してくれる、介護ICT・ロボットはどれだろう？**

→その後、補助金の申請等の準備をおこなう

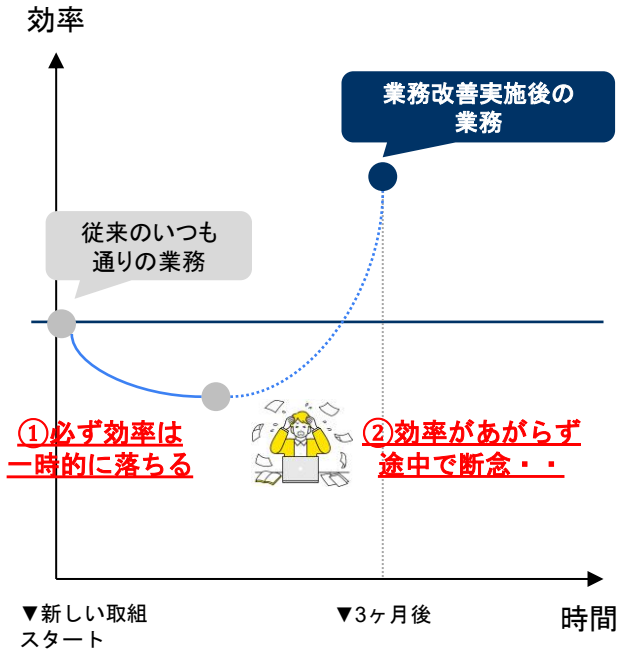
TRUE NORTH CONSULTING

よくある落とし穴：課題を分析せず思いつく解決策から実行してしまう

課題分析をしないことによるデメリット

1. **思い付いた解決策が効果的ではない**ことがある
   （重要でない課題に対して、改善活動を実施してしまうケースが有る）
2. 業務改善活動実施後の姿が不明確なため、**途中で活動を断念しやすい(右の図参照)**
3. 特に、解決策としてICTツールの導入をする場合、**途中でツールの利用をやめてしまい、お金だけがかかってしまう**

新しい方法を取り入れる際の作業効率



※・・・出典：厚生労働省「ステップ2　課題把握　～生産性向上の一連のプロセス～」https://www.youtube.com/watch?v=i1xtNHgpzSA&list=PLMG33RKISnWgeYwYuBTQVWIGZMw3bN1u7&index=2

課題気づきシートを活用して課題を収集し、グループ化することで、課題の全体感が把握できる

課題気付きシートを活用した、課題の洗い出し

課題気付きシートを活用して、事業所内からできるだけ多くの課題を収集する。





洗い出した課題に対するグループ化の実施

類似している課題をまとめ、一言で課題を表す、という作業を繰り返すと課題の輪郭が見えてくる。

情報共有が難しい

- PCの中が整理できていないので探すのに時間がかかる
- 連絡帳を使用し伝達を行うが見ていない、しらないが当たり前。
- 紙媒体での情報が多い。・各部署への伝達・プランの共有 etc
- 他職員の応援を呼ぶとき、その場から離れられずに大きな声で呼びがち

食事介助が大変

- 配膳時間に間に合わすため、調理員が早めに出勤している
- 介助量に対して人手がすくなく、一人の食事に関われる時間が短い

ケアの品質低下

- ご利用者様の訴えに傾聴できる時間がない
- ゆとりがない。口腔ケアや入浴ケアをもっと丁寧にしたい。

出典：厚生労働省「生産性向上に資するガイドライン」https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/Seisansei_shisetsu_Guide.pdf

TRUE NORTH CONSULTING

“良い課題”の書き方を周知し
改善活動につなげやすい課題を集める

良い課題の特徴と具体例

“良い課題”とは、次の改善活動につながりやすい課題を指しており、次のポイントを満たす

		Bad	Good
①	願望ではなく、課題が記載されている事 →願望では、課題を正しく解釈できていない可能性がある	タブレットの台数を増やしてほしい	朝、業務日誌を確認する際、タブレット渋滞がおきる
②	感想ではなく、事実が記載されている事 →感想では、業務改善に繋げられない	業務が多すぎる、いろいろな業務を押し付けすぎ	配膳時間に間に合わせるため、調理員が早めに出勤している
③	具体的な内容が記載されている事 →具体的であるほど、解決策に繋げやすい	情報共有ができていない	記録係を決めているためか、個々の関わりでの情報が無い

介護生産性向上・DX CHANNEL

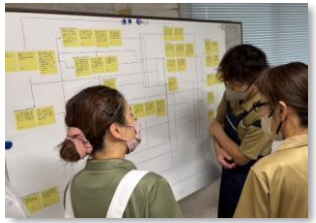
課題の前後関係を示す因果関係図を作成することで、課題の世界地図が作れる

因果関係図の例



因果関係図が、
どこに何の課題があるかを
把握するための
「課題の世界地図」となる

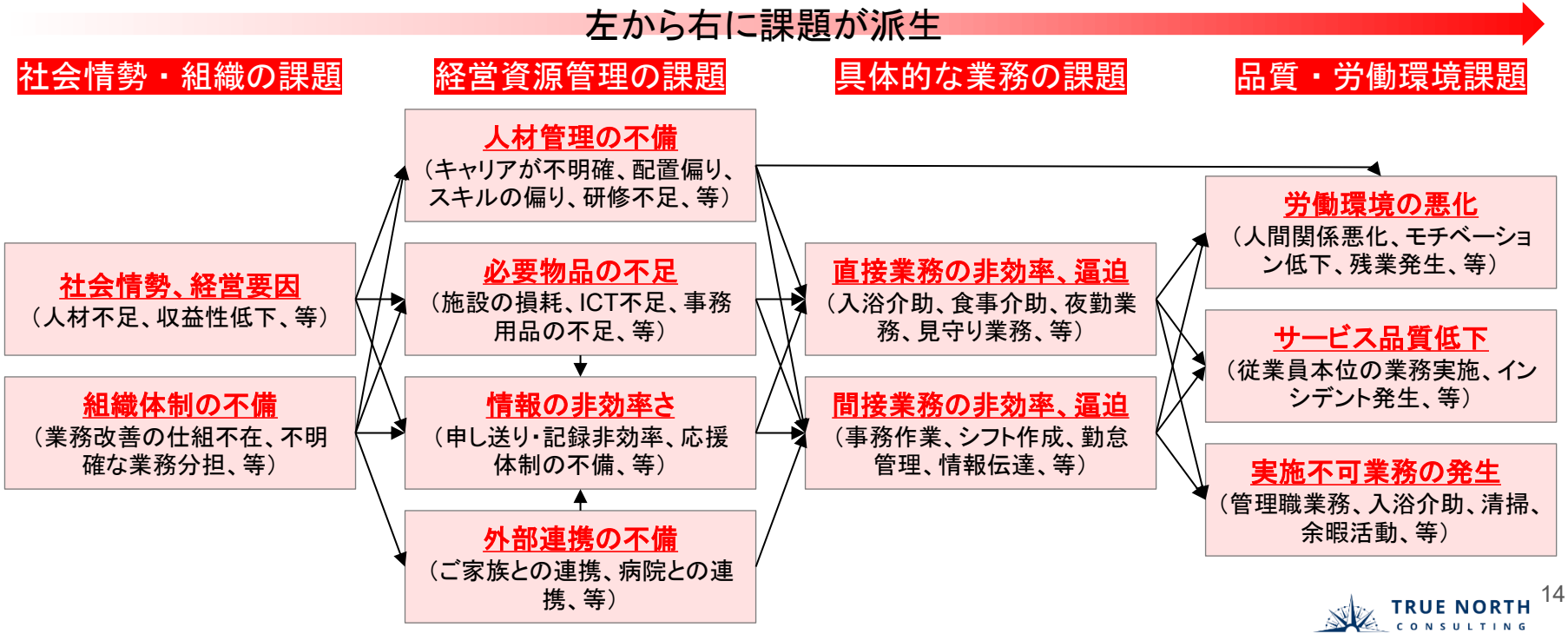
ここから、解決したい課題を選ぶ



(大型印刷し、事業所内にするのがおすすめ)

累計2,500以上の課題気づきシートから導き出した課題の因果関係イメージ

介護事業所の「課題の因果関係図」と、その解釈



TRUE NORTH CONSULTING

課題分析によって、原因を解消する
効果的な改善活動案を作ることができる

多くの原因は課題の下に隠れている



表層の課題を捉えるだけでは、
安直で表面的な改善活動しか思いつかない

隠れている原因を捉えることで、
課題解決につながる効果的な改善活動が思いつく

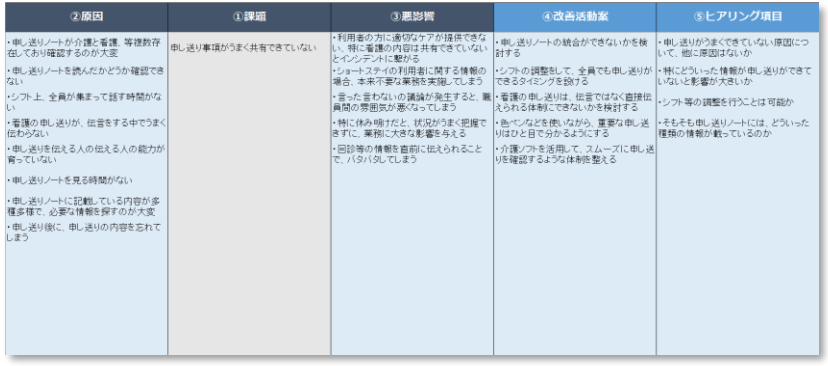
探偵になった気持ちで、可能な限り多くの原因を洗い出すのが良い。

「そうそう！」という共感が生まれるほど良い原因分析をしている証になる。

課題分析シートを用いて
課題の原因から、解決策の検討を行う

課題分析シートを活用した、課題の分析

①課題→②原因→③悪影響→④改善活動案→⑤ヒアリング項目の順で書き出し、課題の前後関係や改善アイデアの検討を行う。



②原因	①課題	③悪影響	④改善活動案	⑤ヒアリング項目
・申し送りノートが介護と看護、等複数存在しており確認するのが大変 ・申し送りノートを読んだかどうか確認できない ・シフト上、全員が集まって話す時間がない ・看護の申し送りが、伝言をする中でうまく伝わらない ・申し送りを伝える人の伝える人の能力が育っていない ・申し送りノートを見る時間がない ・申し送りノートに記載している内容が多種多様で、必要な情報を探すのが大変 ・申し送り後に、申し送りの内容を忘れてしまう	申し送り事項がうまく共有できていない	・利用者の方に適切なケアが提供できない、特に看護の内容は共有できていないとインシデントに繋がる ・ショートステイの利用者に関する情報の場合、本来不要な業務を実施してしまう ・言った言わないの議論が発生すると、職員間の雰囲気が悪くなってしまう ・特に休み明けだと、状況がうまく把握できずに、業務に大きな影響を与える ・回診等の情報を直前に伝えられることで、バタバタしてしまう	・申し送りノートの統合ができないかを検討する ・シフトの調整をして、全員でも申し送りができるタイミングを設ける ・看護の申し送りは、伝言ではなく直接伝えられる体制にできないかを検討する ・色ペンなどを使いながら、重要な申し送りはひと目で分かるようにする ・介護ソフトを活用して、スムーズに申し送りを確認するような体制を整える	・申し送りがうまくできていない原因について、他に原因はないか ・特にどういった情報が申し送りができていないと影響が大きいか ・シフト等の調整を行うことは可能か ・そもそも申し送りノートには、どういった種類の情報が載っているのか

下記をベースに独自で改良したものを活用
https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei-elearning.html

課題分析シートへの記入のコツ

コツ1：可能な限り多く、原因を記入する
多くの原因候補が出るほど、解決策の幅が広がるため、大小問わず多くの原因を書き連ねることが重要

コツ2：直近で課題が起きたときを思い返す
原因を書く際には、その課題が直近起きたときを思い返しながら、なぜその課題が起きたかを考えると、具体的な内容が考えやすい

コツ3：改善案が抽象的すぎないように心がける
抽象的なものほど大掛かりになり、行動計画に落としづらくなる。具体的な原因をベースに、現実的な改善活動案を考えることが重要

TRUE NORTH CONSULTING

良い改善活動計画は、「具体的な原因」に基づいたものとなっている

良い改善活動計画と、悪い改善活動計画の比較

悪い計画

課題：
申し送り事項がうまく共有できていない

→ 改善活動計画：
DXが推進されているため、申し送りも電子化していく

良い計画

課題：
申し送り事項がうまく共有できていない

→ 具体的な原因：（重要）
- 申し送りが長すぎて聞き漏らす
- 休日明け職員への共有漏れが多い

→ 改善活動計画：
- 伝達が必要な情報のルールを設定
- 口頭での情報伝達を文章化し、迅速に共有出来る体制構築

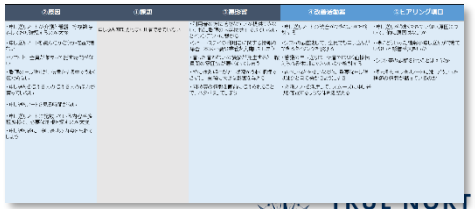
効果が表れやすい



改善活動計画作成時のチェックリスト：

- ■ 改善活動計画が、一般的なあるべき論になっていないか・抽象的すぎないか
- ■ “自事業所の言葉”で原因や改善活動案が記載されているか
- ■ 現時点で改善後の姿がイメージできるか

1つでも満たさない場合には、
“課題分析シート”での再分析を推奨



良いICT導入も、具体的な課題や原因に基づいたものとなっている

ICT導入の検討のプロセスとポイント

「自事業所の課題」をベースに、下記の流れに沿って検討することで、より有意義でスムーズなICT機器の導入ができる

①課題分析と目標設定

- **現状の課題や課題の原因を把握したうえ**で、何をどのように改善したいかの目標設定を行う
  ※目標設定のために、ICT機器の情報収集を適宜行うと良い

②導入する機器の選定

- ①で設定した**課題を解決するのに最適な機器を選定**する
- 適宜、メーカーとの商談やデモ・試用貸し出しを活用する

③導入計画を立てる

- ①で設定した課題をベースに、スモールスタートで活用を進める導入計画を立てる
  ※導入による期待効果もあらかじめ設定できると尚良い

上記のポイントを、現場スタッフを巻き込みながら検討・合意形成することで、機器導入の抵抗感を減らすことができる

既にICT機器を導入済みの場合には、課題分析を行い活用計画を立てると良い

既にICT機器を導入している場合の、検討のプロセスとポイント

「自事業所の課題」をベースに、ICT機器の活用用途を再検討することで、より有意義でスムーズなICT機器の導入ができる

①機器が既に導入済み	②課題分析と目標設定	③導入計画を立てる
■ 課題分析をせずにICT機器の導入を行ってしまっている ■ **現場では機器の導入意図がわからず、活用が進んでいない**	■ 導入したICT機器で解決できそうな課題を中心に、**現状の課題や課題の原因を洗い出したうえで**、機器で何をどのように改善したいかの目標設定を行う	■ ②で設定した課題をベースに、スモールスタートで活用を進める導入計画を立てる

どのような段階でICT機器の活用を進めるかにかかわらず
自事業所の課題分析を行うことが最重要になる

改善活動時の心構え：
マージナルゲイン(小さな改善)を求める



ツール・ド・フランスでのイギリスチームの初優勝：

1903年の開催以来一度も優勝したことのなかったイギリスチームが2012年に初優勝。優勝に導いたGMのブレイルスフォードが掲げたのはビジョンではなくマージナルゲインの積み重ね。大きなゴールを小さく分解し、自転車のデザイン・トレーニング方法の検証から、専用の枕の導入、最適な洗剤の使用、といった小さな改善を積み重ねた。

出典：マシュー・サイド『失敗の科学』

■ 実行の価値

“崇高なビジョン”より“一歩の実行”がとても大切です。小さな改善から活動を継続させることが、最適な業務環境の構築につながります。

■ “如何に小さく始めるか”を考える

大きな変更は反発も生みやすいです。一部のメンバー・期間・箇所といった小さく改善活動を始めるのがスムーズに進めるポイントです。

介護生産性向上・DX CHANNEL

ICT機器の活用計画は、解決したい課題を起点に、小さく始める計画を立てる

“ICT機器導入成功”を実現する活用計画の立て方

Step1:
「解決したい課題」をベースに活用機能を選ぶ

- **“導入のきっかけとなった課題を解決する”機能であり、“効果を実現しやすい”機能**から利用を始める計画を立てる

Step2:
現在の“運用”をベースに活用方法を定める

- **「誰が・いつ・何をしているか」という現在の業務工程を明確にしたうえで**、「導入したICT機器を、どのタイミングでどう使うか」を具体的に検討する

Step3:
小さく始める計画を立てる
(スモールスタート)

- 最初から完璧を目指さず、**「まずは〇〇ユニットから」のように対象を絞って試す計画を立てる**

Step4:
具体的な運用ルールを周知し、利用を開始する

- **Step2で検討したICT機器の利用ルールを明文化し、研修・周知を行う**
- ツールの利用を開始し、ツールが定着まで泥臭く活用することを提言しつづける

改善点・成功体験を踏まえて、横展開や新機能の活用を進める

ICT機器を検討する際に押さえるべき5つのポイント

最重要！

・課題解決の可否	「事業所の課題に沿っているか」
・操作感	「すぐに誰でも使えるようになるか」
・サポート体制	「困ったときにサポートしてくれるか」
・価格	「費用対効果は妥当か」
・口コミ・評判	「別の事業所での活用状況はどうか」

1/5

課題解決の可否

»

重要な視点

課題分析で出した”自事業所の課題”を
そのツールで解決することができるのか

比較ポイント

ICT機器と言っても、介護ソフト・見守り機器・インカム等があり、更に介護ソフトでも多種多様な製品がある。

そのうえで、分析した課題を最もうまく解消できるツールを選ぶ必要がある。

また、社内稟議を上げる際には、課題の解決により、どのくらい業務改善効果ができるかを、数値ベースで話せると良い。（◯時間の残業時間が減る、等）

失敗ケース例

懇意にしている事業所から紹介してもらった、ツールの名前を知っていた、などの理由でツールAを導入したが、使いづらい・業務改善効果が感じられない、
といった理由で現場でうまく活用が進まず、
結局また新しいツールに買い換えた。



2/5

操作感（使いやすさ）

»

重要な視点

デモ等を通して、使用感の確認や
運用イメージを固めることが重要

比較ポイント

資料を見て「なんとなく使いやすそう」と感じたとしても、実際に使ってみると「欲しいデータが取れない」「操作が複雑」と感じることは発生しがち。

また、画面のデザインやボタン配置、画面遷移、設定変更のやり方なども操作する人にとっては気になる事がある。



デモの活用のすすめ

ツールの導入にあたっては、自事業所で活用を進めたい機能を中心に、デモンストレーションをしてもらいながら、操作がしやすそうか、日々の運用で活用できそうか、を確認すると良い。

活用にあたって不安な点があれば、質問をして解消をする。

介護生産性向上・DX CHANNEL

3/5

サポート体制

重要な視点

「導入時のサポート」と「非常時の対応」、
そして「コールセンターの体制」をチェック。

比較ポイント

導入後の操作説明や、アドバイスがどのくらい充実しているかを確認する必要がある。

コールセンターにおいても、24時間稼働しているメーカーもあれば、平日17時までの稼働としているメーカーなど様々あり。

また、問い合わせに対して、どのくらい迅速に返答がもらえるのか、等も要確認ポイント。



サポート体制の重要性

ICT機器の利用を浸透させる場合には、導入時のサポートがとても重要になる。

そして、ICT機器が業務に必要不可欠なものになるほど、不具合発生時の対応の素早さ等が重要になる。

4/5

価格

重要な視点

価格だけでなく、費用対効果も重要。
見積や試算を出してもらい事前に相場観を把握

比較ポイント

例えば、同じタイプのICT機器でも月間契約のものから、年間契約のものがある。

また、初期コストが高く月額費用が安いもの、逆に初期費用がかからないが月額費用が高いもの、もある。

実際に運用に乗せ、継続するために必要な費用の総額で価格を比較する必要がある。
（例えば機器の耐用年数である5年間使い続ける場合の総費用で比較する、等）



相見積もりのすすめ

あるICT機器を検討する場合には、一社のみではなく複数社で比較検討し、相見積もりを取ることがおすすめ。

一社だけでは、ICT機器の機能性の高い低い、費用の高い低いが分からないため、比較が重要。

5/5

口コミ・評判

重要な視点

実際に使っている人たちは、
どんな感想をもっているか

比較ポイント

資料やデモンストレーションだけでは分からないことは「口コミ・評判」から知ることができる。

例えば、「実際に機器を導入した際の現場の反応」や「システムの不具合対応の早さ・正確さ」などは評判から得られる貴重な情報。

実際にツールを導入した事業所への訪問等をして、評判を聞いたり、活用イメージを固めることを推奨。



口コミ・評判を参考にする際の注意点

他事業所の口コミや評判は、あくまでその事業所での感想である。たとえその事業所で評判が良かったとしても、自事業所でも評判が良くなるとは限らない。

口コミ・評判はあくまで一つの参考情報とし、まずは自事業所の課題解決につながるか、を見るのが重要。

生産性向上の活動の基本から役立つポイント、事例までを解説

- 登壇者の紹介
- 業務改善が必要な背景
- 具体的なICT機器導入の手順・ポイント
  →業務改善の大まかなステップ
  →現場の課題を見える化する方法について
  →実行計画の立案方法について
  →ICT機器を検討する際に押さえるべき5つのポイント
- 介護分野の主要なICT機器と、選定方法
- ICTを先端的に導入されている事業所インタビュー
- まとめ



参考資料「生産性向上に資するガイドライン」

施設 居宅

記録・情報共有を効率化する「介護ソフト」

普及率	67.5%
各項目の定義	介護記録・ケアプラン作成・国保連請求・労務管理等を一元管理するソフトウェア。 タブレット・スマホでの記録入力や音声入力に対応するものも多い。 インターネット経由で使うクラウド型が主流（約7割）。
発揮できる効果	• 記録／転記の二重入力の削減 • 事業所内・多職種間の情報共有の迅速化 • 請求業務の効率化と正確性向上（LIFE連携・科学的介護への対応） • 見守り機器やバイタル測定機器と連携した記録の自動化
備考	記録特化型から請求・労務まで一括管理する製品まで幅広く、機能・操作性も多種多様。現在の業務フローとの相性や、既存の紙運用からの移行しやすさが選定の鍵。

製品イメージ



施設 居宅

利用者の見守りを支援する「見守り・コミュニケーション」

普及率	30%
各項目の定義	**見守り(施設)** 介護施設において使用する、各種センサー等や外部通信機能を備えた機器システム、プラットフォーム **見守り(在宅)** 在宅において使用する、各種センサー等や外部通信機能を備えた機器システム、プラットフォーム **コミュニケーション** 高齢者等のコミュニケーションを支援する機器
発揮できる効果	• 巡視、バイタルなどの記録の手間の軽減 • インシデントの早期発見、エビデンスとしての活用 • 睡眠品質の向上
備考	現在一番普及が進んでいる分野。見守り機器については、ベッドマット下型、カメラ型、リストバンド型、等の様々なタイプがある

※具体的な機器名はテクノエイド協会の「介護ロボットの 試用貸出リスト」をご参照ください（https://www.techno-aids.or.jp/2024rentallist/original.pdf）

出展：厚生労働省「（参考）介護テクノロジー利用の重点分野の全体図と普及率」https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001268135.pdf

製品イメージ



見守り(施設)



見守り(在宅)



コミュニケーション

TRUE NORTH CONSULTING

施設

職員間の連携を支える「インカム」

普及率	不明
各項目の定義	職員間でハンズフリーの音声コミュニケーションを行う機器。 トランシーバー型から、スマホアプリ・Bluetoothイヤホン連携型まで。 グループ通話・一斉連絡が可能。
発揮できる効果	• 「探す・呼ぶ・待つ」の連携のムダの削減 • 応援要請の即時化、その場を離れずに連携・申し送り時間の短縮（事例：職員1人あたり15分→8分） • 職員の孤立を防ぎ、安心して業務に集中できる体制づくり
備考	通信方式（IP無線／特定小電力／Bluetooth）によって通話距離・同時通話人数・月額費用が異なる。施設の電波環境と運用人数の確認が必要。介護ソフトや見守り機器と連携できる製品もある。

製品イメージ



施設 居宅

職員・多職種の情報共有を束ねる「ビジネスチャットツール」

普及率	不明
各項目の定義	職員間・多職種間の連絡や申し送りを一元化するチャット型ツール。 LINEのように手軽に使えるシンプルなチャットから、利用者ごとに外部の関係者（ケアマネ・主治医・家族等）を招いて会話できる、居宅・在宅向けに特化した連携ツールまで幅がある スマホで写真共有・既読確認・タイムライン共有ができる。
発揮できる効果	• 電話・FAX・連絡ノートの分散を解消し、申し送りの抜け漏れを削減 • 既読・タイムラインで「見た／見ていない」を可視化 • サ責⇔ヘルパー⇔ケアマネ・看護・家族の連携を一本化 • 個人SNS（LINE等）からの脱却で、セキュリティと記録を一元化
備考	介護ソフトのチャット機能で足りる場合もある。個人情報の入力ルール整備が前提。まずは1チーム・1利用者から小さく。

製品イメージ

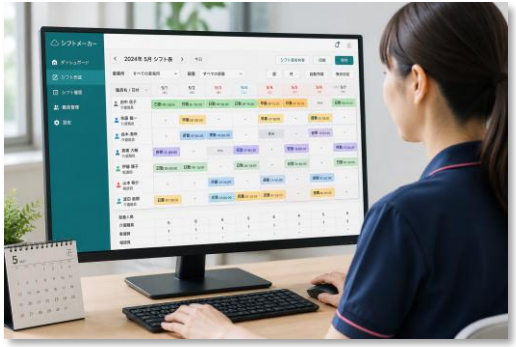


施設 居宅

勤務・訪問シフトの作成を効率化する「シフト作成ツール」

普及率	不明
各項目の定義	勤務シフト（勤務表）や訪問スケジュールを、職員の資格・希望・配置基準・移動時間等を踏まえて作成・管理するソフトウェア。 AIによる自動作成や、勤怠・実績・国保連請求と連携するものもある。 施設は「勤務表（夜勤・日勤の配置）」、居宅は「訪問スケジュール＋ヘルパー割当」と用途が分かれる。
発揮できる効果	• シフト作成（組み立て）工数の大幅削減と、属人化の解消 • 配置基準・加算要件・労務ルールの自動チェックで作成ミスを防止 • 急なキャンセル・欠勤の振替調整と、全員への即時共有 • （訪問）移動時間・ルートを考慮した割当で、移動のムダを削減
備考	施設は「勤務表の自動作成」、訪問は「直行直帰・移動に対応したスケジュール／実績管理」が選定軸。既存の介護ソフトの機能で足りるか、特化ツールが要るかを業務の複雑さで見極める。

製品イメージ



職員の移乗介助を支援する「移乗支援」

普及率	9.7%
各項目の定義	**移乗支援(装着)** 介助者のパワーアシストを行う装着型の機器 **移乗支援(非装着)** 介助者による移乗動作のアシストを行う非装着型の機器
発揮できる効果	• 介助者の腰痛予防 • (特に大柄な方の)介助に必要な人員の削減 • 転倒などのインシデント・ヒヤリハット防止
備考	所感としては、非装着の方が普及が多い。 装着タイプは着用に手間がかかるのがネックだったが、手間なく着れるものも増えている。

※具体的な機器名はテクノエイド協会の「介護ロボットの 試用貸出リスト」をご参照ください（https://www.techno-aids.or.jp/2024rentallist/original.pdf）

出展：厚生労働省「（参考）介護テクノロジー利用の重点分野の全体図と普及率」https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001268135.pdf

製品イメージ



移乗支援(装着)



移乗支援(非装着)

TRUE NORTH CONSULTING

排泄関連の支援・予測をする「排泄支援」

普及率	0.5%
各項目の定義	**排泄支援(排泄物処理)** 排泄物の処理にロボット技術を用いた設置位置の調整可能なトイレ **排泄支援(動作支援)** ロボット技術を用いてトイレ内での下衣の着脱等の排泄の一連の動作を支援する機器 **排泄支援(排泄予測・検知)** 排泄を予測又は検知し、排泄タイミングの把握やトイレへの誘導を支援する機器
発揮できる効果	• 排泄介助の業務負荷の軽減、巡視の手間の低減 • 利用者のプライバシー担保 • 利用者の肌荒れの予防
備考	排泄予測・検知については、特に要介護度が高い事業種別での活用が進む可能性がある。 排泄パターンを予測すれば、利用者に合わせた介助ができる。

※具体的な機器名はテクノエイド協会の「介護ロボットの 試用貸出リスト」をご参照ください（https://www.techno-aids.or.jp/2024rentallist/original.pdf）

出展：厚生労働省「（参考）介護テクノロジー利用の重点分野の全体図と普及率」https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001268135.pdf

製品イメージ



排泄支援
(排泄物処理)



排泄支援
(動作支援)





排泄支援
(排泄予測・検知)

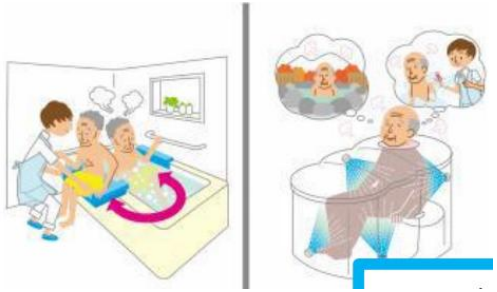
TRUE NORTH CONSULTING

施設

入浴関連の支援をする「入浴支援」

普及率	11.2%
各項目の定義	**入浴支援** 入浴におけるケアや動作を支援する機器
発揮できる効果	• 入浴介助の業務負荷や、インシデントリスクの軽減 • 職員の心理的不安の軽減 • 利用者のQOLの向上、血行促進
備考	浴槽に介助用のリフトをつけるタイプが主流。施設や設備の老朽化により、入れ替えのタイミングが徐々に来ている。 シャワードーム型の機器もでてきており、更なる生産性向上が見込まれる。

製品イメージ



入浴支援

※具体的な機器名はテクノエイド協会の「介護ロボットの 試用貸出リスト」をご参照ください（https://www.techno-aids.or.jp/2024rentallist/original.pdf）

出展：厚生労働省「（参考）介護テクノロジー利用の重点分野の全体図と普及率」https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001268135.pdf

施設 居宅

間接業務をサポートする「生成AI・議事録作成ツール」

普及率	不明
各項目の定義	大規模言語モデル（LLM）を用いて、文章の作成・要約・案出しを支援するツール群。 会議の音声を自動で文字起こしして議事録にする議事録作成ツール、報告書作成支援、記録の文章校正などに活用する。
発揮できる効果	• 議事録／報告書／研修資料などの作成時間を大幅に短縮 • 記録係の負担軽減、会議そのものに集中できる • ヒヤリハット報告書等の記入漏れ防止、レビュー時間の短縮 • たたき台を何度でもブラッシュアップできる
備考	個人情報の取り扱い・入力ルールの整備が前提。利用者の学習コストが低く、AIとの対話を通じて様々な業務の支援をしてくれる。

製品イメージ

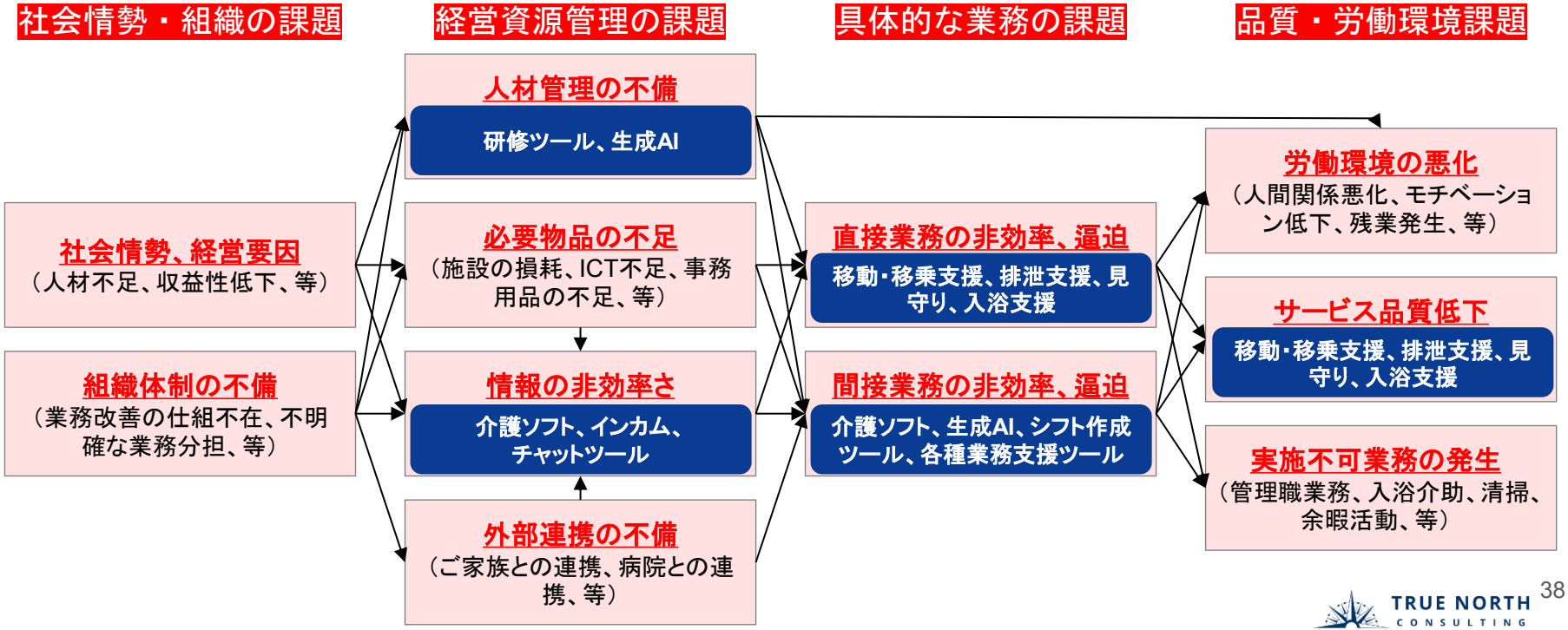
ChatGPT

Claude

Gemini

各課題に適した介護ロボット・ICT機器が存在。課題に応じて導入を検討する必要がある

介護事業所の「課題の因果関係図」と、ICT機器・介護ロボットで解決できる課題の対応図



良いICT導入も、具体的な課題や原因に基づいたものとなっている

ICT導入の検討のプロセスとポイント

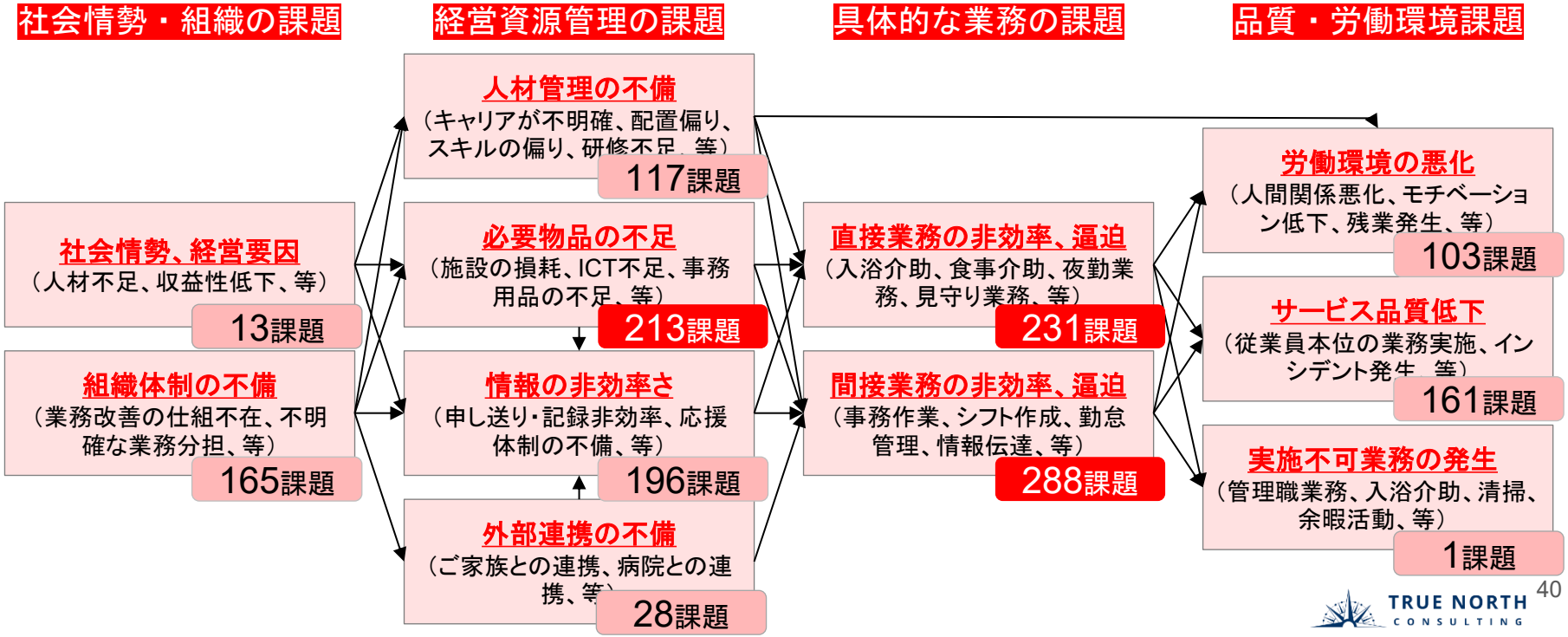
「自事業所の課題」をベースに、下記の流れに沿って検討することで、より有意義でスムーズなICT機器の導入ができる

①課題分析と目標設定	②導入する機器の選定	③導入計画を立てる
■ 現状の課題や課題の原因を把握したうえで、何をどのように改善したいかの目標設定を行う ※目標設定のために、ICT機器の情報収集を適宜行うと良い	■ ①で設定した課題を解決するのに最適な機器を選定する ■ 適宜、メーカーとの商談やデモ・試用貸し出しを活用する	■ ①で設定した課題をベースに、スモールスタートで活用を進める導入計画を立てる ※導入による期待効果もあらかじめ設定できると尚良い

上記のポイントを、現場スタッフを巻き込みながら検討・合意形成することで、機器導入の抵抗感を減らすことができる

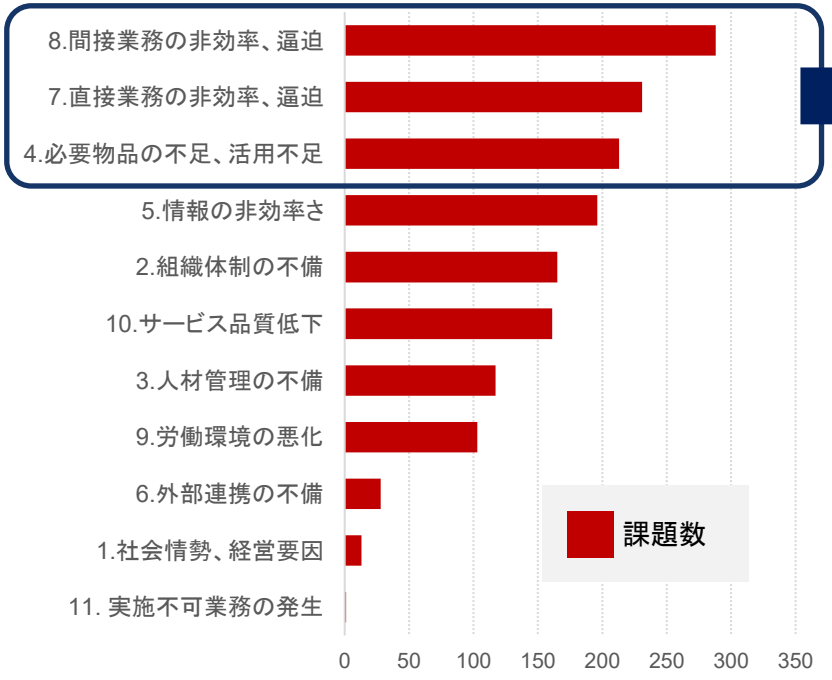
今年度の伴走支援で出てきた課題の分布

介護事業所の「課題の因果関係図」と、伴走支援での課題数



今年度の伴走支援で出てきた課題の分布

課題カテゴリごとの課題数



上位3カテゴリでできた主要な課題内容

課題カテゴリ	課題内容
8.間接業務の非効率、逼迫	• 記録・報告業務の二重入力/転記による負担・無駄 • 清掃・消毒業務の非効率性および環境整備の課題 • 会議・委員会の運営が非効率
7.直接業務の非効率、逼迫	• 介助時の姿勢・手順の標準化不足による非効率 • センサー・コールマットの運用に課題があり、職員の負担増や対応遅れを招いている • 入浴介助時の職員への負担・負荷が集中している
4.必要物品の不足、活用不足	• 物品の不足・在庫管理・発注の不備 • 施設・設備の仕様や不具合が、業務の非効率や安全性の低下を招いている • 物品の配置・保管場所・取り出し効率の課題

各課題に対して、適切なICT機器の導入を検討していく

上位3カテゴリでできた主要な課題と、活用を検討できるICT機器

課題カテゴリ	課題内容	活用を検討できるICT機器
8.間接業務の非効率、逼迫	• 記録・報告業務の二重入力/転記による負担・無駄 • 清掃・消毒業務の非効率性および環境整備の課題 • 会議・委員会の運営が非効率	• タブレット記録や、音声入力ができる介護ソフト導入による二重転記の防止 • 介護ソフトと記録を連携する、見守り機器やバイタル測定機器の導入による記録の削減 • 議事録作成ツール導入による、委員会運営の効率化
7.直接業務の非効率、逼迫	• 介助時の姿勢・手順の標準化不足による非効率 • センサー・コールマットの運用に課題があり、職員の負担増や対応遅れを招いている • 入浴介助時の職員への負担・負荷が集中している	• 移乗支援機器の導入による、安全・効率的な介助手順の確立 • 精度の高いアラートや、居室の状況をカメラで確認できるような見守り機器の導入による、見守りの効率化 • 入浴支援機器の導入による、安全で円滑な入浴介助の実現
4.必要物品の不足、活用不足	• 物品の不足・在庫管理・発注の不備 • 施設・設備の仕様や不具合が、業務の非効率や安全性の低下を招いている • 物品の配置・保管場所・取り出し効率の課題	

上記とあわせて、ICT機器を導入せずとも課題解決ができないかも要検討

「夜間の見守り」業務の改善を例にした導入計画例

「夜間の見守り」業務の改善を例にした導入計画例

①課題分析と目標設定

- 課題を集めたところ**夜勤帯の見守り業務に課題が集中した**
- 現状のコールマットでは、**不要なアラームが鳴ったり、都度訪室をして確認する**必要がある
- 結果、**排泄介助等の他の支援も含めると、業務がパンク寸前**になっている

②導入する機器の選定

- **訪室判断が事前に出来るカメラ型の見守り機器の中で、ご利用者様のプライベートも担保できるモザイク処理をしれくれるタイプの機器を検討**
- 3種類ほど試し、一番操作がシンプルなものを導入決定

③導入計画を立てる

- 特に夜間帯の転倒リスクが高い3名のご利用者の居室に設置をする
- 見守り機器のアラームの確認方法、カメラでの確認方法、等のマニュアルを作成し、まずは夜間の見守り業務の効率化を目指す

課題分析をすればするほど、機器の選定や導入計画でつまづきづらくなる

生産性向上の活動の基本から役立つポイント、事例までを解説

- 登壇者の紹介
- 業務改善が必要な背景
- 具体的なICT機器導入の手順・ポイント
  →業務改善の大まかなステップ
  →現場の課題を見える化する方法について
  →実行計画の立案方法について
  →ICT機器を検討する際に押さえるべき5つのポイント
- 介護分野の主要なICT機器と、選定方法
- ICTを先端的に導入されている事業所インタビュー
- まとめ



参考資料「生産性向上に資するガイドライン」

「内閣総理大臣表彰」を受賞された おおさわの福祉会、ささづ苑様へのヒアリング

施設の概要

施設名	特別養護老人ホーム　ささづ苑
事業種別	介護老人福祉施設
回答いただいた方	施設長　岩井　広行　様
定員	48人
開設日	1998年07月17日
所在地	富山県富山市
実施している他サービス	通所介護 短期入所生活介護 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 居宅介護支援 介護予防短期入所生活介護 介護予防支援



事前に把握していた事業所の特色：

- 富山県内でICTや介護ロボットの活用において、県内トップクラスの先進的な取り組みを行っている
- 令和5年8月に働きやすい職場づくりと生産性向上の取り組みが高く評価され、介護施設として全国初の「内閣総理大臣表彰」を受賞
- 「Do＆Think（まずはやってみよう）」というポリシーを掲げ、スタッフが働きやすい職場環境の整備を積極的に推進。

「内閣総理大臣表彰」を受賞された おおさわの福祉会、ささづ苑様へのヒアリング

質問内容	質問への返答
生産性向上の活動の中で、どういうICTツールを導入したか	• 2010年：グループウェア (スケジュール管理、お知らせ、マニュアル管理等ができるもの) • 2019年：勤務表作成ソフト、眠りSCAN、Hug ※この年から積極的にICTの導入を開始 ※眠りSCANは当初10台導入、現在は全床に導入 • 2020年：トランシーバタイプのインカムの導入
そもそも生産性向上の取り組みを行っていたのは何故か	• 当初は職員の腰痛予防対策をしていたのだが、課題は腰痛以外もあるとなった（夜勤が大変、記録が大変、勤務表の作成が大変、等） • そこから、**経営層と現場で一緒に話しながら、どうしたら楽になるか？を話し合ってきた** • 加算ありき、介護ロボットありき、で活動をするのではなく、**理事長・施設長・現場全員で課題を探る必要がある**と思っている • 2021年からは、**ICT推進委員会をつくり、各部署から委員を集めて、1～2ヶ月に1回会議を実施している**。既に導入した機器の使い勝手や、新たに導入したいものの議論をしている。

ささづ苑様に関する記事(https://comimi.jp/archives/column/interview-sasazu、https://robotcare.jp/jp/interview/04)

「内閣総理大臣表彰」を受賞された おおさわの福祉会、ささづ苑様へのヒアリング

質問内容	質問への返答
どういう生産性向上の活動が失敗をしやすいか	• 例えば、**補助金を使って何かしらの機器を入れて、さあ使ってくれ、とするのが一番失敗がしやすい** • やはり、**事前に現場と一緒に課題の議論をする事が重要**だ • また、**ICTツールを導入する、となったらお試しをすることが重要**だ。例えば、見守り機器を導入するとなった際に、カメラ系を2機種、センサー系を1機種テスト導入をした。自分はカメラ型がいいと思ったが、現場からは利用者のプライバシーを考慮してセンサー型がいい、という意見が出てきたため、センサー型を導入した。
生産性向上の活動をする中で、補助金はどのように活用してきたか	• まず、**2019年からの4年間で、3,500万円ほどの予算を投入してきたが、約56%、2,000万円は厚生労働省や自治体の補助金・助成金を活用**している • 富山県では、補助金の公募は夏から秋に出てくるため、それに合わせて**1年間かけて導入の計画を立てている** • 先ほど話した、ICT推進委員会の中で、**必要なICT機器を議論しながら、メーカーのデモを見たり、複数の機器をお試し利用をしている**。そのため、公募が出るタイミングには、何を導入したいかが明確になっており、機器の導入には失敗しない。

ささづ苑様に関する記事(https://comimi.jp/archives/column/interview-sasazu、https://robotcare.jp/jp/interview/04)

「内閣総理大臣表彰」を受賞された おおさわの福祉会、ささづ苑様へのヒアリング

質問内容	質問への返答
本活動を通して、生産性向上以外で得られたメリットは有るか	• 事業所のブランド力がついたと思っている。現在、我々の事業所は富山県でもダントツNo.1のブランド力を持っていると思っている。 • そのため、新卒の採用もうまくできており、毎年7名ほどが入社する。同じ介護をするのであれば、最先端の事業所に入りたい、とよく言われる。したがって、派遣の方や、人材紹介を利用することもない。
改めて、これから生産性向上の取組をされる事業所様に対して、一言コメントをいただきたい	• まずは、課題がどこにあるか？を経営層と現場がいっしょになって抽出することがスタートだと思っている • これはICT機器を導入する、しない、に限らず行うべきことだと思っている • そこから、課題解決の方法も含めて、一緒になって議論をしていくことで、より有意義な生産性向上の活動につながるだろう



ささづ苑様に関する記事(https://comimi.jp/archives/column/interview-sasazu、https://robotcare.jp/jp/interview/04)

生産性向上の活動の基本から役立つポイント、事例までを解説

- 登壇者の紹介
- 業務改善が必要な背景
- 具体的なICT機器導入の手順・ポイント
  →業務改善の大まかなステップ
  →現場の課題を見える化する方法について
  →実行計画の立案方法について
  →ICT機器を検討する際に押さえるべき5つのポイント
- 介護分野の主要なICT機器と、選定方法
- ICTを先端的に導入されている事業所インタビュー
- まとめ



参考資料「生産性向上に資するガイドライン」

生産性向上の活動の一環として
課題分析後にICT機器の導入を検討するのが最良

手順1	手順2	手順3	手順4	手順5	手順6
改善活動の準備をしよう	現場の課題を見える化しよう	実行計画を立てよう	改善活動に取り組もう	改善活動を振り返ろう	実行計画を練り直そう
・改善活動に取り組むプロジェクトチーム(委員会)を立ち上げ、プロジェクトリーダーを決める ・経営層から事業所全体への取組開始を宣言する	**・「課題把握シート」等を活用し、課題を見える化し、取り組む課題を洗い出す** ・「業務時間見える化ツール」で業務を定量的に把握する	**・解決する課題を絞り込み、優先的に取り組むべき課題を決定する** ・課題解決のために必要な取組内容や職員の役割を決定する ・3か月程度の取組期間を目安として、具体的な計画を立てる	**・大きな成功は小さな成功の積み重ねから生まれるため、**	・取組の途中経過を把握し、改善活動におけるゴールを達成	**・上手くいった点、上手くいかなかった点の分析を加える**





重点解説

本タイミングで考えるべきこと:



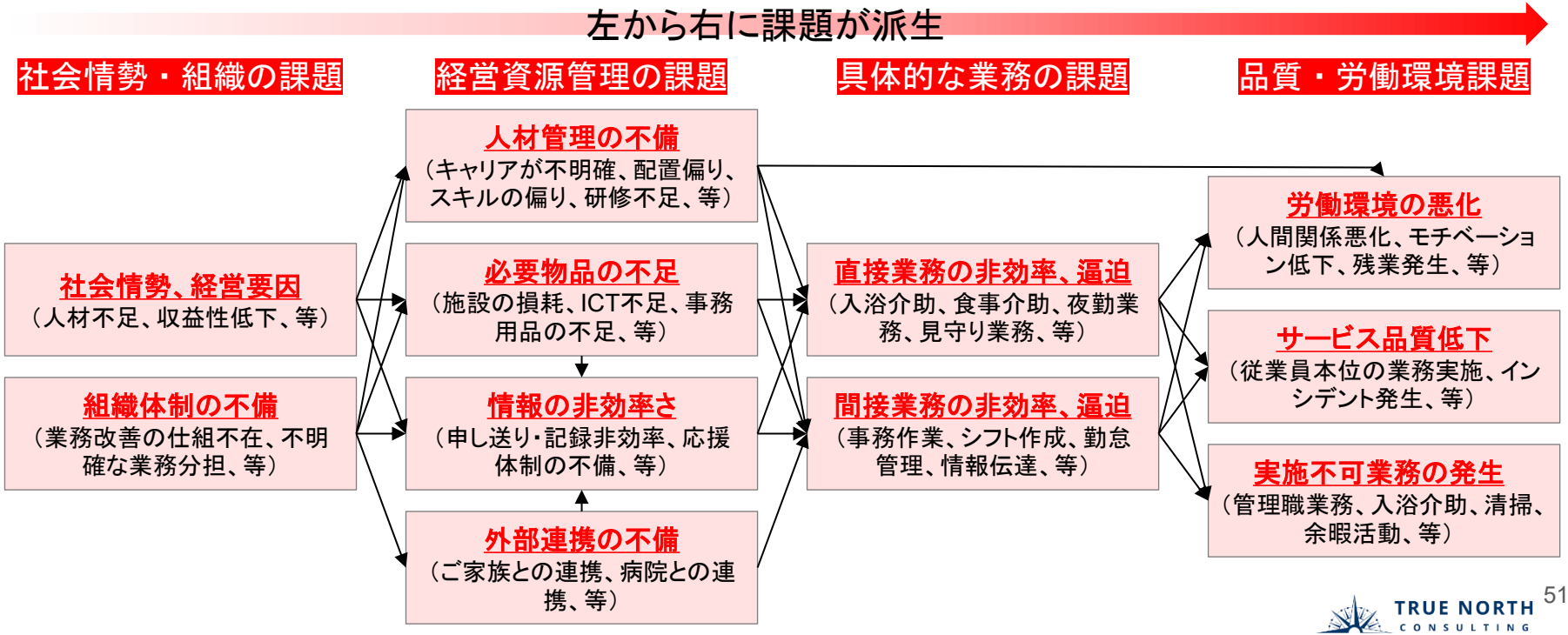
- **洗い出した課題に対して、介護ICT・ロボットの導入が、一番効果的なのか？**
  (その他の業務改善ではダメか？)
- **解決したい課題を一番解決してくれる、介護ICT・ロボットはどれだろう？**

→その後、補助金の申請等の準備をおこなう

TRUE NORTH CONSULTING

累計2,500以上の課題気づきシートから導き出した課題の因果関係イメージ

介護事業所の「課題の因果関係図」と、その解釈



良いICT導入も、具体的な課題や原因に基づいたものとなっている

ICT導入の検討のプロセスとポイント

「自事業所の課題」をベースに、下記の流れに沿って検討することで、より有意義でスムーズなICT機器の導入ができる

①課題分析と目標設定

- **現状の課題や課題の原因を把握したうえ**で、何をどのように改善したいかの目標設定を行う
  ※目標設定のために、ICT機器の情報収集を適宜行うと良い

②導入する機器の選定

- ①で設定した**課題を解決するのに最適な機器を選定**する
- 適宜、メーカーとの商談やデモ・試用貸し出しを活用する

③導入計画を立てる

- ①で設定した課題をベースに、スモールスタートで活用を進める導入計画を立てる
  ※導入による期待効果もあらかじめ設定できると尚良い

上記のポイントを、現場スタッフを巻き込みながら検討・合意形成することで、機器導入の抵抗感を減らすことができる

ICT機器の活用計画は、解決したい課題を起点に、小さく始める計画を立てる

“ICT機器導入成功”を実現する活用計画の立て方

Step1:
「解決したい課題」をベースに活用機能を選ぶ

- **“導入のきっかけとなった課題を解決する”機能であり、“効果を実現しやすい”機能**から利用を始める計画を立てる

Step2:
現在の“運用”をベースに活用方法を定める

- **「誰が・いつ・何をしているか」という現在の業務工程を明確にしたうえで**、「導入したICT機器を、どのタイミングでどう使うか」を具体的に検討する

Step3:
小さく始める計画を立てる
(スモールスタート)

- 最初から完璧を目指さず、**「まずは〇〇ユニットから」のように対象を絞って試す計画を立てる**

Step4:
具体的な運用ルールを周知し、利用を開始する

- **Step2で検討したICT機器の利用ルールを明文化し、研修・周知を行う**
- ツールの利用を開始し、ツールが定着まで泥臭く活用することを提言しつづける

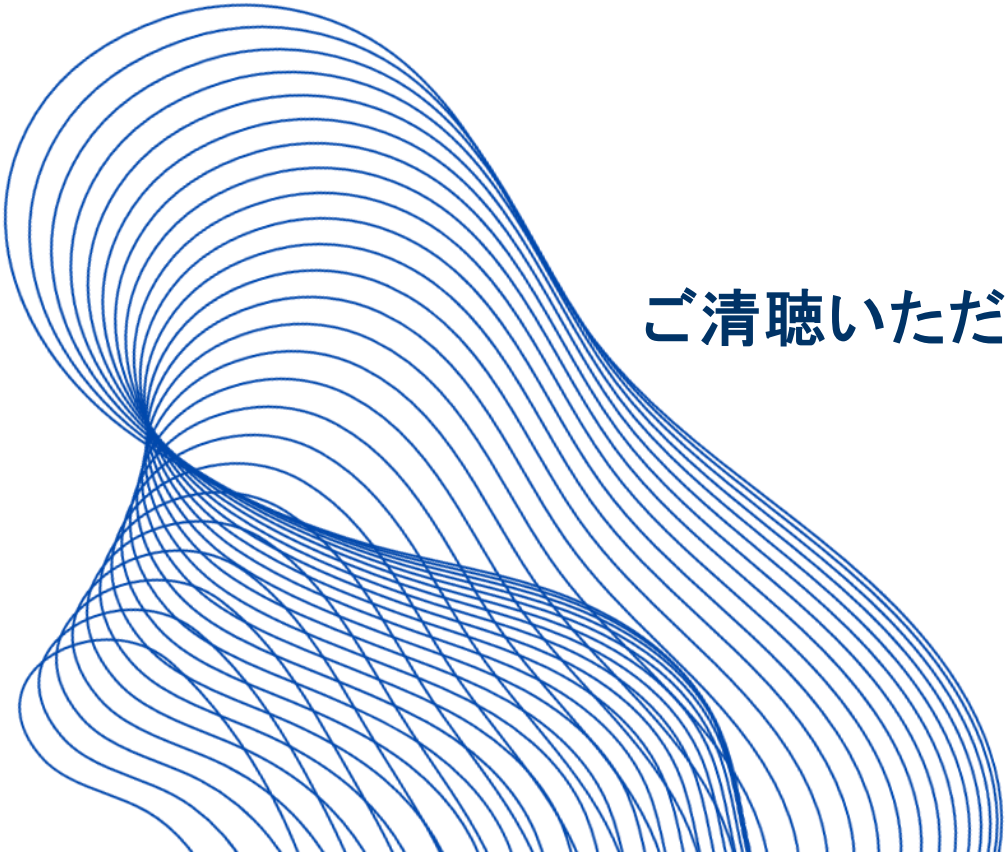
改善点・成功体験を踏まえて、横展開や新機能の活用を進める

「内閣総理大臣表彰」を受賞された おおさわの福祉会、ささづ苑様へのヒアリング

質問内容	質問への返答
どういう生産性向上の活動が失敗をしやすいか	• 例えば、**補助金を使って何かしらの機器を入れて、さあ使ってくれ、とするのが一番失敗がしやすい** • やはり、**事前に現場と一緒に課題の議論をする事が重要**だ • また、**ICTツールを導入する、となったらお試しをすることが重要**だ。例えば、見守り機器を導入するとなった際に、カメラ系を2機種、センサー系を1機種テスト導入をした。自分はカメラ型がいいと思ったが、現場からは利用者のプライバシーを考慮してセンサー型がいい、という意見が出てきたため、センサー型を導入した。
改めて、これから生産性向上の取組をされる事業所様に対して、一言コメントをいただきたい	• まずは、**課題がどこにあるか？を経営層と現場がいっしょになって抽出することがスタート**だと思っている • これはICT機器を導入する、しない、に限らず行うべきことだと思っている • そこから、課題解決の方法も含めて、一緒になって議論をしていくことで、より有意義な生産性向上の活動につながるだろう



ささづ苑様に関する記事(https://comimi.jp/archives/column/interview-sasazu、https://robotcare.jp/jp/interview/04)



ご清聴いただきありがとうございました。

TRUE NORTH
CONSULTING