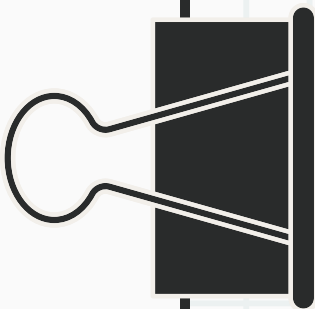




2024年10月17日
Good Partner交流会

第1回メディケア分科会開催レポート

 **大塚商会**
本部SI統括部メディケアSP

01

「介護の未来を語り合う Vol.1」

開催概要

2024年10月17日、大塚商会本社において、介護事業者様を対象とした初の「Good Partner交流会 介護分科会」（以下、分科会）が開催された。介護業界を取り巻く多くの課題に対応しながらも効果的なICTの活用を推し進める介護事業者様が一堂に会し、現状の課題感の共有や意見交換を行った。

第1回となる本分科会のテーマは「介護の未来を語り合う」だ。大きく二部構成で行われた分科会の前半は「見学会・体験会」で、大塚商会本社で採用されているAIやIoTを用いたシステムや、介護現場での活用が期待されているMR（複合現実）技術などを見学・体験した。後半は、業界課題に関する事前のアンケートで最も関心の高かった「人材」をテーマに、三つのグループに分かれてワークショップを実施。事業内容、規模、地域などに違いがある中ではあったが、参加者による積極的な意見交換が行われた。ワークショップでは、大塚商会メディアケア部門担当者もファシリテーターとして各グループに加わった。



02

ご挨拶

株式会社大塚商会 常務執行役員 山田 耕一郎より

開会にあたり、まずは大塚商会 常務執行役員の山田 耕一郎が、ご参加いただいた皆様に向けてあいさつを行った。

あいさつの中では、自身の家族が要介護認定を受けた経験に触れ、介護職員の皆様が現場で苦勞されている姿を目の当たりにしたことや、介護職員の皆様がご利用者やご家族に与える力の大きさを強く実感したという体験を伝えた。

そのうえで、「介護事業者様同士がお困りに感じていることや、さまざまに工夫しながら対応していることなどを、ざっくばらんに話していただく機会を作りたい。そのためには、参加者の数を絞り、率直なご意見が出る場が必要だと考え、今回の分科会を開催しました」と本会の趣旨を語り、「何か一つでも新しい発見を持ち帰っていただければ幸いです」と話した。



03

見学・体験会スタート

その後、大塚商会メディアケア部門を専任として担う担当者8名がごあいさつし、さらに参加事業者様のご紹介を終えると、見学会・体験会がスタート。

見学会・体験会は、実機を実際に見たり触れたりすることで、「介護現場では、こんな活用が実現するのではないか」という具体的なイメージを持っていただくことが狙いのプログラムで、実際に「このシステムは、例えば介護現場では事故予防に生かせるのではないか」といったリアルな感想が多く共有された。



03

見学・体験会

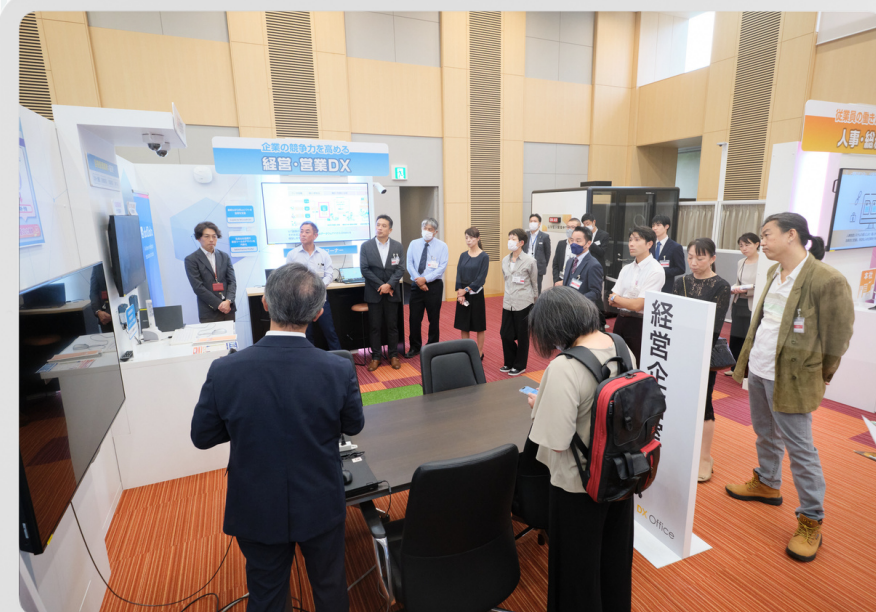
AI画像解析顔認証カメラ

大塚商会本社3階の展示コーナー「DXオフィス」では、「AI画像解析顔認証カメラ」を見学した。このカメラは、捉えた映像が決められた条件を満たしたとAIが判断すると、管理者にアラートを送る機能がある。当日見学したカメラには、試験的に「異常姿勢検知」と「エリア進入検知」の二つの条件（モード）を設定。例えば、異常姿勢検知モードでは人がうずくまった姿勢を取り続けたり、エリア進入検知モードでは立入禁止エリアに一定時間人が居続けたりすると、管理者に警告メールを送信して早期に異常を知らせることができ、実際に参加者がカメラに写り込んでその機能を体験した。



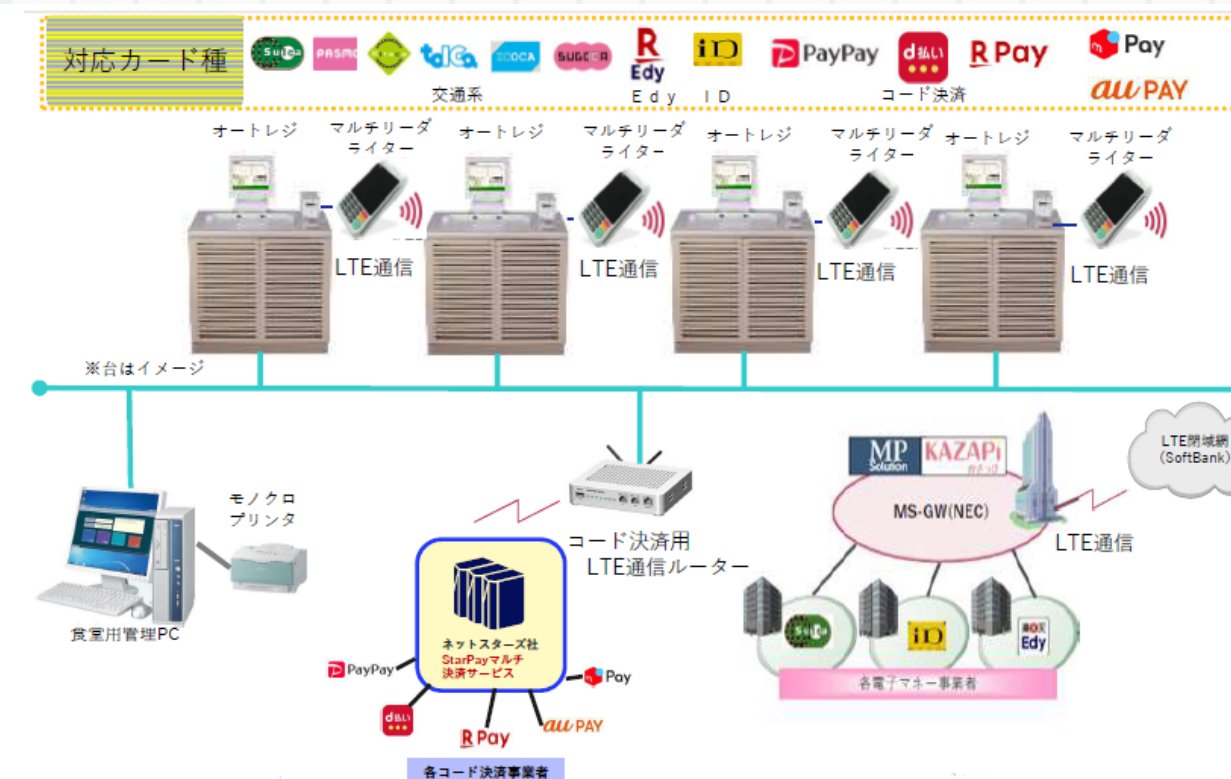
AI画像解析顔認証カメラ

参加者からは、「危険認知は最終的には職員の判断だが、その補助として活用できるだろう」（社会福祉法人相模福祉村（以下、相模福祉村） 守屋 久氏）、「現在、建て替えを進めている新しい施設で、こういったAIを備えたカメラが活用できそうだ」（相模福祉村 岩津 真智子氏）などの意見が共有された。また、「AIカメラで顔認証までできれば、エレベーター内のカメラと連携させ、認知症のご利用者の外出を察知することなどができるのではないか」（一般財団法人サニーピア医療保健協会（以下、サニーピア） 潮崎 早苗氏）といった、期待も寄せられた。



大塚商会本社ビル社員食堂 決済IoT機器

次は11階の社員食堂へ移動し、大塚商会でも2024年7月に導入されたばかりの決済IoT機器を見学した。使用される食器には料理名や価格情報を持つICタグが埋め込まれており、食べ終わったあとは精算機の台にトレーごと載せるだけで支払額が算出・表示される。各種電子マネーやコード決済に対応している利便性の高さも好評だ。ICタグには、提供される料理の栄養素情報も入っているため、決済画面では採った食事の栄養素がどのようなものだったかも確認できるなど、社員の健康意識の向上においても一役買っているシステムだ。



03

見学・体験会

大塚商会本社ビル社員食堂 決済IoT機器

ここでは、「例えば、介護施設では禁食のおかずを誤って配膳してしまう事故を防ぐといった使い方ができるのではないか」（社会福祉法人賛育会（以下、賛育会）の上田 勉氏）という質問に対し、「食後ではなく食前にシステムを使うようにすれば、技術的には可能」という回答が得られるやり取りがあった。介護現場の当事者ならではの発想が、あらためて共有されるかたちとなった。



03

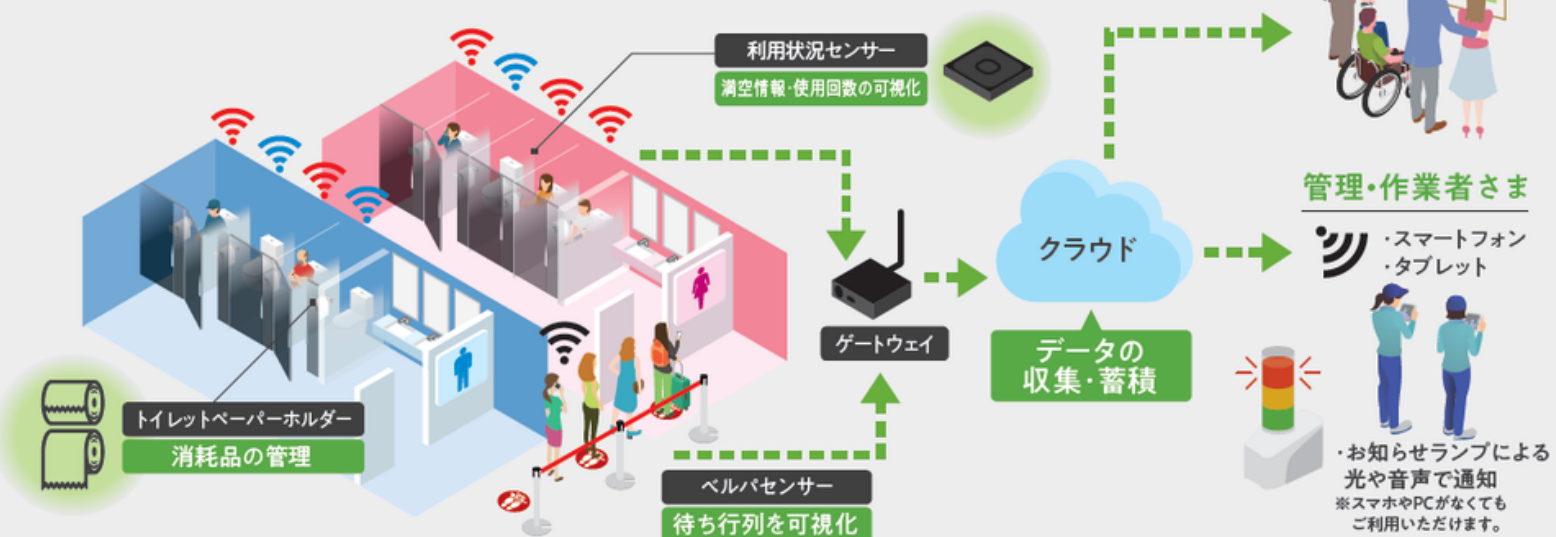
見学・体験会

大塚商会本社ビル IoT機器によるトイレ空き状況照会

次は3階の社員用トイレに移動。大塚商会本社ビルの全ての個室のトイレにはドアにセンサーが設置されており、開け閉めの情報を取得することによってPCやスマートフォンで空室を把握できるようになっている。大塚商会では、使用状況を必ずチェックしてからトイレに向かう社員も多いという。



センサーの活用によりトイレの利用状況確認や、消耗品の管理、犯罪防止や緊急時の早期発見などにも役立ちます。



巡回作業の効率化はもちろん、お客さまへのサービス向上にも貢献します

清掃タイミング
適正化

作業効率
アップ!

顧客満足度
アップ!

施設の
安心・安全

03

見学・体験会

大塚商会本社ビル IoT機器によるトイレ空き状況照会

参加者からの、「『なくてはならないものではない』かもしれないが、『小さなストレスを解消してくれるツール』だ。職員の小さなストレスが減れば、ご利用者へのサービスにつなげられるはずだ」（社会福祉法人信愛報恩会（以下、信愛報恩会） 國田 愛氏）という意見からは、忙しい職員の労働環境改善を通じて介護サービスを向上できる可能性があるとの見解への共有につながった。



AIお掃除ロボット

再び3階の「DXオフィス」に戻り、ロボット掃除機『Phantas』の実演を見学。

『Phantas』は埋め込められた多数のセンサーによって、人や障害物を避けながら清掃していくお掃除ロボットだ。清掃をしながら自動的に学習もするため、事前に障害物の位置やルートを覚えさせる手間は不要で、吸い込み、掃き掃除、乾（から）拭きに加え、水拭き（スクラブ洗浄）も可能だ。最大性能発揮時でも一般的な家庭用掃除機より騒音が小さく、採用している介護施設では夜間に稼働させているケースも多数ある。



長さ	540 mm
幅	440 mm
高さ	617 mm
正味重量	46 kg



吸い込み



スweep



スクラブ



ダストモップ

AIお掃除ロボット

人材不足が多く、業界で長期的な課題となっている今、職員が掃除を兼務しているケースは介護業界でも少なくない。「私たちの施設では、10名ほどいる介護助手と呼ばれる職員が清掃を担当しているが、フロアの清掃を『Phantas』に任せれば、彼らにより介護サービスに近い業務に就いてもらう時間が増やせそうです」（社会福祉法人孝慈会（以下、孝慈会） 内田 暁子氏）という現実には照らした課題解決のイメージを語った。



03

見学・体験会

Mixed Reality（複合現実）リハビリ

Mixed Reality（複合現実：MR）を活用したリハビリシステム『リハまる』は、メガネ状のデバイス「スマートグラス」を着用すると、レンズ越しに見える現実世界にバーチャルなCGが浮かび上がるMR技術を利用し、リハビリを行えるもの。例えば「目の前に現れる数字を順番に消していく」など、ご利用者の身体状況に応じたモードやレベルを設定し、ゲームをするかのようにリハビリができる。



03

見学・体験会

Mixed Reality（複合現実）リハビリ

「障がい者支援ではリスク管理が重要だが、MRの技術は、その一端を担える可能性がある」（相模福祉村 下山 正明氏）と、ご利用者が安全な環境下で運動を行えることへ評価する意見が寄せられた一方、「こうした機器はおのあの、個別のシステムを採用しているため、リハビリの評価を介護記録のシステムに手作業で転記しなければならない。メーカーの垣根を越えたシステムの連携が進めば、さまざまな機器の導入に対してもっと積極的になれるだろう」（孝慈会 荒井 孝行氏）という指摘も共有された。



03

見学・体験会

見学会・体験会後は、全体を振り返り、
「さまざまなICTを導入した結果、若干“ICT疲れ”を感じている。職員への教育も大変なので、できるだけ設定がシンプルな機器が望ましい」（信愛報恩会 北川 美歩氏）、
「『自分たちの施設で使えるのではないか』と思わされる機器があり、説明を聞きながらわくわくした。ただ、コスト面では導入へのハードルは高い。私たちの意見をメーカーに汲み取ってもらい、導入しやすい技術に発展してくれると嬉しい」（相模福祉村 赤間 源太郎氏）などの率直な意見が交わされた。



04

ワークショップ

分科会後半はワークショップを実施。このワークショップ開催にあたり、大塚商会は参加者へ事前に、「組織が直面している課題」「改善が必要だと感じる領域」「職員のモチベーション向上やエンゲージメント強化のために何をすべきか」などについて問うアンケートを行った。そして、その回答をデータマイニングした結果、最も多かったワードは「人材」だったため、今回のワークショップのテーマは「人材」と決定した。よりリアルな情報交換をしやすいよう、参加者は「現場グループ」「管理グループ」「経営層グループ」の三グループに分かれて行われた。

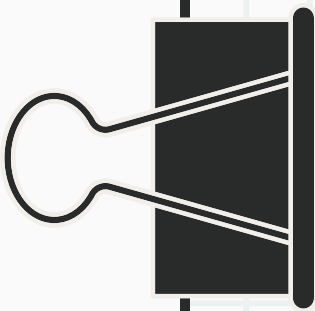


現場グループ

相模福祉村 下山氏、相模福祉村 守屋氏、賛育会 上田氏、信愛報恩会 國田氏

現場グループでは、まず上田氏が「20代前半から35歳くらいまでの若手人材の育成に苦勞している」と切り出した。國田氏も、「最近、未経験・無資格の10代の若者が入職してくれたが、どう育てるべきかをずっと考えている。私のような『昭和世代の先輩の背中を見て技を覚える』といった育成法は通じないだろう」とつなげた。一方、障がい児支援に携わる守屋氏は「障がい児支援の現場では保育士が多く、職員の大半を女性が占めている。残念だが出産や育児を機に離職を選択する職員もあり、人材育成がなかなかうまくいかない。特に、管理職と若手をつなぐ中間層の薄さが深刻だ」と話した。





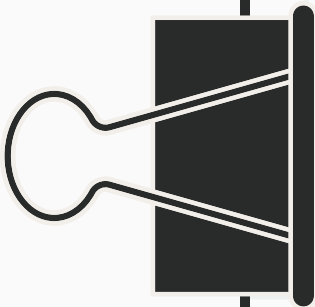
04

ワークショップ

現場グループ

相模福祉村 下山氏、相模福祉村 守屋氏、賛育会 上田氏、信愛報恩会 國田氏

こうした中、若手人材育成の手段として、相模福祉村が取り入れている「チャレンジシート」を下山氏が紹介。「介護の技術はもちろん、さまざまな観点から目標を自分で設定し、自己評価をするもので、『できるようになったこと』『まだできていないこと』などを面談で確認して自身の成長が感じられるようにしている」と、その狙いを説明した。一方、上田氏は、人材育成のスピードが上がらない現状においては「2～3人の適切な介護プランが立てられる人材がいれば、後は実務経験が乏しい職員でも業務ができるようなシステムの構築も必要ではないか」と新たな視点から話題を提起した。そのうえで、介護記録システム『ブルーオーシャン』を使った例に触れ、「『ブルーオーシャン』に蓄積された介護記録を基にして、まずは最低限、やらなければならないことをシステム化する取り組みを進めている」と紹介。人材育成とともに、「業務の標準化」の重要性も浮き彫りとなった。



04

ワークショップ

現場グループ アウトプット

「人材」への取組・ご意見

相模福祉村 下山氏、相模福祉村 守屋氏、賛育会 上田氏、信愛報恩会 國田氏

課題と感じている事

採用が難しい

育成が難しい

職員のスキル、レベルが異なり、統一した教育が難しい

年齢層的な課題(25歳～35歳)※対応に悩む

海外人材の育成

育成の為にスタッフの確保※現場があり人員確保できない

人材不足(スタッフがいらない)

保育士(女性が中心の職場)の定着や復帰(結婚して退職)が課題

法人内で同一業種が無く、事業所単位で完結した教育が課題

働き方(時短職員が多数、海外人材も多い)が異なり人員配置が難しい

中間層が育たない

課題に対しての取り組み

育成は業務を標準化する事で習得頂かなければならないベースの標準化を図る。その上でマネジメントできる管理者を育成する。
※システム導入
※運用の標準化

人材育成のコンサルの活用
※研修などを専門に任せる

ある意味全職員への教育は諦め、マネジメントを行う人材を選出し、注力した教育を行う

アルバイト採用からの職員採用の運用

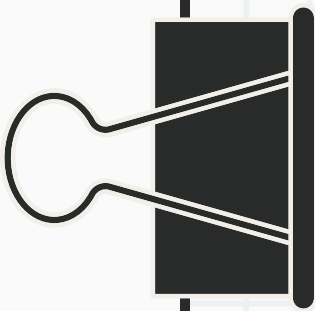
掃除等はロボットにまかせ、生産性の高い業務に人員を割り当てる

取り組みにおける難所

指摘するとパワハラ...
指導の仕方が難しい

出世欲がない
※やる気がないわけではない

あいつに負けない！
というようなライバル意識が少ない



04

フ
ー
ク
シ
ョ
ッ
プ

管理グループ

孝慈会 荒井氏、相模福祉村 岩津氏、信愛報恩会 北川氏

管理グループでは、人材採用の話題からスタートした。岩津氏は、相模福祉村創立40周年記念で制作したという創立者が主人公のマンガを紹介。「ウェブサイトに掲載したところ、『創立者の志に共感した』と言ってくれる応募者もいた」うえ、定着率も比較的安定していると話し、法人の理念を職員と共有する大切さに触れた。また、北川氏からは「私たちの業界では、これから『情報戦略＝経営戦略』となる。だから、情報戦略を考えられる人材が不可欠だ」との意見が示され、その観点からも相模福祉村のような情報発信の重要性が確認された。

管理グループ

孝慈会 荒井氏、相模福祉村 岩津氏、信愛報恩会 北川氏

荒井氏は、人材育成の一環として孝慈会が企業と協働して行っている研修の話題を提供。「介護用品メーカーにご協力いただき、『おむつマイスター』の認定を取得する研修で、おむつを取り扱う技術向上を目指すのはリーダークラスが受講しており、それは部下への教え方を学ぶ意味もある」と狙いを説明。北川氏も「研修の充実は非常に重要だ。言われたことだけしかしないのではなく、自ら判断して動ける『考える介護士』を育成するためには不可欠だと思う」と重ねた。



管理グループ アウトプット

人材〇〇への取り組み教えてください

孝慈会 荒井氏、相模福祉村 岩津氏、信愛報恩会 北川氏

信愛報恩会 北川様

・ **情報戦略＝経営戦略**を考える人材が法人の発展に関係する（デジタル人材）

・ 業務・職務役割を決められる方が介護系はやりやすそう、自由に考えて仕事するのは現場はやりにくい！？

考える文化を定着させようとしている

・ 例）みどりクラブ
就業時間中の1時間は考える時間に充てる、考える内容は各自

・ 型を決めて、複数の型を身に付けていく

孝慈会 荒井様

・ **育てる** に力を入れている

例）オムツメーカーと協力し、オムツマイスターを育てている。
リーダーが学び、伝えていく。
学びに対して、他の研修もあり、十分な時間が取れているとはいえない
採用した人材の資質面ではもの足りなさはある

育成まで手が回りにくい

ベテラン（高年齢・長い職歴・職人気質）が弊害になっている

・ なるべく考えてもらうことを促している

・ 考えない仕事を優先する傾向

・ 余裕の問題か資質の問題か

・ 介護職は指示待ちがおおい

やりたい事、やりたくない仕事がある

やりたい業務を優先

認知症ケアは嫌煙される、寝たきりのケアが好まれる→考えたり、向き合う必要がないから

相模福祉村 岩津様

人材＝事業計画の中で一番力を入れている

採用・教育・育成・定着

・ 外部研修を採り入れている
・ 事業所ごとに**法人理念の浸透**
・ 業績、実情維持、自己成長・・・5つ

↓

顧客の創造 法人の存続 職員の幸せを追求していけば結果、相模福祉村のファンが増えていく

外部研修は合計成果理論を元に、法人向けにアレンジ

理事長が職員と対話

教育計画が存在。法定研修もあり、理念研修もある

教育に投資している理事長の意思

40周年記念

法人本部での取り組み

<https://40th.fukushimura.or.jp/>

大塚商会 國分

ハイブリット人材は中々難しい

どちらも両軸でやる必要がある
機械的なことだけやっていいのか？

採用 定着 育成の好循環サイクルを作っていく必要がある

キレイにシステムチック（間接業務排除）にすると職員はキツイけど、職務として全うしてもらわなければならないと退出していき、結果若い世代の職員が比較的に残る傾向の法人さんがある

人材適正（思考力系、現場スキル系・・・など）マッチングがあったらよい

経営層グループ

孝慈会 内田氏、相模福祉村 赤間氏、サニーピア 潮崎氏、賛育会 遠矢 充宏氏

経営層グループの議論は、職員の確保状況に関する話題から始まった。介護職員処遇改善支援補助金の交付が開始されて以降、地域差はあるものの、介護職求人への応募はかなり安定している反面、潮崎氏によると「介護職と比較すると賃金が低くなってしまう社会福祉士の資格を持つ支援相談員のような事務職の求人に苦勞している」現状があるという。これについては、内田氏は「ケアマネージャーをなかなか補充できず、大変な思いをしている施設は多いようだ」、赤間氏は「保育士の募集にはまずまずの応募があるが、障がい者福祉施設指導専門員への応募は少ない」と話し、より具体的な人材確保の課題が共有された。さらに、遠矢氏は「事務職の確保は不十分なままだと、組織の運営や将来のマネジメントを担う管理職の育成に支障が生じてしまうため、何とか解決しなければならない」と事業運営の視点から見ても看過できない課題と捉えていることをうかがわせた。

04

ワークショップ

経営層グループ

孝慈会 内田氏、相模福祉村 赤間氏、サニーピア 潮崎氏、賛育会 遠矢 充宏氏

ディスカッションは、法人として取り組む地域貢献と人材を巡る話題にも広がった。潮崎氏が「地域に根付いているという感覚は、職員の働きがいにつながるのではないか」と話すと、遠矢氏は「職員が地域の方と話をしていくうちに、新しい取り組みを始めた事例がある。こうした挑戦をする人たちが、次世代のマネジメントを担う人材になっていくだろう」と潮崎氏の話に共感するかたちで応じると、「地域に開かれた施設」であることが将来を託せる人材の育成につながるという経営層ならではの結論に至った。



経営層グループ アウトプット

「人材」への取組・ご意見

孝慈会 内田氏、相模福祉村 赤間氏、サニーピア 潮崎氏、賛育会 遠矢 充宏氏

◎職員への採用

地域によっても、職種募集に差がある

介護職員の給与が一番高い（変形労働制/処遇改善加算）

実は相談員とかケアマネとかのほうが少ない

給与は事務は少ない→本当は管理者とか今後の本部の人材が必要なのに・・・

休みが少ないのは課題ここをどうにかせねば（現状109日）

外国人同士のネットワークを使っていい広め方をする

留学支援（賛育会様）に力を入れて日本人と同じく採用（給与体系も含め）住宅や保証人の支援まで行っている

◎地域貢献

お祭りやイベント・地域同士の法人ネットワーク

規模の問題で費用や人員も関係あり

職員様のやりたい！の声からスタートする貢献もあり

◎職員定着・教育・育成

貢献の感覚がある方を管理やマネジメントの人材にしていく

研修の腹落ちやその学びを継続させるために継続的な取組をしている（法人のマインドを共有する）

作業をする上での目的や内容・背景を考えさせる

リーダークラスや教える立場・出世（教える側が大変・疲弊する→リーダーしたくない）

リーダークラスをどう育てる？は課題

採用時にはある程度施設長などに同席させる・本当に一緒に働きたい？環境を整える

法人の方針と現場のニーズを合わせる

新規採用は点数化している・簡単に取らない

有給や休みを取らせる仕組み作り/休職者との兼ね合い（介護職員は有給ほぼ100%/相談員はとれない）

◎ハラスメント対応

弁護士との相談で線引き

利用者様とのトラブル時には必ずカンファレンスをして職員の気持ちにもよりそうことが大切

その利用者様の状況や状態によっては医療とのタイアップも必須（病院に入院すると改善する等もある）

05

懇親会・ご挨拶

予定されていた時間が短く感じられるほどの、密度の高い意見交換が行われたワークショップの後は、大塚商会本社11階に設けられた懇親会会場へ移動し、懇親会が行われた。

冒頭、大塚商会 本部SI統括部 業種SI SPグループ 部長の矢沢幸展は、「参加者の皆様に喜んでいただきたい思いで今回の分科会を開催しましたが、最も大きな収穫を得たのは皆様の生の声が聴けた弊社の社員たちです。いつか今日の恩返しができるよう、メディケアプロジェクトを成長させていきます」と強く伝え、今後も介護分科会の開催を続けていく意気込みも語った。

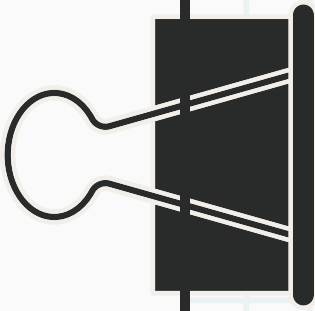


05

終わりに



第一回目の介護分科会において初めて顔を合わせた参加者同士は、分科会のプログラムを通してさまざまな意見交換・情報交換を通して、懇親会では距離感近く話す姿が多くみられた。参加者同士、そして大塚商会メディアケア部門メンバーともあらためて交流を深め、よりパワーアップしたプログラムが用意された。第二回の分科会開催に期待を寄せながら閉会となった。



ご参加ありがとうございました！

Good Partner交流会 介護分科会「介護の未来を語り合う Vol.1」
へのご参加ありがとうございました。

皆様のお時間を割いていただき、心から感謝申し上げます。

今回の介護分科会での皆様の繋がりやICTの有効活用を通じて、
より効率的で生産的な環境を実現できると確信しています。

引き続きのお付き合いをお願い申し上げます。

どうぞよろしくお願いいたします。