



楓の風

デジタル技術の導入と労使間コミュニケーションについて

在宅
療養
支援

株式会社 楓の風

代表取締役 小室 貴之

在宅療養支援 楓の風 グループ 概要



在宅療養支援 楓の風

(株) 楓の風

- 訪問看護事業 20 拠点
- 通所介護事業 11 拠点
- 通所介護FC事業 30 拠点

NPO法人楓の風

- 通所介護事業
- 1 拠点 市受託事業

医療法人社団楓の風

- 在宅療養支援診療所の運営
- 4 拠点：町田・相模原・川崎・大和

(株) 横浜都筑

- 通所介護事業
- 1 拠点：颯 横浜都筑

株式会社自立支援ケア研究所 (仮)

- 自立支援ケアソリューション研究開発事業
- 自立支援ケア研修・コンサル事業
- 2021年度開設予定

(有)マザーリーフ

- 通所介護事業
- 2 拠点：文庫・富岡

通所介護	13 拠点
	※FC 32 拠点
訪問看護	20 拠点
診療所	4 拠点
計	37 拠点
	※直営店

医師	10 人
看護師	100 人
社会福祉士	40 人
介護福祉士	80 人
その他	30 人
計	260 人

1 拠点あたり	平均約 7 人
	(パート率 20%)
平均年齢	常勤 43.2 歳
	パート 49.0 歳
	全社 45.4 歳

※労働組合無し

楓の風が抱えていた5つの課題点

- **定時で業務を終えることが出来ない**
申し送り0.2H,6.5Hのサービス,3Hの送迎,カンファ0.5H,記録1H以上
- **慢性化した残業時間 40H以上もざら**
- **経験や資格ごと、目指すケア像に違いがあり常にぶつかり合う**
- **いいケアはできているが、人材が長持ちしない**
- **意義ある仕事はしたいが、仕事が大変そうで人材獲得困難**



残業11.5H（2018年度） ・ 職員の採用と定着の向上 ・ 客単価&利益率向上

楓の風では3シーン12のクラウドサービスを活用

ケアサービス

- 電子カルテ・ケア情報共有・保険請求



- 通所ケア情報共有システム



- ケアのアウトカム指標

※将来はAI Socialworkで職員能力差の補完



- MTG・カンファレンス **LINE WORKS**

- AI運転管理システム



人事

- 勤怠管理



- 目標管理とES調査



- チームパフォーマンス **NaviLight**

- 多面評価システム



総選挙

社内業務

スケジュール管理、共有・社内通達・電子会議
文書管理・稟議決裁・備品調達・災害時安否確認



常勤1人1台専用タブレット 端末配布

楓の風におけるICT化の歴史

- 2003年 通所介護事業開始
- 2004年 電子カルテをASP型 (カナミック) 採用
⇒業務をPC完結へ
- 2007年 訪問看護事業開始
⇒開始当初よりASP型 (カナミック) 電子カルテ
⇒モバイルノートPC & 通信端末
- 2011年 TV会議システム導入
- 2013年 モバイルノートPC廃止、訪問看護全社員にiPadミニ導入
⇒訪問看護タブレット業務完結へ
- 2014年 通所介護事業部クラウド型ケアシステム (颯システム) 開発
- 2015年 通所介護にiPadミニ導入
⇒タブレット & PCでの業務完結へ
- 2016年 全社に社内クラウド (デスクネッツネオ) 導入
⇒稟議・決裁・通知・議事録・資料等一式クラウド化
- 2017年 通所全常勤社員へタブレット端末配布、全社員1人1台タブレット端末
⇒稟議・決裁・社内コミュニケーション・勤怠管理までクラウド一元管理化
- 2018年 クラウド型人事評価システム (ES Navigator) 導入
TV会議システム廃止、(LINE WORKS) 導入
クラウド型多面評価システム (楓の風総選挙) 開発
- 2019年 AIドライブレコーダー (Nauto) 導入、常時運転分析・運行管理
- 2020年 クラウド型チームパフォーマンス分析クラウドシステム (Navi Light) 導入



ICT導入時のスタッフたちの不満と対応

導入への不満が多かったAI運転管理システム

- 【不満】
- ・ 運転中監視されているようで嫌だ
 - ・ プライバシーが侵害されている

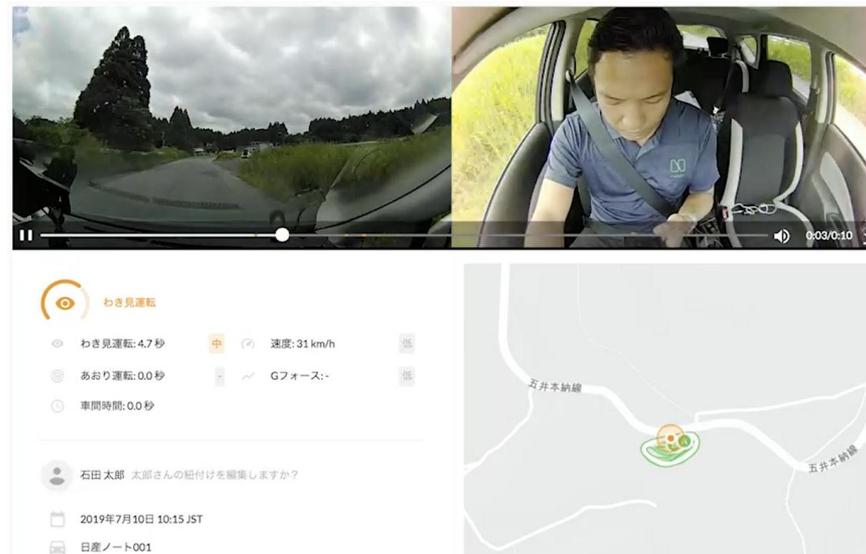


- 【対応】
- ・ 目的への理解と賛同

『目的は監視ではなく、残念で悲しい事故を予防すること』

『万が一の事故の際の客観的な証拠の保全でスタッフを守る』

- 【結果】
- ・ 監視されているようで嫌だが、事故はもっと嫌 ⇒ 賛同 ⇒ 導入
 - ・ 管理者からスタッフへ運転状況の客観的なフィードバック
 - ・ 半年間活用で既に前年の車両事故発生件数の1/6に ⇒ 成果を共有





勤務時間の短縮（記録等時間の短縮）

- 目的と成果の明確化
- 情報を目的的に効率よく記録、整理、共有
- 過去の情報に素早くアクセス、比較
- 紙（メモ）⇒記録（入力）を廃止、記録一本化
- 保険請求まで一本化

【導入時の不満】

- 面倒、紙の方が早い（経験則にあぐら、変化を苦手）
- PCは苦手、無理

MTGやカンファレンスの効率化

- タブレットさえあればどこでも参加可能
- 専用機器を要しないのでローコストでTV会議可能

【導入時の不満】

- 使いづらい、通信環境の良いところを探さなきゃならない
- 家でも仕事をしなければならないのか

安全運行管理の実現

- AIが危険運転を判断、瞬時に運転手に警報、管理者へ報告
- 車両の位置情報確認、無断使用抑止
- 事故が大幅に減少、保険料の圧縮



LINE WORKS



ジョブカン

勤務時間管理の効率化

- 患者宅入室時、事務出勤時にアプリよりチェックイン
- 業務終了時にアプリよりチェックアウト
- 位置情報付きタイムカード打刻&勤務時間自動計算
 - ※訪問看護師の複雑な勤務形態に対応
 - ※位置情報あるためごまかせない
- 外部研修時にも勤務時間を正確に管理可能

【導入時の不満】

- 監視されている（監視じゃありません、管理です）



NaviLight



楽しく明るくモチベーション維持向上

- 職員満足度を定期的に測定、定量評価
- 目標や指導をわかりやすく管理
- チームパフォーマンスを簡単に把握
- チームメイト相互に称賛、感謝しあう仕組み

【導入時の不満】

- 子供じみている
- 管理されたくない、評価されたくない

業務効率の大幅な向上

- スケジュール管理、共有が容易
- 社内通達が瞬時に行える、過去通知も確認容易
- 電子会議（BBS形式で可能）
- 文書管理（規程類、議事録等ペーパーレス）
- 稟議決裁（電子決済、早い、ペーパーレス）
- 備品調達（おそらく最安値でアプリより簡単調達）
- 災害時安否確認

他

【導入時の不満】

- いちいちタブレットを開かなきゃならない、面倒
- 手帳の方が便利（使いもせずに）

全てにおいて共通している不満＝新しいことに取り組むのが苦手

⇒手段を説かず、目的を説き、理解と賛同を得る

手段（ICT・AIの導入）の議論よりも、 まずはケア目的の明確化、共有、賛同を

- 『便利になるから』『業務が効率化』は事業主の都合、従事者の都合は『良いケアをしたい』である。
- この『良いケア』が経験や資格背景でバラバラで不明確、勝手にあるべき姿を描いている（アウトカムの明確化は必須）
- 勝手なあるべき姿が固着化（慣れ）するとそれがベストと感じてしまい、上を目指さなくなるどころか変革を否定と捉えるようになってしまう。

目的が共有、賛同されると、目的的な意見が出てくる

- 最新技術情報、テクノロジーなどの情報は従業員から上がってくるようになる。検証も目的的に行ってくれる。
- 従うか従わないか⇒目的に対し「効率的」か、「非効率的」かに変化してくる。

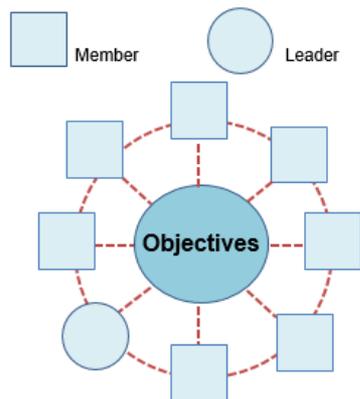
① 目的への賛同と同意

- そもそも楓の風自体が介護事業を目的としていない。『人生最期の時を自分らしく生き抜こうとする要介護高齢者を支える』ことを目的に、事業も働くことも手段であるとする考えに合意して入社。
- 『いい介護、いいケア』は個人の主観経験でバラバラ。患者観もバラバラ。そこで患者間の定義とケアのアウトカムは何かを定めた（SIOS）ことで、仕事の目的を定義、定量評価可能とした。その最大化を成果とした。

患者観：主体的に生きる力を持っているが、病気や障害によってその力を発揮することが出来なくなった人

② 目的的に推進

- チーム運営にあたり、円卓発想を義務付けている。



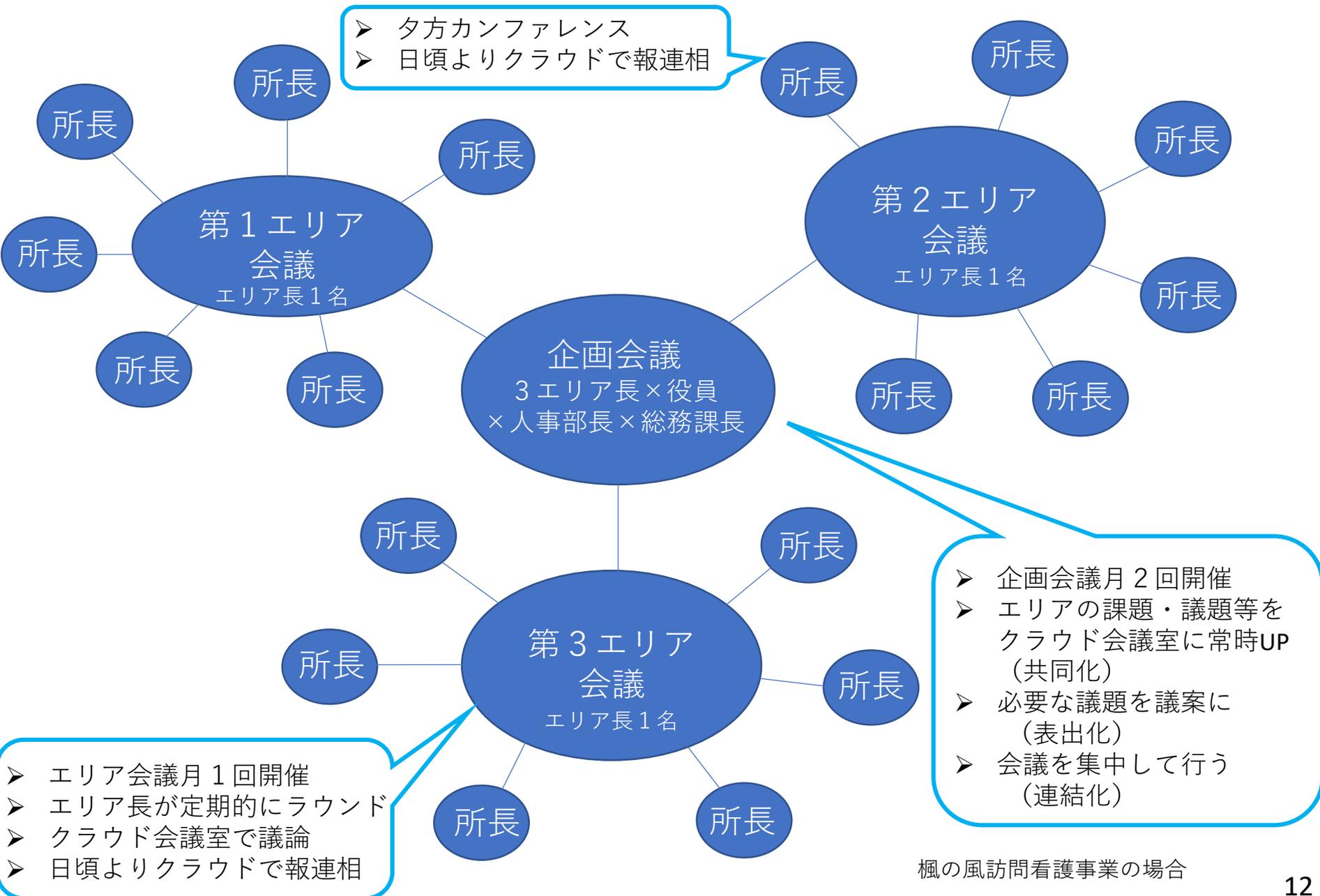
- 率直でオープンなTwo way communication
- メンバーの自律性を重視したチームによる運営
- 目的に対し参加者は対等な関係
- 明確な役割と責任の所在を確認
- 計画的に達成推進

出所：吉原敬典(2011)『ホスピタリティ・リーダーシップ(第3刷)』白桃書房の55頁図表4-5を加筆した。

③ 業務時間外の行事は行わない

- 誕生会・忘年会・新年会・飲み会、社員旅行等業務時間外の公式行事なし
- 全社員（事業部ごと）合宿研修年1回のみ、管理者研修 年1回

楓の風における社内労使コミュニケーション（まとめ方）



- 夕方カンファレンス
- 日頃よりクラウドで報連相

- エリア会議月1回開催
- エリア長が定期的にラウンド
- クラウド会議室で議論
- 日頃よりクラウドで報連相

- 企画会議月2回開催
- エリアの課題・議題等をクラウド会議室に常時UP（共同化）
- 必要な議題を議案に（表出化）
- 会議を集中して行う（連結化）

楓の風におけるナレッジマネジメントとICT活用の位置づけ

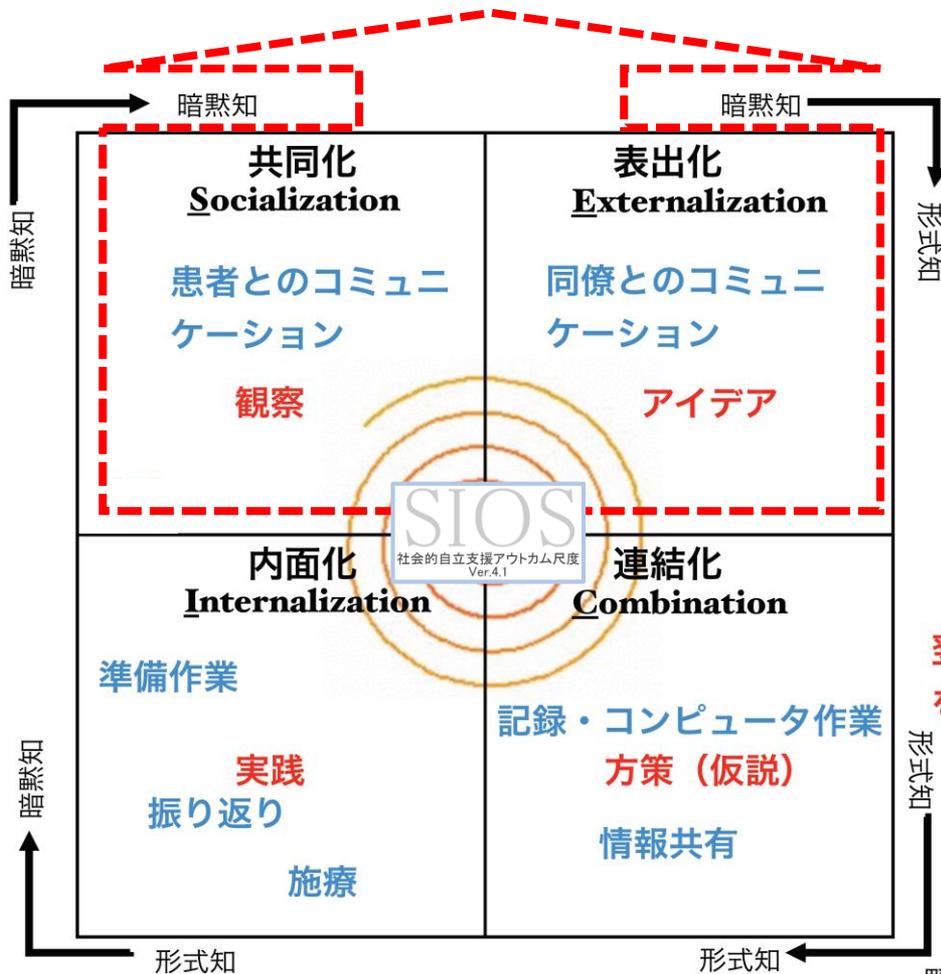


LINE WORKS

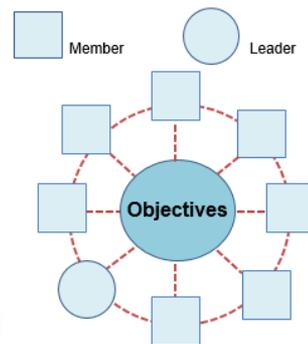


desknet's NEO

実践からの気づき



チームで共有



結果を咀嚼



翌日の自分を方向付け



野中・紺野(1995,2012)

AIによる自立支援ケア促進コーチング機能
活動と参加の支援に関するレコメンド機能

AI Socialwork

今後の取り組み

ケア情報やアウトカム評価の管理と共有
効率の良い通所事業運営と保険請求

⇒ TRITRUS & 颯システム
⇒ HAM & CIC

現在の取り組み

身体的自立支援のアウトカム

要介護度

Barthel Index

身体的自立支援 (ADLの維持向上)

- ※理学療法士・作業療法士の配置
- ※心身機能を維持向上
- ※正常な老化現象との見極めに留意

機能訓練加算Ⅰ

社会的自立支援のアウトカム

SIOS

社会的自立支援 (存在意義を見出す支援)

- ※人生の過ごし方と適切なアセスメントに着目
- ※活動と参加の促進と主体性の向上

機能訓練加算Ⅱ

自立支援介護の実践

取
組
基
礎
的

通所介護事業による生活支援の提供 & 過剰介護の排除

- ※ 3時間～6時間のレスパイトケア & 必要な延長預かりサービス
- ※ 食事や排せつの介助などの日常生活支援 他



ご清聴ありがとうございました。

SIOSの導入&社会的自立支援ケア教育メソッドの普及状況

- 通所介護・通所リハ等での活用 約500事業所
- 千葉県流山市 社会的自立支援促進事業 2019年5月開始
- 埼玉県春日部市 自立支援のためのケアマネジメント研修会 2019年12月実施
- 埼玉県高齢者元気アップ応援事業 2019年5月~準備・科研費申請 2020年夏研修開始予定
- 山口県デイサービスセンター運営協議会 自立支援研修会 2019年9月実施
- 日本通所ケア研究会 自立支援セミナー 2019年5月~ 複数都市開催 他

社会的自立支援アウトカムスケール&アセスメント SIOS 配布・入手（無料）

- アナログ版
 - エクセル版
 - クラウド版
- WEBより無料ダウンロード可能
- WEBより申請・承認後ID,PW発行後、10件まで無料
カナミックネットワーク社電子カルテ利用者は無料で無制限

申込アドレス <https://rehabiliday.com/sios/>