

解説
Commentary

うまくいくのは
行政視点のアプローチ

「介護テクノロジー」と総称される介護支援機器やICT機器、ソフトウェアなどに期待される効果に、職員の負担軽減や業務効率の向上、業務に必要なスキルの軽減などがあります。ただし導入しさえすれば、必ず経営課題を解決できるというわけではありません。介護の現場から上がった声に応じて期待して導入したものの、思うように活用できていないケースは決して珍しくないのです。

意外に思われるかもしれませんが、私の知る限り、うまくいっているの

導入・活用に向けて必要なのは
経営者が覚悟し、行動すること

介護ロボットやICT機器などの介護テクノロジーを導入したものの、うまく活用できないというケースが散見される。導入・活用を成功させるプロセスのポイントは。また経営者が果たすべき役割は何か――。本誌の好評連載企画「介護現場を支えるシン・テクノロジー活用論」の黒田聡氏に解説してもらった。

は、初めに現場の声を聞くのではなく、経営者層が行政の方針を理解し、支援策を上手に使い、プロジェクトにゴーサインを出してから、組織内の理解を得るために現場の声をしっかり聞くというアプローチです。

行政の方針に乗るベネフィットには資金支援を得られることがあります。補助金・助成金の公募に応じられるよう、公募開始前から検討のプロセスを進めておきましょう。

あくまでも介護は公的サービスなのだから、経営者層が行政の狙いを把握し、導入を決め、現場に納得してもらおう。これが私の経験則から導き出した成功の秘訣です。

介護テクノロジーは業務の効率化が主たる目的のように思われがちですが、実は厚生労働省が介護業界に何よりも求めているのは腰痛防止に代表される労働安全であり、就労環境の改善です。これらは離職や採用難の理由の一つでもあり、何とか改善しようと行政は長い間、補助金や助成金の対象にしています。

まずは経営トップが行政の求めるところを理解し、腹を決めて、検討チームを立ち上げたり職員を外に学びに出したりする。こういう手順を採るべきなのですが、多くの場合、手順が逆で、現場の職員が「導入してほしい」と言い出し、入れようと

決まってから行政の支援がないかと探します。『現場の声』といえば聞こえがいいですが、いわば「こた煮」であり、必ずしも組織全体の最適解ではありません。

導入する前に現場の声を聞くのは大切なプロセスです。ただ、要望を丸呑みするのではなく、以下で紹介するような施設・事業所で共有できる視点と取り決めに基づいて議論したほうが良い結果を得られます。

組織内で徹底して議論を重ね
シンプルな言葉に落とし込む

導入プロセスにおいて重要なのは思い込みや誤解を正すため、経営者、

管理者、職員の三者それぞれの視点を交えて徹底的に話し合うことです（図表1）。そして「現場の課題はどんなことか」「何を達成したいのか」あるいは「何ができないのか」を言葉にします。

その際に大切なのは、格好のいいテクノロジーの専門用語を避け、シンプルな言い方を心がけることで

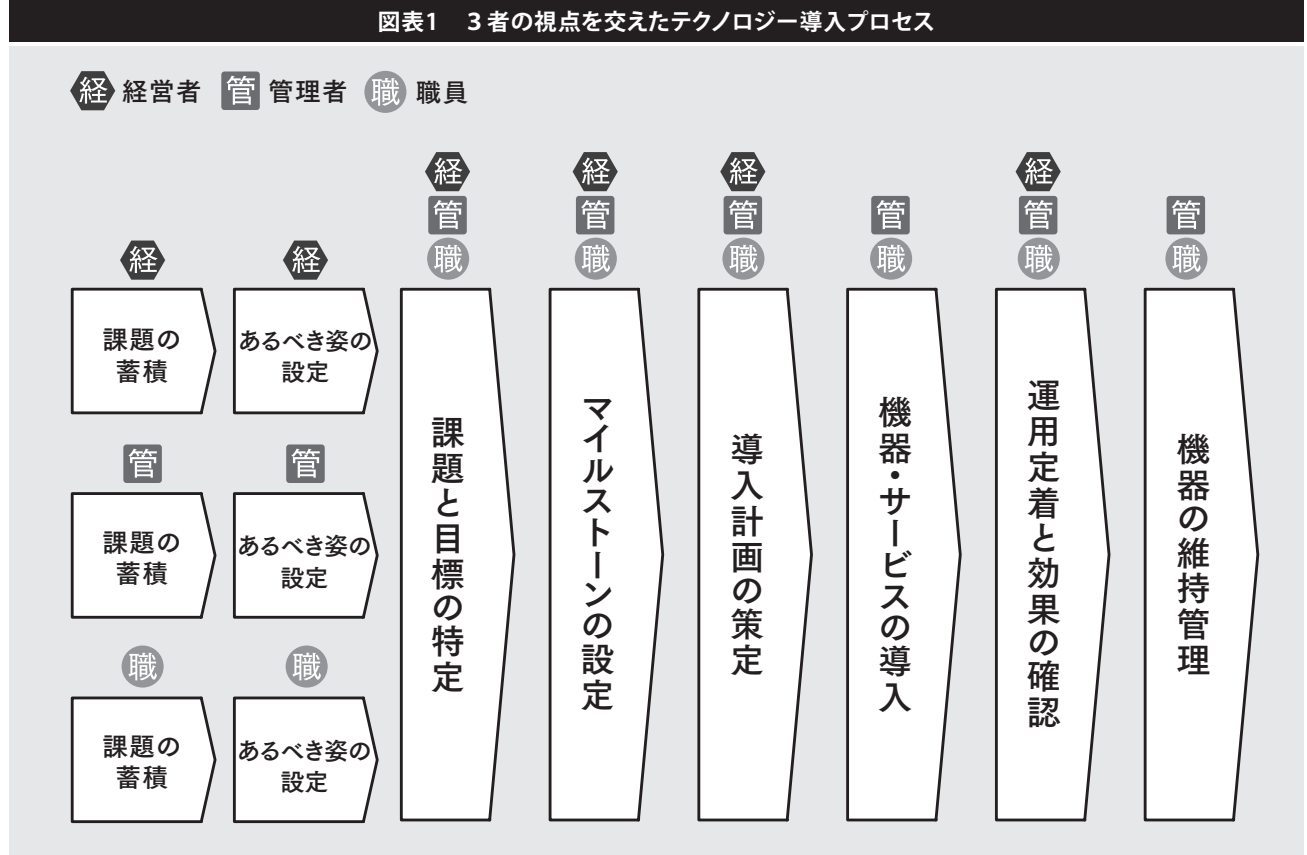
す。長文でとうとうと書くのではなく、シンプルに、できれば単語だけで表現します。「何を目的にするか」「それを達成する手段はどのようなものか」を明確に言語化しておけば、行政の補助金ありきで現場ニーズのない介護テクノロジーを導入してしまうといった過ちを避けられます。

介護テクノロジーを提供する企業の担当にしても、導入施設側が何を考えているかよくわからないとなれば、自分たちが売り込みたい商品を勧めたくなるでしょう。逆に導入施設側が端的な言葉で要求すれば、より適切な機器を紹介してくれるはずです。

組織内の議論と並行して、全員一致の合意プロセスをめざし、職員の納得を得るため、業界団体や地方公共団体が主催する体験会で自ら利用してもらおうという方法があります。

介護・福祉機器の展示会などで同時に行われる講習会・セミナーも役に立ちますし、厚生労働省が予算を付け、地方公共団体が実施している勉強会は無料で参加できます。こうしたイベントに職員を参加させることで、介護テクノロジーの意義を理解

図表1 3者の視点を交えたテクノロジー導入プロセス



▶ 続きは、本誌5・6月号をご覧ください