特集

介護ロボットのデモ導入を機に スタッフも利用者も喜ぶ業務改善を

一層のサービス向上を目指すファミリーサポートおひさまの村田美幸さんと大澤千佳子さん

久慈市にある「ファミリーサポートおひさま」は、平成16（2004）年に特定非営利活動法人として設立しました。デイサービスから始まり、地域のニーズを受けて「グループホームひだまり」や「小規模多機能ホームひなたぼっこ」を開設。平成25（2013）年には、配食・ランチサービスの「こもれび」もオープンしました。近年では離床センサーや記録支援タブレットなどを活用して、業務改善にも取り組んでいます。今回は、同法人の理事長を務めている村田美幸さんと、「グループホームひだまり」の管理者である大澤千佳子さんにお話を伺いました。

「ファミリーサポートおひさま」の理事長・村田美幸さん（左）と「グループホームひだまり」の管理者・大澤千佳子さん（右）

介護ロボット導入にあたり まずはアンケートを実施

法人全体として、50人ほどの職員が働いている「ファミリーサポートおひさま」。その中にあるデイサービスでは、記録支援タブレットを活用しています。導入のきっかけは、日々の介護記録が二度手間になっていたことでした。

理事長の村田さんは「当時は細々とした記録をすべて手書きして、その後でパソコンに入力するという作業がありました。内容は変わらないわけですし、一度の作業で完了した方が効率的です。これからますますICTの導入が求められることを踏まえ、早い段階で慣れておいた方がいいと考えて導入を決めました」と語ります。

さらに昨年は、グループホームひだまり利用者の呼吸数や心拍数、睡眠状態、離床動作などを遠隔で把握できるセンサーをデモ導入しました。これは「公益財団法人いきいき岩手支援財団」が行う「令和5年度介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業」の一環で、介護ロボット導入だけでなく、業務改善を行う伴走支援も同時進行で行われました。

「当初は、介護ロボット導入がスタートだと思っていたんです」と語るのは、同施設の管理者である大澤さんです。その予想とは異なり、デモ導入が決まってすぐに行ったのは、現状を把握するための職員に向けたアンケートでした。

「伴走支援を行う業務アドバイザーの方がさまざまなアンケートを用意してくれて、その結果をもとに課題の認識や改善点について話し合いを重ねました。その中で、職員が抱えている不安にも気がつくことができたんです」

介護ロボットを使いこなすための工夫

グループホームひだまりがデモ導入した、「眠りSCAN」と「眠りSCAN eye」。利用者の睡眠状態を遠隔かつリアルタイムで確認できるため、少ない人数で対応する夜勤スタッフの安心感につながった。余裕が生まれたことで利用者アセスメントにも良い影響をもたらしたため、今後は本格的な導入を検討する。

目指したのは夜間業務と離床センサー対応の改善

アンケートでは、半数以上の職員が「心に余裕がない」や、「常に業務に追われている」、「テクノロジーの運用がうまくいっていない」などと回答。夜間業務の大変さを数字で実感したほか、離床センサーの対応がうまくいっていないことがテクノロジーを活用できていない要因ではないかと考察しました。そして、改善テーマを「夜間業務と離床センサー対応の改善」に定めたのです。

具体的な計画としては、夜間業務における工程や役割、時間のほか、離床センサーの設置状況や優先順位などをリーダーが見える化。それをもとに職員と対話を繰り返し、運用と検証を行いました。

「多くの課題が見つかり、本当に解決できるのかと不安に感じたこともありました」と語る村田さん。さらに期間中は、新規利用者の受け入れや新型コロナウイルス感染症のクラスター発生など、対応に追われる場面も多かったといいます。それでも職員と対話する機会を増やしたり、業務改善の目的を共有する研修会を開いたりと、さまざまな工夫を施しながらモチベーション維持に努めました。

業務改善により散歩の頻度が増加。骨密度がアップした利用者も

介護ロボットの活用は本当の課題に気がついてこそ

「スタッフ一人一人との対話が何より大切」と語る二人

これまで「課題を解決するためには新たな作業が必要」と考えていましたが、業務アドバイザーによる伴走支援を受けたことで、業務を減らしていくという新たな視点を得たといいます。

例えば30分や1時間ごとに行っていた夜間の見回りを、トイレ対応や体位変換などと併せて行うことで回数を削減。利用者に合わせて柔軟に対応していきました。すると、これまで見回りの後でトイレに起きてきた人が朝まで熟睡するように。見回りをすることで、利用者の安眠を妨げることがあるとわかりました。

さらにデモ導入した呼吸や心拍を測定するセンサーによって、心臓疾患のある利用者の心拍が一時的に停止していることを発見。病院に相談して薬を変えたところ、それ以降は発作もなく安定しています。村田さんは「職員が日頃から注意して見守っていたことと、センサーによって状況を可視化したことが発見につながりました」と教えてくれました。

デモ機を導入してすぐの頃は、利用者が増えたこともあり負担を感じる職員が多くいましたが、翌週には落ち着きを取り戻したそう。その後のアンケートでは、「常に仕事に追われている」という感覚が30％改善したほか、働きやすさや人材確保の満足度向上にもつながりました。

村田さんは「介護ロボットは、ただ導入すればいいというものではなく、職員と対話を重ねて本当の課題を見つけることが大切なのだと感じました。施設ごとの状況に適した介護ロボットを導入すれば、職員にも利用者にもより良い未来を作ることができると思います」と語ってくれました。

利用者も楽しみにしているウェルカムボードは、スタッフのお手製

施設概要

特定非営利活動法人
ファミリーサポートおひさま

◆開設：平成16年
◆住所：久慈市栄町32-35-1
◆電話：0194-52-4799