

介護現場に真のデジタルトランスフォーメーションを実現するために

現場での「気づき」を促し、オペレーション改革を図る
プラットフォームの開発と全社導入

ベネッセスタイルケア執行役員サービス推進本部長

祝田 健
いわいだ たけし



介護現場におけるデジタル化の現状

デジタルトランスフォーメーション(以下DX)は「ITの浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に進化させる」こと。2018年12月には経済産業省が「DX推進ガイドライン」を公表し、国内企業のDX推進を具体化させようとしている。

介護施設においても、他の業界から遅れてはいるものの、国がICT・ロボット技術を支援していることもあり、介護記録システムをはじめとしたデジタル化の動きが活性化してきている。市販のシステムの多くは、記録内容をテンプレート化したり、記録方法を選択式にしたりすることで、業務に追われる介護職員の記録作業の効率化を実現させている。また、センサー機器と連動させ、効率化に加え、

安心・安全をうたうものも増えてきている。

ベネッセスタイルケアの理念とデジタル化

当社は「Benesse ♪ よく生きる」というグループ企業理念のもと、全国320カ所以上で有料老人ホームを展開している。

介護事業開始から間もなく25年が経過し、「その方らしさに、深く寄りそう。」という事業理念を掲げ、高齢者にとってのより良い生活、より良い住まいを提供すべく、日々のサービス提供に取り組んでいる。

当社が介護現場のデジタル化に向けて大きくかじを切ったのは、2017年1月から導入を開始し、2018年7月に全社導入が完了した当社独自開発の介護・看護記録システム「サービナビゲーションシステム」(略



2018年開設の
グランダ稲村ヶ崎 鎌倉碧邸
(2019年度グッドデザイン賞受賞)

称「サーナビ」が契機である。

サーナビ導入前、すでに拠点数は300に近づいていたが、現場では紙で記録を残し、その記録をサービス向上につなげるべく懸命に取り組みを続け、20年の歳月が経過していた。その間、何度もデジタル化を検討したも

の、市販のシステムには当社の理念と合致するものが見つからず、導入を急ぐよりも目の前のお客様に全力で寄り添うことを優先してきた。

当社には「その方らしさに、深く寄りそう。」という理念に共感した社員が集まっている。デジタル化を進めるのであれば、「理念」と社員の「行動」をつなぐ仕組みとして資するものでなければならぬという考えがあった。

介護サービスは無形のノウハウが多く、当社はその実践知を「ベネッセメソッド」として言語化することにも力を注いできた。それは、老人ホームの空間設計に始まり、認知症ケア、排泄ケア、食事サービスとさまざまなテーマに及ぶ。このため、記録をデジタル化していく際に目指したことは、単なるペーパーレス化や作業効率化だけでなく、システムが「ベネッセメソッド」の核として「理念」と「行動」をつなぎ、高品質なサービスを提供できる介護人材を育てることもあった。

サーナビの開発と全社導入

サーナビは、具体的な構想開始から3年をかけ、ベネッセグループ内の力を結集し、介護現場の多くの社員が参画するプロセスを経て、システムの完成に至った。その後、現場に精通するスタッフで構成した導入プロジェクトチームを編成し、ホームへと丁寧を導入していった。

当社の約1万名の介護職員・看護職員は1日のなかで何度も「記録」を読み、書く。その「記録」に20年培った知見を基に、介護の現

図表1 記録画面(サンプル)と利用シーン



場における「気づき」を促す仕組み、円滑なマネジメント」につながる仕組みを取り込むことで、現場の社員はもちろん、ホームおよびエリアの管理者の行動・判断が変わる、そんな想いが込められている。

サーナビの導入により、介護現場の記録が変わって業務が効率化されただけでなく、生み出した新たな時間をご入居者様へのサービス提供に充て、サーナビを活用してのホーム内の多職種連携の効率化と促進によるサービスの質やご入居者様のQOL(生活の質)向上に寄与している。この点は「介護業界における働き方を大きく変化させる可能性がある」と評価され、2018年度に企業情報化協会主催の「ITビジネス賞」を受賞している。

到来するDX時代に向けて

サーナビでは、介護スタッフが見て・聞いて

て・感じたことを、おのこの観点・感情・表現で自由に記述することを大事にしている。それは、介護は「単純労働」などでは到底なく、どのようなサービスよりもクリエイティブな仕事であるという強い思いが背景にある。結果的に市販されている介護記録システムとは一線を画すことになったが、日々1万名を超える介護・看護職員がご入居者様に寄り添い、その記録を残している。当社はその価値を大事にしていきたい。

今後のAIやビッグデータ等IT技術の進歩を見据えたとき、自由に記述された記録の個性・多様性こそがデジタルデータに深い意味・価値をもたらす、真のDXを実現するために欠かせない資産になり得ると考えている。サーナビの浸透が「ご入居者様の生活をあらゆる面でより良い方向に進化させる」。そう信じてこれからも取り組んでいく。

図表2 到来するDX時代に向けて(イメージ)

