

介護サービス業



施設入居者のデータに基づきAIが介護計画案を作成、時間の大幅削減とともにサービスの質も向上！！

株式会社さくらコミュニティサービス

- 札幌市北区北40条西4丁目2-7 札幌N40ビル6F
- 代表者：代表取締役 中元 秀昭
- 創業：平成14年9月
- 従業員数：さくらコミュニティサービス：83名、グループ全体：108名（令和元年9月時点）
- 事業内容：高齢者向けグループホーム運営、介護・福祉スクールの運営、海外事業ほか
- URL：https://sakura-cs.com/



高齢者向け施設運営など介護関連事業を展開する(株)さくらコミュニティサービスは、「世代を超えた、心の通うコミュニティを実現したい」との思いから平成14年に創業。現在は高齢者向けグループホームなどの「施設運営」、介護・福祉人材を育成する「スクール運営」、介護事業者に特化した「人

材派遣」の3つを柱に事業を展開する。また、「KAIGOの次への挑戦」をテーマに、平成27年6月にはミャンマーに合弁事業として法人を設立し外国人実習生の受け入れを進めているほか、介護記録やケアプランの作成を効率化する介護用ソフトウェアの開発も行っている。

ビジネス上の「課題」

- ・介護人材の不足
- ・外国人技能実習生の言葉の壁
- ・記録業務にかかる負担の増大

業務効率化による人手不足解消とサービスの向上

業界に先駆けてITによる業務改革を！

人手不足が深刻化する介護業界では近年、外国人労働力への期待が高まる一方、現場の業務効率化による入居者へのサービスの充実が課題となっている。

同社では当初、施設に入居する高齢者の体調や介護内容を紙に手書きで記録していたが、記録に時間がかかる、介護所見が主観によって異なる、記録が不正確、といった問題が慢性化したことから、試験的に自前でスマートフォンアプリを開発、記録業務の簡素化・定型化に取り組んできた。

漢字の苦手な外国人介護士の採用を想定し、記録業務における「言葉の壁」を解消する必要もあった。現場へのIT導入による職員の負担軽減、記録のデジタルデータ化、さらにそのデータの分析・活用による介護サービスの質の向上が今後の課題と考え、地場ソフトウェア開発のテクノフェイス社と方策を練る中、平成29年、経済産業省「商業・サービス競争力強化連携支援事業」に採択、これを機にAIとデータの活用による介護現場の改革に大きく踏み切ることとなった。

<採用したITツール>

1. 記録業務へのIT活用

スマートフォンアプリの活用

紙による記録の場合、介護職員の記録業務に毎日2時間かかり、その分介護サービス提供時間が削られていた。記録業務を半減できれば、定時退社（残業時間削減）、ケアサービスの充実が可能との考えから、スマートフォンアプリの開発・導入を進めた。スマートフォンでのデータ入力、ボタン入力および音声入力が可能で、外国人技能実習生による利用を想定し外国語対応のインターフェースを備えた。

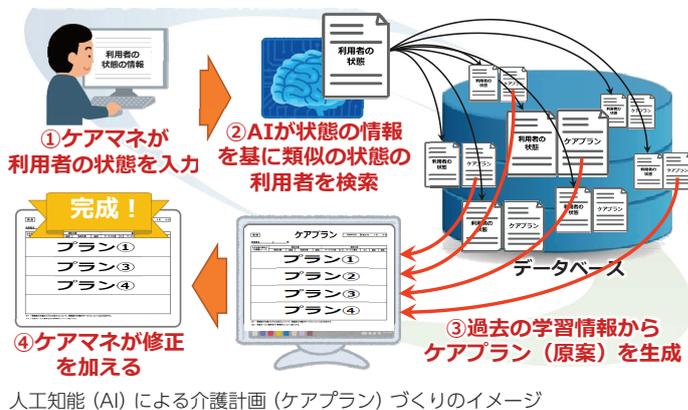


スマートフォンアプリの画面の例

2. 人工知能 (AI) による介護計画づくり

介護プラットフォームの開発

続いて、スマートフォンアプリで記録した介護データを活用し、AIがケアプラン（原案）を作成するシステムを開発。同システムは、平成29年度にプロトタイプ開発、平成30年度にフィールドテスト、令和元年度から本格的な利用を開始した。入居者一人ひとりの介護記録をAIが分析し、介護目標に基づき介護サービスの提供計画（原案）を作成する。ケアマネジャーは、入居者本人や家族の希望などを踏まえ、この原案を基に介護計画を修正し完成させる。



ビジネス上の「効果」

- ・記録業務の時間削減
- ・良質なケアプランの提供
- ・介護職員の離職率低減

現場の業務負担を軽減し
サービスの質向上、外販
事業にも進出！！

ITによる業務効率化とデータに基づく介護計画の作成

スマートフォンアプリの利用に関して、同社の目標は記録業務の2割削減であるが、中元社長は「平成30年度はフィールドテストの段階だが、今後、IoT機器を使えば、“誰がトイレへ行った”などという記録が簡単に残せるようになり、もっと記録業務を削減できる」と考えている。また、音声・多言語入力では、音声入力の精度が高く、労働コスト削減（2割）のほか、介護職員の離職率低減（＝採用コスト削減）にも結びついている。

AIを活用したケアプラン自動作成システムは、ケアマネジャーの介護計画作成時間を半分以上短縮させたほか、良質なケアプランの提供による予防介護の実現に寄与している。

同社は平成30年度、「Care Viewer」というサービス名で他の介護事業者向けにこれらスマートフォンアプリによるシステムの外販を開始したほか、将来は介護関連の膨大なデータを製薬会社や医療機器メーカーなどに販売し、新たな製品開発に役立ててもらおうと考えている。

導入企業の声

日本は世界に先駆けて超高齢化社会を迎えており、その動向に世界が注目しています。わが国で大切に培われてきた、日本の伝統・文化や「おもてなし・慈しみ・いたわり」の心に立脚し、今までの福祉の在り方が見直され、今後、これまでに類を見ない、新しい取り組みが日本から発信され、業界が大きく変貌していくと確信を抱いています。

目指すは「心身ともに健康で、明るい社会づくり」。かけがえのない子どもたちのために、そして日本社会の発展のために、「感謝」「奉仕」の精神で、先進福祉国家（日本）の繁栄にチャレンジして参ります。



中元社長

ITコーディネータから一言

高齢化が進み、介護現場の人手不足が深刻化する中、同社は中元社長の「介護業界の発展のため、職員の負担を軽減させたい」との思いから、介護現場にITを積極的に取り入れ、生産性向上に挑戦しています。日本政府も、自立支援介護の促進に向けてICTの活用やアウトカム（実績）評価等を提言していますが、中元社長はこれら経営環境の変化を捉え、リーダーシップを発揮して経営課題の解決に取り組んでいます。厳しい経営環境下において、経営トップがリーダーシップを発揮してITの活用や外国人の技能実習生の育成・採用等に取り組む姿は大いに参考になる事例だと思います。