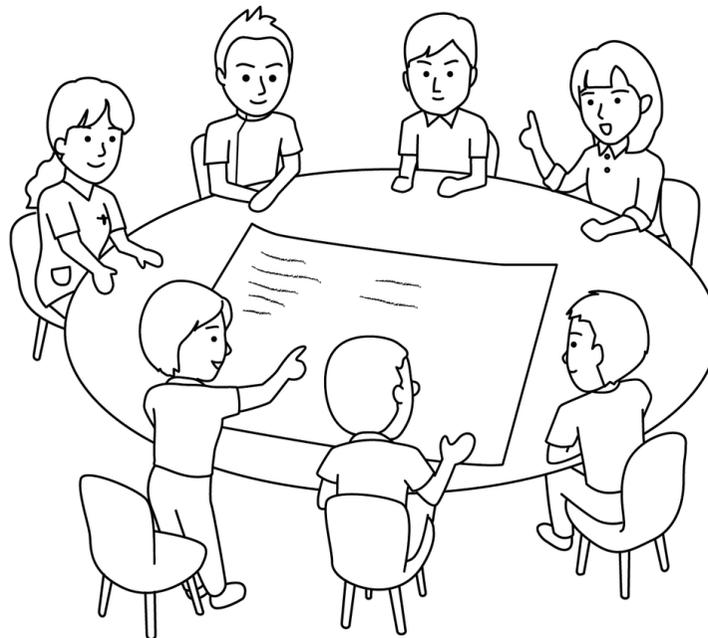


# Welfare Innovation Patterns for Users

高齢者施設での人とモノとの関係性を考えるパターン・ランゲージ





## はじめに

我が国が、人口減少や少子高齢化などを乗り越え、持続可能な経済成長を実現するためには、継続的なイノベーションの創出が必要と考えています。川崎市が進めるウェルフェアイノベーションの取組は、産業と福祉の融合で新たな活力と社会的価値の創造を目指していくものです。これは、人口減少社会において、2025年には団塊の世代が後期高齢者になり高齢化が今後もますます進み、また、障害のある方の社会参加や雇用促進が進むことが見込まれる中で、多様な主体の共創によって生み出される製品・サービスを、生活の中において活用することによって、新たなライフスタイル・ワークスタイルとなる社会モデルを創造していこうとするものです。

川崎市では、2016年度に新たな製品・サービスを開発する事業者向けのパターン・ランゲージを作成しましたが、今回、特に高齢者施設に焦点をあて、この新たな製品・サービスを活用して、新たな価値を作り出そうと取り組んでいる方々のノウハウをまとめることにより、モノを活用しての「良い」プロセスを生み出していきたいと考えました。そこで、高齢者施設の関係者に対して実際に行っている工夫や秘訣についてじっくりとお話を伺い、製品・サービスを活用しながら高齢者施設の中で新たな社会的価値となりうる活動を生み出している法則（暗黙知となっている「コツ」）を探りました。そして、その中で抽出したヒントを、28個の「ことば」としてまとめました。

ぜひ、この「高齢者施設での人とモノとの関係性を考えるパターン・ランゲージ」をお読みいただきながら、新たな社会モデルとなる取組成果が、多様な主体との共創の動きにより生み出され続けている状態をつくりだしていければと考えています。

## パターン・ランゲージとは

パターン・ランゲージは、良い実践の秘訣を共有するための方法です。  
成功している事例やその道の熟練者に繰り返し見られる「パターン」を抽出し、  
抽象化を経て言語（ランゲージ）化しています。

そういった成功の“秘訣”ともいべきものは、「実践知」「センス」「コツ」などと言われますが、  
なかなか他の人には共有しにくいものです。

パターン・ランゲージは、それを言葉として表現することによって、  
秘訣を持つ個人が、どのような視点でどのようなことを考えて、  
何をしているのかを他の人と共有することを可能にしてくれます。

「パターン」は、いわば型のようなものを持っており、決まったルールで書かれています。

どのパターンも、ある「状況」（Context）において生じる「問題」（Problem）と、  
その「解決」（Solution）方法がセットになって記述され、  
それに「名前」（パターン名）がつけられています。

このように一定の記述形式で秘訣を記すことによって、  
「名前」（パターン名）に多くの意味が含まれ、  
それが共通で認識され、「言葉」として機能するようになっているのです。

## パターン・ランゲージの読み方

本書でまとめた 28 個の工夫は、決まった法則性で紹介されています。

各パターンの左上にあるのが、「カテゴリー名」です。それに続いて、「パターン名」です。パターン名は、パターンの内容を適切に表し、そのヒントについて語るときに「言葉」として覚えやすく、普段の会話や思考の中で使えるようにしたものです。

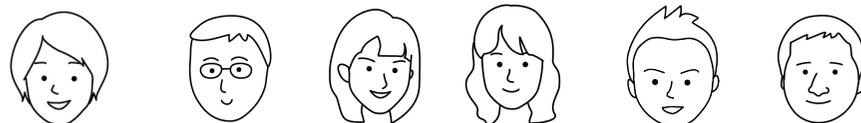
パターン名の下には、そのパターンへの入口となる一文があります。これは、「イントロダクション」です。この一文はパターンの内容をわかりやすく説明したものです。その下に「イラスト」が配置されています。「イラスト」は、そのパターンが伝えたい内容を一枚の絵で表したもので、パターン名とセットになることで、そのパターンの内容を覚えやすくするものです。

各パターンの右上には、パターンの詳細が書かれています。そのパターンをどのような場面で使うかという「状況」（Context）とその「状況」で起こりがちな「問題」（Problem）が書かれています。

そして、「▼そういう時は」に続く部分でその問題を「解決」（Solution）するためのヒントが書かれています。この部分では、実際の行動に移せるアイデアが記述されているものもあれば、その問題に対する新しい捉え方を提示しているものもあります。

最後に「そうすると」に続いて、そのヒントを実践すると状況がどのように変わり、どのような良い結果（Consequences）が期待されるかが書かれています。

### 【本書に登場する主な人物】



女性ケアスタッフ 男性ケアスタッフ 施設長 看護スタッフ 作業療法士 開発メーカー

# パターン・ランゲージを使うと

## 1 経験の交換・蓄積

**言葉を対話の中で使うことで「秘訣」を共有する**

他人の成功体験を聴いても、その本質をつかむことは容易ではありません。それは、話す側も自分の成功の本質を捉えて、それがスムーズに伝わるように話を構成するのが難しいということの裏返しでもあります。パターン・ランゲージを介して対話することで、“今の対話で共有すべき成功の本質”を両者がともに理解しながら体験談を話し・聴くことができるようになります。個人の経験が本質に沿った形で効果的に引き出され、他の人にも伝わるのです。聴いた人も、本質と、話し手ならではの状況による具体的な詳細とを分けて理解することができるため、本質を自分の状況に当てはめて取り入れることができるようになります。

## 2 認識のメガネ

**言葉がないと見えない現象が認識できるようになる**

「机」という言葉がなければ机について語り合うことができません。自分はどんな机が欲しいのか、机をどう改善したいのかなども、他者と話し合うこと

はできません。このように、あるものを共通概念として認識することは難しいものです。同様に、秘訣にも名前がなければ、それを認識し、他人に伝授したり、よりよくするために話し合うことができません。パターン・ランゲージは、秘訣に名前を付けることで、人々がそれらを認識することをサポートします。言語を通じて秘訣を認識していることで、上手な人がなぜ上手なのかを読み解き、理解することができるようになります。

## 3 経験の連続性

**その人らしさを肯定しながら成長を促す**

自分のやり方をやめて、他の人のやり方をまねするのではなく、今の自分に成功の秘訣を取り入れていくことで、自分の良さ・らしさを保ちながら変化・成長していくことができます。パターン・ランゲージは、自分の過去の経験の上に、成功した他者の秘訣を乗せていくことで「経験の連続性」を実現することができるのです。

# Welfare Innovation Pattern for Users の全体像

## Core

新しい介護を切り拓く

### A 目指したい姿をつくる

自分の方向性を知る

- A1 自分の“好き”
- A2 あの人いいな！
- A3 話して確かめる

社会との間で捉える

- A4 お隣の世界観
- A5 未来の現場像
- A6 自分らしい貢献

目指す姿をつくる

- A7 認識のすり合わせ
- A8 理と情のバランス
- A9 ワクワク感の広がり

### B チームで動きをつくる

チームで動き出す

- B1 なぜやるのか
- B2 新たな提案から
- B3 それぞれが主人公

未来をつくる目標と課題の設定

- B4 職種・役割を超えて
- B5 道具の力
- B6 本質の突き止め

実現のための思考と行動

- B7 活用シミュレーション
- B8 目利きの力
- B9 モノができること

### C 介護の未来をつくる

実践から「動き」をつくる

- C1 踏み出す勇気
- C2 小さくも大きなスタート
- C3 広げるタイミング

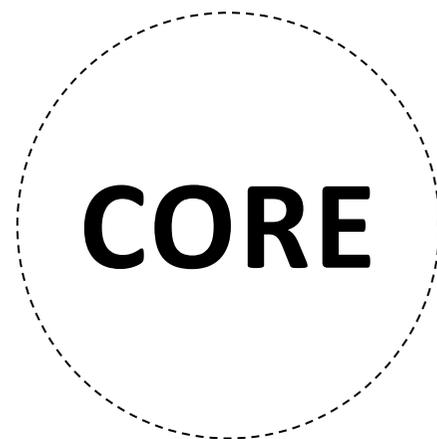
「動き」を確信に変える

- C4 慣れる時間
- C5 大事なことの確認
- C6 軌跡を残す

共創と展開

- C7 成功の発信
- C8 使い手からの報告
- C9 人だからこそ





**新しい介護を切り拓く**



# 新しい介護を切り拓く

未来の介護の形を自分たちの力で作り出す。



人口構造の変化に伴い、高齢者が増え、介護する側の人材が足りなくなると言われています。これからの介護業界とそこで働く自分がどうなっていくのか不安です。

▼そういう時は

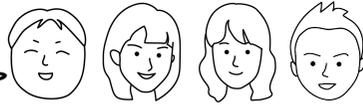


これまでの経験を活かしながら、他の業界や技術などの力も借り、今までにない介護の世界を、自分たちで新たに作っていくのだと捉えます。

そうすると

- ▶ 新しい介護の形を作る一人として主体的に関わることができる、変化していくことにも楽しむことができるようになっていきます。
- ▶ 同じように考えている人たちとのつながりができ、自分にできることの可能性が広がっていきます。

## インタビュー語録



### CORE 新しい介護を切り拓く

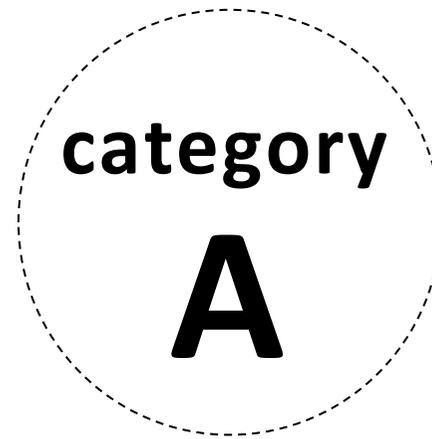
- ▷ これから人口が減っていくことや社会課題がわかっているのなら、今からやらないと間に合わないという思いから始まっていますね。世代も変われば時代も変わり、価値観も変わる中で、やり方を変えないと絶対に顧客はついてこないよねという考え方が背景にあります。
- ▷ 介護って大変じゃない、鼻歌でできる介護をしたいとずっと言ってるんです。介護が大変だという社会の既定の概念を変えたいと思うんです。介護って面白い、人に寄り添うって面白いよと。人に寄り添う仕事って楽しいし、人生が輝くよと。
- ▷ 新しいものをなぜ取り入れようとするかというところ、私は、絶対介護は変わる、社会は変わるという感覚があるからなんです。新しいものを試してみるときの何かが変わっていく可能性があるからだと思っていて、最初の段階でその必要が全てわかることまでは必要

はないと思っています。でも、だいたいその時は新しいと思っていた取組が、10年後に形になっていて納得できる状態になっていることが多いんですね。介護の世界では、お年寄りと家族の顔を見ていけば間違わないというすごく強い自信があって、今あるニーズを実現するために生まれたものであれば試す価値はあると思っています。

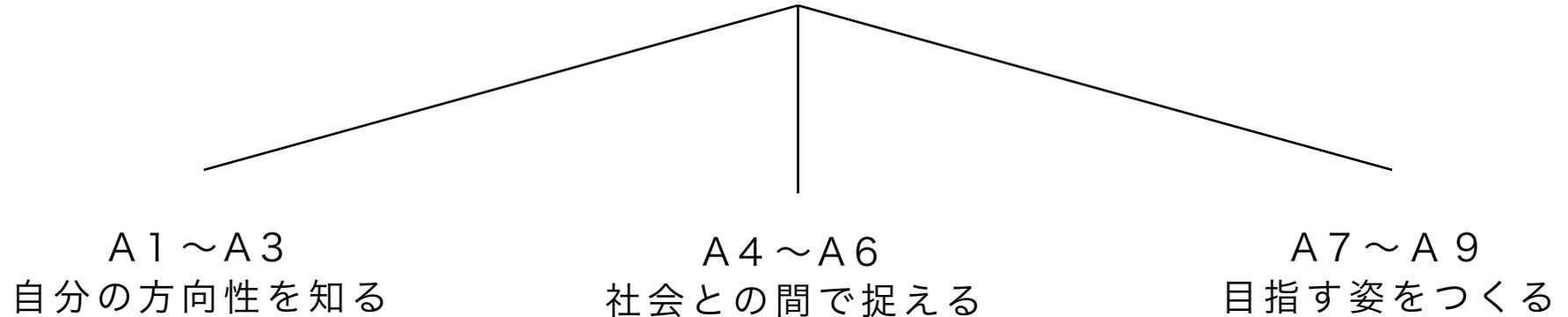
- ▷ 日本の出生人口が減ってきていて、今、0～2歳が300万人くらい。ということは、18年後くらいに働く人は300万人くらいしかいない。働く予備軍がこれだけ少ない中で、2025年で団塊の世代たちが後期高齢者になると。今は、ナースコール押して、おーいと言ったら、ワーカーがオムツ交換に来てくれるんですよ。でも、その時代がなくなる可能性がある。福祉機器がすごくいいというわけではなくても、それを使わないといけない時代が来るから、私たちも慣れないといけないけれども、利用者も慣れていかないといきなり何にも頼れない時代になってしまうと現場の職員に一生懸命伝えています。







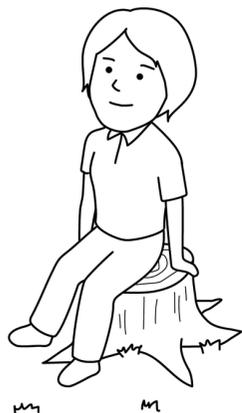
## 目指したい姿をつくる





# 自分の“好き”

自分の心と向き合う時間を作る。



これから自分がどのように仕事をしていきたいか考えようとしても、日常に追われてしまい、自分自身のことを考える時間を持ってません。

▼そういう時は



自分の心と向き合う時間を意識的に作り、どんな時や場所で自分が嬉しかったり、やりがいを感じたりするか思い出し、なぜそう思うのか考えてみます。

## そうすると

- ▷ 今まであまり意識していなかったことや、見逃していたことに気づくきっかけが増え、なぜ自分はそのことが好きなのかを考えるようになります。
- ▷ その繰り返しによって、自分が心地よいと思える時や場所に、敏感に反応できるようになり、この先に自分が大切にしたいと思えることが見えてくるようになります。



# あの人いいな！

「いいな」と思うことは、自分へのヒント。



自分が目指したい方向性を模索しようと思っても、どのようにしたら見つけれられるのかが、よくわかりません。

▼そういう時は



まずは、「いいな！」と思うことを実践している人を見つけて、自分が目指したい姿のひとつとして参考にするようにします。

## そうすると

- ▷ 目指したい姿を実現するために、どのように行動していったら良いのかわかるようになります。
- ▷ そこから、自分が何をしていくべきか具体的にイメージしやすくなります。
- ▷ 複数人の良いところを吸収することで、人とは違う自分なりの目指したい場面を作る方法をイメージできるようになります。



## 話して確かめる

人と話すことで、大切なことが整理される。



進んでいきたい方向に向かって動き出そうと思っていますが、自信を持って進んで良いのかがわかりません。

▼そういう時は



自分がなぜその方向に進みたいと思っているのか、理由とともに、身近な誰かに話してみます。

### そうすると

- ▷ 自分の思いが周りにどのように受け止められているのかわかるようになり、それが共感されるものだと徐々に自分の中での確信に近づいていきます。
- ▷ 自分の思いと似ている人が見つかると、話が発展して、これから目指していきたい姿に向けて動いていく仲間となっていくかもしれません。
- ▷ 仮に、共感を得ることができなくても、他の人との価値観を知ることにもなり、自分自身の価値観もより研ぎ澄まされていきます。

## インタビュー 語録



### A1 自分の“好き”



▷施設だけど、施設らしくない状態がいいなと思ってます。自分が歳を取ったらそういうところに行きたいと思いませんか？そういうところでないで、ここに来て座って1日過ごしたいと思わないです。家の人がお見えになった時にも、こんな感じなのねと伝わると思います。お家のような雰囲気過ごせると思いますよと伝われば、行かせたいと思うでしょうし。**派手なものは必要ないですが、少なくとも自分たちでも良いと思えるもので揃えるようにしていますね。**

▷僕が介護する中で一番根底に思っているのは、**全ての人に対して尊厳は大事で、みんな違ってみんな良いということですね。**なので、変に子どもっぽくなったり、おじいちゃん、おばあちゃん、人生の先輩方を子ども扱いしたり、変に見くびったような形で、こちらがやってあげているような感覚ではない、なんかそういった活動をしていきたいと思っています。

▷こうした方がいいなと思ったら、少なくとも最初の3ヶ月はずっと大学ノートに毎日気づいたことを書いているんです。そうすると、そこにヒントがあるんです。半年も経ると風景になって、日常になってしまう。さらに、使いにくいと思った時にも、何が使いにくいのか書いておかないと、使いこなしてしまうと日常になるので、新鮮なうちに書いておく。それを忘れないうちに時々見直しておくで、こんなことを思っていたのだから、これはやらなければいけないとなるんですね。



### A2 あの人いいな！

▷この施設に赴任して、最初は土日関係なく研修に行って、本を読んだり、無料のセミナーに行ったりしました。認知症カフェがあったらそこに顔を出したり。やるなら徹底的にやりたいなと。ただ座っているだけじゃつまらないし、**好奇心旺盛に、いろいろな場所での取り組みを見させていただいて、自分が好きだと思ったことをやれば仕事は楽しくなるし、利用者さんも楽しくなるしでいいじゃないですか。そこから入りましたね。**

▷ 普段、他の人がやっているいいなと思うことを見つけるために、介護の雑誌を読むだけでなく、経済雑誌も読む。本屋に寄っても、電車の吊り宣伝で面白いなと思ったものはすぐに買っちゃいますね。本を読んでも、線を引いてここは良いなと思うと、それを記録で残して、いつでも見ることができるようになっています。それを見て、時々見直しています。



### A3 話して確かめる

▷ 色々な施設を転々としていると、それぞれに現場は違うわけですよ。毎回今まで培ってきた経験が活かさないか考えるわけです。いろんな施設で、**自分を活かしてもらったものや、利用者の方から教えてもらってきたことを誰かに引き継ぎたいと思うものは、みんなにどんどん伝えてますね。**そうやって、みんなの気持ちを確認しながら一緒に取り組もうとする人を一人でも多く増やして行ってます。

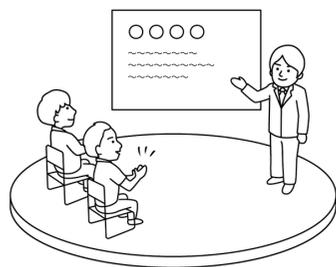
▷ 新しい業務であっても、同じ業務を担っている部署の者と月に一回は必ず会う機会を作って、そこで相談できるので、一人で悩まないのは大きいです。**基本的に1人で判断して進めていけない**

場面が多い分、何が良いのか悪いのかわからなくなるんですよね。そういう部分で、自信がなくなったときは、自分も何が正しいのかというように思いますし、誰かに評価してほしいとか常々思います。同じことをしている仲間と一緒に共有できる時間とか、そういうときは、**一緒にやってみる時間が大事だ**と思いますし、自分の施設を充実させないといけないからしょっちゅうはできないにしても定期的には会って話すようにしています。



# お隣の世界観

お隣の施設・まち・業界も見てみる。



目指したい姿がなんとなく見えてきたのですが、限られた情報だけで視野の狭い判断となってしまうと、社会とのズレが生じないか心配です。

▼そういう時は



同業の他施設や他業界を引っ張っている人がどのように活動しているのかに目を向けてみて、自分の心が動くポイントを見つけてみます。

## そうすると

- ▷ 自分の世界観とは異なる情報を得るからこそ、自分の立ち位置がクリアになったり、物事への受け取り方に柔軟性が出てきます。
- ▷ 目指したい姿を追求していったときに、社会の中でどのように貢献ができるのか少しずつわかるようになります。



## 未来の現場像

遠からず起きうることに目を向ける。



将来、社会の中で介護現場にどのようなことが求められていくのかイメージできません。

▼そういう時は



介護現場で働き手が不足するなどの将来予測や、少し離れたような分野の情報にも目を向け、自分の目指したい姿にどのように影響してくるのか考えてみます。

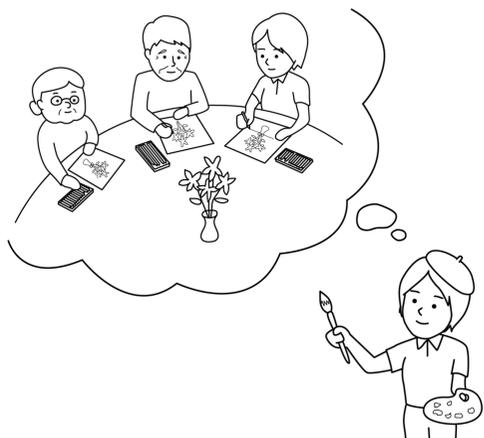
### そうすると

- ▷ 現在の業務プロセスの中で、“人が必ず行ったほうが良い部分“や、”モノを活用したほうがより良い介護ができる部分“とは何かなど、目指していきたい姿をさらに考えるきっかけができます。
- ▷ 情報収集をしていく中で、未来を見すえて今から実践している仲間とも出会う機会が広がっていきます。



# 自分らしい貢献

10年後の自分をイメージしてみる。



自分の目指していきたいことは、将来にわたっても介護現場で求められるものなのか、不安があります。

▼そういう時は

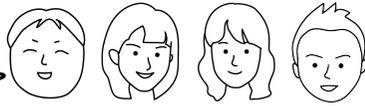


これまでの経験ややっていきたいこと、未来の情報を踏まえて、自分の目指したい姿が社会に役立ち続けられるよう、今からできることは何かを考えるようにします。

## そうすると

- ▷ 社会全体の大きな流れや傾向を踏まえて、自分はどういう行動していったら良いのかイメージしやすくなります。
- ▷ そこから生まれた新たな発見によって、自分が活躍できる力や、周りはどうしているのかがわかるようになっていきます。

## インタビュー語録

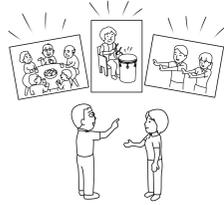


### A4 お隣の世界観

- ▷ 自分は一つの事業所でAという方法しか見ていなかったのですが、Bという方法があると思うきっかけがなかなかなかったんです。でも他の事業所の方に出会ったり、見学させてもらったりすると、違うことが見えてきた。例えば、今まで勤めていたところは、利用者さんが少し立とうとしたら、職員が遠くから走って行って介助する。全員にそれをやるんだけど、1人で歩ける人にもそれをやっていたりとか。自分の中のどこかで、1人でも歩ける方にまでそれをやる必要があるのかなとか思っていたんです。でも、自分の会社しか知らないし、自分の会社はそうなっているから、そうなんだろうなっていうもやもや感のまま、すごく苦しかったんです。
- ▷ 横浜の施設でユニットケアをやっているところと連携して、職員を3日くらいで8人ずつ連れて行って、向こうの相談員、ワーカー、ナース同士などでディスカッションさせるんです。それで、**向こうでやっ**

ている最先端の取り組みを直に感じて、こっちでもやりたいと思って帰ってくる。だから僕が素晴らしいと思ったらその施設長と話して、そこに職員が行って話し合いの場が持てないかと話をします。

- ▷ 常に外と関わることを意識しています。他業界とか、自分の友人、知人もそうですし、いろんな展示会に行ったり、色んな業種の人と話したり。何がいま社会基準なのかなとか、そういう空気感を自分の中で取り入れながら、自分の仕事場に戻ってくるし、ギャップがあると思うんですね。ギャップが生じているのはなぜか、ギャップは何かとずっと考え続けるんです。例えば、働き方改革と言っているけどどう？とか。働き方改革、生産性向上なんてどこの業界でも必要で、介護業界に落とし込んだ時に考えて、**他の業界だったらどういう取り組みをしているのか聞いて、もう一回自分のところに帰って来た時に、それって合っているのかという振り返る機会になっていますね。**



## A5 未来の現場像

▷これから特養の利用者が変わってくると思っていて、今までは認知症専用のグループホームにいたかなと思う認知症のある人が特養に多くなってきています。特養としても、そういった方も受け入れていかないと稼働率が維持できないので、なるべく断らない。断らないためにはよりケアが必要な人が入ってくる。今まではそういった人を1人受け入れていたところが3人受けないといけなくなる時代になってくる。そのために備えないといけない。今までは、人を増やすことでカバーしていましたが、人手不足である。人手不足の中で、人を雇用するのは限界があると。それで、何に頼るかということ、道具を使うか抜本的に施設的环境を変えるか。でも施設的环境を変えるのは簡単にはできないので、道具を使いながら工夫していこうと考えています。

▷東日本大震災があった時に計画停電があって、すごくランダムに5時間ごとに止まりました。そうすると何をしたかということ、電気がない生活を余儀なくした。電気がないと東京電力に言われているのに、俺は電気を使うぞという言ってテレビをつけても、

つかないわけですよ。何が言いたいかというと、**今ある環境の中でしか人間は生活できない**。それが、将来的な超高齢社会の中で、“おーいオムツ交換”と言われても、“無理です行けません”という状態が来る。その時に、気持ち良いか気持ち良くないかではなくて、自分の体から老廃物をいち早く取り除いてくれる機械を装着することで、最低限オムツと一緒に夜中まで便と過ごすのよりは、よっぽどそれが清潔で余計な皮膚疾患も無くなるし、ちょっと不具合があっても、双方に衛生的でQOLの高い状態が保てる考え方もあるんじゃないか、そんなことを考えています。

▷介護保険の制度が3年で変わって、この業界は法改正に影響を受けやすいので**3年先を見ています**。それに対して、**法律に惑わされないようにスタンスを保てるかを考えています**。例えば、加算の話もそうですが、うちはすでにやっているし加算が後から付いてきたねと言えるようにしたいと思っています。

## A6 自分らしい貢献



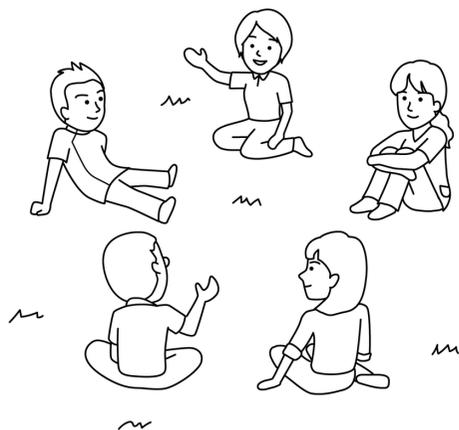
- ▷自分で現場に入って、現場の仕事をしていると、大変なことを実感するんですよ。私はこの立場をいるけれども、同じ年齢で実際に夜勤をしている人がいて、**自分の経験を活かしてなんとかしてあげたいと思う**。この人たちと一緒に定年を迎えたいと思っていてそのためには自分は何ができるのだろうかと考えていますね。
- ▷これだけのハード設備を持っている施設なので、元気な人は走っていたり、足腰が弱くても大きな体育館で歩行のリハビリを行ったりと、**地域の方に自分たちで何かをしたいという気持ち**がここでできるような場にしたいと思っています。予防はこれからもっともっと大切になっていくので、自分たちのノウハウを生かして、地域でも体操もどんどんやりたいと思っています、それが地域包括ケアシステムであると思っています。街の中で色々な体操教室があったら元気な街だなと思うじゃないですか。自分たちの活動によって、少しでもまちが元気になっていったらいいなと思っています。





## 認識のすり合わせ

介護する人、介護される人に理解されるか。



新しいことに向かっていこうとしても、スタッフ、施設長、介護される方、ご家族など様々な立場の人が関わるため、感じることや気になることが多様でまとまりません。

▼そういう時は



自分の考えを積極的に周りの人に話し、お互いの意見を出し合うことで、認識のギャップを埋めていくようにします。

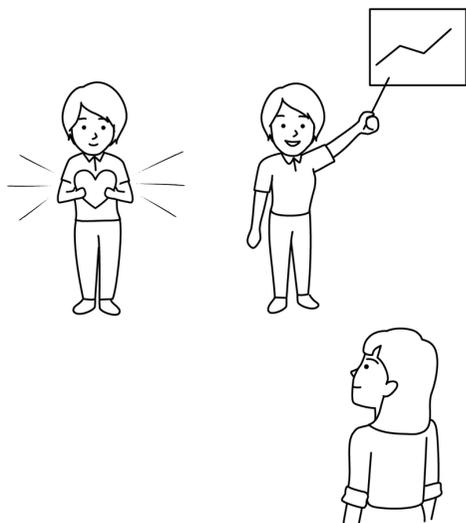
### そうすると

- ▶ 周りの人が、自分の考えと合うのかどうか確かめることができ、そのまま進めていっても良いのかどうか見えてくるようになります。
- ▶ 周りの人と意見を出し合うことで、これまで自分の中にはなかった新しい考え方を発見することもあり、目指したい姿やそこに至るまでの道のりがより良いものになっていくかもしれません。



# 理と情のバランス

熱い思いにも客観的な根拠を交えながら。



目指したい姿に向けて、周りに話そうとしても、厳しい反応ばかり返ってきたら考えると、モチベーションが下がってあきらめてしまいそうです。

▼そういう時は



やりたいという気持ちだけでなく、客観的な根拠を交えながら、理解してもらうために色々な方法で伝えてみます。

## そうすると

- ▶ 感情的な共感だけでなく、進めたい方向性を理解してくれる仲間が増えていきます。
- ▶ 取組を始めてみて、なぜそれを進めていくのかわからなくなってしまったときにも、最初の思いだけでなく、客観的な根拠により見つめ直すことができます。



# ワクワク感の広がり

ワクワク感を伝え、仲間の輪を広げる。



目指したい姿については、周りの人も理解してくれていますが、このままでは、一人で進めることになってしまいそうです。

▼そういう時は



自分のやりたいことの中で、周りの人もワクワクするポイントを探して、その気持ちを盛り上げ、一緒に動く仲間にしていきます。

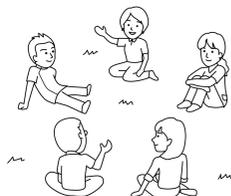
## そうすると

- ▶ なんだか一緒にやってみたい、あの人の動きっていいな！と思う気持ちが、周りの人にも芽生えるかもしれません。
- ▶ 周りの人たちの気持ちの中で、一緒に動いていこうと思う人が出てくると、目指したい姿に向けた動きが力強くなり、スピードも速まっていきます。

## インタビュー語録



### A7 認識のすり合わせ

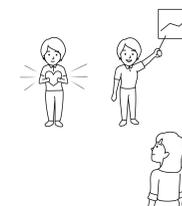


▷ 機器を入れようとする時は、最先端なものを知ることが大事であって、“知らないで文句を言うのではなく、知ることが大事だ”と話しています。そうすると、**食わず嫌いなところもあって。やってみたら意外といけるんじゃない**ということがよくありますね。

▷ 機器を入れようとする時、家族があんなので大丈夫か、怖くないのか、痛くないのかと言うことを心配されます。そういうときは、**実際に乗ってみてください**と家族に話してみ、**“積極的に賛成はしないけれど反対はしないわ”**という状態をまずは作り上げています。

▷ 皆に考えていることをオープンにしてくれと話しています。**間違えても良いし、正解はないから**と話しています。そうやって話していく中で、**お互いの考えていることを共有するよう**にしています。

### A8 理と情のバランス



▷ 介護の現場で働いている立場から言えば、**機能が良いモノだから**と言って現場にそれを”一方的に使え、うまく使いこなせ”となってしまうと、面倒なことを全部押し付けられたという感情になってしまうんです。そうすると、面倒な気持ちのほうが強くなってしまって、何か聞かれば、“**良いっすよ**”とそういう答えが欲しいんでしょと見繕うのはできますけど。でも、最初に、“**たくさん使って、万が一壊してしまっても良いから**”とか、“**まとめとか面倒臭いことは全部やってあげるから**”と、“**そのモノの良さと合わせて、現場の気持ちに寄り添った言葉を言ってもらえると、それなら自分たちも頑張らないといけない**”と思いますね”。

▷ **関係性の中で入る言葉と入らない言葉とがある**と思います。関係が築けていないと、言葉は伝わらない。同じ言葉を言っても、その人と関係ができていれば、素直に入るし、実感を持って伝わる。講演の場合は、その人の話を聞きたいというプラスの関係があっても、普段同じことをその人に言っても何も

思わないことがある。だから、関係をいかに作るかは、新しいモノを入れる時にはとても大切です。

▷現場にモノを入れる時に、上から“**使え**”と言えば**使わざるを得ない**ですが、“**使え**”って言っても**定着しない**ですね。だから**使いたいという気持ちを起こすために感動する気持ちを動かす**。モノを使ったほうが楽だから、使って介護をしたほうが**カッコいい**こともあるでしょと。介護は大変じゃない。介護は人に感謝されるからそれで良い訳ではない。そうではなく、介護は**カッコいい**というもの。



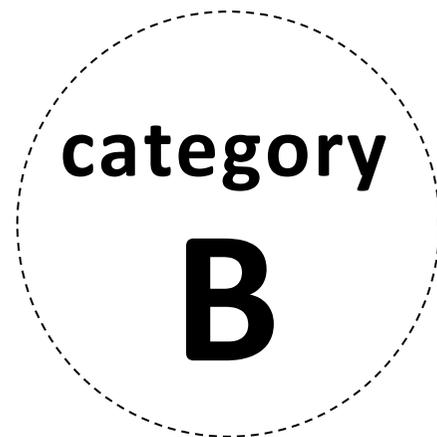
## A9 ワクワク感を広げる

▷新しく来た電動車いすが、デザインも**カッコいい**しスピードも出るので乗ってみた**そんな人がいた**んです。その人が**乗りやすくするためにも、まずは僕自身が遊ぶように使っているのを見てもらう**んです。さらに他の人にも乗ってみますかと声をかけると来てくれます。遊んでいる**みたいに見える**ようですね。ポツンと置いてあっても乗らないじゃないですか。だから、**わざとやっている**んです。

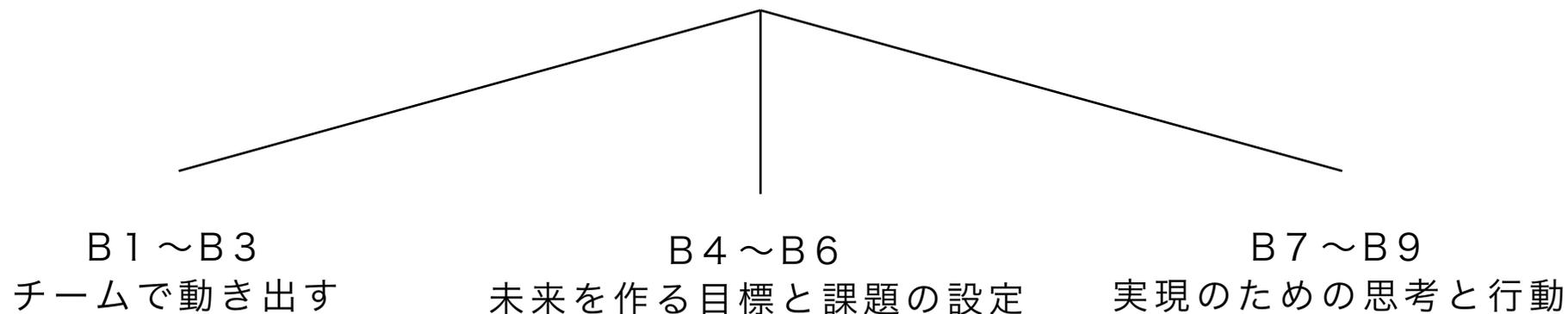
▷私は医療職なので、福祉と医療では言葉が違うんですね。医療職は医学用語の**カッコいい**言葉を使いたがる。福祉の現場で話すと、みんな**すごくびっくり**するんです。で、**カッコいい**と思う。でも、**カッコいい**と思っても人は動かないんですね。尊敬してくれたり、**すごい**なと思うかもしれないけれども。例えば、床ずれは知っていても、褥瘡という言葉を知らないと、それって何？と聞いてくるわけなんですね。そうすると、質問をされて答える、教えてあげるのは**優越感**になってしまう。それが続くと、あの**人言葉がわからない**ものになってしまう。そうではなく、**人を動かすのは、カッコいい言葉ではなく、感動させること**しかないんですよ。

▷現場のスタッフには、こんなに高齢化が進んだ国はないのだから、**みんなは道無き道を私たちは作っているんだよ、今、世界トップレベルの難易度なんだよと話して、これができたら世界一なんだよと話**しています。





## チームで動きをつくる





# なぜやるのか

みんなが理解すると動きやすくなる。



目指すことを施設全体に広げようとしても、受け身の姿勢の人が多く、全体で推進していこうというような雰囲気になりません。

▼そういう時は



中長期的な視点を持って、新しい取組をする背景、経緯、目的を、スタッフ全員で理解して進めるようにします。

## そうすると

- ▶ 意見を出し合える場を作ることで、各々がどのように考えているのかわかるようになります。
- ▶ 意図やビジョンを共有することによって、施設全体で進める事項として取り組めるようになります。
- ▶ 施設全体で新しい提案を考えることで、各々が自分ならどのように応用するのか考える力がついてくるようになっていきます。



# 新たな提案から

新しいことは一つの提案から始まる。



新しい提案を聞く機会が増えてきたのですが、いま良いと思っていることができなくなったり、熟練させてきた手順が変わったりすることには不安を感じることがあります。

▼そういう時は



何かをやってみたいと思う人の話は、まずはどんなことが起きるのかイメージしながら耳を傾けてみます。

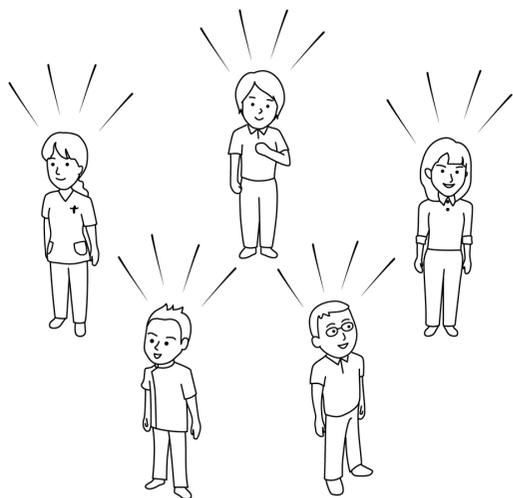
## そうすると

- ▶ これまでの経験や施設の中での当たり前とされている固定概念を外して、新しい発想を大切にできるようになっていき、施設内で意見が出しやすくなっていきます。
- ▶ 仮に、その意見がすぐに採用されなかったとしても、丁寧に耳を傾けてみることで、提案を受ける回数も増え、さらに良い介護にしていく検討材料が増えていくようになっていきます。



## それぞれが主人公

各々の行動が新しい介護をつくりだす。



施設の中で新しい提案を試そうという雰囲気はできてきたのですが、それぞれ日常でやるべきことも多く、力を合わせることに難しいと感じることもあります。

▼そういう時は



この施設での新しい介護の形を作っていくために、自分たち一人一人が主体的に取り組んでいく意識を施設内で共有します。

### そうすると

- ▷ 一人一人が、新しい取組に対して主体的な意見を持ちながら、業務に取り組むようになっていきます。
- ▷ 主体感を持った一人一人のスタッフが、お互いに刺激し合うことで、施設全体で活動に活気が出てくるようになります。
- ▷ 一人一人の新たな提案や意見が、新しい取組にもつながっていき、チーム全体の力として目指したい姿の実現に近づいていきます。

## インタビュー 語録



### B1 なぜやるのか

▷ 一番上の責任者の仕事って、私たちあそこに行くんだよ、あそこってどういうことかというところ、こういう状態なんだよ、こういう状態に我々が持っていければ、もっとこういうことが生まれるじゃないと示すことだと思うんです。それが生まれたら、**顧客に対する幸せ感や喜んでもらえるとか、みんなが求めていることが増えるよね、それは良いよね、というコミットはスタッフとの間で取りますね。絶対に取ります。**

▷ 新しいことを始めようと周りのスタッフに話しても、**始めは、納得しなくても理解していれば良い**という感じですか。なぜならやっている間に変わってくるからです。あっ、わかったわと思ったら状況が変わってくる。結果が出てくるとこういうことだったんだとわかってくる。**納得する結果は自分で作り出さないといけない**と思います。みんなそれを求めていると思います。納得したいんです。なんでこれやる

のかと。それができてくると全体で動く力が大きくなっていきますね。

▷ ロボットを入れるとなった時に、最初にしたのは、介護現場の3フロアで、何を困っているか聞いて来てとリーダーにお願いしました。中には、リハビリ職もいて、すごく難しいことを書いてきて、介護職のスタッフがちんぷんかんぷんになってしまったんです。そうってしまったので、一文でも良いから何に困っているか何でも良いから書いて来てと。そうしたら、お隣の人のご飯を食べちゃったとかそういうことを書いてきた。それを分類して行って、ロボットに何が期待できるかなと現場とやりとりをしていきましたね。でも、そういうことの**やりとりを繰り返していく中で、全体で目的を共有していったことが良かった**ように感じます。

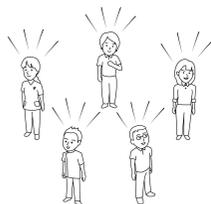


### B2 新たな提案から

▷ 新しいことがあっても、それを知らない人は損をするし、知っている人は生き残っていくと思っています。そういう意味では、どれだけ知っているか知ら

ないか。知っている中で差異をつけるなら、それをどれだけ活用できるか。だから、新しい機器を試すことを頼まれたらやらせてくださいと返すようにしています。そういうことをやっていく中で、新しい情報が入ってきて、新しい人とも出会えて、僕自身も成長できたので。

- ▶ **新しいことをしたいという提案があったときには、ほとんどノーとは言いません。まずはやってみなと。そこを実行するまでを計画して準備する力があればやってみなよと言います。**



### B3 それぞれが主人公

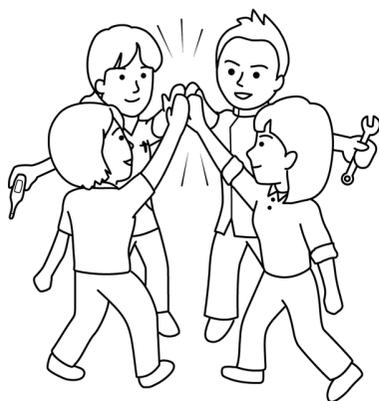
- ▶ 施設で新しくモノを取り入れようとなった時に、私が統括リーダーにはなりましたが、そのチームには現場のリーダーがいたり、事務がいたり、現場の介護スタッフがいたり、リハの作業療法士がいたり、オブザーバーで医師がいたりと、**みんながそれぞれの立場で関わるように動いてきました。**

- ▶ 例えば、施設内でADLについて考える会を持ったのですが、そこには**介護職、看護、機能訓練士**などいる人が集まりながら、**いない人のためにも議事録**を作ってみんなが見れるようにしています。みんな**共通**と思っていたことが、**個別だよね**とか、**個別**と思っていたことが**共通だよね**ということの気づきをしたかったんです。できているできていないに目が行きがちですが、そうではなくてというところをいろんなスタッフが入って議論しています。



## 職種・役割を超えて

共通の課題に向かい、多様な視点で精査する。



新しい取組を始めようとしても、それぞれの専門領域を尊重しようとしてしまうあまり、お互いに遠慮し、うまく動けないことがあります。

▼そういう時は



職種や役割にとらわれず、自分の領域から一歩超えて、どうしたらより良くなるかを考えて発信してみます。

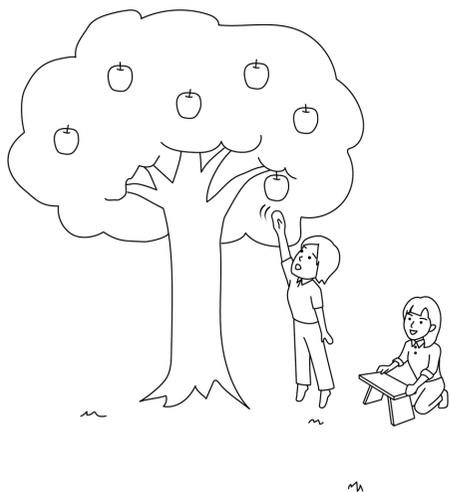
### そうすると

- ▷ スタッフ一人一人が役割を超えて自分事として捉えるようになり、特定の職種や役割の人だけではわからなかったような、新しい発見につながるような意見が出てくるようになります。
- ▷ 些細な違和感を含めて様々な意見を取り入れながら、課題に向き合うことで、自分たちの職場に合った活動になっていきます。



## 道具の力

モノを使うことで、人ができることを増やす。



モノの導入など、新しい取組を始めようとしても、結局、「今、人がしていること」を中心として考えてしまいがちです。

▼そういう時は



モノを活用した時に、人の動きがどう変わってくるかをイメージし、モノと人の力とを融合させることを考えていきます。

### そうすると

- ▶ 例えば、モノを使うことで、介護の安全性が高まったり、情報の精度が高まったり、時間の効率が良くなったりなど、その効果のある部分が見えるようになっていきます。
- ▶ どの資源をどのタイミングで活用するべきなのか、判断するポイントが明確化していき、検証できるようになっていきます。



## 本質の突き止め

なぜそうしたいのかを3回は掘り下げる。



問題が起こったら対処策を考え、実行するようにしていますが、同じようなことが繰り返されてしまうことがあります。

▼そういう時は



問題の本質的な原因にたどり着けるよう、それが起こった要因（なぜ）を3度は掘り下げ、解消すべきことを見つけます。

### そうすると

- ▷ そもそも取り組むべき課題はどこにあるのか、人が関わる介護の姿とは何か、どういう業務は効率化すべきかなど考える癖がつくようになります。
- ▷ 日々の業務を振り返る力がついてきて、変えていけないといけなことが起きているときに、その違和感に気づきやすくなっていきます。

## インタビュー語録



### B4 職場・役割を超えて

▷ 施設長であっても現場回りをしっかりと、自分が気づいたことがあったら聞くし、この居室なんでこうなっているの？とか、なんでこんなに汚れているの？とか気づいちゃうんですよ。そうすると現場スタッフにしてみれば、見られている感があるし、これはこうなんですという説明の機会にもなる。逆にふらふらと歩いていると私に話しかけてくれて、こんないいですか？とか、そういうのが大事なんです。みんな利用者のためというのはあって、たわいもないこともなにになに？と聞くことが大事だと思います。日頃の日常的な瑣末なことも興味ある感を出しながら聞く。そういう関係性が大事だと思います。

▷ 私は管理者の立場ですが、絶対現場を見るようにしています。現場を知っていないとものを言えないじゃないですか。あの人こうだったよねとか、こうじゃないのと話ができるようにしています。朝礼にも絶対出るようにして観察しています。大体、怖い顔

をしていたらなんか言われるぞと書いていても、でも今日はありませんと言ってみたり。でも、それはすごく大事なことで、上の人が日々私たちがやっていることを知っているというのは絶対条件なんですよ。管理業務もやりながら、現場の人にわかりやすいように言語化して、あなた方がやっているのはこういうことですよと見せられるようにするようにしています。

▷ 作業療法士の立場で介護の現場でモノを入れようと考える時に、最初には介護職の人に聞いてもらったことですね。このフロアで誰が一番大変ですか、そして、何が一番困っているのですかと。解決できなくても、作業療法士と一緒に手伝ってくれているとなると、聞いてくれるようになって、介護士と作業療法士と職種を越えて考えていけるようになっていきますね。その繰り返しです。

## B5 道具の力



▷ 入所されている方に、こちらから伝えたことを理解する力が弱く協力動作が得られない方も多いのですが、そうすると人の力だけでベッドから起こそうとしても、職員が全力で起こさないと起こせないんです。まず、一人だと通常起こせないですね。ですが、介助者をアシストする機器を使うことであれば起こせると。朝の起床介助は夜勤帯のスタッフの仕事ですので、フロアに職員が1人しかいない状態で、その時は必ず機器を使っています。そうすると**1人でできなかったことが機器を使うことでできるようになる**んですね。実際に機器を使ったほうが楽ですし。

▷ 高齢者が増えていく中で、リハビリテーションが必要な方が、医療から介護のエリアにどんどん移行してきてます。急性期の方はどんどん退院になってしまうし回復期もベッドが少ないし、その中で意外に多いのは誤嚥性肺炎や心疾患の方なんです。そうすると、回復期にも行けない人が、いきなり急性期から介護保険の施設に来る場合に、立てるか立てないか、お家に帰れるか帰れないかの分岐点になって、歩けない方にはポータブルトイレや車椅子を使うほ

うが実は負担が増える。立てないと老老介護が増えていく中で回復期リハビリテーションでは立ちしゃがみの訓練を1日300回といった、とても大変なことをしたりするようなのですが、身体動作を支援するロボットを使うことで、立ち上がりの回数が伸びている。**機器を使って、座れない人が座れるようになったり、立てない人が立てるようになったのは、サービスをする側としても嬉しい**ですね。昔は人力車で走っていたのが今は車が当たり前のように、便利なものは便利ですからね。

▷ 個室でリフトを入れると、1対1で笑顔でニコッと笑いながら入れることができるようになるので同性介助もしやすくなるし。介護する側が頑張ってる人の力で持ち上げて、持たれている側も安定しないと思うんですね。**140センチの女性のワーカーがいて、70キロくらいの男子を抱えるのは無理だったのが機器を使うとできるようになる。そういう意味では、機器はすごく重要なんだな**と思いますね。

▷ 色々とオペレーションの中で課題があると思うのですが、その課題の整理をしていく中で、24時間タイムスケジュールを分析した時に、一番どこに時間がかかっているかということ、食事と排泄と入浴だっ

たんです。その3つが出て来た時に、どこからできるかというと排泄だったんですよ。それで、排泄をやったんですけど、それは良しとして、次はどこを削れるかという時に、食事と入浴はその人のペースに合わせるので短縮が難しいんですよ。でも、そもそも24時間の分析をしているけど、この間に移乗が入っていないよねと。移乗はめちゃくちゃあるよねと。確かにそうですよ。そこで機器を入れた。その機器を使うことで、2人以上で移乗していることが1人でできるとか、ずっと居室にいた人が外に出るとか色々あるんですが、それを発展させていった時に、2人移乗をゼロにしようというのがでてきた。人の力や手数でやっている状態がある中で、人に対するサポートをつけていくことで、2人が1人になったり、1人でもできるということを増やしていけば、省力化に近づけるのではないかと。2人移乗を1人移乗に移し替えていくことをしているんですよ。

## B6 本質の突き止め



▷ 3年くらい前から施設の中で論理思考とはということをやっています。スタッフの中ではパラダ

イムシフト的なもので、なかなか理論で言ってもわからないんですね。最近できるようになったのは、根拠はすごく大事ということを理解し始めたんです。どうしてというのを自分たちで分かり始めたので、部下にも求めるようになった。それを求めるようになると、考え始めるようになるんですよ。感覚でやっちゃったけどなぜみたいな。それが答えられないとおかしくない？家族に説明できなくない？そういうことが責任者レベルが言えるようになったのは一歩前進かなと思います。絶対根拠が必要なんですよ。説明できないことはしないでねと。人の命に関わる仕事なので。

▷ 現場スタッフは割とADLについて語りがちなのですが、QOLって何というところまで議論しないと思っています。でも、QOLって生活の質と言いますけどすごくビッグワードで、それを言語化することから始めています。そもそもADLって何か？から表現したのですが、すごくシンプルで、人間って呼吸しますよね。食事して、水分とって、正常な呼吸をするということを確認することが絶対条件。それを踏まえて、次に何が必要かという、高齢者で介護が必要な方という前提ですが、食事をした後の口腔衛生が入ってきて、消化吸収に入るために何が必要か

という運動したり会話したり良い睡眠をしたり。そのためには、ポジショニングなんですね。そういうことを回して、目に見えるようにしてマネジメントすることで、最終的には良い排出ができるよねと。排泄、入浴、整容ができるようになると。この流れが循環していることがADLを維持することに繋がるんじゃないということから始まった。これをみんなまで話し合いながら、ヒアリングしながら図式したんですけど、**意外に自分たちでこれって言語化できていないんですよ。**でも、こうやって見えるようにすると、なるほどねとなって、迷った時に立ち返られるので、“ここの話ししているんだけど”とできるので良かったなと思います。

- ▷大事なのは施設としてどのようなケアをしたいのかに行き着く。**例えば、睡眠センサーを使う時に、睡眠を起点とするのか、結果とするのかもありますけれど、睡眠だけ見てもダメだよとなったんですね。**4時間でも良いという人もいるし、7時間眠らないといけないという人もいる。その人にとってのいい睡眠を一人一人定義づけをする必要があると。それを維持継続するためには我々はどのようなケアプランを立てて実行するべきかをトータルで見る必要が

あるという段階です。いろいろなことが絡まったの生活の質なんです。だから、睡眠だけ見ても、排泄だけ見ても意味がない。きちんとした供給から始めて食事からだよねとなって、食事が良くなっても、睡眠の状態が悪いねとなったら、今度はどこにボトルネックがあってと調べて、でも運動といっても運動できないし、薬に頼りたくないよね、機能訓練士としてはどう？という会話をしています。**機器はそういうところで、どのようなケアをしたいかというものを実現するために利用するものなんだと思います。**



# 活用シミュレーション

誰がどのように使うのか具体的に考えて選ぶ。



評判や製品機能などを参考にして、良いと思うものを選んでも、自分の施設で思うように役立たないことがあります。

▼そういう時は



自分の施設で実際に使ったときを具体的にイメージし、どのような変化が起きるのかの仮説をもって、モノを選ぶようにします。

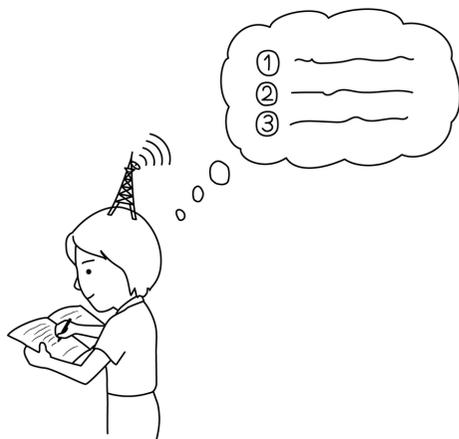
## そうすると

- ▶ 仮説と検証を繰り返すことで、現場の実態と合ったモノの導入が進むようになり、モノを使ってどのような変化が起きるのかより具体的にイメージできるようになっていきます。
- ▶ 仮にモノの導入がうまくいかなかったとしても、仮説と結果との違いを把握できることで、より良い判断ができるようになっていきます。



## 目利きの力

情報収集を行いながらモノを使う基準を作る。



世の中にモノがあふれるくらいにあって、何を選んでよいのか分からなくなることがあります。

▼そういう時は



既に活用している施設に実際に見に行ってみたり、同じ立場の人と一緒に議論してみたりすることで、モノを選ぶ判断基準を作っていきます。

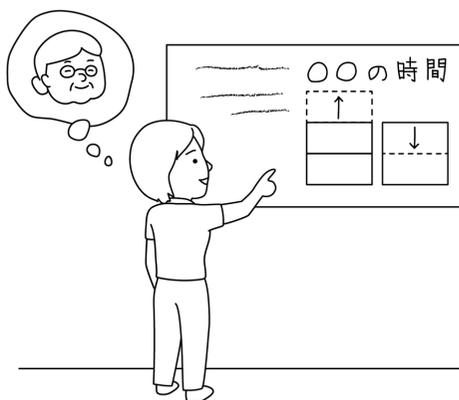
### そうすると

- ▷ 必要なときに、タイミングよくモノの導入に向けた判断ができるようになっていきます。
- ▷ 情報収集していく中で、新しい人のつながりができて、同じような活動をしている人や、新しい情報を得られるようになっていきます。



# モノができること

目指す姿を実現する手段としてのモノの活用。



新しいモノを導入してみたのですが、過度に期待してしまっていたからか、失望してしまうことがあります。

▼そういう時は



モノを活用するときは、目標を実現するための手段の一つとして捉え、モノはこの部分でどんな役割を担うのかを明確化しておきます。

## そうすると

- ▶モノの活用が、介護支援技術の平準化など、これからの介護の形を作り上げる際にどのように力を発揮するのか具体的にイメージしやすくなります。
- ▶モノの活用により変化する部分を検証することで、さらに新しいモノの活用を検討するにあたって、可能性を広げることができるようになります。

## インタビュー 語録



### B7 活用シミュレーション



▷ デイサービスの送迎が電動アシスト車いすでは大変な人を引き継いだんです。その方の家にはスロープがあって、それを前の事業所は車いすにロープを縛り付けて職員が大変な思いをして引き寄せていると。これは大変だねと思って、何かないかなと。スロープの横に階段があって、階段を降りられる車椅子を持って来てデモで持って来ても、乗り心地が悪かったり操作が悪かったりして、これは無理だなと思って、「坂道、車椅子、補助」とか探してみると良さそうなのが出てくるんですよ。だから、**単に何かないかなではなくて、自分なりにどう解決したら良いかとイメージしながら探しています。**いくつか解決方法が自分の中にあるので、とりあえずやってみて、ダメだったとなると違うものがないかなと思って探しています。

▷ このように使ってくださいとメーカーからの説明があって、これってうちでいうとAさんかなとかあ

るじゃないですか。でも、Bさんかなというのも出てくる。それって感覚なんですよ。その感覚はなんでそう思うの？というのはいかけられるんですけど。当てはまらないことが起きると思います。もっとこういう人に使った方が良いのにと思っているけど、メーカーの言っていることを当てはめてしまうとAさんみたいな。で、なんか違うみたいないな。そういうメーカーの言っていることだけではなくて、**自分の中で噛み砕いて実態に合わせたイメージをすることが大事だと思います。**

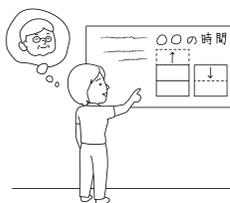
### B8 目利きの力



▷ 施設としてこういうことをしたいなと進める時に、ネットでもなんでも調べて、展示会とかにも行くとかの努力をしないとダメですよ。そういう**情報集めも現場のスタッフがして、現場のスタッフが入れたいと思うものと、施設が入れたいものと対比して、施設として何が大事なのか見極めていくようにしたほうが良い結果が出ますね。**

▷ HCRやケアテックスは一番の情報収集の場所として良いと思いますが、あとは実際に導入している施設に見せてもらっています。業者さんを介していくと、良いことしか聞けないので、個人的に知り合いな方に紹介してもらってどこが使いづらいかを聞きたいので、そんなことを現場で使ってみての本音で話してくださるのがありがたいですね。

▷ HCRに行ったり、メーカーからダイレクトメールが来る関係になっていたりとか、情報が入って来るようになっていたとしても、使う側がなぜうちにこれが必要なのかが現状分析から明確化されていないと良いモノの活用には繋がらないと思います。

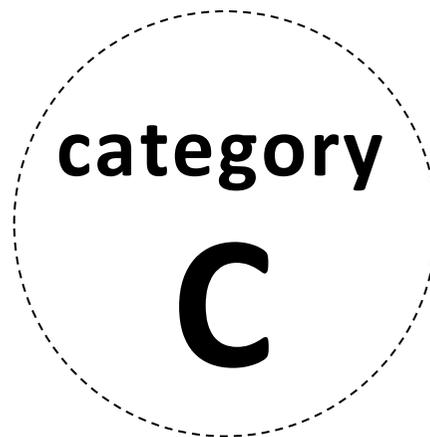


## B9 モノができること

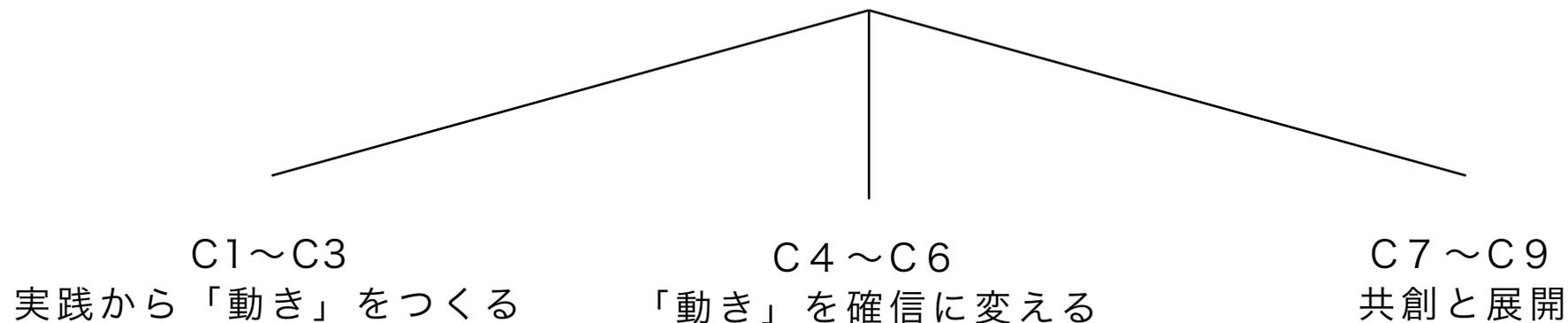
▷ 身体を動作支援するロボットを使っても、**機器は魔法使いではないから何かが全て劇的に良くなるわけではない**。リハビリは脳が学習していく過程ですから、忘れたら機器を使ってということになるのだろうと思います。

▷ モノを入れる時にみんなが思うのはこれで100%楽になると思うわけなんですね。だけど道具ができることは10%や20%が楽になるということ。モノによってはすごく楽になるわけなんですけど、その20%は積み重なると大きいんですよ。だけど100%ないからこれはダメだとなるんですね。そう思って、100%ないからダメだとなるんですが、そうではないと繰り返し言い続ける。最初は使い慣れないと大変なんですよ。そういうもんですと繰り返し言い続けるということですね。





## 介護の未来をつくる





# 踏み出す勇気

はじめは自分から。



新しい介護の形づくりに向けて進んでいきたいと思っているのですが、なかなか勢いのある動きが生まれてきません。

▼そういう時は



何かを変えていきたいと思ったら、まずは自分が引っ張っていくつもりで勇気を持って、動き出してみます。

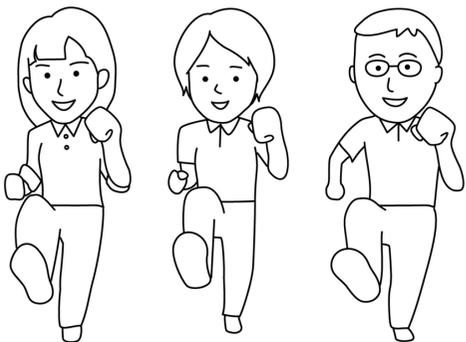
## そうすると

- ▷ 思い切って誰かが率先して始めることで、徐々に施設内に熱が生まれてきます。
- ▷ 段々と、一緒に主体的に取り組む仲間が増えていき、それによって新しい視点や発想が出てくるきっかけを作ることができるようになります。
- ▷ 先導する人を普段の現場の役割と別に位置付けることも有効かもしれません。



# 小さくも大きなスタート

少人数で始めて、大きなインパクトの成功体験。



動き始めたものの、思ったように成果が出ないことが続いてしまうと、取り組むこと自体に自信がなくなってしまいます。

▼そういう時は



少人数からでも取組意欲の高いメンバーを集め、取組が成功する確率が高く、成果が目に見えてわかりやすい案件からスタートします。

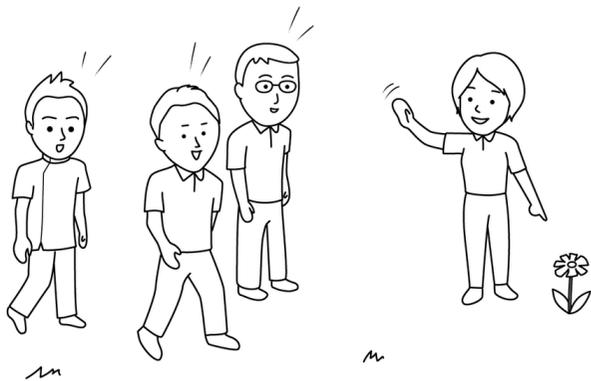
## そうすると

- ▶ 一つ成功を作ることで、その後も簡単に諦めてしまうことなく取り掛かることができるようになります。
- ▶ プロセスや負担の度合いなども含めわかりやすく成果が見えることで、この先、モノの活用を進めるための一つの指標ができるようになります。



## 広げるタイミング

全体を巻き込んだ動きを作り出す。



動きはじめ、良い結果が生まれたので、施設全体に伝えたのですが、今ひとつな反応です。

▼そういう時は



関心が高まりそうな出来事があったときや、伝わりやすい成果が出たときなどを見計らって伝えていきます。

### そうすると

- ▶ 積極的な気持ちを持つ人が集まって、新しい取組を広げていくことができるようになり、取組の推進力が増していきます。
- ▶ 段々と、新しい取組への関心が高くなっていき、施設全体での動きを作りやすくなっていきます。

## インタビュー語録

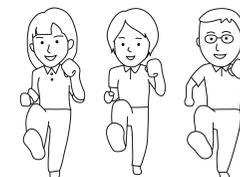


### C1 踏み出す勇氣



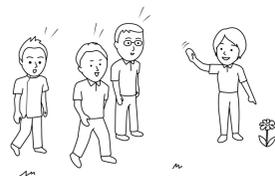
- ▶ 機器を取り入れようとしたとしても、どこも非常に人材不足ですし、介護スタッフは皆さん夜勤をやるので、なかなかみなさんと会う機会がないんですよ。機器の使い方を教えようとしても日にちが取れないし、勤務の配置があるので難しい。だったら、事務方の私たちが教えることができるなら、日々同じ時間帯で勤務しているのだから、**自分たちから使い方を学んでやってみよう**と。介護現場との日頃からの信頼関係があってこそとは思いますが、私たちなら仕事の合間に一人ずつ呼んで教えることができる。
- ▶ 新しいことを現場のスタッフに投げかけた時に、思い悩んでいる空気ができてしまうことがあります。モヤモヤが渦巻いて、足踏み状態で進まない。そこを突き抜けていくためには、**“あなたたちが自分たちが変わらないと変わらないでしょ”**と話しています。

### C2 小さくも大きなスタート



- ▶ モノを入れようとしても、みんなモノを使ってくれないと言う。何度も試供品を入れて、でも、虎視眈々と狙って諦めずにいます。**職員集団の特性を把握してどうやったら入れられるのか見ている、意図的に何かを計画して導入しています。**
- ▶ 人が減っていく中で今、2対1で介護しているのを、いずれは3対1でしないといけないと思っています。でも現場では、高い介護をしたい気持ちがあるから2対1でも不足感がある。それをへし折ってしまうとモチベーションの低下につながるので、それを**介護スタッフの思いを尊重しながら人が減っても大丈夫な仕組みづくりをしたい**。そこでロボットなんですよ。逆に、**職員の意識としては、先端なものがいじれているというモチベーションも若い人には出て来ている。あっ、楽だね、うまくいったらいいんじゃないと軽やかで、そういうスタッフからの力を得ながら、そういう気持ちを大事にしています。**

▷ 2人での移乗介助って簡単で、みんなやりがちなんですけど、一番非効率だし、安全と思いつつ安全じゃないと私は思っています。例えば、15人いて1日3回やるとして、2人だったら6人分。それをかけたら1080回分なんだよねと。でも、これを10人に減らす、5人に減らすことができたなら、格段と移乗の回数って減るじゃんって簡単な計算なんだけど、そういうのは定量化がパッとできるし、“ほんとだー”ってなって動きに勢いが出るんですよ。



### C3 広げるタイミング

▷ どの現場にも新しいことをしようとする壁があるんですよ。変えたくない組織もあるし、色々なものが入ってきた時に拒否感を示す人はいる。そういうことを諦めずにやっていくと、そういう状況も含めてわかるんですよ。今はそのように言われたとしても、少しずつ新しいことをしていく土台を作っていくとみんなが変わる、みんなが振り向いていくというように、今言って変わらなかったとしても、一年後に変えられると思って計画しています。

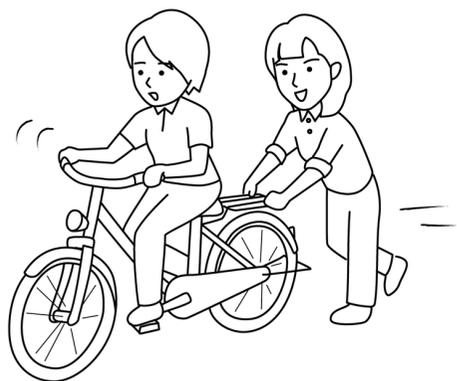
▷ 一回は変えてみるということを提案するんですが、みんな嫌がるじゃないですか。変えること自体が手間なんですよ。そうすると、次にタイミングを見るんです。タイミングを見ると、いつ言おうかなと自分の中で決めて、それまでに誰を動かしたら、変わるかなと見るわけなんですね。一番厄介な人だったり、この人を動かすとこの人が動いてきたりとか。例えば、リフトが手間ですという時は、リフトを使わざるを得ない状況が発生することを待つ。一つは、体が大きい人が入ってくる、もう一つは、トランスファーの時に1人で介護しないといけないように人が少ない時、2人介助が難しくなってきた時がある。その時に使いなさいと言えるんですね。

▷ 最新の機器を試してみてもテレビの取材を受けたのは大きいですね。それだけ先端なことをやっているんだと。それで、新しい機器もやりますよという雰囲気になって。動機付けはいろいろあると思いますが、「最先端のものも見て触って実際に取り込むことができる環境がここにはある」というのを出していきたいですね。



## 慣れる時間

モノの導入は使いこなしてから判断する。



一部で成果が出たことを広げていきたいと思い、他の現場にも導入しましたが、あまり活用が進まないようです。

▼そういう時は



十分に慣れるための期間を取り、自信を持って使える状態になってから現場での本格的な使用を開始します。

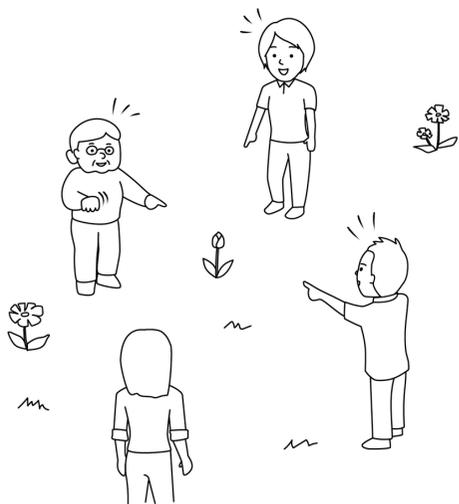
### そうすると

- ▷ 導入する時に、現場のスタッフがモノを使いこなすことができる状態になることで、その後もモノを自信を持って使うことができるようになります。
- ▷ 試す期間を長く取ることで、各々のスタッフの気持ちの中で、新しい発見や違う使い方の提案を生み出す主体的な気持ちを広げることができるようになります。



## 大事なことの確認

みんなが納得できる状態を探し続ける。



懸命に新しいことに取り組むうちに、皆が大切にしたいことが何であったのかを見失ってしまっていることがあります。

▼そういう時は



介護される人、する人、その周りにいる人それぞれの視点で、大切にしていきたいことをその都度話し合いながら取組を進めるようにします。

### そうすると

- ▷ 利用される方にとっての尊厳を大事にすることや、必要以上に施設外の環境との差異を感じさせないような生活空間を作ることができるようになっていきます。
- ▷ モノの活用が適している部分を施設内で考えることで、人とモノとの関係性の判断基準を持つことができ、仮に状況が変わった時にも、その判断基準をもとに検証できるようになっていきます。



## 軌跡を残す

新しく取り組んだプロセスを残し次に活かす。



他の現場から導入時のことを聞かれることがあります。細かい情報や工夫などまでは思い出せず、伝えることができません。

▼そういう時は



将来につながる活動にするために、導入時の期待や使用状況、成果が出るまでの記録を残しながら進めていきます。

### そうすると

- ▷モノを導入するときの仮説や結論の蓄積が、次の行動を展開する時に、組織のノウハウとして活かすことができるようになります。
- ▷作り手側にも、さらなる改良が必要な情報などを伝えることができ、別の機器の情報も入ってきやすくなります。

## インタビュー 語録



### C4 慣れる時間

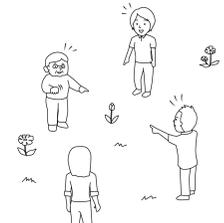
- ▷ 身体を補助してくれるロボットを試してみたのですが、介護の動作はあまりに複雑で、腰をひねることが多いので、最初はちょっとうまくいかなそうだったんです。ただ、慣れてくるとピンポイントで職員が使い始めて、例えば起床介助で使ったらうまくいったり、夜勤帯で使ったらうまくいったりとなってきます。そういう体験を積み重ねていくと”あっ”と気付く時があるんですね。ですので、最初は体感を感じさせるために極端な動きをしてもらっています。
- ▷ モノを導入する時には何しろよく現場に飛んでいきますね。そこで一緒にやる。現場に振ってダメだった？と話には絶対しない。”いいよいいよ教えてあげる”という具合で、しよっちゅうナースコールが鳴っても、今からトイレで使うので、来てくださいと言われても、導入時期にはできる人が増えるように楽しそうに説明に行きます。

▷ 業者から機器の提案を受けたとしたとして、何か使えそうな見込みがあったら**まずは自分で使って製品特性を確かめています。まずは、利用者にとってどうというより自分で使って見てどうか**ということですね。自分で納得できないと、紹介できるものなのかどうかわからないじゃないですか。

- ▷ 機器を新しく入れる時にはトレーニングが大切だと思います。機器が来ました、現場にぽんっと置いて、使ってーじゃなくて、モノが来たよね、みんな”何々？おーっ”とかあるじゃないですか。そういう慣れさせる時間を必ず2週間ないし1ヶ月くらいは取るんですよ。みんなで慣れて、”触っても大丈夫、開けてみる？どうやって使うの？”という時間をとります。そこで**新しく機器を使うことに対する恐怖感を全部なくして、大丈夫という状態にしてから自信をつけて、現場で実際に使う。それがすごく大事**ですね。

### C5 大事なことの確認

- ▷ 介護する側、される側両方がハッピーということが大事だと思いますね。する側もされる側もお互いが支え合う。お互いあってのお互いだし、お客様あっての自



分だし、自分あってのお客様だし、それは重要だし理想だと思えますね。

▷何かを試してもいつでも変えられる環境を作りました。期間を区切って、モニタリングをしてダメだったら元に戻す。でも現場スタッフは一回やるとずっと続けると思ってしまう。だから何をしても反発してしまいます。そうではなくて、**期間を区切って良かったら続けるし、ダメだったらやめるといように整えて、やっぱりやめようとできる環境を作ることで新しいものに手を出すことに臆病でなくなっていくますね**

▷ロボットを導入しようとした時には、**期待される効果だけでなく、使うことでの被害は何があるか被害想定をします**。例えば、身体補助のロボットを使うにしても、入浴介助で使うと誰がどんな被害想定があってどんな効果があるのか1つずつ作る。でも、一つのロボットでも入浴、起床介助など場面を変えながら作ると大変な量になってしまうので、事務方で埋められるところは埋めて、現場サイドはどんなところで使えるのかというところだけ任せたんです。



## C6 軌跡を残す

▷新しい機器を検証するときは、データで検証していかないといけないので、データの指標をどうするのかどんな分析をするか医師に目を通してもらうようにしています。そうすると、1ヶ月ごとに**どうだったか機種ごとに報告をまとめていますので、毎日どんなことが起きているかが、施設全体で共有できるようになっていきます**。

▷初めての機器を入れるとなったときに、**前例がない中でこれがいいのか悪いのか誰も判断できませんけど、誰が、どのように判断したのかプロセスは残していくべきだと思っています**。

▷これなんだ？というものだと、誰が何のために入れたんだとなるんだと思っていて、それを決定していくプロセスが大事だと思ったんです。それは、法人のノウハウのためだと思っています。こういう広がっていないものを取り入れることが珍しい中で、必需品にするためには**どういうプロセスを組んでいくかは後々聞かれるので、聞かれたら答えられるようにしておくべきで、それが会社としての価値になると思うんです**。



# 成功の発信

成功体験の発信から新しい取組の種を生み出す。



取組が成功と言えるものになってきましたが、それが施設の中だけにとどまってしまうことに、物足りなさを感じてしまいます。

▼そういう時は



自分たちがやってみて得た成果や気づいたことなどは、身近な人にはもちろん、学会などでも様々な場面で積極的に発信するようにします。

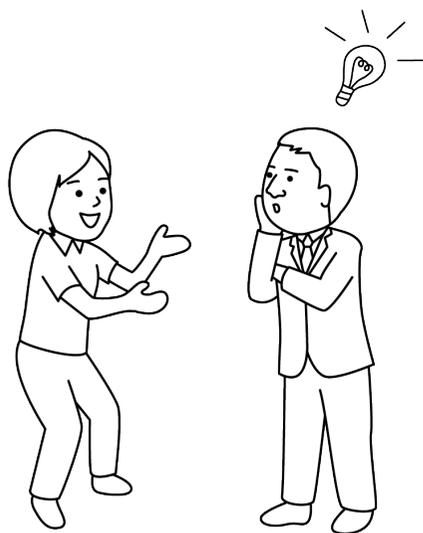
## そうすると

- ▷ 自分たちの行動が、他者から見てどのようなものか確認することができ、社会の反応・評価から再検証するきっかけにもなり、さらに前に進む原動力になっていきます。
- ▷ 自分たちの行動に共感する人が集まってきて、様々な情報が入ってくることで、自分たちだけでは作り出すことができないような新しい動きにつながっていきます。



## 使い手からの報告

使い手の視点を作り手に届け好循環を作る。



新しいモノを使ってみると、感じるものがたくさんありますが、それを施設内での会話でとどめてしまうと、介護をより良くすることに役立ちません。

▼そういう時は



モノを使ってみて、「もっとこうしてほしい」「ここはとても良い」と思ったことは、些細なことでも構わないので、作り手に伝えるようにします。

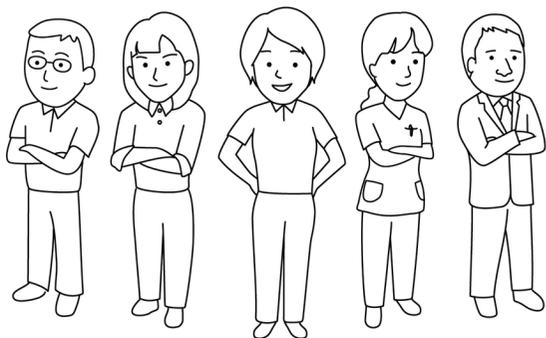
そうすると

- ▷ 作り手側から新しい情報が入ってくるようになり、さらに効果的なモノの活用が進んでいきます。
- ▷ 作り手との対話から、技術で解決できることがよりわかるようになってきて、モノを活用してどのような介護を作ることができるか徐々に考えられるようになっていきます。



# 人だからこそ

モノは人の力を高める道具である。



モノを導入し現場で本格的に活用し始めたのですが、これまで自分が専門としてきたことが必要なくなり戸惑ってしまうこともあります。

▼そういう時は

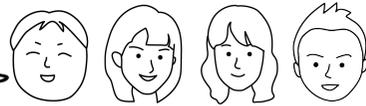


モノを活用することで、人だからこそできることが増やしていけるのだと捉え、自分がより良いサービスができるように日々の活動を変化させ続けます。

## そうすると

- ▷ 専門性の高い介護技術に、さらにモノの活用を組み合わせることで、これまではできなかったような新しい力を身につけて介護をすることができるようになっていきます。
- ▷ 変化していく経験を積んで、さらに新しいモノを活用していくことで、みんなのやりがいも高まっていきます。

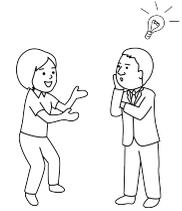
## インタビュー 語録



### C7 成功の発信

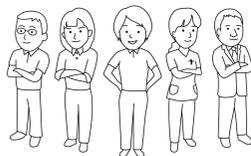
- ▷ 成功体験がたくさんあって、それを伝えたことでみんなが喜んでくる、いい環境になる、ケアが変わるもそうだし、利用者の生活が変わるもそうだし、自分がやったことで目の前が変わるということが、自分にとっての喜びになるんですね。
- ▷ 最新の機器を試した時、たまたまテレビの取材を受けたのですが、福祉の最先端をいっているということでとても盛り上がりますね。家族からも声かけられたりして。他の機器の時も新聞にも写真付きで掲載いただいてスタッフとしては誇らしい気持ちになった。そういうところで、前向きな姿勢も全体で出てきますね。施設の外からの後押しは大きいですね。

### C8 使い手からの報告



- ▷ 開発する人と現場とは違って、開発する人は自分の技術を何かに活かしたいと思って作っているのですが、現場はニーズに合ったものでないと思おうとは思えない。ある会社は睡眠センサーに技術を応用したかったそうなのですが、現場のニーズは睡眠状態は必要なかった。寝てるかどうかはいつでも良くて、呼吸の状態を判定してほしいことがあった。看取りのときとか。だとすると、睡眠センサーはいらないけど呼吸の情報がある。私が一個入れている睡眠センサーは2分間同様の状況が続いている時に鳴るようになっていたり、もしくはその時間を1分にもコントロールできる。現場レベルで必要なものと必要でないものがあるって、現場のニーズに合致しないと、それを便利だと言って持って来られてもいらないとなってしまう。そういうことを、開発する人には伝えています。
- ▷ 作り手が努力することと、使い手が努力するべきことを分けて考えた方が良く思っています。使い手が努力することは言語化していついっくらでも話せるようにしていますね。

## C9 人だからこそ



だけ人が必要で、人間と人間のコミュニケーションを増やすことを考えないといけないと思います。

▷睡眠の状態が見える機器を夜間の見守りに使ってみたのですが、あまりに良いので、必要以上に見に行くことがなくなった。そうしたら次は、バイタルの情報を送ってくれるので看取りの人に使いたいと現場から話が出て来た。ナースが3フロアで1人の配置ですから、常に移動してしまって、タブレットで情報を見られるのでどこにいても状態がわかる。3人目は服薬の調整をドクターとしたいという人に、抗精神薬を一旦切って眠りはどうかとみたら、2日目くらいから夜間に動き出してしまうようになってしまい、薬をやめてしまうと覚醒が増えてしまうことがわかって、薬を元に戻した。こういう機器を使うことで人だからこそ判断するべきことがより広がったのは大きいですね。

▷ロボットはあくまで人的補助であって、補助をした上で人が何ができるかという論争がちゃんとできないと意味がない。ロボットだけでは変えられないですよとロボットに携わっている人がそう言っていたのは意味深いなと思います。見守りが増えれば増えるだけ、センサーが異常をお知らせしてくれれば、それ

## 「ウェルフェアイノベーション」の好循環に向けて

この冊子を手にとられたみなさんの経験の中には、モノの活用により介護福祉業界に新たな活力と社会的価値を創造していくことにつながりそうな新しい工夫のヒントがいくつもあるかと思えます。超高齢社会の中で、新たな製品・サービスの活用シーンはますます増えていくでしょう。その一つ一つのシーンに、新たな工夫の種があるはずです。

そこで、この冊子を読んでみて、みなさんがお持ちの経験や工夫で、共有できるかもしれないと感じたことがあれば、それを誰かに話してみてください。そして、誰かと一緒にそれを書いてみてください。自分たちなりの「ことば」を表現してみるのです。

さらに、皆さんが日々行っている工夫や、誰かと話し合っただけで感じたこと、多様な主体との共創活動で良い影響があったことを、経験談として、ぜひ私たちにお送りください。私たちは、今後も、みなさんと一緒に知恵を寄せながら、「ウェルフェアイノベーション生み出す」ための「ことば」を育てていきたいと思っています。

川崎市経済労働局次世代産業推進室ウェルフェアイノベーション担当

郵便：〒210-0007

川崎市川崎区駅前本町 11-2 川崎フロンティアビル 10 階

メールアドレス：28ziseda@city.kawasaki.jp

## 謝 辞

本書をまとめるにあたり、様々な方にお世話になりました。  
特に、下記の皆さんには、インタビューに御協力いただき、  
心から感謝し、ここに記させていただきます。

医療法人社団幹人会老健菜の花 大塚恵利子さん、夏海啓さん、中川泰秀さん  
医療法人社団龍岡会 大森順方さん、柏倉晃子さん、大谷梓さん、小櫃あゆみさん  
株式会社意欲支援パートナー 若山克彦さん  
株式会社ケアネット 今川貞治さん、内田美由紀さん  
株式会社 SOMPO ケアネクスト 杉山幸司さん  
社会福祉法人一廣会金井原苑 依田明子さん、他皆さん  
社会福祉法人海光会海光園 長谷川みほさん  
社会福祉法人正吉福祉会世田谷区立きたざわ苑 岩上広一さん  
社会福祉法人照陽会みんなと暮らす町 広嶋稔之さん、戸中功さん

また、パターンの作成に多大なるご協力をいただいた  
大和ハウス工業株式会社新倉昭人さん、小川活樹さん、他ロボット事業推進室の皆様、  
プラス株式会社ジョインテックスカンパニー宮崎英基さん、中村英さん、田代悦子さん、  
社会福祉法人海光会長谷川みほさん、  
株式会社インターネットインフィニティの皆様、  
株式会社クリエイティブシフト正井美穂さん、阿部有里さんにも感謝いたします。  
みなさん、どうもありがとうございました。

# Welfare Innovation Patterns for Users

高齢者施設での人とモノとの関係性を考えるパターン・ランゲージ

2018年3月20日 Ver.1.00 発行

発行：川崎市経済労働局次世代産業推進室

〒210-0007

川崎市川崎区駅前本町11-2 川崎フロンティアビル10階

メールアドレス：28ziseda@city.kawasaki.jp





Colors, Future!

いろいろって、未来。

川崎市