

第12回 人口減少地域の介護事業(前半)

社会福祉法人新生福祉会は広島県尾道市で、特別養護老人ホーム、訪問介護、デイサービスなどを運営。昨年11月に東京都足立区に特養をオープンした。瀬戸内地方から首都圏への進出。その背景や法人の取り組みについて山中康平理事長に聞いた。

社会福祉法人新生福祉会 山中康平理事長



高橋 なぜ東京にも事業を
展開することになったの
しょうか？

山中 我々が介護事業を展
開している島では人口が8
000人ほどで、介護需要



ロボテ高橋健一社長



東京外国語大学卒業。米国留学後、ユニバーバなどで経歴を積み、父親の病をきっかけに、高齢期における社会課題の解決を志す。ベネッセスタイルケアの企画経験を経て2014年にアカリエを設立。21年に、同社の「HRモンスター」事業など分社化、robotte(ロボテ)を設立した。

高橋 大阪や広島など他の
選択肢はありましたか？

勤務中職員、自動で「一覧表示」
「探す手間軽減した」8割

アイホン(名古屋市中)は高齢者施設、病院向けに電話帳アプリ「Care Rings Contact」を展開している。ログインすると勤務中の職員だけが一覧表示されるため、連絡したい相手を探す手間を削減。通話・テキストメッセージ(全角32文字以内)を送ることができ、職員間の連絡・情報共有を円滑にする。



営業推進部 医療・介護市場担当 峰田哲朗担当課長

アイホン

同アプリのステータス表示機能により、対応可能な場合は緑、対応不可の場合は赤、休憩中などはグレーで表示し、連絡先の相手の状況を確認可能。連絡したい相手が対応不

可や休憩中などの場合は折り返し「たすい」という固定メッセージや、任意のカスタムメッセージを送ることで簡単な用件を相手に残せる。

顔写真を登録できるため、顔写真を確認してから連絡をすることが、新入職員・非常勤職員も利用しやすい。部署ごとの検索ができる「所属」、頻繁に連絡を取る人に対しての「お気に入り」、固定番

号を設置している部署などの「拠点」からも検索が行える。クラウドサービスとして提供される管理パネルは、WEBブラウザ対応のためインストール作業が不要。管

理パネルよりクラウド上に保管されている設定情報、電話帳の情報を編集することができ、CSVファイルを使用し一括でデータのインポート・エクスポートが行える。パソ

コンからもログイン状態を確認することができ、勤務中スマホを使用しない職員もパソコンから相手を探すことができる。

営業推進部医療・介護市場担当の峰田哲朗担当課長は「電話帳アプリで円滑なコミュニケーションを取ることで、職員が孤独を感じることなく業務ができるようになる。また、生産性向上、タスク・シフトにも貢献でき



導入施設へのアンケート調査では、「業務改善を実感した」が96%、「施設内にいるはずの職員を探す時間が軽減を実感した」が82%、「1日あたり30分以上の業務削減効果を実感した」が34%の結果が出たという。料金は管理パネル利用料が年間1事業所あたり3万円(税別)、1アカウントあたり月額200円(同)。

商材・サービス

瀬戸内から東京へ 挑戦と課題

小が続いている現状については、若い人たちが魅力を感じにくいと思いませんか？
山中 確かに事業縮小は避けたいものですが、逆にその困難を前向きに捉えて進む姿勢こそが重要なのかなと思います。
高橋 現在、東京での活動はマーケットの改革が主で、職員を呼び寄せることはまだ検討していません。理解が難しいでしょうか？
山中 はい、最初は東京から広島に人材を移動させることを考えていましたが、それは少々難しく感じました。
高橋 広島と東京それぞれの施設は独自の考え方をもち、東京では施設の存続と将来的な利益を考え、一方広島では介護事業の保護を重視しているということでしょうか？
山中 そうですね、それぞれ異なる課題があります。高橋 海外からの人材受け入れについて運営上、どのような課題がありますか？
山中 シルバー人材の活用は必須ではありませんが、すでに60歳以上の職員が多く、体力的な限界も感じています。そこで、技能実習生の受け入れを始めました。初めて採用したのは17年で、タイから2人。その後、インドネシアも含めて法人全体では現在40人ほどの外国人が働いています。全体の職員数に占める外国人の割合は東京の施設では約4割、広島では約3割です。特に特養では外国人人材に大いに貢献していただいています。
高橋 海外からの人材受け入れについては、マニュアルや手順書の整備です。具体的に、私たちは外国人職員の日本語レベル向上を支援しています。明確な基準を示し、その達成に応じて給料を上げる仕組みを設けています。
山中 一方で、外国人職員のコミュニケーション能力が重要だと感じます。職員間や利用者との円滑なコミュニケーションには不可欠です。また、職員の意欲には個人差があります。同じように日本人職員でも、努力家とそうでない人がいます。それは外国人職員にも言えることで、問題は彼らにではなく、受け入れ体制や教育システム、法人内のルール作りにあると思います。私が最も注意を払っている部分は、マニュアルや手順書の整備です。具体的には、私たちは外国人職員の日本語レベル向上を支援しています。明確な基準を示し、その達成に応じて給料を上げる仕組みを設けています。