特別連載「介護付きホーム選びの新基準」 vol.1

経営トップが語る。「アズパートナーズの現在地」

「ICT、IoTを活用して介護現場を効率化したい。それが実現できれば、今まで以上にスタッフが、ご入居者とふれあう時間を創出できる」

増え続ける介護施設。「24看護」「お看取り可」――。各社が、特定スペックの充実にしのぎを削っています。しかしながら、ここにきて社会全体に「介護の在り方は、十人十色」「高齢者の生き方も、100人いれば100通り」という考え方が広がってきました。私達は、今、介護付きホームをどんな基準で選べばよいのでしょう。介護付きホーム（介護付有料老人ホーム）を運営する「アズパートナーズ」の代表取締役社長兼CEOである植村健志さんに、お話を聞きました。

紙面企画：高林亮輔（あいらいふコンテンツ推進室営業企画部）。撮影：坪田彩。構成：あいらいふ本誌特集取材班

ライバル会社の役員さえ驚く、「アズハイムの介護の現場」における明るさの理由とは？

――他の介護付きホームの運営会社の役員さんとお話をしていても、「アズハイムのホームの現場は、雰囲気が明るい」という声をよく耳にします。その明るさの理由の1つとして注目されているのが、「EGAO link（エガオリンク）」です。スマホ1台で、介護記録の入力やご入居者の見守り、コール対応ができる介護業務効率化のシステムで、1日あたり17時間、スタッフ2名分の労働時間の削減を可能にするものと聞いています。

これを導入したのは、そもそも、どのような考えからなのでしょう。

植村健志（以下、植村社長） スタッフが、笑顔でご入居者と向き合うためには、ゆとりが必要です。そのゆとりを生み出すには、業務負担の軽減が不可欠です。

介護の質は維持向上しつつ、従来の10人分の仕事を8人で行っても、一人ひとりが、さらにゆとりを持てるようにしたい。ICT（情報通信技術）、IoT（モノのインターネット）を駆使することで、それが実現できると考えました。

――ベッド上のご入居者の睡眠状態をモニタリングできるセンサーや介護記録システムなど、複数のメーカーの機器を連動させ、スマホで一元管理するという発想は、どのようにして生まれたのでしょうか。

植村社長 介護の現場における業務で、何に時間がかかっているのかを、まず徹底的に検証した所、1つのホームについては、ご入居者60～80名分の介護記録、そして夜間の定期巡視の負担が大きいことがわかりました。

すべての居室を2～3時間おきに見まわるのは、スタッフの負担が大きいだけでなく、ご入居者の睡眠の妨げになることもあります。睡眠状態をセンサーで把握できれば、眠っている方の居室に立ち入らないようにすることができますが、例えば、巡視中のスタッフがそのセンサーの情報を確認するためには、いったん事務室に行ってセンサーにつながっているパソコンを開かなければなりません。

現場の感覚としては、それが手の中にあるスマホで確認できれば圧倒的に便利です。介護記録にしても、システムを使うならスマホでその場で入力できた方がよいはずです。

現場のスタッフは、PHSや筆記用具、タブレットなど常にたくさんのものを持ち歩かなければならない状態でした。それを単純に「1つにまとめたい」と、メーカーの側に相談したのです。

最初は、協力企業4社が一様に「難しい」という回答だったのですが、検討を重ね、最終的に、この「EGAO link」ができ上がりました。

「介護の現場に不可欠なのは、『ゆとり』。それを率先して、つくってまいります」

株式会社
アズパートナーズ
代表取締役社長 兼 CEO
植村 健志

早稲田大学卒業。上場デベロッパーにて共同住宅開発に従事。東証一部上場企業の常務取締役を経て、2004年アズパートナーズを創業。代表取締役に就任。首都圏を中心に、介護付きホーム（介護付有料老人ホーム）などの高齢者ホームと在宅事業デイサービス等の運営を行う。一般社団法人全国介護付きホーム協会副代表理事も務める。

現場の「無理です」の声に、どう向き合ったのか

――実際に導入するにあたっても、ご苦労があったのではないですか。

植村社長 例えば、夜勤を3人から2人に減らすとなれば、その時点で現場からは必ず反発が起きます。「3人でも負担が重いのに2人ではとても無理だ」と感じるのは当然のことです。そこで、このシステム導入によって、夜間にすべての居室を見まわる必要がなくなることなどを、丁寧に説明していきました。そして、「昔ながらの記録のやり方が正しいはず」「ご入居者と向き合えなくなるのでは」といったスタッフの意見や疑問にも、すべてに向き合って、1つず

つクリアにしていくことで、スタッフの理解と納得を得ることができました。今では、「このシステムなしでは、ケアができない」という声も聞きます。

――スタッフに時間のゆとりが生まれ、その時間をご入居者の生活リハビリに活用することで、ご入居者のADL（日常生活動作）が向上したり、身体状態のデータをもとに的確なケアができるなど「EGAO link」の導入によりさまざまな効果が出ているそうですね。こうしたシステムを活用していることは、働く側にとっても魅力であり、人材確保の面でもプラスなのではないでしょうか。

植村社長　ここ最近では、毎年100名以上の新卒者を採用していますが、説明会などの機会に「EGAO link」の話をすると、学生達の目が変わります。

「介護の仕事は、大変」というイメージが強く、また、大変であることを美徳とする風潮がありますが、それには違和感があります。介護の分野でもICTやIOTを活用して業務を効率化することは可能で、それによって、むしろ、ご入居者とふれあう時間をつくることができます。そう話すと、本当にこの仕事をしたいと考えている学生達の心に響くようです。

「新卒者は、採用するだけでなく、長く働いてもらいたい」

――新卒者の採用と育成に力を入れているのも、御社の大きな特徴の1つですね。

植村社長　新卒者に一から私達のケアの考え方やサービス理念を学んでもらうことで、その個人にも、組織全体にも、それが浸透しやすくなりますし離職も少なくなります。

採用担当者も全員、新卒入社でなおかつ現場を経験している者にしています。彼らは、現場の楽しさや大変さも知っているし、「介護の仕事に就くことを周囲から反対されている」「夜勤などが心配」といった学生の悩みや不安もよくわかるので、学生に対しても説得力を持って話をすることができます。

――入社後も、「何年後には、どうなれるか」といった具体的なキャリアパスを示すなど、長く働くためのフォローアップも丁寧に行っていますね。

植村社長　育成を現場の長に任せきりにするのではなく、入社後も新卒採用担当チームのメンバーが定期的にフォローする体制をとっています。

現場でも指導役として先輩のメンターがつきますが、本社のスタッフも常に関わり、社内で多様なメンバーと話ができる機会をつくることが大切だと思っています。

毎日、現場で仕事をするだけでは煮詰まってしまうと思うので、本社で研修を行う際は、最後の1時間はフリー・ディスカッションの時間にして、私も、そこに参加して、直接悩みを聞いたり、「こんな会社にしていきたい」というビジョンを語り合ったりしています。こういう時間があると、この会社にいる意味や意義をより強く感じることができると思います。

また、本人のキャリアプランなどに合わせて、現場から本社への異動の希望なども出しやすいシステムにしています。

――現状での課題は何でしょう。

植村社長　現場で専門性を磨きたいという人には、それに応えられるようにしていますが、一方で、新卒入社でマネジメント業務に意欲を持つ人がもう少し増えてほしいと感じています。将来的には、展開するホームのうち半分のホーム長は新卒入社の人材になることを期待して、育成に努めていきたいと思っています。

「見学時に見ていただきたいのは、『個々のホームに流れる空気』」

――現在、ホーム選びをしている、私達の読者に向けてアドバイスをお願いします。例えば、ホーム見学の時には、どんなところに着目したらよいでしょう。

植村社長　ホームに流れる空気を感じてほしいと思います。スタッフが息切れしながら、眉間にしわを寄せて働いていれば、あるいは、ゆとりを持って穏やかな気持ちで働いていれば、それが自ずと空気にあらわれるものだと思います。

私自身も、いろいろなホームを見てきて、入ってすぐに感じる雰囲気がとても重要だと感じています。アズハイムでは、建物のデザインの面でもご入居者が暮らす「家（ホーム）」であることを意識して、ご家族が訪れた時に「ほっ」と安心していただけるような空間づくりをしています。

設立18年目。「発信力のある会社であり続けたい」

――設立18年目を迎えましたが、今後、目指していきたい点は何でしょう。

植村社長　ICTやIOTの活用などを含め、発信力のある会社であり続けたいと考えています。また、展開エリアとしては、東京の都心や地方の中核都市も視野に入れています。

ホームの増加などにより、今は、お客様がホームを選ぶ時代になっていると感じています。現状では、介護施設の種類などがわかりにくいという制度的な問題がありますが、より選びやすくなるよう変わっていくべきだと考えています。

そこで、私達は選ばれるホームにならなければなりません。そのために、「アズハイムを選んでよかった」という評価を1つでも多く獲得し、それを積み重ねていきたい。そして、「アズハイムの何がよいのか？」という問いに対しては、何よりも「スタッフがよい」と言われるホームでありたいと思っています。

――ありがとうございました。

（文責：本誌編集部）

スマホ1台で、介護記録の入力やご入居者の見守り、コール対応ができる「EGAO Link」

本社所在地は、かつての有楽町から、学生の街、御茶ノ水に移された。「少しでも、新卒者に溶け込みやすい会社であろう」という同社の配慮を感じる（同社の受付近くで、新卒の採用チームのメンバーと談笑する植村社長）

（イラスト：ROCOCO Creative）