NTT DATA
株式会社NTTデータ経営研究所

Lighting the way
to a brighter society

大阪府介護生産性向上支援センター
伴走支援プログラムDAY５（成果報告）

医療法人アエバ会　老人保健施設すこやか生野
ケアズコネクト導入の取り組み報告

2025年３月11日

【事業所名】 医療法人アエバ会　老人保健施設すこやか生野

© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

01　事業所概要

02　取組概要・流れ

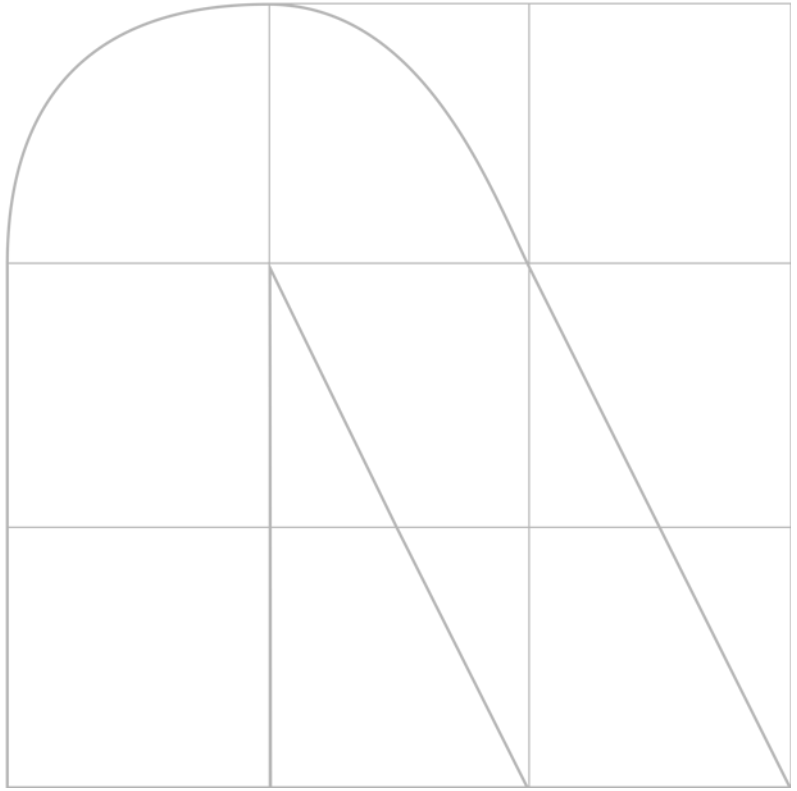
03　取組結果・成果

04　取組のまとめ

© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

01

事業所概要



© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

01　事業所概要

医療法人アエバ会
　老人保健施設すこやか生野
　（大阪市生野区）

施設区分：超強化型
　　（令和4年10月移行）

入所定員（ショート含）
　17床×3フロア　計51床
　自立支援介護
　P－WALK、パワーリハビリ

通所リハビリテーション
　　＜3－4時間型＞

訪問リハビリテーション

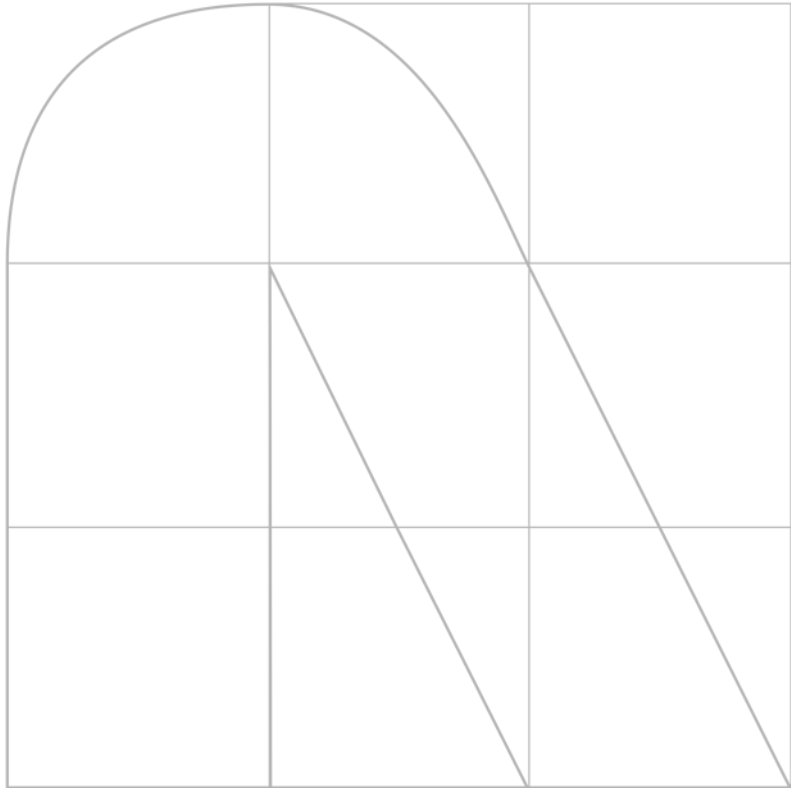
フロア案内

6階	・機能訓練室 ・居宅介護支援事業所
5階	・療養室（個室1室・多床室4室） ・談話室　兼　食堂
4階	・療養室（個室1室・多床室4室） ・談話室　兼　食堂
3階	・療養室（個室1室・多床室4室） ・談話室　兼　食堂
2階	・通所リハビリテーション ・食堂
1階	・事務室　・診察室 ・浴室（一般浴・リフト浴）

© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

02

取組概要・流れ



© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

02 取組概要・流れ

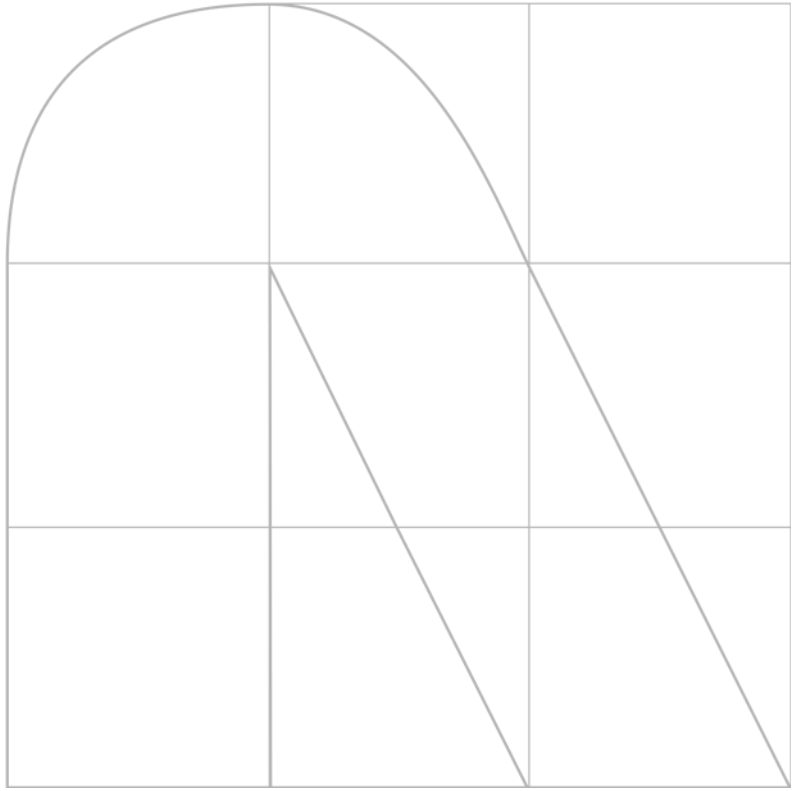
介護テクノロジー
生産性向上

	手順	進めるコツ	今回の取り組みにおける、主な実施事項・流れ	
P	手順1 改善活動の準備をしよう	□ 改善活動をするプロジェクトチームを立ち上げ、プロジェクトリーダーを決める □ 経営層から施設全体への取組開始のキックオフ宣言をする □ 外部の研修会を活用する	• 情報収集 • プロジェクトチームの立ち上げ	5・6月
P	手順2 現場の課題を見える化しよう	□ 「課題把握シート」「気づきシート」から課題を抽出する □ 「因果関係図」「課題分析シート」により課題を構造化する □ 「業務時間見える化ツール」により業務を定量的に把握する	• 気づきシートの収集 • 緩やかな因果関係図の作成 • 課題解決の道筋の文章化の作成	7月
P	手順3 実行計画を立てよう	□ 考えられる取組を出し合い課題解決までの道筋を描き、「改善方針シート」で整理する □ 「進捗管理シート」において成果を測定する指標を定める	• 各部署長に向けたキックオフ • メーカとの打ち合わせ • 導入計画書の作成 • メンバーの役割分担の決定	8-9月
D	手順4 改善活動に取り組もう	□ まずはとにかく取り組み、試行錯誤を繰り返す □ 小さな改善事例を作り出す	• 全体に向けたキックオフ • 導入準備 • 手順書・マニュアルの作成 • テクノロジーの活用　　・ 小さな改善事例の共有	10-12月
C	手順5 改善活動を振り返ろう	□ 「進捗管理シート」により予め定めた成果指標や観察のポイントを確認する □ 上手くいった点、いかなかった点を整理する	• KPIの測定（目標値vs実績値） • 目標値と実績値に差異が生じた際の要因等の検討	12-2月
A	手順6 実行計画を練り直そう	□ 上手くいった点、いかなかった点について、分析を加える □ 他の取組も含め、実行計画に修正を加える	• 要因に対する対応策の検討 • 導入計画書/取組内容の見直し	12-3月

© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

03

取組結果・成果



© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【手順１】改善活動の準備をしよう

プロジェクト実行体制

各部門長の他、ＩＣＴに強い現場スタッフや課題となっているカンファレンスに関わる職種が参加

プロジェクトメンバー

職種・役職	プロジェクト上の役割
事務長	統括責任者
理学療法士（係長）	プロジェクトリーダー
看護師（看護師長）	研修担当・入所運用ルール担当
作業療法士（主任）	入所運用ルール担当・リスク検討担当
介護福祉士（主任）	入所運用ルール担当
看護師	入所運用ルール担当
通所　介護福祉士	通所運用ルール担当
施設ケアマネジャー	カンファレンス検討担当
支援相談員（係長）	研修担当・システム担当

© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【手順2】現場の課題を見える化しよう

気づきシートの収集

各部署上長に説明し、部署で気づきシートを収集 → 101枚の気づきシートが集まる！

チーム内連携・情報伝達

他職種と連携がとれていない　チーム連携が不十分
部署内連絡手段が足りず、探し回らないといけない。
介助方法やケア内容が統一できていない
現場の意見が直接上に伝わらない
情報がなかなか下りてこない
カンファレンスが長い（内容が纏まらない）

事務手続き

物品請求に時間がかかる
物品購入までの手間がかかりすぎる
物品が足りない（血圧計など）
パソコン（入力端末）が足りない　電カルキーが足りない

人員・業務量

人員が足りない　休憩がとれない　休みがとりずらい
業務が増えたのに、人が増えない
人が足りない為、ADLを上げることができない
介助や見守りが多いが、スタッフが少ない
1フロアを1人で見るのは負担が大きい
離職や急な休みの対応が大変
残業が多い　仕事量が多い　書類・記録が多い
管轄外（部署外）の仕事が多い

ケア・接遇

日中、利用者さんがなにもしていない時間が多い
体調不良者の対応が遅い
スタッフの言葉遣いが悪い

© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【手順2】現場の課題を見える化しよう

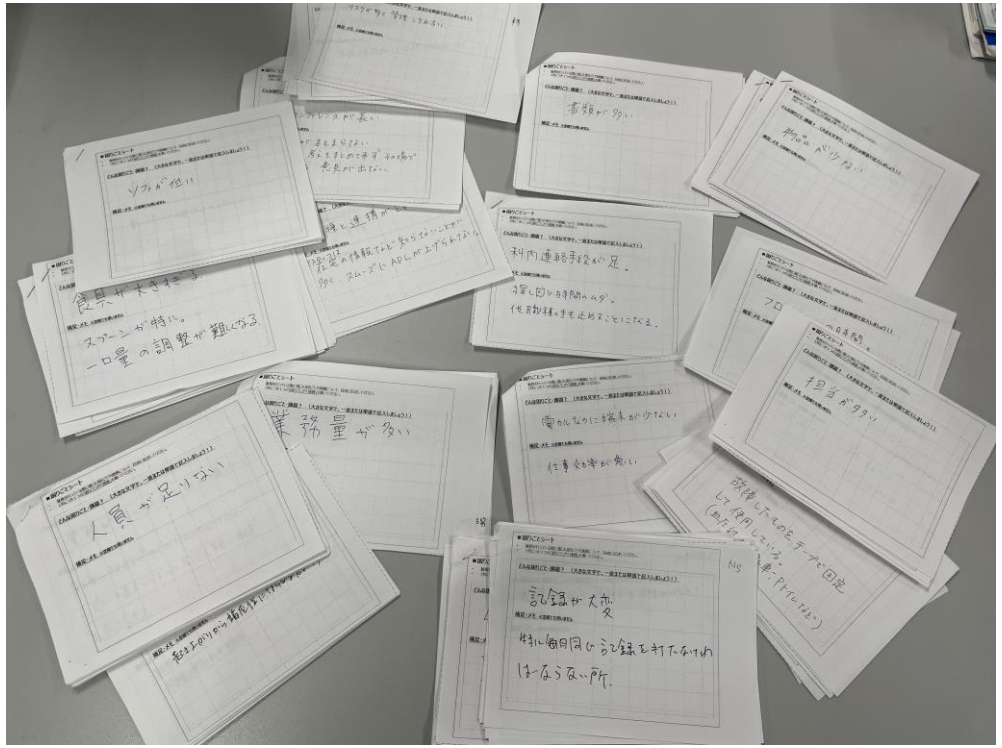
スタッフへのヒアリング

- コミュニケーションをもっと取りたい
  - 利用者さんの状況を共有したい
  - しんどいと吐き出したい
  - 心の限界
  - 世間話も大切
  - 同じ職種の人と話したい
  - 会話の頻度を増やさないと離職が増える
  - 孤独感、1人・・・
- 管理職の方たちの考えを知りたい
  - 採用活動の状況を知りたい
  - 現場だけが大変なように感じてしまう
  - PCが少ない
- スタッフ不足への悩み
  - 仕方ないと諦めている
  - 体力の限界
  - 休めない
- モチベーションを創りたい
  - 教育が大切
  - 目標をもって働きたい
  - スキルアップしたい
  - 良いサービスを提供したい
  - 専門性を活かしたい
- この施設、この仕事が好き
  - 在宅に戻られた時が喜び
  - 人生の先輩から多くを学べる
  - 利用者さんのありがとうが嬉しい

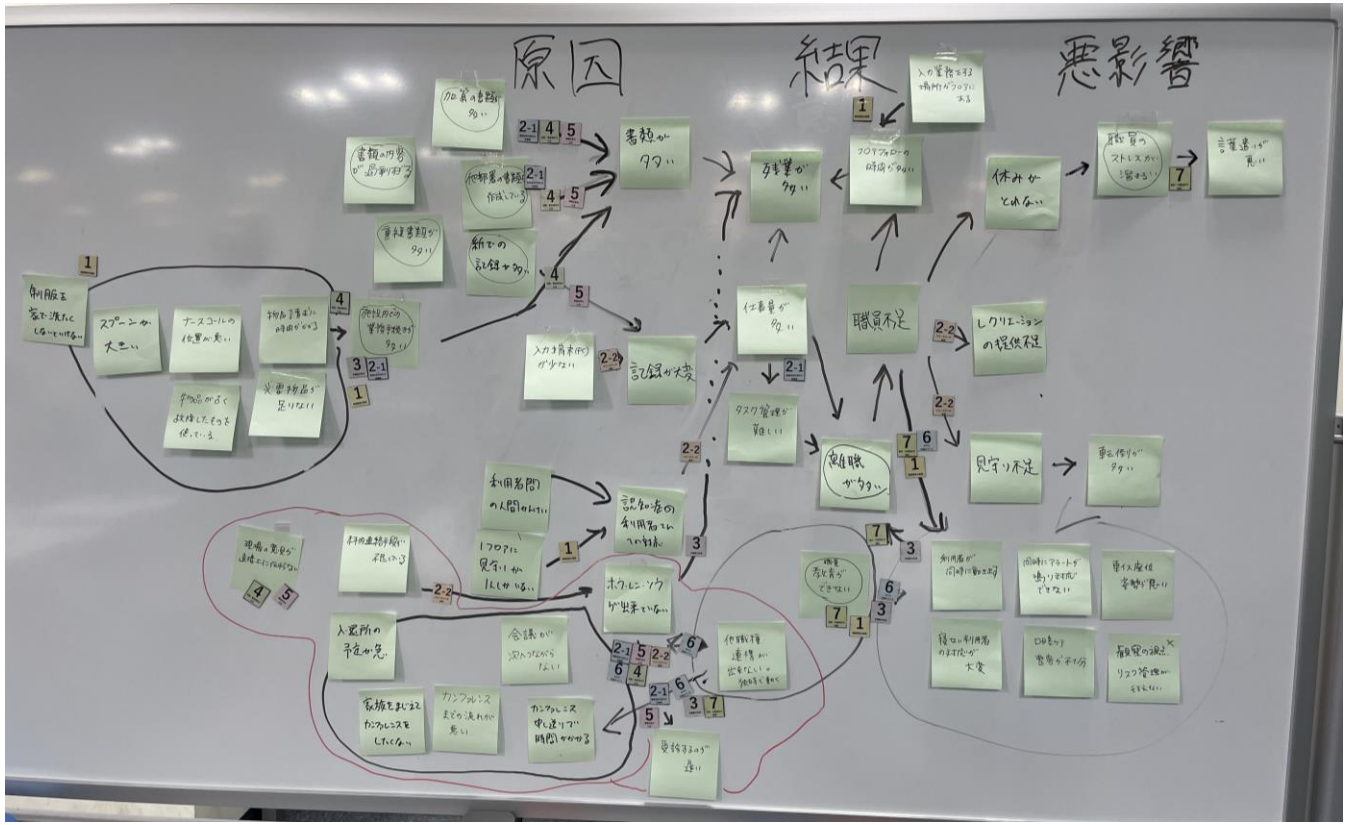
© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【手順2】現場の課題を見える化しよう

気づきシート



緩やかな因果関係図



© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【手順2】現場の課題を見える化しよう

他のスタッフ（出勤が合わないスタッフ・上長）との連絡手段がない

↓

職種間・職種内でのコミュニケーションの量と質が改善

↓

他職種連携ができていない、カンファレンス前の情報共有・検討ができていない
報連相ができていない（報連相がしにくい）
という問題が解消・軽減される

↓

短時間でよりよいケアプランの立案や統一したケアの提供ができるようになる

↓

入院する利用者様の減少に繋がる。

↓

心理的安全性が高い職場づくりを進めることで、職員の精神的な負担が減る

↓

離職率が下がる

Carez
ケアズ・コネクト
導入

© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【手順3】実行計画を立てよう

本プロジェクトの目的

介護業務支援機器を導入し、スタッフ間（施設内のすべてのスタッフの間）でのコミュニケーションを円滑にすることで、ケアの質を高め、職員・利用者様ともに人が集まるような施設運営を実現する。

現場課題と解決の道筋

職種間・職種内でのコミュニケーションや報連相が不十分であることに対し、介護業務支援機器「ケアズ・コネクト」を導入する。「ケアズ・コネクト」の活用により、コミュニケーションの量と質を改善し、カンファレンスの質が高まることを目指す。これによって、短時間でのより良いプランの立案や良いケアの提供ができるようになり、結果として入院する利用者様の減少に繋がる。また、報連相がしやすい心理的安全性が高い職場づくりを進めることで、職員の精神的な負担が減り、その結果、離職率を下げる。

導入する介護ロボット・ICT

Carez
ケアズ・コネクト

© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

Carez
ケアズ・コネクト

「働き続けたい介護現場に大切なことは何か？」

この課題に正面から向き合い生まれたのが、
介護事業に特化したチームICT「ケアズ・コネクト」。

日常課題を解決するバックオフィスシステム（勤怠管理・情報共有・コミュニケーション等）に、スタッフ定着エッセンスや、心理的安全性を高める様々な仕組みを融合しました。

スマートなコミュニケーション
基本

顔が見えるスタッフ名簿
お知らせ　チャット
フレンドチャット
利用者名簿

チームビルディング・心理的安全性
モチベーション

フォーユー（サンクスカード）
ニコカレ
社内ポイントシステム
エニアグラム

介護特化の勤怠管理
勤怠管理

タイムカード　シフト表
勤怠ワークフロー　給与計算CSV出力
常勤換算・従業者の勤務体制及び勤務形態一覧表出力
有給自動付与/5日間アラート　サービス残業チェック

全スタッフでの情報共有
グループウェア

アンケート
マニュアル・手順書
ワークフロー
カレンダー

より深い人材管理・人材開発・人事考課
タレントマネジメント

タレントファインダー　タレントボード
ボードサマリー(チーム/スタッフ別)
モチベーションビュー　面談記録
介護スキル　人事考課

ご家族との連携・ご利用者の想い
ケア

ご家族一括お知らせ
ご家族チャット
利用者エピソード
写真共有

© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【手順3】実行計画を立てよう

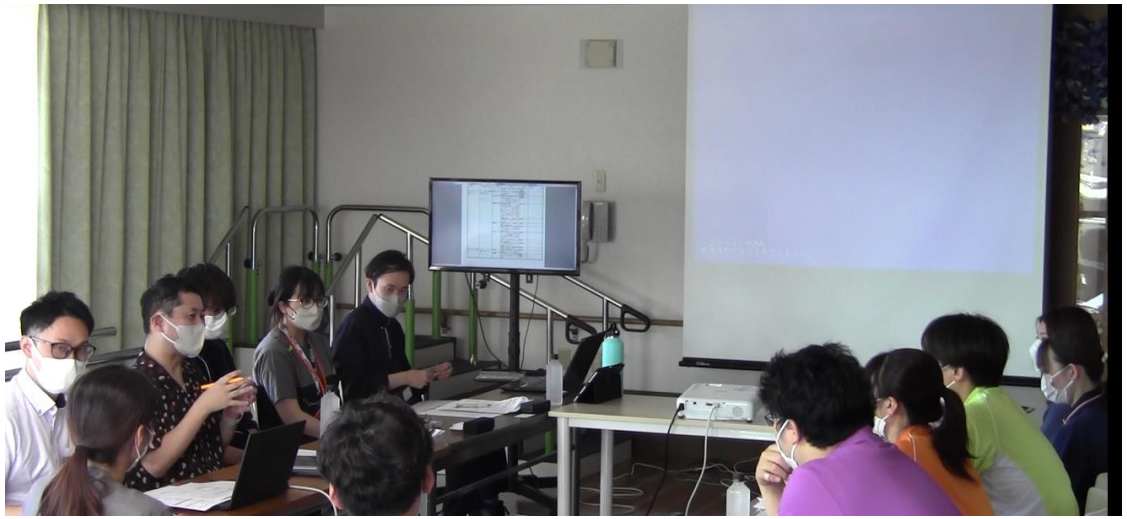
設定したKPI

	KPIを設定する文節	設定したKPI	KPIの測定方法	KPIの測定ピッチ
1	コミュニケーションの量と質が改善する	(定性)COMの質・満足度調査 (定量)お知らせ件数 チャット投稿数 フォーユー送受信件数 ニコカレ投稿数	⇒(定性) アンケート →(定量) 全てケアズデータ	⇒(定性)3カ月までは1か月に1度、3カ月以降は半年に1度 →(定量)全て毎日
2	カンファレンスの質を高める 短時間でのより良いプランの立案	(定量)カンファ実施時間 (定性)カンファ前の事前確認・満足度調査	→(定量)時間測定 ⇒(定性)アンケート	→(定量)1か月に1度 ⇒(定性)3カ月までは1か月に1度、3カ月以降は半年に1度
3	良いケア(介護・看護・リハ)が提供できる	(定量)「よいケアができた！」と感じられた際のフォーユー送信件数	→(定量)ケアズデータ	→(定量)1か月に1度
4	職員の精神的負担が減る	(定量)フォー・ユー受診件数 予定外の遅刻・早退・欠勤数 (定性)満足度調査	→(定量)ケアズデータ →(定量)勤怠システムデータ ⇒(定性)アンケート(定期アンケート)	→(定量)1か月に1度 →(定量)1か月に1度 ⇒(定性)3カ月までは1か月に1度、3カ月以降は半年に1度

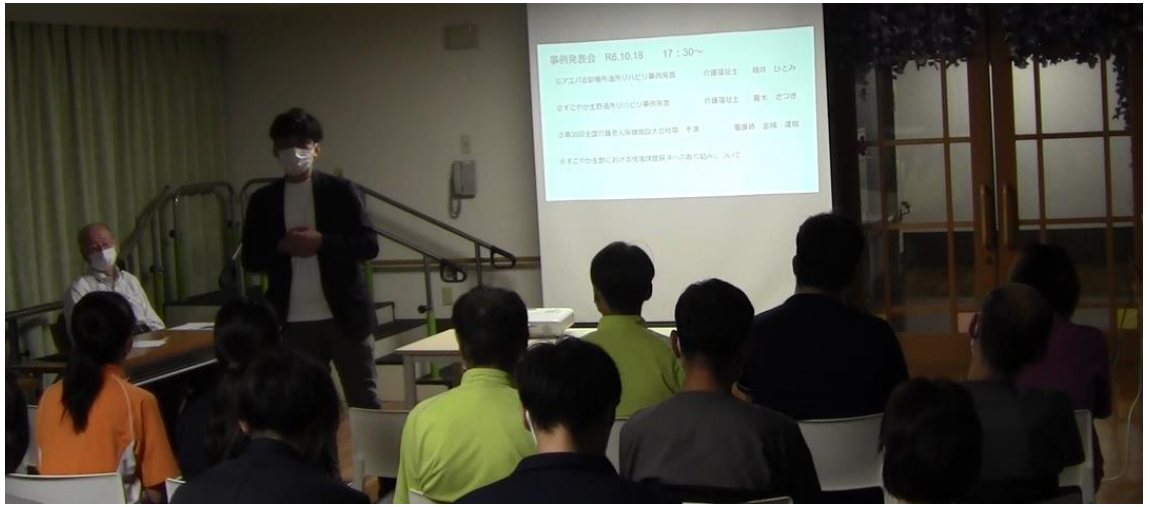
© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【手順4】改善活動に取り組もう ～導入準備～

プロジェクトメンバー向け説明会（2024.8）



キックオフ説明会（2024.10.18）



職員向け個別説明会（2024.10.24）
プロジェクトメンバーカンファレンス検討会（2024.11.2）
導入前アンケートの実施（2024.11.11～16）
試行的導入開始（2024.11.13）

© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【手順4】改善活動に取り組もう ～導入準備～

閲覧端末の準備

業務に入る前に、情報収集をおこないたい！

↓

今あるPCやタブレットでは、確認したいタイミングでできない可能性がある。。。

スマートフォン導入！
出勤時間帯など同じタイミングでのログイン・閲覧
をスムーズにするための環境を設定

© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【手順4】改善活動に取り組もう ～導入準備～

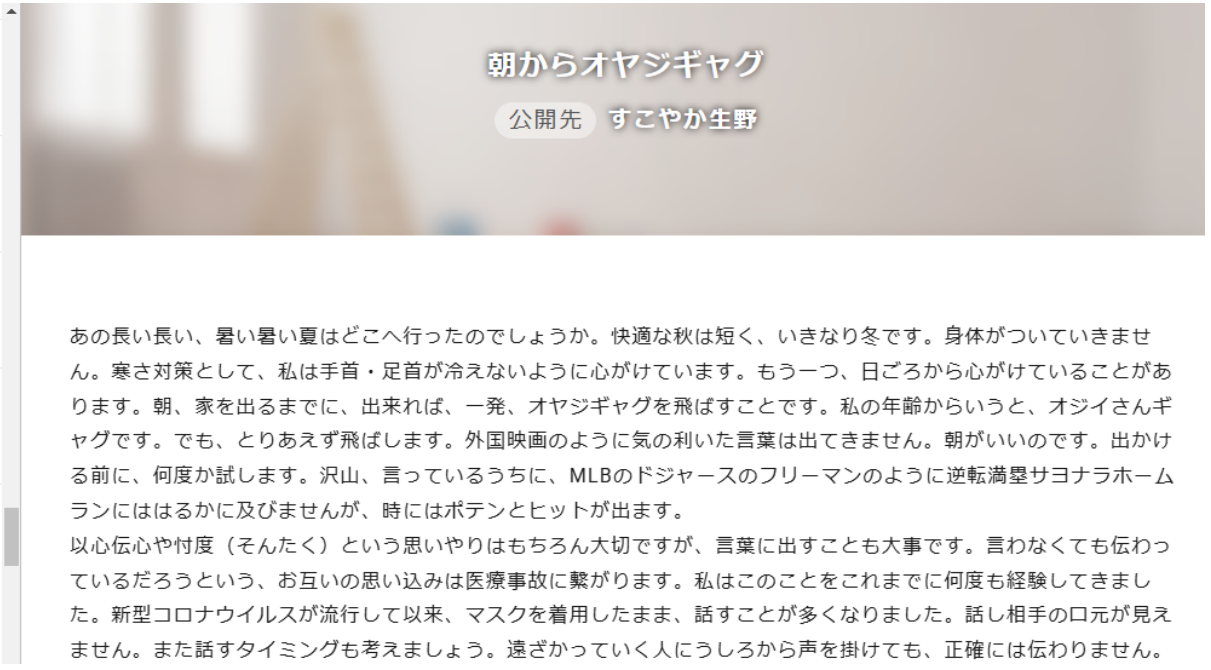
試行的導入開始（11/13～）

お知らせ機能のみを導入し、ログイン、「お知らせ」確認の定着を図る

POINT！

「重要な業務連絡」は入れない（試行的導入目的のため）
「見てよかった」と思える、小ネタを発信
毎日発信

施設長も「朝からオヤジギャグ」の
タイトルで発信



© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【手順4】改善活動に取り組もう ～導入準備～

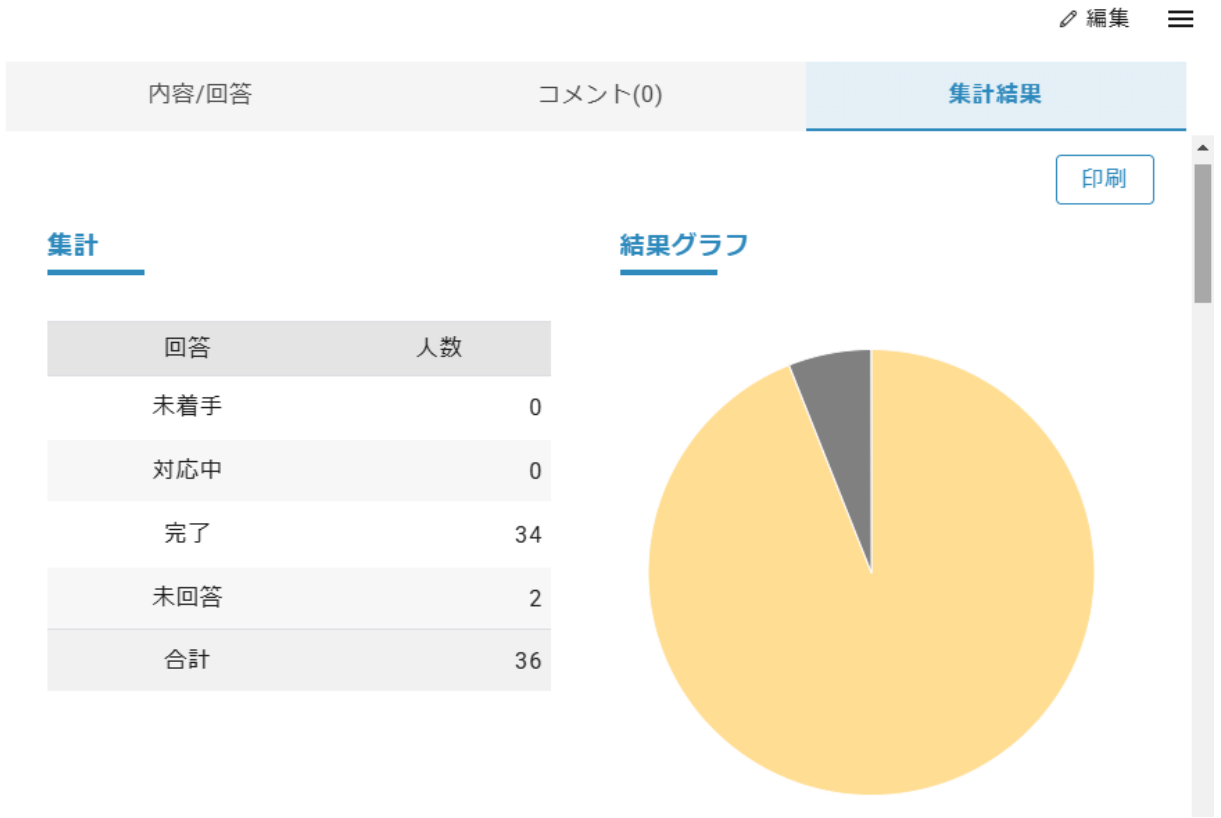
本格導入前アンケートの実施

～ケアズコネクトの「アンケート」を利用～

アンケート集計結果で、回答スタッフの確認が可能

「お知らせ」機能で、全体再周知
各スタッフに声掛け

回答率　90%以上！



© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【手順4】改善活動に取り組もう ～手順書・マニュアルの作成～

マニュアルの作成と共有

初めてのログイン
お知らせ確認
パスワード変更方法
エニアグラム・フォーユーのおこない方　など

ＩＣＴに不慣れなスタッフが多い。。。

職員向け個別説明会を、ブライト・ヴィーさんが開催！

ブライト・ヴィーさん監修のマニュアル・マニュアル動画を作成

エニアグラムやフォー・ユーは、行い方のほかに目的を共有することで理解を深める

ケアズコネクトのお知らせ機能を活用し、マニュアルを共有

© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【手順4】改善活動に取り組もう ～テクノロジーの活用～

グループチャットの活用

カンファレンス検討チームで話し合い、
カンファレンスでよいケアプランを立てるには、カンファレンスまでのコミュニケーションが大切！？

グループチャットを活用！

どんなグループがいいんだろう？

利用者様のグループチャット

各部署の担当が参加することで、多職種間でケアの内容について事前検討できるのでは、、、

部署のグループチャット

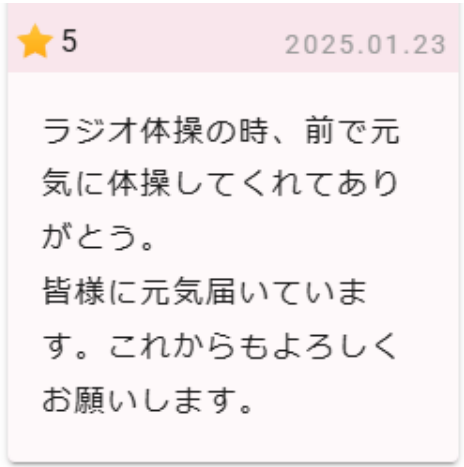
スタッフが情報を持ち寄り、部署で相談することで、部署内の議論が深まるのでは、、、

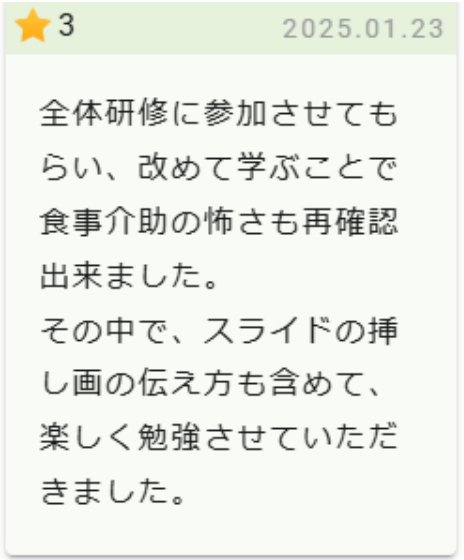
© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

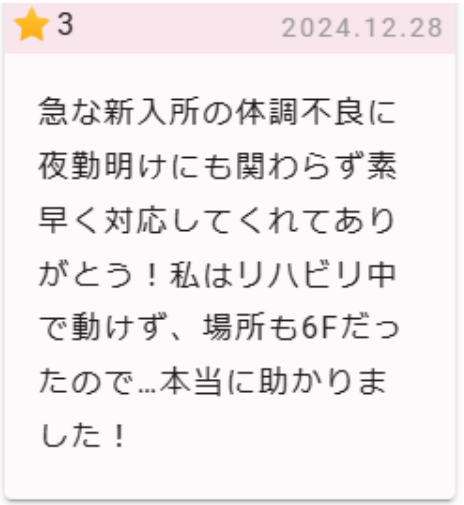
【手順4】改善活動に取り組もう ～テクノロジーの活用～

フォー・ユー開始

フォー・ユーとは、、、
「良いこと探し」を通じて、ポジティブな風土づくりをすすめる、いわゆるサンクスカード。
「孤独感を感じることがない」「風通しが良く、心に余裕がある」「チームで頑張っていると感じられる」
そのような状態を目指し、チームメンバーに「うれしかったこと」を共有。







© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【手順4】改善活動に取り組もう ～小さな改善事例の共有～

生産性向上推進委員会で、情報を共有

グループチャット数が増えた！
→ほかのグループチャットを活用する提案が出るようになる！

いつも付箋で申し送っていることを
グループチャットでできないか？

ヒヤリハットや事故報告の
報連相に活用できないか？

部署を跨いだグループを作れ
ないか（入所と通所リハ）？

家族様との面談前の情報収集
に活用できないか？

© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【手順5】改善活動を振り返ろう

チャット投稿数

グループチャットの活用を開始するも、なかなか投稿がなく、、、

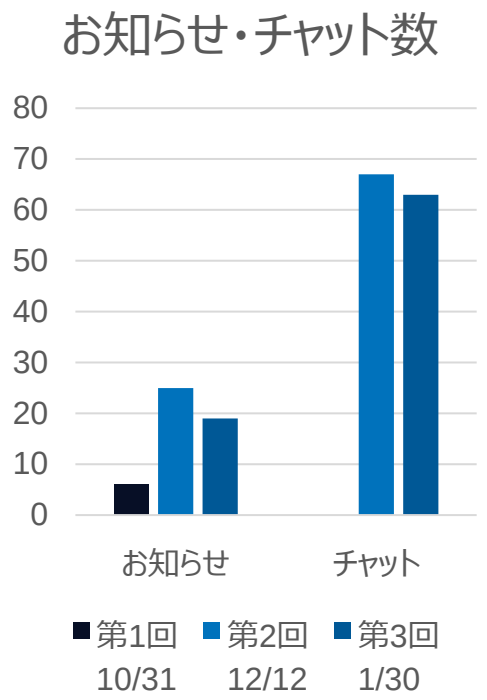
施設ケアマネジャーとミーティング
前回のカンファレンスで決まった内容や進捗の確認について投稿する

投稿数↗↗

しかし、投稿する部署に偏りが発生、、、

投稿が少なかった部署のプロジェクトメンバーとミーティング
グループチャットが必要たど感じている利用者様が異なっていた
別の利用者様のグループチャットを作成

投稿数↗↗



© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【手順5】改善活動を振り返ろう

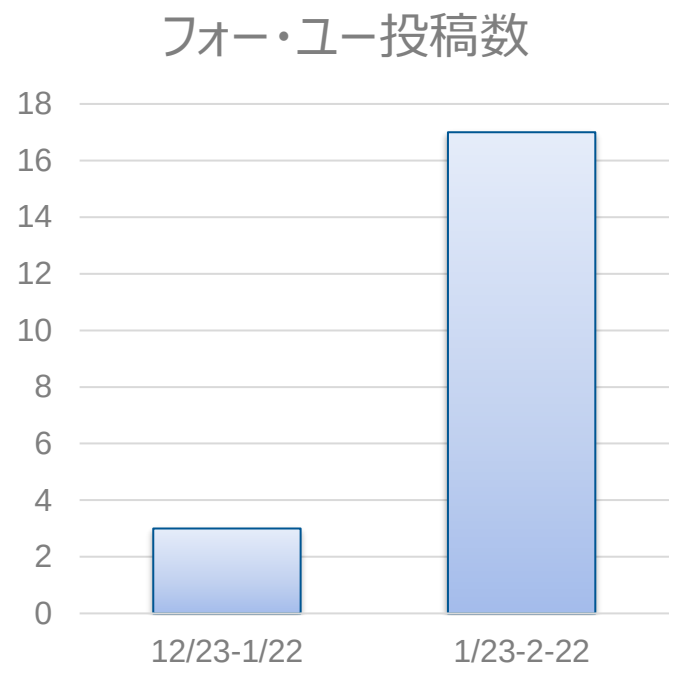
フォー・ユー投稿数

投稿する人が少ない、、、
再度「お知らせ」で投稿方法を発信するも、効果はなく、、、

事務長より部署長に向けて、協力依頼！

「お知らせ」で「フォー・ユー事例集」を発信

投稿数↗↗



© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【手順5】改善活動を振り返ろう

アンケートの実施

第1回　2024.11.11～11.22（試行的導入時）
第2回　2024.12.13～12.21（本格導入後2週間後）
第3回　2025.1.29～2.10（本格導入後2カ月後）

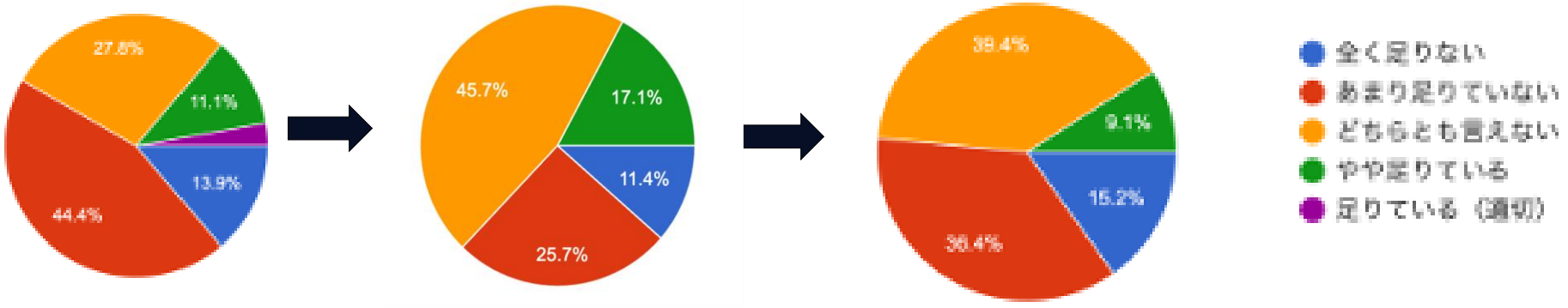
アンケート内容

コミュニケーションの質・量・満足度に関する項目
カンファレンスの質に関する項目
職員の精神的負担に関する項目

コミュニケーションの量が「全く足りない」「あまり足りていない」と答えた人が、導入後減少も約2カ月後は再度増加

アンケート結果

【コミュニケーションの質・量・満足度：全7項目】
コミュニケーションの量は足りていると感じていますか？



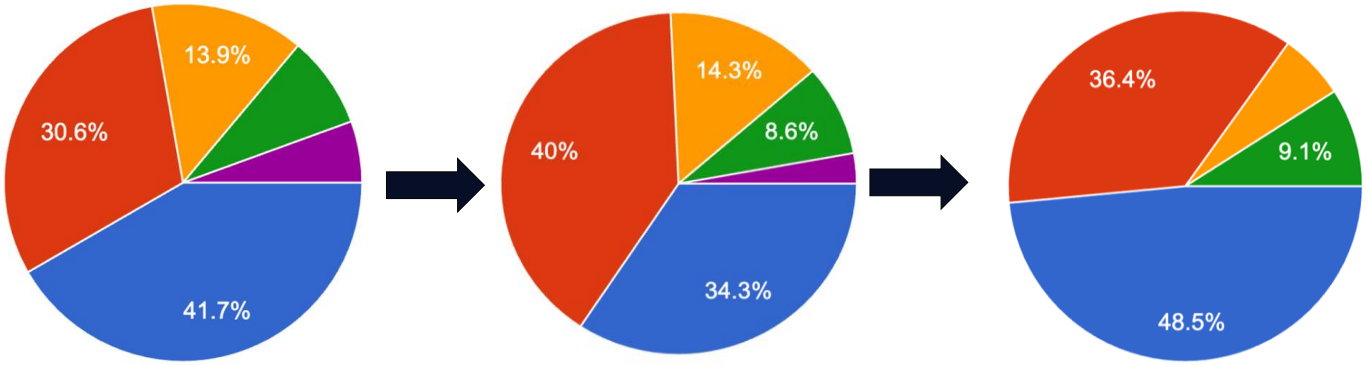
© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

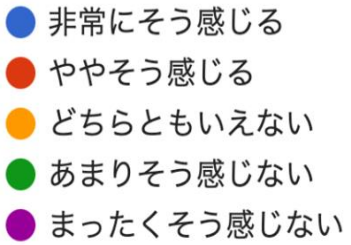
【手順5】改善活動を振り返ろう

アンケート結果

【職員の精神的負担：全8項目】

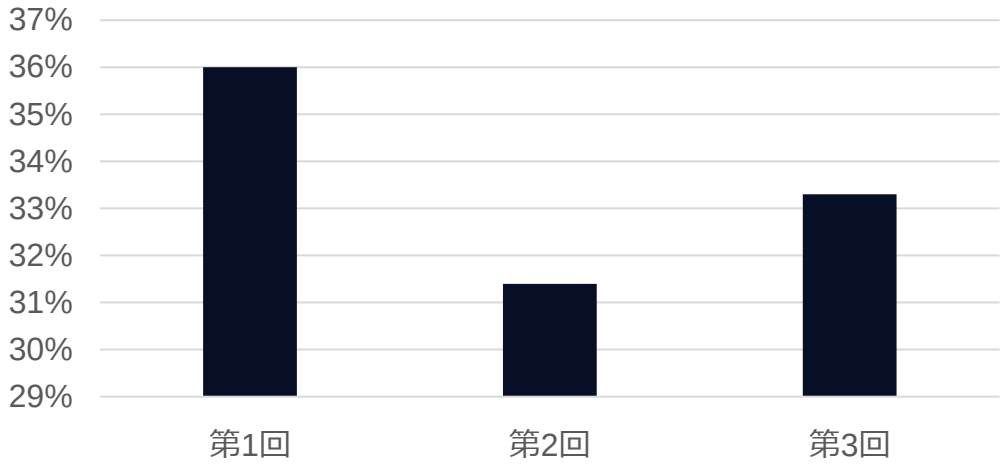
日中の業務について「精神的な負担」を感じますか？





日中の業務について「精神的な負担」を感じているている人は、導入前より増加！
しかし、精神的負担を感じる業務における「スタッフ間の連携」は減少傾向

精神的負担を感じる日中の業務における
【スタッフ間の連携】が占める割合



© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

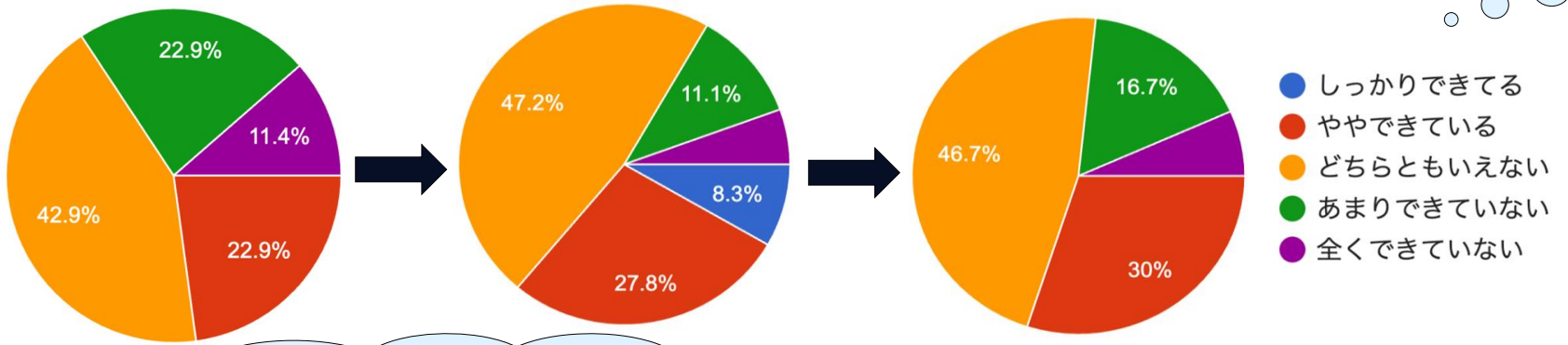
【手順5】改善活動を振り返ろう

アンケート結果

【カンファレンスの質：全7項目】

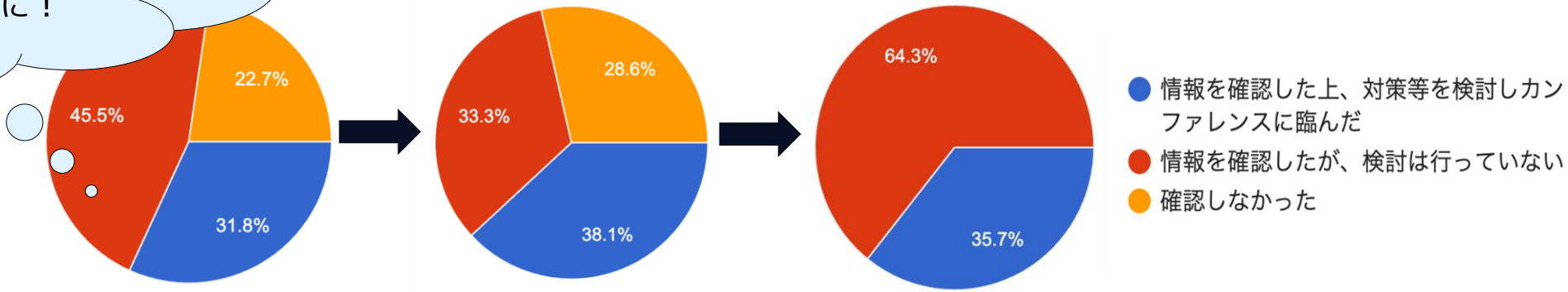
事前の情報提供は、導入後「しっかりできできている」「ややできている」が増加

カンファレンスで必要な情報提供（発信）が事前に部署内でできていましたか？



「情報を確認し検討した」人が増加
さらに「確認しなかった」が０に！

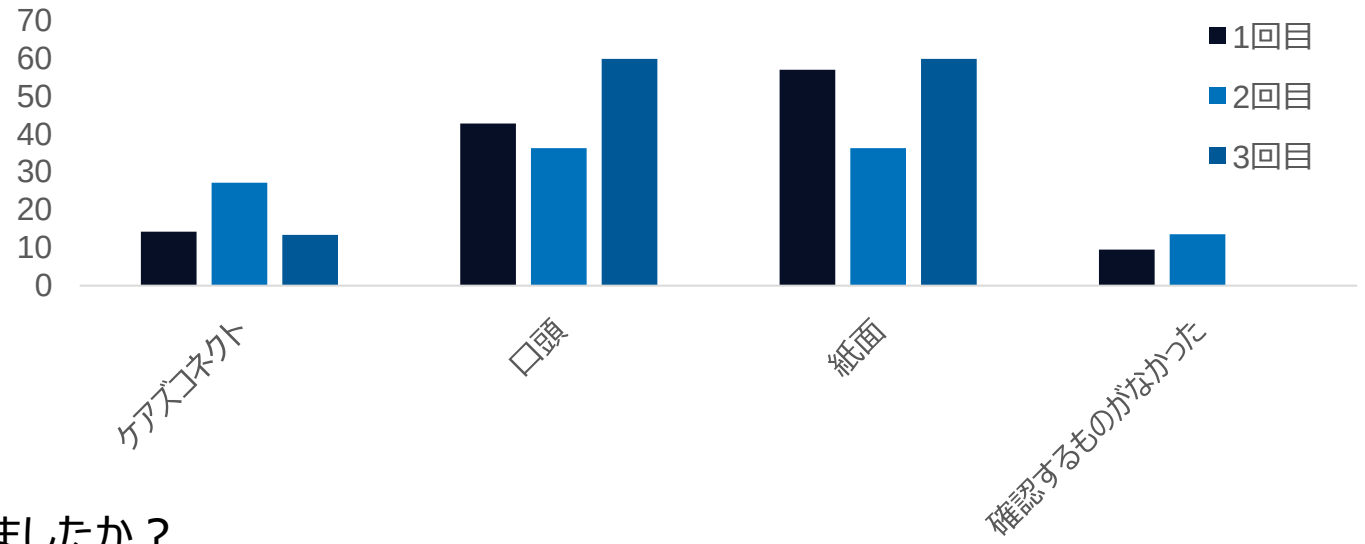
部署内で事前に情報を共有・検討してカンファレンスに参加しましたか？



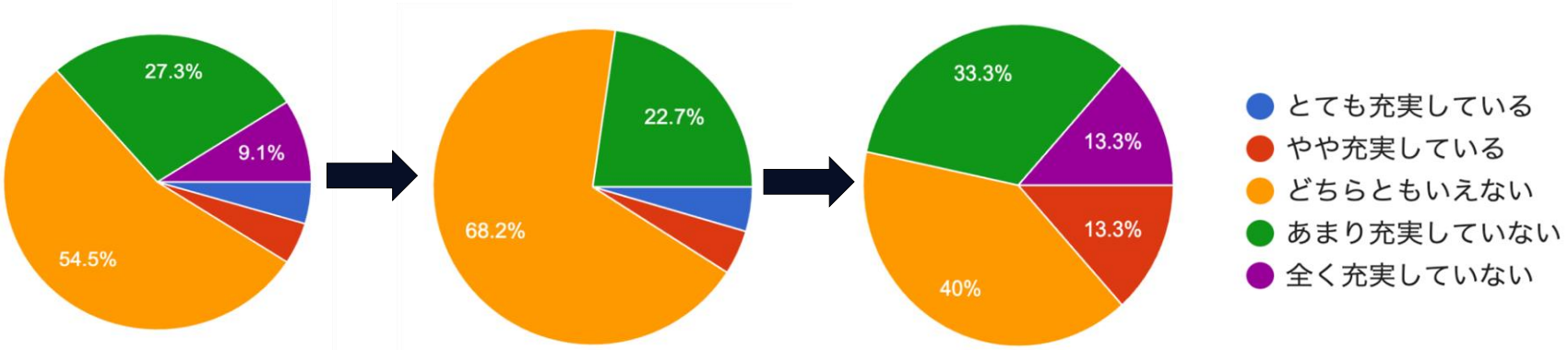
© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【手順5】改善活動を振り返ろう

カンファレンスに対して
「あまり充実していない」「全く充実していない」が、導入2週間後減少しているが、
2カ月後には導入前より増加

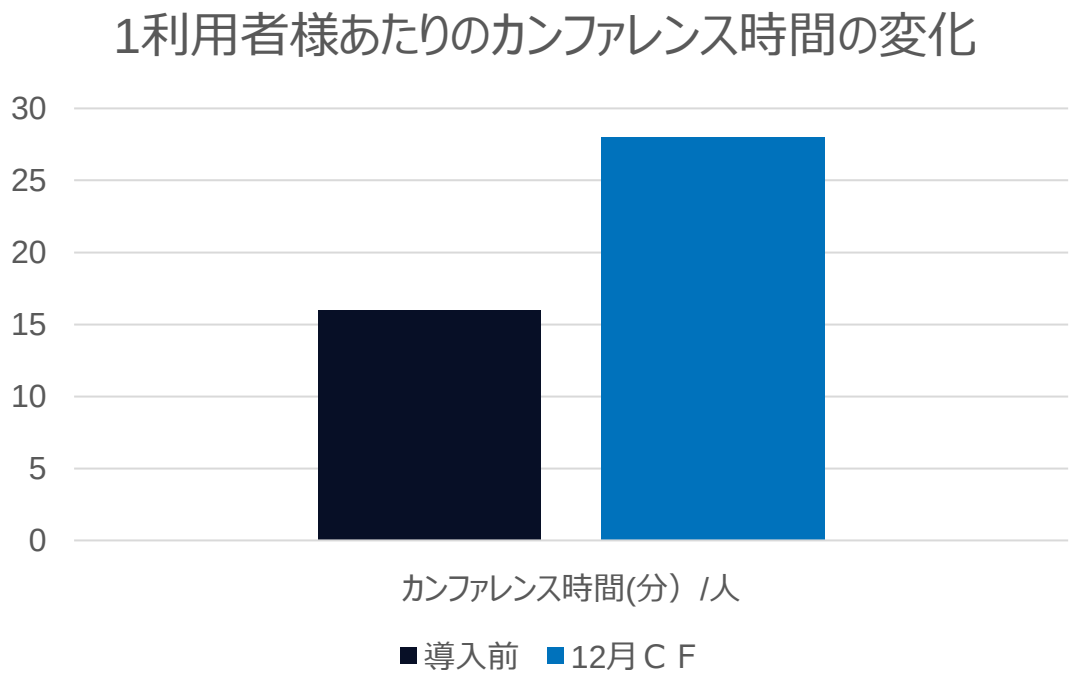


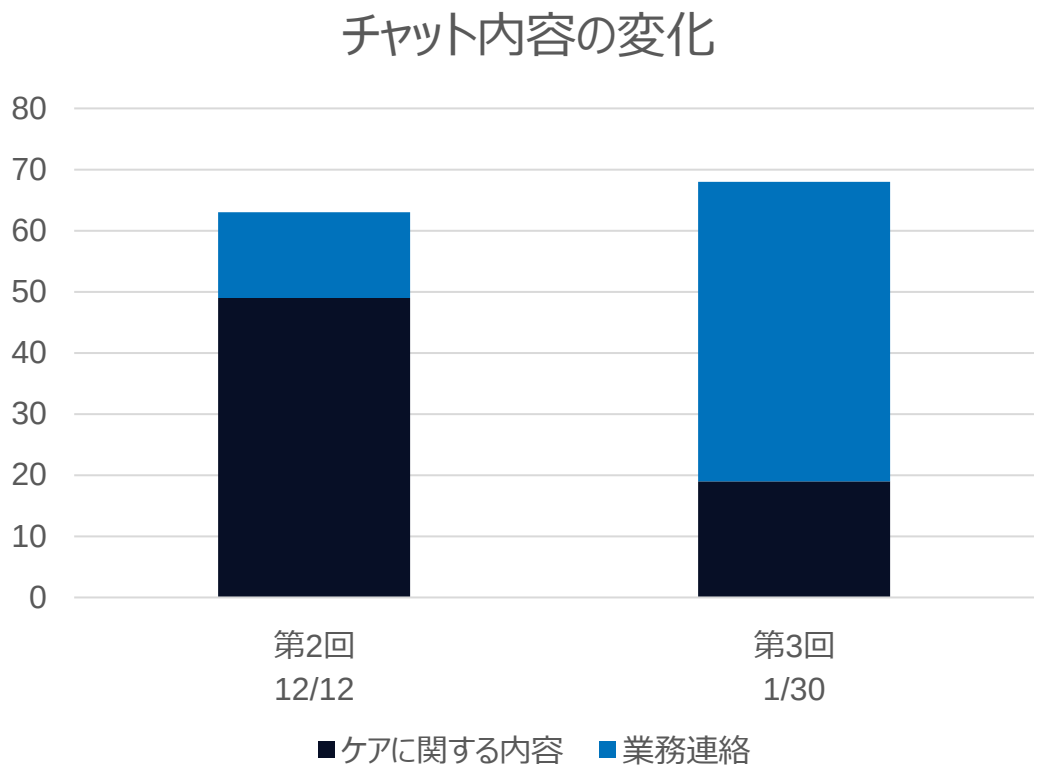
カンファレンスの内容はどの程度 充実していましたか？
（充実とは、短時間で密度の高い議論 ができたか）



© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【手順5】改善活動を振り返ろう





© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【手順6】実行計画を練り直そう

「お知らせ」「チャット」件数など多くの項目で、導入2週間後は改善が見られたが、導入2カ月後では減少に転じる項目が多くあった。

取り組み直後は、プロジェクトメンバーで話し合いをする機会が比較的あったが、減少していた。
多職種で話し合い、改善活動の振り返りを行うことが重要

導入2週間後、コミュニケーション量は増加したが、1利用者様あたりのカンファレンス時間は長くなった。
カンファレンスに対する満足度（充実度）は、導入2週間後「あまり充実していない」「充実していない」と回答した人は減少したが、導入2カ月後は増加に転じた。

短時間でより良いケアプランを立案するには、コミュニケーションの量だけではなく、質に対しての検討が必要

© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【手順6】実行計画を練り直そう

グループチャットの活用で、コミュニケーションの質・量に対して「あまり足りていない」と感じた人は減少。また精神的負担を感じる日中業務における「スタッフ間の連携」が占める割合は減少した。

グループチャットの活用で、カンファレンスで必要な事前情報提供（発信）やカンファレンス参加前の事前情報確認をおこなう人が増加した。

チャット投稿数が多い時は、グループチャットでの確認が多く、投稿数が少なくなると、口頭や紙面での確認が多くなった。

チャット内容において、導入後2か月では利用者様に関する投稿が減少し、業務連絡に関する投稿が増加した。

カンファレンスに必要な情報共有で、チャットを活用したコミュニケーション量が増えた
しかし、利用者様のケアに関する具体的な投稿内容において検討が必要

© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【手順6】実行計画を練り直そう

チャットでのコミュニケーションの中で、ケアに対してどのような発信をするのかが課題に、、、

新しい課題

入職したスタッフへの教育・指導、OJT体制の構築、フロア業務の見直しが必要に！

↓

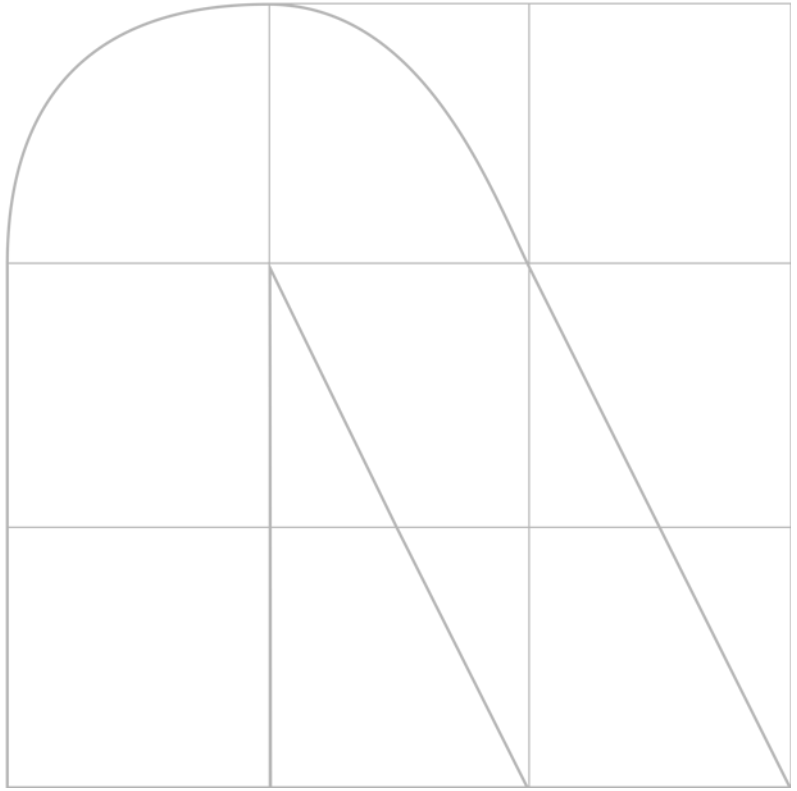
新しい課題に対して、実行計画を立案

★ ＯＪＴの中で、ケアズコネクトのグループチャットを、コミュニケーションツールとして活用
コミュニケーションに対する改善活動も続く。。。

© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

04

取組のまとめ



© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

職員/利用者からのコメント

スタッフからのコメント

感じたことや良かったこと

「お知らせ」や「チャット」は伝達がしやすくなり、便利だと思った。
「お知らせ」で組織全体の情報などが得やすくなった。
申し送りにももっと活用していきたい。付箋の使用が減ったように感じる。
部署内の連絡事項は以前より発信しやすくなった。
伝達方法としては合理的だと思う。
エニアグラムは面白かった。チームメンバーの特性が違ったので、役割の分担等に活用していきたい。

懸念点など

文章で伝えるため、内容がうまく伝わっていないと感じることが多い。
ケアズコネクトのその他の機能で何があるのか気になる。
利用者様のケースの検討等は、発信や意見など出にくいように感じる。（活用できていない）
チャットでは意見が集まらないので、会議や直接の申し送りの方がよく感じる。
フォー・ユーは利用したことがない。
チャットの返信の仕方がわからない。
口頭でのコミュニケーションが取れているため、チャットでの話し合いはあまり活用する機会がない。
フォー・ユーは楽しい機能だと思うが、業務がタイトな現状では使いにくい。

© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

プロジェクトを通じて得た学び・感じたこと、今後の方針

事務長からのコメント

当施設は開設27年を迎え、近年、変化する時代の流れに対応が求められ、組織内で生じる課題解決について悩んでいる状況がありました。
そのような中、伴走支援プログラムに参加させていただき、組織（チーム）で課題解決の道筋を学び、アドバイスサポートのもと取り組めたことに感謝しています。学んだスキームを共通認識としていかしていけるよう、今後も学ぶ機会、環境をバックアップしていきたいと考えています。
「職員・利用者が集まる場所を一体的に目指していきたい。」
そう願うと共に必ずその日が実現すると確信しています。

© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

プロジェクトを通じて得た学び・感じたこと、今後の方針

今回のプロジェクトを通じて学び・感じたこと

課題解決に向けてのプロセスについて学ぶことができた。またスタッフひとりひとりの気づきを集めて、自分たちで解決していく改善活動を続けることで、チームとしてステップアップする可能性を感じた。

多職種で話し合い、改善活動の振り返りを行うことが大切

カンファレンスの質を高めるためには、コミュニケーションの量だけではなく、質に対してのアプローチが必須

今後も改善活動を続け、職員・利用者様ともに人が集まるような職場を目指していく

© 2025 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

NTT DATA

株式会社NTTデータ経営研究所

Lighting the way
to a brighter society