

※3月5日リカレント事業成果報告会  
パネルディスカッション資料

## 2018年度「未来の教室」

“未来の教室”

社会福祉法人伸こう福祉会  
【川崎リビングラボ】  
事業報告書

# 事業概要

## 【具体的な活動の概要】



施設スタッフの“気づき”のみならず、企業様の“気づき”も促進させるため、改善&提案の礎となる発想力や思考力を身に着ける、イノベーション発現サポートツール（学び）を導入。

## 事業概要

【企業（全19社）】×【施設スタッフ（介護・看護・栄養士・ケアマネジャー・事務）】による  
**共進プログラム**

① オリエンテーション

（プロジェクト全体の目的&課題の共有）



② 基礎講座

（ABC理論&行動データライブラリの共有）



③ 実際の介護現場での個別OJTプログラム

OJTプログラムやABC理論を活用し、

企業と施設の対話、製品やサービスの活用しながら多くの学びを得た。

# 事業概要

## 導入・検証機器

(1) ベッドセンサー A社	2台	継続中
(2) ベッドセンサー B社	10台	継続中
(3) ベッドセンサー C社	10台	継続中
(4) ベッドセンサー D社	30台	継続中
(5) 食事姿勢改善椅子・テーブル	2セット	継続中
(6) コミュニケーションロボット	1台	終了
(7) 円背対応車椅子	1台	継続中
(8) 円背対応安楽椅子	3台	継続中
(9) 更衣自助具（ファスナー）	複数セット	継続中
(10) 食事機能補助食器	複数セット	継続中

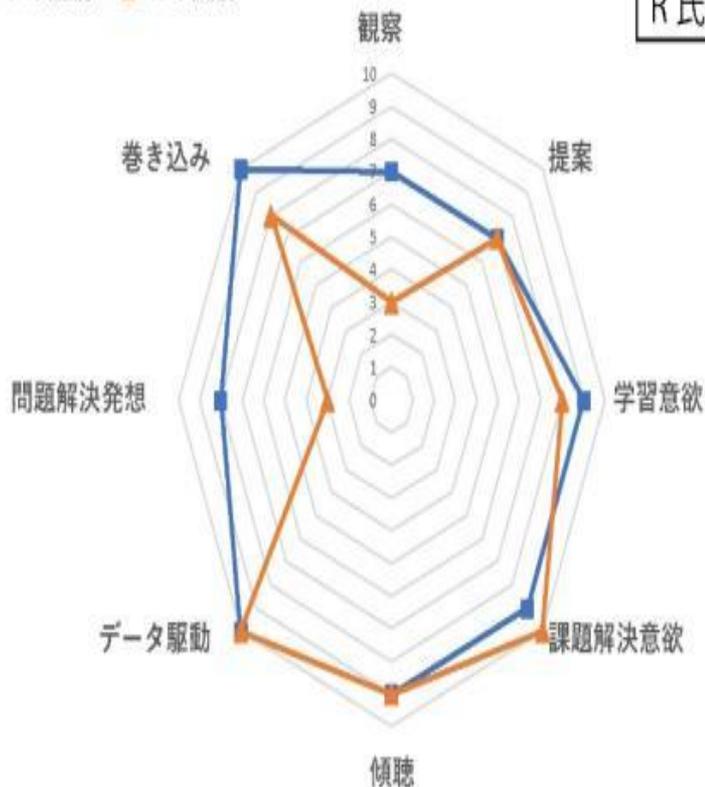


フロア	製品	企業名	対象者	課題
SS	PaPeRoi	NEC	利用者	コミュニケーション改善
	MIRAI SPEAKER	NEC	利用者	難聴・騒音
	ingチェア	KOKUYO	利用者	アクティビティ+α
3	PaPeRoi	NEC	利用者	コミュニケーション改善
	MIRAI SPEAKER	NEC	利用者(小〇〇様周辺)	難聴・騒音
	机	ケアスタディ	北〇 〇〇様(使用中)	食事環境改善
3従	ソファ	フランスベッド	志〇 〇〇様(使用中)	座位保持
	昇降車椅子	フランスベッド	梅〇 〇〇様(使用中)	起立サポート
	楽位置背クッション	フランスベッド	丹〇 〇〇様(使用中)	座位保持
	MIRAI SPEAKER	NEC	利用者(山〇様・中〇様周)	難聴・騒音
	PaPeRoi	NEC	利用者	コミュニケーション改善
ジップ	YKK	下〇 〇様(使用中)	更衣動作	
3B	MIRAI SPEAKER	NEC	利用者	難聴・騒音
4従	ソファ(背楽チェア)	フランスベッド	植〇 〇〇様(使用中)	座位保持
	現場知システム	FUJITSU	スタッフ全員	教育・学習
4A	イス	ケアスタディ	秋〇 〇〇様(使用中)	座位保持
4B	昇降ソファ	フランスベッド	関 〇様	起立サポート
	ジップ	YKK	岡〇 〇〇様(使用中)	更衣動作
	現場知システム	FUJITSU	スタッフ	教育・学習
未定	離床センサー(体重計測)	NEC	検討中	
その他	ジップ	YKK	検討中	更衣動作

## 成果：詳細 ABCワークショップとOn-the-Job Training (OJT)

■ OJT実施前 ■ OJT実施後

R氏



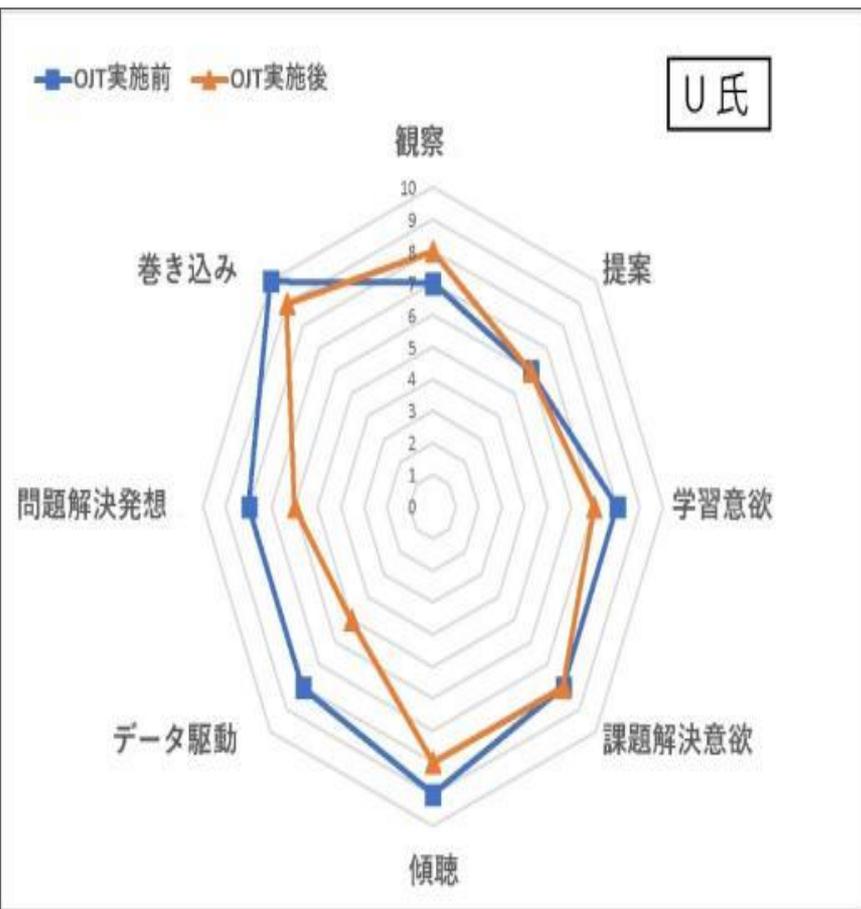
### R氏（企業）

オリエンテーション（課題共有）・職員との対話を通じて  
**課題解決意欲が向上している一方で、  
観察力、課題解決発想力の2項目において、  
自分に対する評価が下がっている。**

これは、導入機器の改善点や新しい課題を見いだせた一方で、介護現場の実態を目の当たりにしたことで、  
**現場導入の難しさを実感したり、  
客観的に自分を評価した結果であると考えられる。**

R氏に行ったインタビューでは、  
「必要なデータが見れないのですぐに改善できない」  
というジレンマや問題がかなり大きく、  
**「変えたいことは何か？」を常に問い直す重要性に気付いた、  
というコメントもみられた。**

## 成果：詳細 ABCワークショップとOn-the-Job Training (OJT)



### U氏（企業）

**観察以外の多くの項目が低下傾向にあった。**  
OJT後、現場介入度合いの不足感や他企業との連携の不足感などを訴えており、その結果が表れていると思われる。

一方で、OJTを通じて、**個別対応の大切さに気付き、自社製品が現場スタッフの負担軽減に寄与できたと確認できたことが大きな成果**であり、自分の持っている「C:変えられるモノ」は、「自社ビジネスの領域」、「競合企業との距離感」、「ライバル心」と回答していることから、今後の展開に期待できる企業であると言える

## 成果：詳細 ABCワークショップとOn-the-Job Training (OJT)

OJT実施の前と後に、企業・介護スタッフにレポートの提出を依頼し、それぞれで得られた気づきを示す。

### 【企業が得られた気づき】

- 導入機器を使った高齢者本人から、具体的な改善案・コメントをもらった
- **良いと思って開発した機能だったが、違うリスクを発見できた**
- 実際の利用者を観察できた
- 介護職員が自作でカスタマイズした製品をみて、新しいニーズやアイデアを確認できた
- 実際の現場で検証し改善点などをリアルタイムで確認することができた
- **メーカーとして独りよがりだったと気付かされることがあった**
- 導入機器は、現場の負担を減らすことができると実感できた
- 介護職員と連携しながら、具体的な評価方法を一緒に検討することができた
- 販売促進につながる意見を得られた
- **自分たちが想定していなかった効果（利用者の自立度向上）があることが分かり、リハビリ機器としての展開可能性などが見えた**
- **介護職員それぞれが大切にしているポイントにもバラつきがあり、それをどれだけ企業側が汲み取るかが大切であるかが分かった**

## 成果：詳細 ABCワークショップとOn-the-Job Training (OJT)

OJT実施の前と後に、企業・介護スタッフにレポートの提出を依頼し、それぞれで得られた気づきを示す。

### 【介護スタッフが得られた気づき】

- 現状、現場の負担は増えたが、今後技術が進化していくことに希望も感じた
- **これまでは、製品単体の機能について評価しがちだったが、製品が本来提供できる機能全体として、どう機能するのか、という広い視点で考えることが大切だと分かった**
- **こんな道具があればもっと楽になるのではないかと、利用者さんにとってもよくなるのではないかと考えられるようになった**
- **企業の人に、製品の使い方について全スタッフに説明してもらうのは難しいので、どう伝えていくかを現場側でも考えることが大事だと思った**

## 成果：詳細 ABCワークショップとOn-the-Job Training (OJT)

OJT実施の前と後に、企業・介護スタッフにレポートの提出を依頼し、それぞれで得られた気づきを示す。

【介護スタッフが得られた気づき（要改善点）】

- パートの方が多いので、製品の使い方や機能が上手く伝わらず、**新しい発想が出にくい現状があった**
- 企業の方に積極的に現場に入ってもらえたら、新しいアイデアを得られる可能性が高いと思った
- **この製品を使うと、どう自分達（介護職員）の負担が減るのが分かりにくい**
- 職員の間でも、どう活用するとより高い効果が得られるかを考える機会があればよいが、実際にはそれを話し合う機会や場はほとんどない
- 利用者の方ができないことを支援する製品だけでなく、できることをサポートできる製品もあつたらよいと思った
- 現場の問題として、パートの方を含む全スタッフと、**どう情報を伝達するかは大きな課題だ**と思った



ABC理論ワークショップ



介護現場でのOJT

企業×施設  
ワークショップ発表



# 自立化に向けたポイント

**横展開を視野に入れた標準化**  
 ⇒ **気づきを触発する&橋渡し役となる**  
**ファシリテーターは必要不可欠**

**再現可能性が低く感じられる「現場」での気づきは、**  
 とかく、個人の気づきの力に依存せざる負えない。  
 しかし、今回の実証事業を通して得た学びがある。

**介護職と技術者(イノベーター)等、日常では出会わない人が、**  
**立場や仕事を越えて思考することができ、**  
**日常では得難い創造的な思考に出会い、その結果、新たな**  
**考えを生み出すきっかけになることがリビングラボの強みである。**

一方で、多様なステークホルダーが関わることから、  
**言葉の定義や思考する概念のすれ違いや誤解が**  
**容易に発生する。**

**異なる役割、文化、思考を持つ者が共進する際には、**  
**とりわけ「目的」「理想」についての共有が不可欠である。**  
**この共有度合いが、学習効果やモチベーションに影響する。**

介護スタッフと企業スタッフとの目的共有のプロセス			
フェーズ		施設	企業
A0	参加しているが課題を共有していない状態	A0-①人員不足やルール整備が不十分などで、ラボに取り組める環境下でない	A0-①製品改善・宣伝のために現場でのモニタリング希望
		A0-①ケアスタッフ・施設の機能が理解できていないため、ラボに対する関心が薄い	
		A0-②ラボについて理解できていないがために、主体性・意欲が持てない	
A1	(製品課題の解決策の検討等)提示された課題のみ共有している段階	A1-①ラボに対して協力姿勢がとれる	A1-①製品の持つ課題や、その解決策を求める
		A1-②対象とされる製品について問われている事に無難にこたえる	A1-②製品の持つ課題の整理や共有認識を求める
		A1-③ポジティブな意見だけでなく、ネガティブな意見も述べる	A1-③互いに使用している言語の差異に気づく
		A1-④互いに使用している言語の差異に気づく	
A2	共通の言語形成や課題を形成しようとする段階	A2-①他の製品と比較提案や指標的な視点が提出できる	A2-①ラボ製品と、それに類似した一般的な製品等の基礎知識をスタッフへ示し、更には計測したいデータや指標を提示
		A2-②ガイドラインの作成に関与できる	A2-②それらを円滑に運営する為のガイドラインを作成(必要に応じて協力)
A3	介護の生産性があることが実体的共通課題であると認識が深化した段階	スタッフ:生産性の向上 ≡ 企業:製品の市場化	
		介護の生産性向上	
A4	介護の生産性向上から入居者自由度向上を実体化しようとする段階	入居者の自立(自由)度の向上	
A5	チェンジメーカーとして様々な課題に主体的に向き合う段階	想定していない新たな課題への言及と発展	

# 自立化に向けたポイント

**横展開を視野に入れた標準化**  
 ⇒ **気づきを触発する&橋渡し役となる**  
**ファシリテーターは必要不可欠**

**再現可能性が低く感じられる「現場」での気づきは、**  
 とかく、個人の気づきの力に依存せざる負えない。  
 しかし、今回の実証事業を通して得た学びがある。

**介護職と技術者(イノベーター)等、日常では出会わない人が、**  
**立場や仕事を越えて思考することができ、**  
**日常では得難い創造的な思考に出会い、その結果、新たな**  
**考えを生み出すきっかけになることがリビングラボの強みである。**

一方で、多様なステークホルダーが関わることから、  
**言葉の定義や思考する概念のすれ違いや誤解が**  
**容易に発生する。**

**異なる役割、文化、思考を持つ者が共進する際には、**  
**とりわけ「目的」「理想」についての共有が不可欠である。**  
**この共有度合いが、学習効果やモチベーションに影響する。**

介護スタッフと企業スタッフとの目的共有のプロセス			
フェーズ		施設	企業
A0	参加しているが課題を共有していない状態	A0-①人員不足やルール整備が不十分などで、ラボに取り組める環境下でない	A0-①製品改善・宣伝のために現場でのモニタリング希望
		A0-①ケアスタッフ・施設の機能が理解できていないため、ラボに対する関心が薄い	
		A0-②ラボについて理解できていないがために、主体性・意欲が持てない	
A1	(製品課題の解決策の検討等)提示された課題のみ共有している段階	A1-①ラボに対して協力姿勢がとれる	A1-①製品の持つ課題や、その解決策を求める
		A1-②対象とされる製品について問われている事に無難にこたえる	A1-②製品の持つ課題の整理や共有認識を求める
		A1-③ポジティブな意見だけでなく、ネガティブな意見も述べる	A1-③互いに使用している言語の差異に気づく
		A1-④互いに使用している言語の差異に気づく	
A2	共通の言語形成や課題を形成しようとする段階	A2-①他の製品と比較提案や指標的な視点が提出できる	A2-①ラボ製品と、それに類似した一般的な製品等の基礎知識をスタッフへ示し、更には計測したいデータや指標を提示
		A2-②ガイドラインの作成に関与できる	A2-②それらを円滑に運営する為のガイドラインを作成(必要に応じて協力)
A3	介護の生産性があることが実体的共通課題であると認識が深化した段階	スタッフ:生産性の向上 ≡ 企業:製品の市場化	
A4	介護の生産性向上から入居者自由度向上を実体化しようとする段階	介護の生産性向上 ↓ 入居者の自立(自由)度の向上	
A5	チェンジメーカーとして様々な課題に主体的に向き合う段階	想定していない新たな課題への言及と発展	

# 自立化に向けたポイント

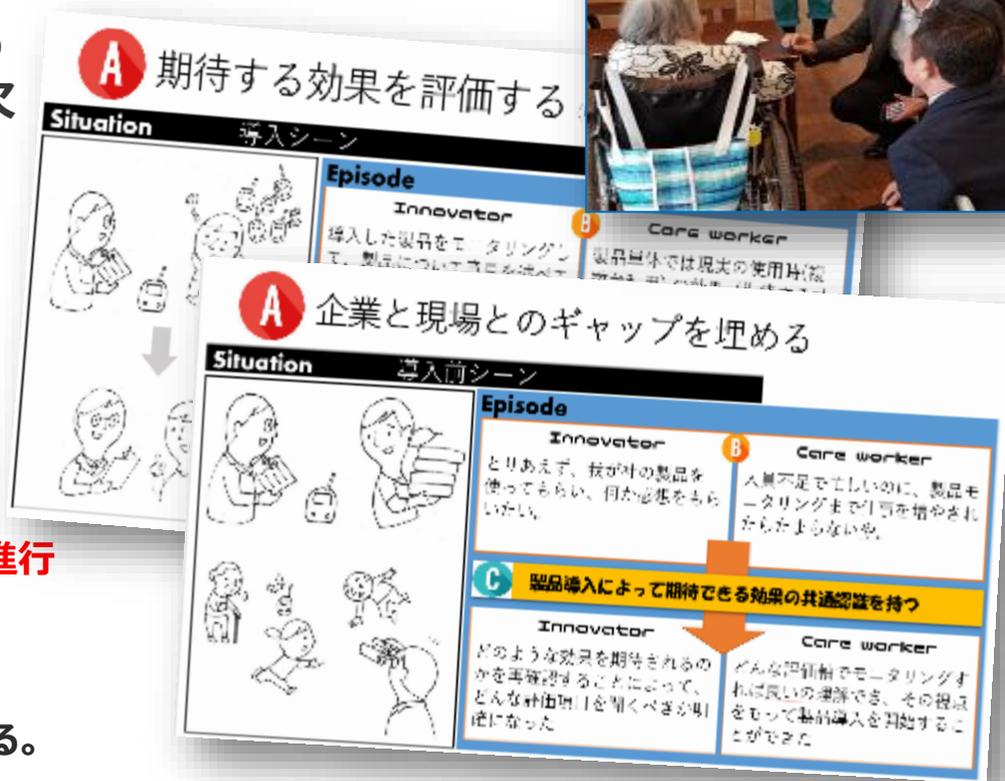
## 横展開を視野に入れた標準化

⇒気づきを触発する&橋渡し役となる  
**ファシリテーター**は必要不可欠

これらの問題を解決するためには、  
「目的は同じ」「でも、経験や能力は違う」  
「それでも共進し、結果を出すための仕組みが必要」  
と考えられる「ファシリテーター」が必要と考える。

今回、介護職、技術者(イノベーター)ともに、  
仕事のタイプ、プロジェクトの課題の理解のレベルは違い、  
ファシリテーターは、レベルやタイプを診断し、プロジェクトを進行  
することが求められる。

また、異分野、異業種、異文化など、多様な状況に対応し、  
貢献できる姿勢やスキル、それを支援するツールが必要となる。



## 大牟田パーソンセンタードesign研修のご紹介

---

地域と企業の共創による、人の潜在能力を引き出す  
パーソンセンタードなサービスの創出・チェンジメーカー育成に向けて

NPO法人ドットファイブトーキョー

チェンジメーカー

「世界から「問題」をなくせば人は本当に幸せになる？」

誰の問題？

「あなたの「問題」を  
見出すために人(地域)を  
見ていないか？」

↓  
相手は？

問題≠人

「問題は見ているが  
「人」を見ていない  
のではないか？」

↓  
我々は大きく何かを  
取り逃がしている？

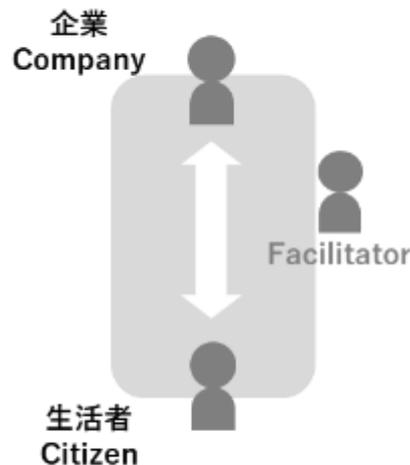
問題解決≠幸せ

「問題を解決することが  
果たして本当に目の前の  
人の「幸せ」なのか？」

↓  
我々は、目的(ゴール)を  
見失っている？

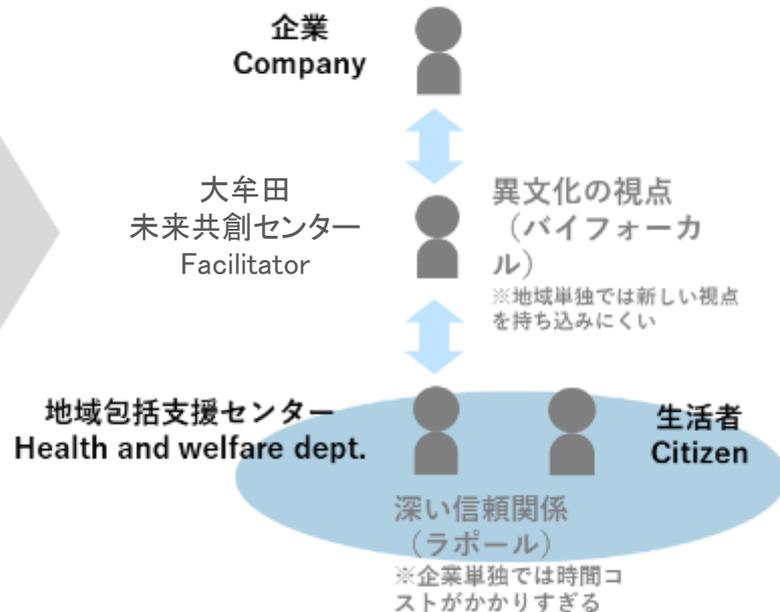
(そもそもあなたはこれしたい？)

一般的なリビングラボ



大牟田市の地域密着型リビングラボ

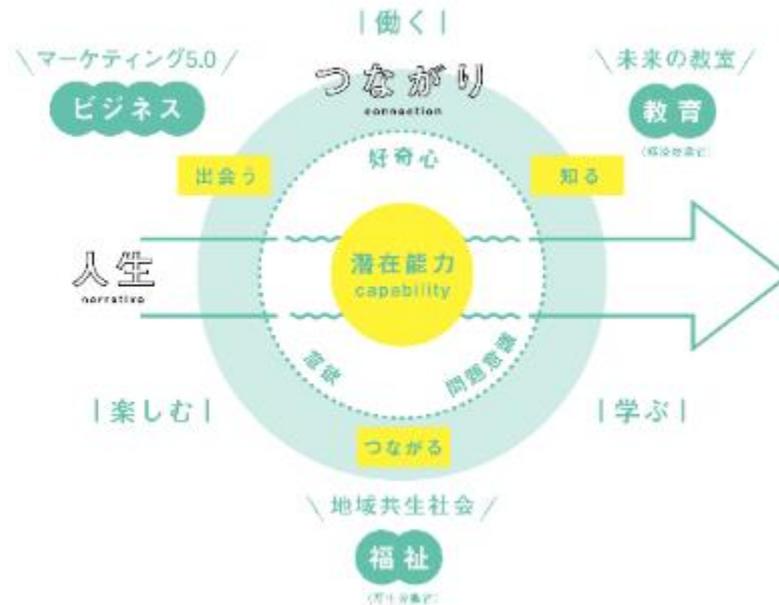
地域福祉の深いまなざし（パーソンセンタードの視点）による統合的な暮らしの中での仮説探索



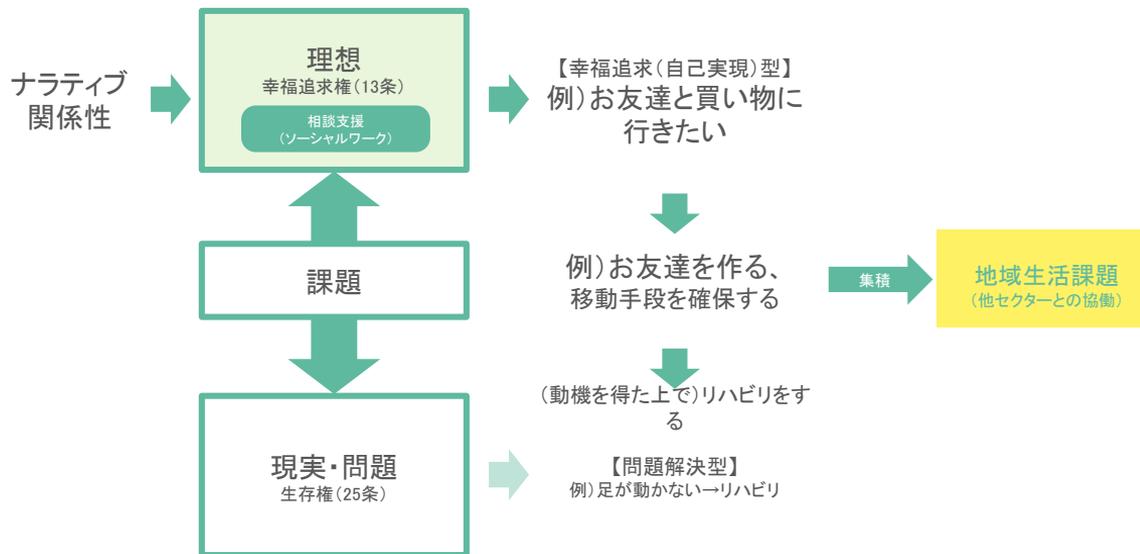
一方で、地域資源としての「福祉」は全国的に普遍であり、大牟田モデルのパッケージ転用可能性は高いと考えられる。

# パーソンセンタード

生活者(パーソン)の暮らしを、独立した個人の暮らしとして捉えるのではなく、周りの家族や地域の人との繋がりと、その繋がりの中で捉え直されるケイパビリティに基づき、豊かで継続性を持ったナラティブによって成り立っていると捉える視点



## 幸福追求権（13条）とパーソンセンタード



# パーソンセンタードデザイン



## ユーザセンタードデザイン

ユーザ(消費者)を大量生産大量消費の社会モデルにおける規格化された人として捉える設計方法論

例:工業規格  
Human Engineering, Human Factor  
For Tame Problems



## ヒューマンセンタードデザイン

生活者(ヒューマン)を日常のナラティブの中で暮らしている存在として捉える設計方法論

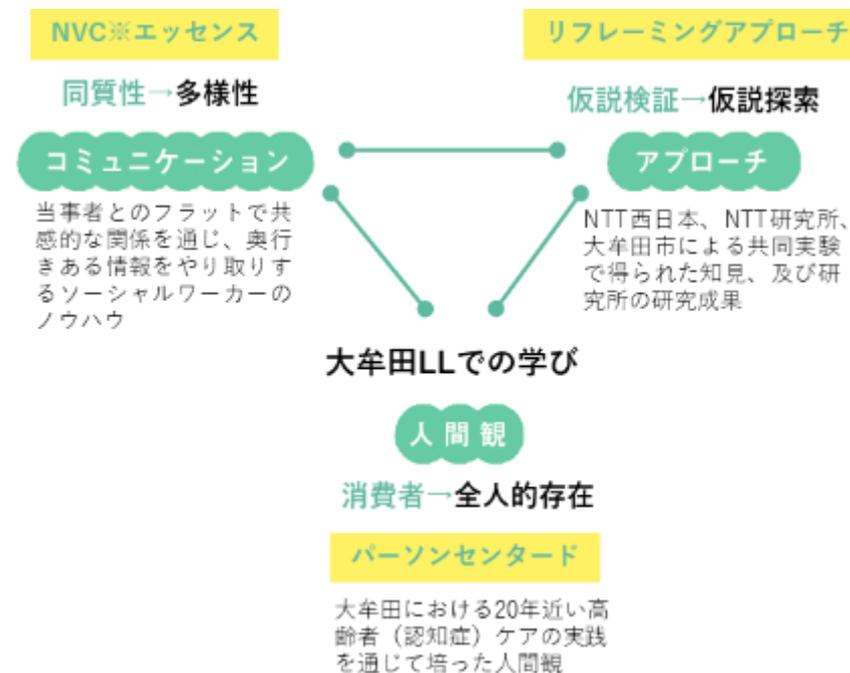
例:Interaction Design、HCI、デザイン思考、Don NormanのUCD  
For Wicked problems

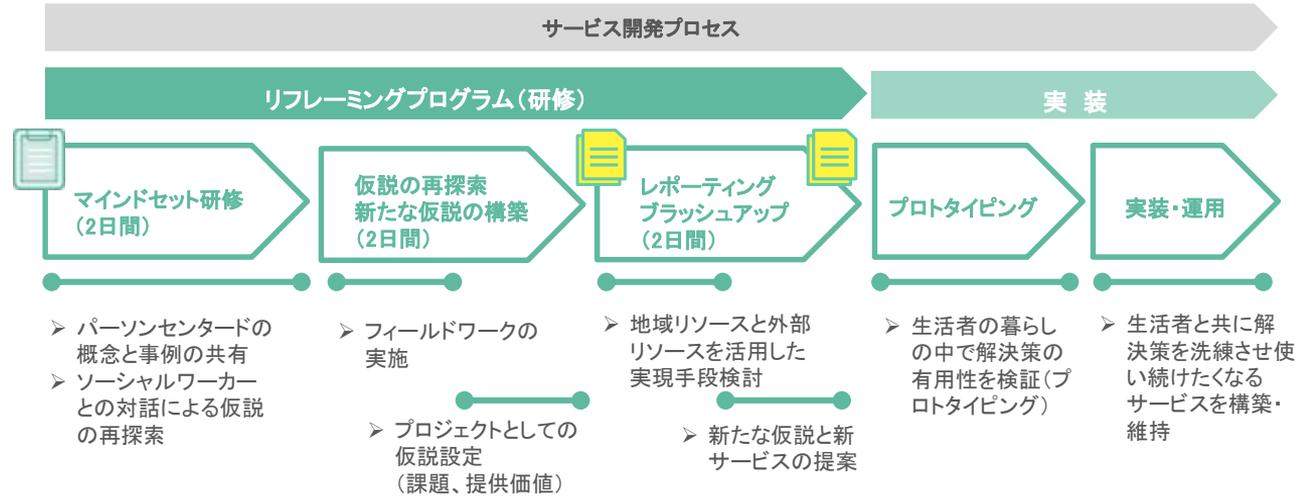


## パーソンセンタードデザイン

近代において専門性や効率性を高めるために生み出された分業システムが生活者の暮らしの統合性を扱うことを難しくしていた現状において、改めて生活者の暮らしが統合的であることを強く認識し、パーソンセンタードの視点に軸足をおく思考を用いて価値創出を行う設計方法論

VUCAが高まるビジネス環境において、チェンジメイクを業務目的とする「新規事業開発・サービス開発とそれに関連するリサーチ等の担当社員」に対し、大牟田リビングラボを舞台にサービス開発の実践を通じ、Marketing4.0を超える人間観（パーソンセンタード）、コミュニケーション（NVCエッセンス）、アプローチ（リフレーミングアプローチ）を学ぶプログラムを開発し、効果を検証する。





マインドセット研修の様子(1・2日目)

パーソンセンタードの概念と、事例の共有を行うほか、企業が開発テーマとしている内容に即したケースワークを実施し、パーソンセンタードなサービスの在り方について検討する。



フィールドワークの様子(3日目)

企業が開発テーマとしている内容に即したフィールドワークを実施し、生活者の視点でのパーソンセンタードなサービスの在り方について検討する。



仮説の再探索新たな仮説の構築(4日目)

ケースワークやフィールドワーク、インタビューなどを通して検討した内容を振り返り、企業が開発テーマとしている内容における仮説を再探索し、新たな仮説の構築を行う。



レポートイング・ブラッシュアップ(5・6日目)

新たな仮説に基づくサービスについて、行政やサービス現場関係者らとともに、そのサービスの価値や展開可能性について再検討を行う。

