

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DAY 5（成果報告）

あす～る吹田によるインカム導入の取り組み報告

2025年 3月11日

【事業所名】 あす～る吹田

01 事業所概要

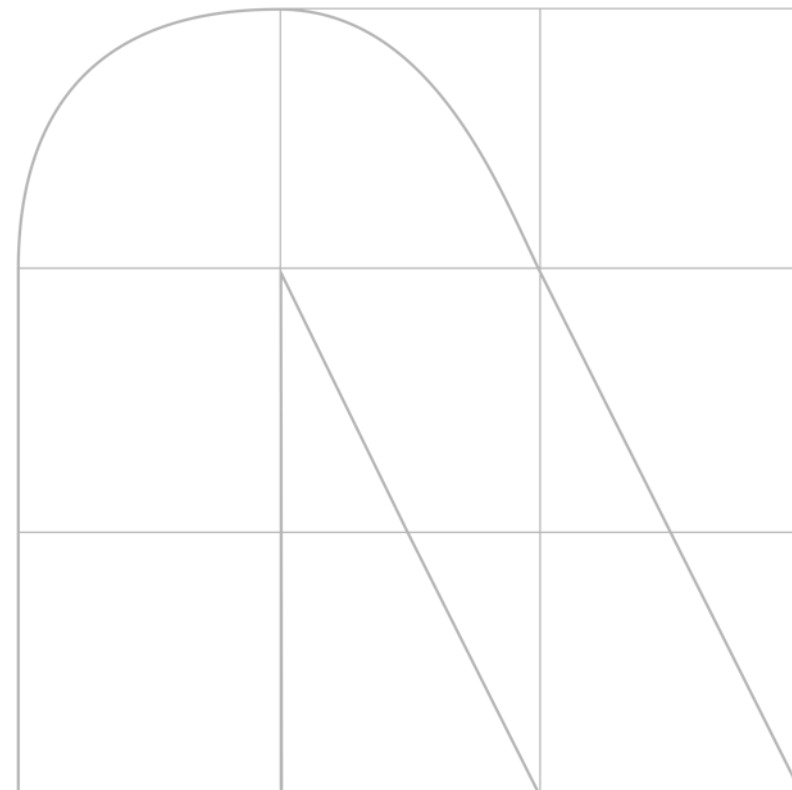
02 取組概要・流れ

03 取組結果・成果

04 取組のまとめ

01

事業所概要



あす〜る吹田

大阪府吹田市岸部中2丁目7番12号
(JR 岸辺駅徒歩10分)
Tel.06-6385-7070

《施設概要》

- ◆特別養護老人ホーム
(入居：140床、ショート：20床)
- ◆デイサービス(定員：36名)
- ◆訪問看護ステーション
- ◆ヘルパーステーション(訪問介護)
- ◆ケアプランセンター

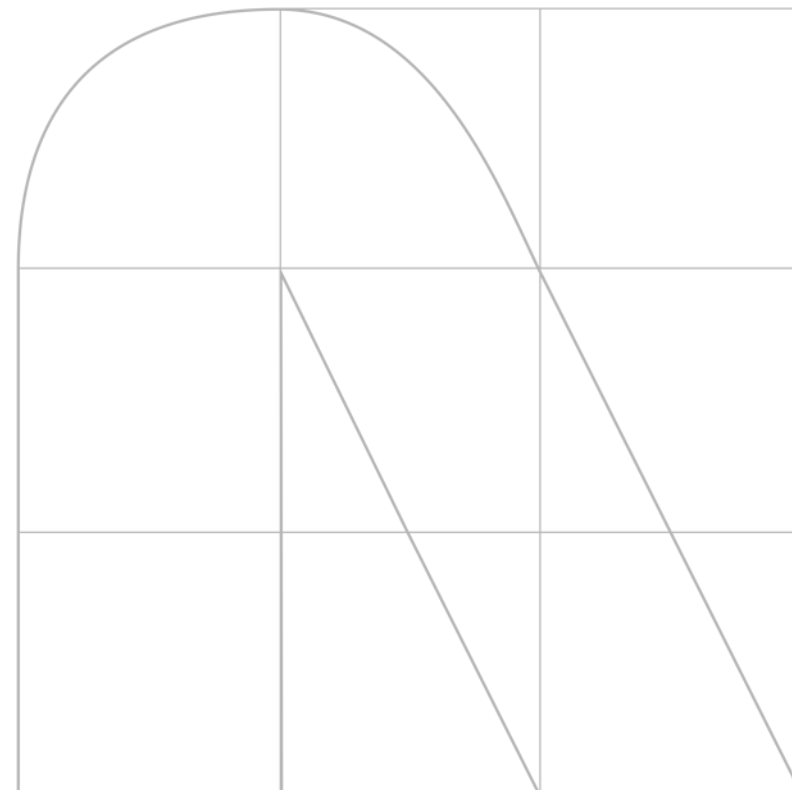
あす〜る吹田は、創設19年目を迎える北摂エリアの中でも大規模な福祉複合施設です。

JR京都線岸辺駅周辺を中心に、健康と医療に特化した街づくりが進む「北大阪健康医療都市(通称：健都)」と密接な立地環境を生かし、ご利用者様が健康でより良い暮らしを過ごせるよう、様々な福祉サービスを提供しております。

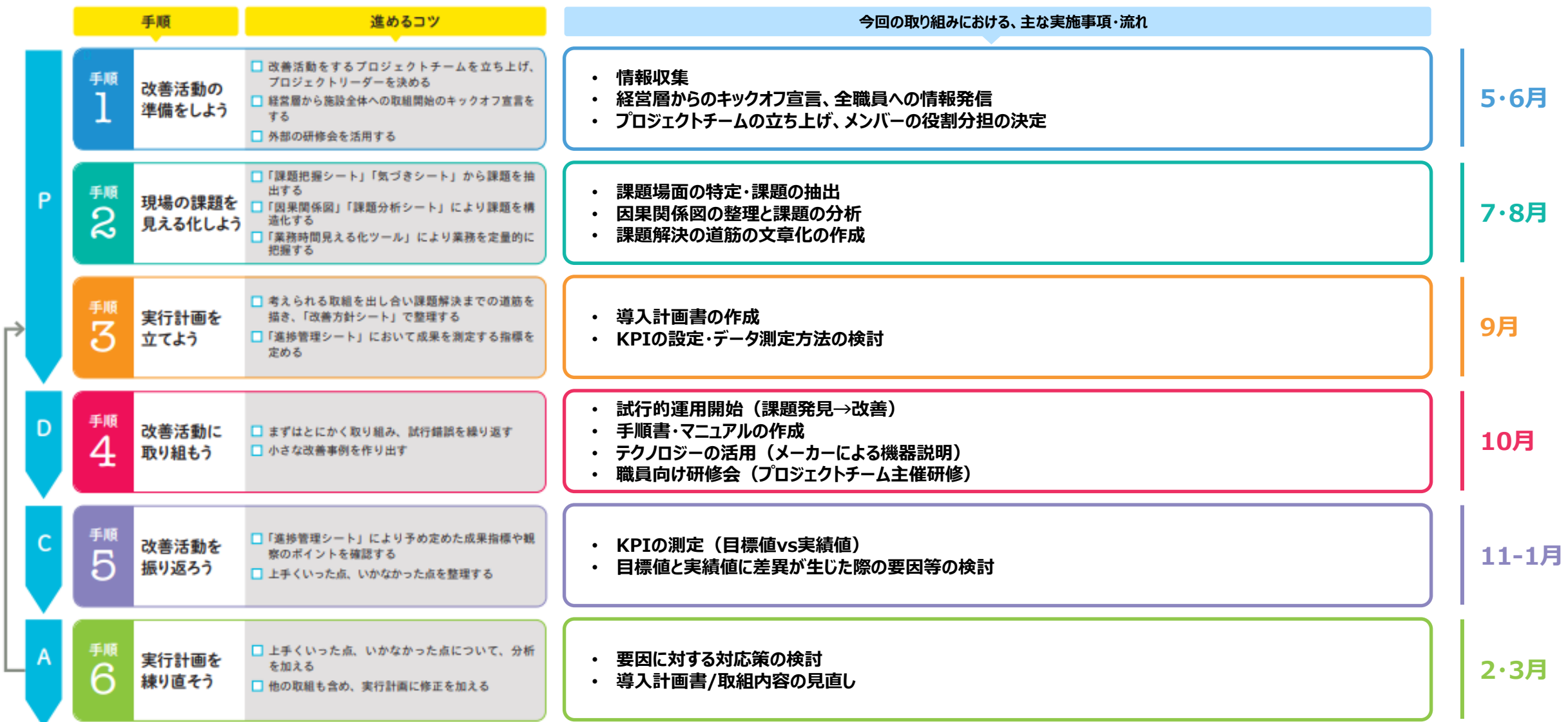


02

取組概要・流れ

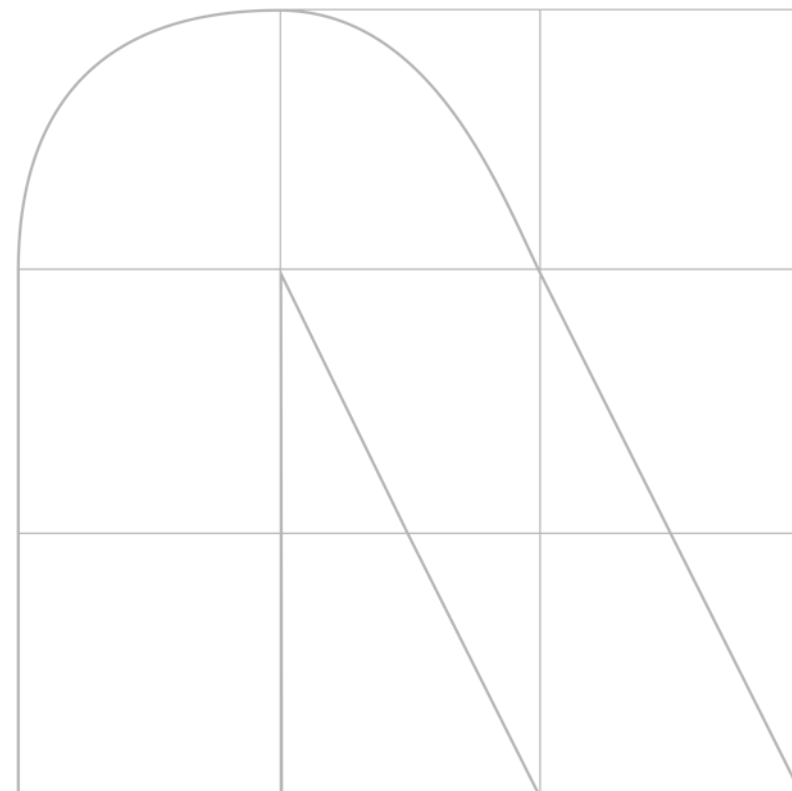


02 取組概要・流れ



03

取組結果・成果



03 取組結果・成果

【手順1】改善活動の準備をしよう

・プロジェクト実施体制の整備

もともとは、法人内の委員会活動の位置づけで「**広報・ICT委員会（今年度より広報・生産性向上委員会と改名）**」が存在しており、施設から利用者家族や近隣の居宅介護事業所などへの情報発信（ホームページやSNS、広報誌制作）を行ったり、ICT導入がスムーズに進むよう、IT機器活用の検討や導入効果検証を行う活動をしていましたが、昨今、介護現場の生産性向上がクローズアップされ、単にIT機器の操作や導入が目的ではなく、介護サービスの質の維持・向上そして介護職員の労働負担軽減のために、業務効率化やIT技術の導入など、多角的アプローチとフォローを行えるプロジェクトチームへのバージョンアップが必要だと感じました。

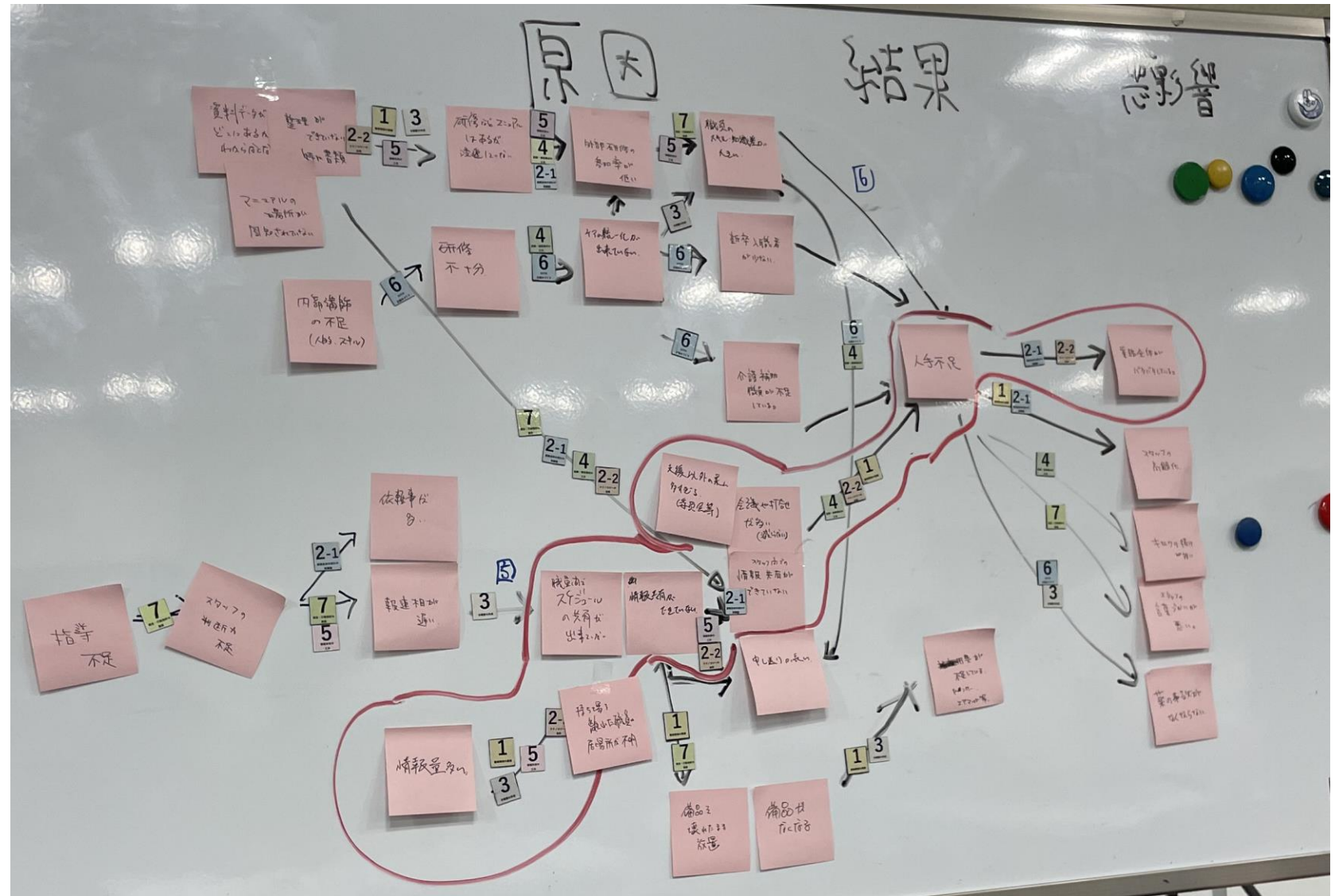
プロジェクトチームの人選としては、**介護課主任をプロジェクトリーダー**に据え、現場の声を反映できるよう**部署から1名**づつ、経営層からICTに精通した**法人本部役職者**を統括責任者に任命しました。

役職	所属	プロジェクト上の役割
総務課長	法人本部	統括責任者
介護課主任	特別養護老人ホーム	プロジェクトリーダー
南館2階 ユニットリーダー	特別養護老人ホーム	調査担当・事務担当
南館3階 ユニットリーダー	特別養護老人ホーム	技術担当・研修担当
南館4階 ユニットリーダー	特別養護老人ホーム	マニュアル担当・運用 ルール担当
北館1階 ユニットリーダー	特別養護老人ホーム	リスク検討担当
施設長 (ケアマネージャー)	グループホーム	調査担当・事務担当
副主任	デイサービス	リスク検討担当

・ 因果関係図づくり

ワークショップを通して、自身の現場環境における問題点を洗い出しました。

「人手不足（退職者が多い）」という結果における原因を探求したところ、業務に関する情報量が膨大なことや、職員間の連絡連携の精度が低いこと、介護以外の業務が多いことなどが影響し、日々の業務がバタつき、業務量の偏向が顕著となり、職員のモチベーションを低下させているのではと推測しました。



03 取組結果・成果

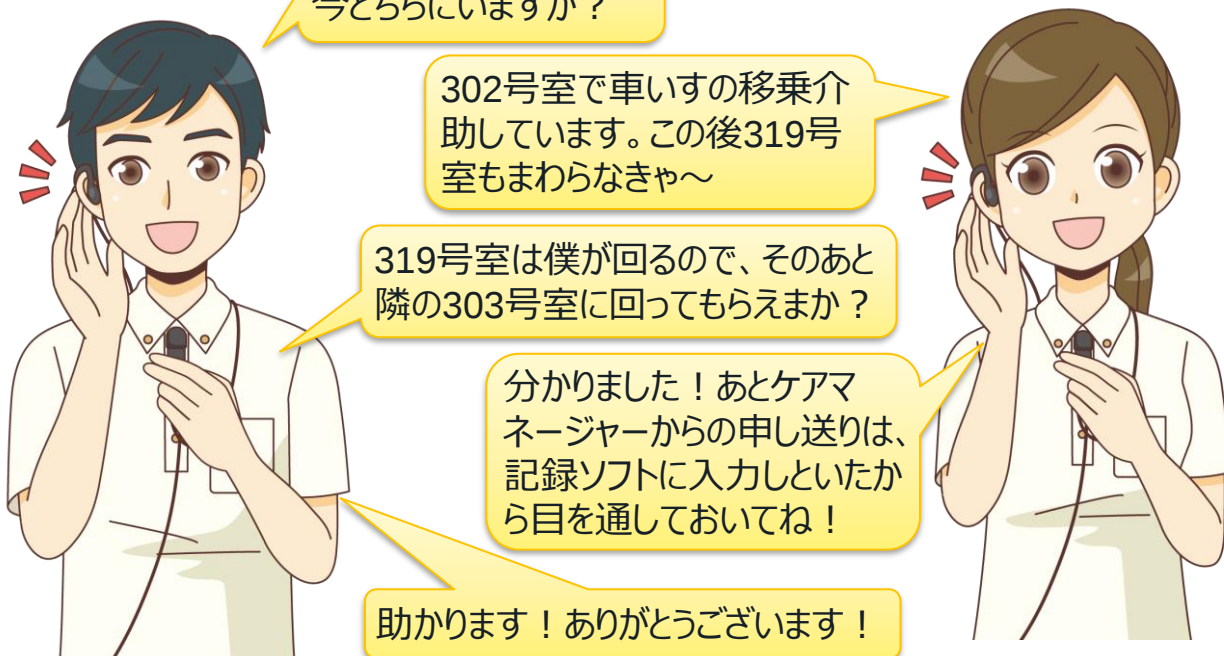
【手順3】実行計画を立てよう

・課題解決の道筋

この課題に対し、職員間連携が円滑に行え、必要な情報がスマートに共有できるようになることで、業務全体へのバタつきが無くなり、働きやすい職場になる。その好影響により離職率低下・入職率UPとなり、人手不足も解消されるのではないかと考えました。

その解消方法として、**インカムの導入**を推し進めることにしました。

《導入後》



《導入前》

あれ～、
職員Aさんに用事があるのだ
けれど、リビングに居ないし、
今どこにいるのかなあ

今日の申し送りにあったケアマネ
ージャーからの情報は、どこに書いて
あるのだろうか？たくさんのファイル
の中から探すのが大変～

・機器の選定

インカム導入に向け、数年前から「広報・ICT委員会」で調査・研究を重ねてきました。
メーカーデモも依頼し、数社試用済み。

その上で、試用した職員のレビューを参考に、私たちの理想とする機器は、

- ・無線式ではなくWi-Fi式のインカム。（施設内Wi-Fi網羅しているのので）
- ・機器は小型・軽量が望ましい。
- ・イヤホンは、耳の穴に入れないオープンイヤー型もしくは骨伝導型でワイヤレスが理想。

と、委員会としての意見がまとまりました。

そして、今回実際に選定した機器は、

- ・Wi-Fi式のインカム
- ・小型とはいえないが、携行ケースが付属しかさばらない。
- ・骨伝導型ワイヤレスイヤホン

また、運用にあたっては、機器の管理方法や使用ガイドラインの策定が必要との意見もあり、本格導入までに取りまとめていくこととしました。



クリアトークカム本体+骨伝導マイク



クリアトークカム
WFDI-TC3A 発売

Bluetooth 骨伝導型ヘッドセットマイク
Bluetooth 骨伝導型ヘッドセットマイク
Bluetooth 骨伝導型ヘッドセットマイク
Bluetooth 骨伝導型ヘッドセットマイク

マルチファンクションボタンでPTT動作可能!
電話着信/発信ボタン連動機能を標準搭載

周辺機器・新規アクセサリも
続々リリース!

WFDI-TC3A
専用ケース

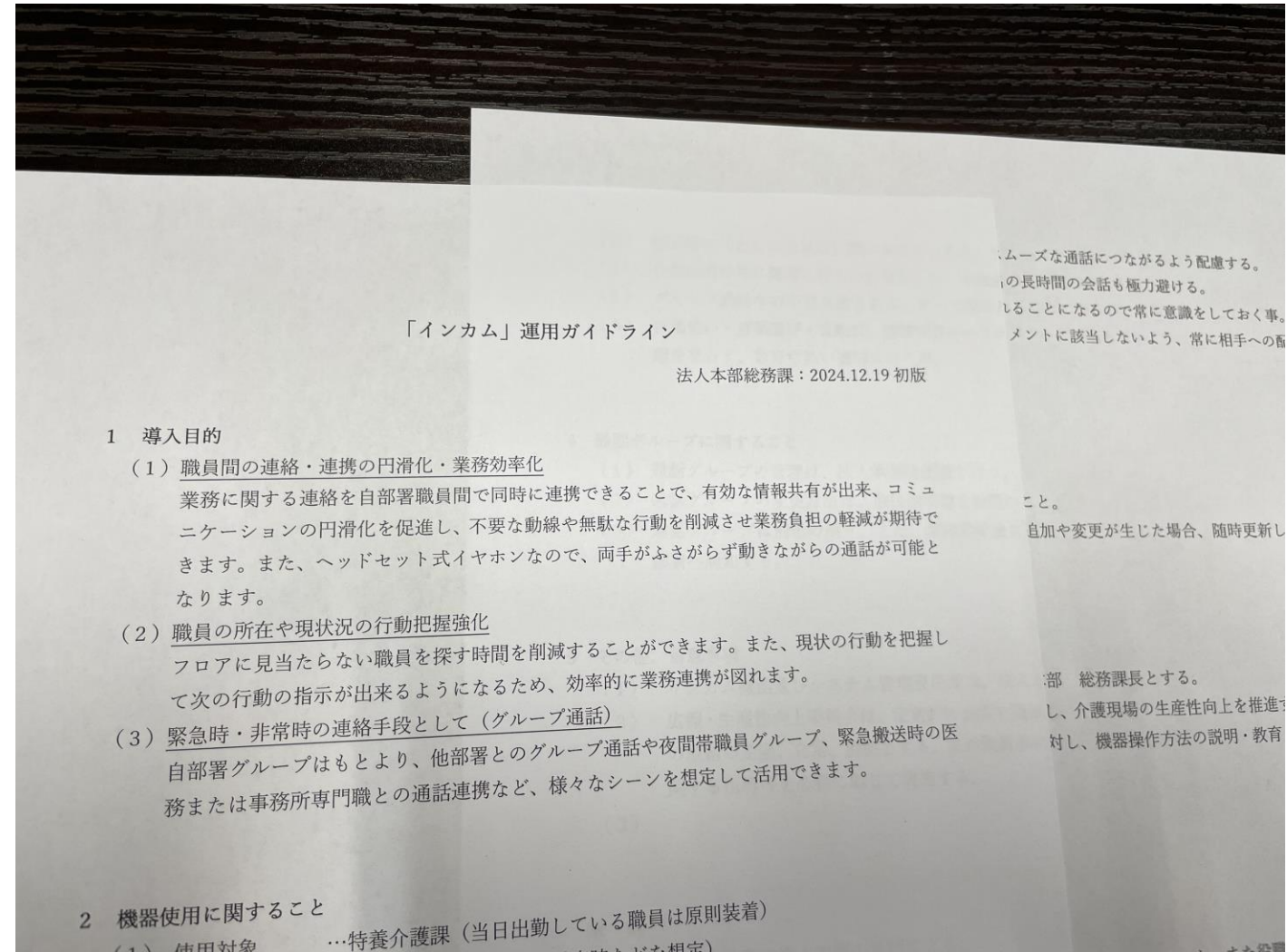
本体用充電器

・ 運用ガイドラインの策定

一部の部署だけにICT機器を支給するのではなく、全職員が同じ意識を持ち運用していくことが重要であるので、今回のインカム運用において、導入目的であったり、使用想定場面、主に使用する時間帯、機器の取り扱い方法、不具合・故障の対応方法など、さらに情報リテラシーやコンプライアンスに至るまで「**インカム運用ガイドライン**」としてまとめ、全職員へ回覧するように配信した。

（備考）

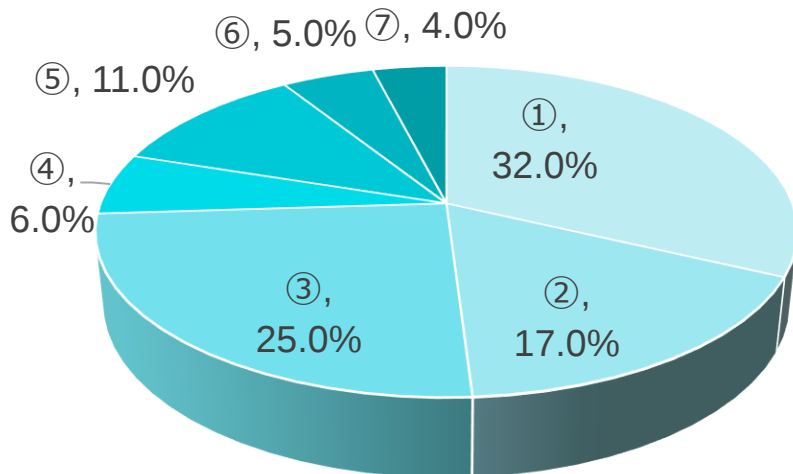
法人職員は、BCT対策の観点も踏まえ、3年ほど前から情報共通ツールとしてビジネスチャット「Lineworks」を活用。業務情報取り扱いに関するガイドラインがすでに施行されており、一般的な情報リテラシーを理解・向上するよう対応しています。



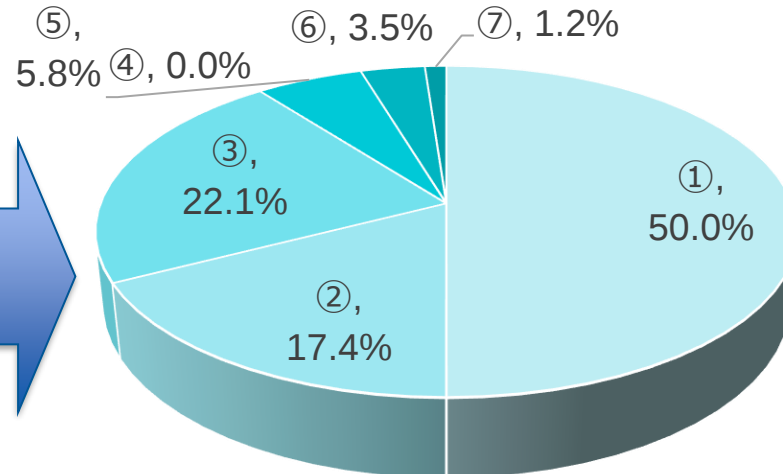
【アンケートⅠ インカム機器が導入されることで期待される効果、または効果のあったことについて】

- ①：職員間の指示や連携が円滑になった
- ②：PHSでの連絡が減った
- ③：行動や移動のムダが減った（身体的負担が軽減）
- ④：残業が減った
- ⑤：ナースコールによる対応が減った
- ⑥：訪室回数が減った
- ⑦：転倒などの事故が減った

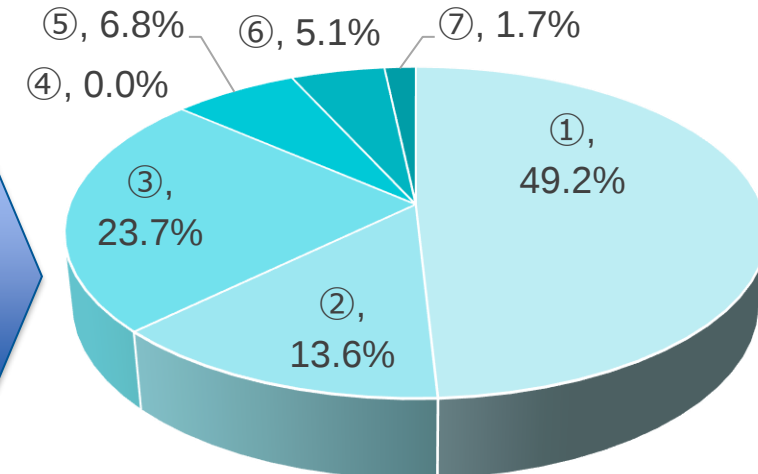
《導入前》



《導入1週間》



《導入4週間》

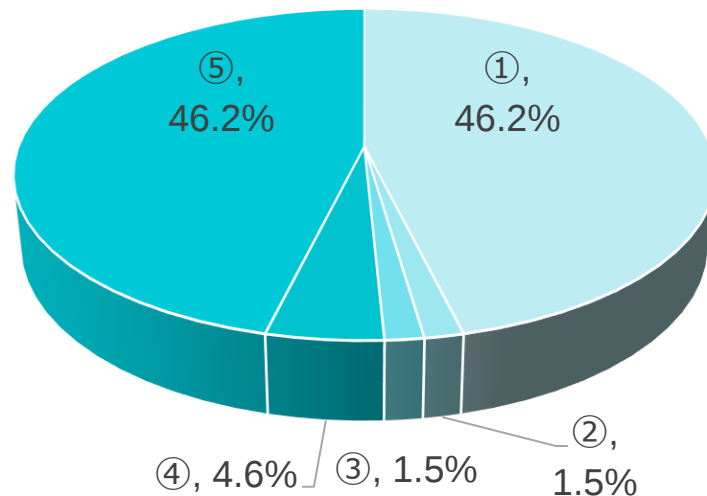


【アンケートⅡ インカム導入後、フロアでの業務指示など職員間の連絡や情報共有に関して軽減されたものはありますか？】

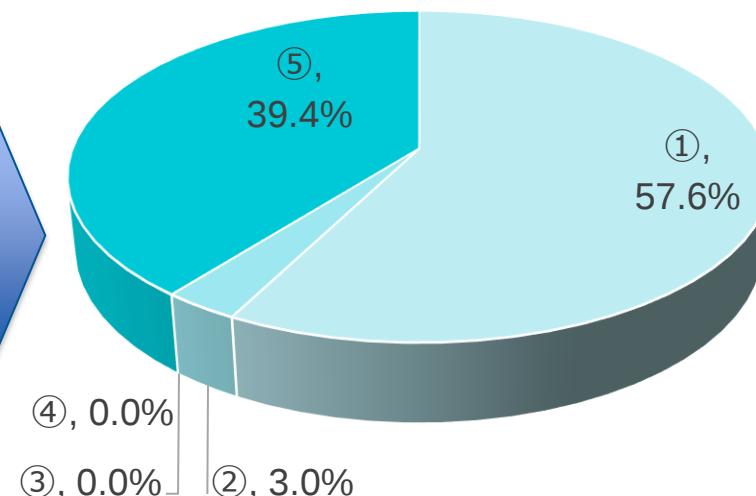
- ①：直接の声掛けが減った
- ②：申し送りノートの伝達内容や情報共有量が減った
- ③：PHSの呼び出しが減った

- ④：LINEWORKSでのやりとり
- ⑤：特に変化なし

《導入1週間》



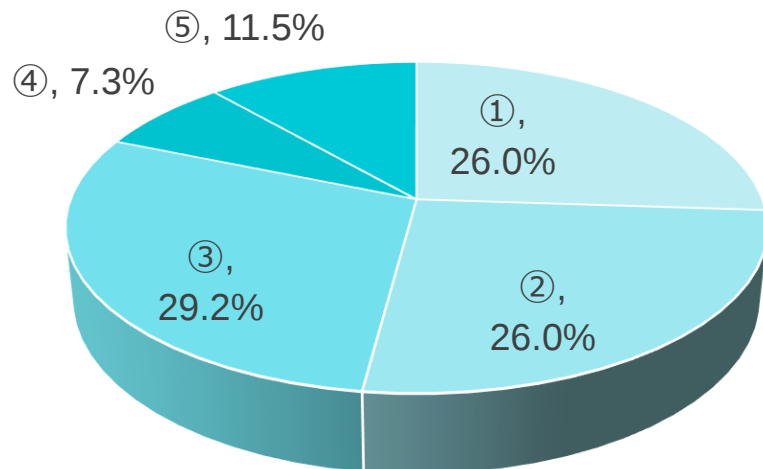
《導入4週間》



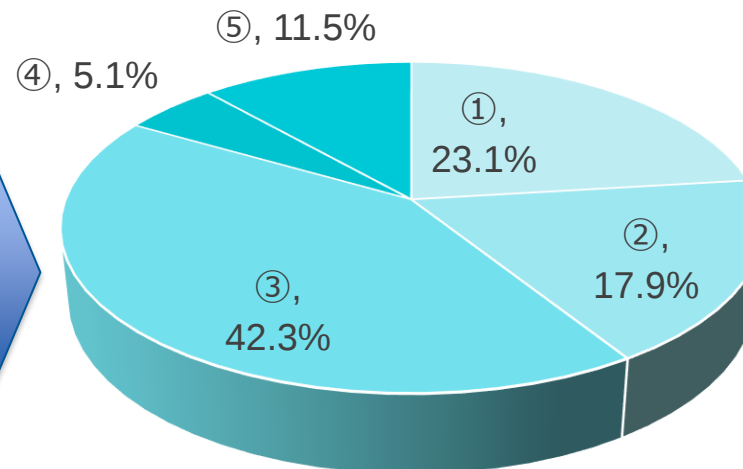
【アンケートⅢ “精神的な負担”として、インカム機器が導入されることで期待される効果、または効果のあったことは？】

- ①：職員間で話しがしやすくなった
- ②：業務に関する情報がつかみやすくなった
- ③：行動や移動のムダが減った（精神的負担が軽減）
- ④：入居者と会話する時間が増えた
- ⑤：自身の仕事効率が上がった

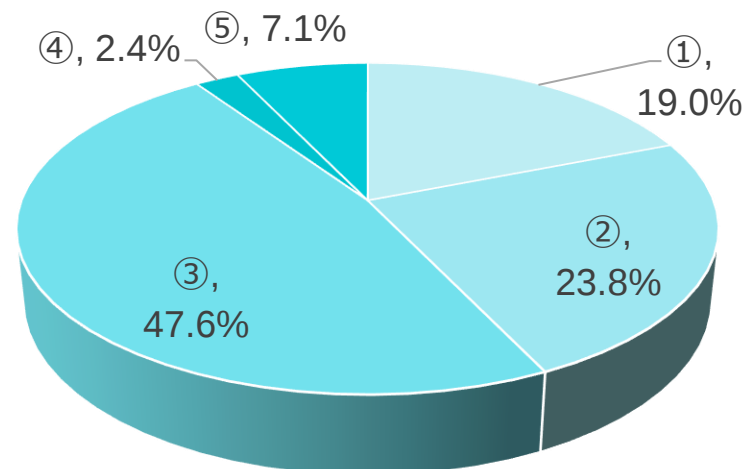
《導入前》



《導入1週間》



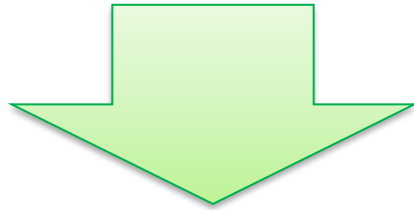
《導入4週間》



- ⑤改善点

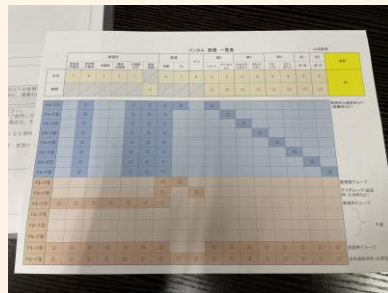
課題 ①

他のフロアの職員の声が入ってくる。知らぬ間にボタンに触れフロア（インカムグループ）が変わってしまい元に戻せない。



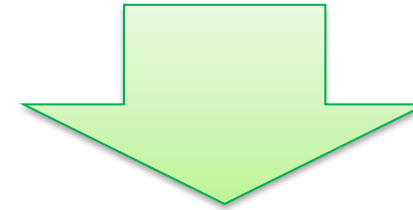
対応 ①

グループの変更方法をレクチャするとともに、取扱説明書に操作ロックが出来ることを追記した。また、グループ早見表を作成しインカム置場に掲示した。



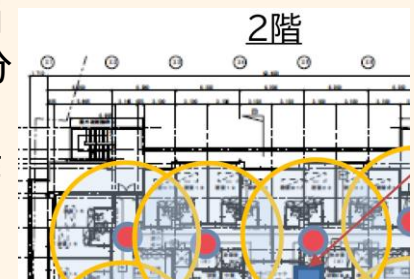
課題 ②

フロアの端に移動するとインカムが反応しなくなる。Wi-Fiの電波が届きにくいエリアがある。



対応 ②

建物の構造上、電波の届きにくいエリアがあることが分かった。今後のWi-Fi環境改善のため電波マップを作成することにした。



03 取組結果・成果

【手順5】改善活動を振り返ろう

• KPIの測定について ①

設定したKPI	KPIの測定方法	KPIの測定ピッチ		導入前	導入後	検証と考察
ナースコールの回数 → 1時間あたり20回を10回へ	各フロアの委員による任意に抽出した入居者について、ナースコール回数をカウントする	任意に指定した1日（9時～翌9時まで）		南館429号室 令和6年12月3日 26回	南館429号室 令和7年2月25日 17回	年末と比べ健康状態が良くなったことも要因。
				南館221号室 令和6年11月27日 7回	南館221号室 令和7年2月26日 4回	要望をはっきりと言われる方でマメに訪室していたが、滞在時間が増えたことで満足してもらえている。
				北館618号室 令和6年11月27日 7回	北館618号室 令和7年2月24日 4回	日中も頻繁にトイレに行かれることが多いが、ナースコール前に訪室し、お待たせすることが減った。

03 取組結果・成果

【手順5】改善活動を振り返ろう

- KPIの測定について ②

設定したKPI	KPIの測定方法	KPIの測定ピッチ		導入前	導入後	検証と考察
訪室回数 → 1日あたり10回を5回へ	各フロアの委員による任意に抽出した入居者について、訪室回数をカウントする	任意に指定した1日（9時～翌9時まで）		南館234号室 令和6年12月8日 15回	南館234号室 令和7年2月25日 12回	右下肢が動きにくく歩行訓練をよくされる。暖かくなれば自身で動ける回数が増え訪室減るかも。
				北館504号室 令和6年12月12日 8回	北館504号室 令和7年2月24日 7回	要望等も多く感情起伏もあるので、定期的に訪室している。

03 取組結果・成果

【手順5】改善活動を振り返ろう

• KPIの測定について ③

設定したKPI	KPIの測定方法	KPIの測定ピッチ		導入前	導入後	検証と考察
利用者とのレク時間 → 30分から45分へ	活動記録からの収集	1か月のうち 任意に指定した 日中（10～17時）		入居者 A様 令和6年11月12日 30分	入居者 A様 令和7年2月12日 40分	もともとTVを見ながら会話するのが好きな方なので、横に付いて話す時間を増やした。
				入居者 B様 令和6年11月21日 20分	入居者 B様 令和7年2月5日 30分	塗り絵をお渡しして見守りいながら他の業務行っていたが、横に付いて一緒にやることが出来た。
				入居者 C様 令和6年12月2日 30分	入居者 C様 令和7年2月16日 30分	部屋に居られることが多く、関われる時間は変わっていない。

03 取組結果・成果

【手順6】実行計画を練り直そう

・ インカム機器使用で見てきた課題

アンケートの中でも、操作について意見要望あった分をチーム内で検討

① インカムのメニュー画面が英語表記なので、少し難しく感じる。

年配の職員が操作するのをためらう。

→メーカーよりもっと分かりやすくした操作説明書を作成できないか依頼。

② インカム本体とイヤホンの充電が重複すると、コンセントが不足する。

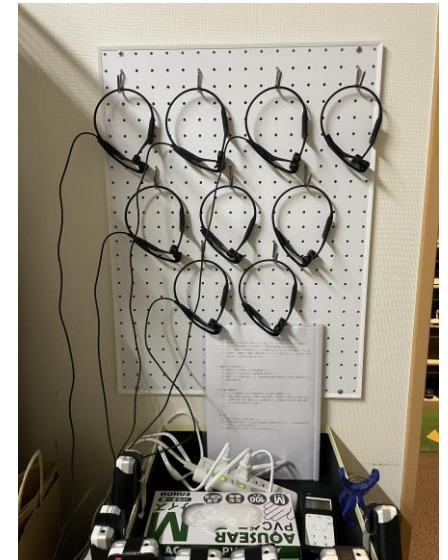
→USBの口数の多いアダプターに変更する。壁掛けフックを増設する。

・ 運用上で見てきた課題

導入すぐはインカムを装着していない職員もちらほらおり、理由を聞くと「つけているのが邪魔」「インカムが無くても問題無し」「かえって業務が増える」など、導入に抵抗のある声もあったが、導入3週目を過ぎる頃になると装着率がぐんと上がった。リーダーが口酸っぱく注意していたこともあるが、もっとも、両手はフリーで距離が離れていても職員間で会話ができる（情報共有出来る）ことの恩恵を感じ出したのではないかと考察する。その反面、姿の見えない相手と話しすることに消極的になっている職員も一部では存在しており、おしゃべりが得意な長電話大好き世代と、テキスト文章駆使するSNS若年世代とのコミュニケーションの価値観やその在り方も背景にはあるのではないかと考える。無駄を減らす、効率を考えるという観点では、使えば使うほど、経験値が上がるほど、生産性向上に少なからず寄与していくと確信している。



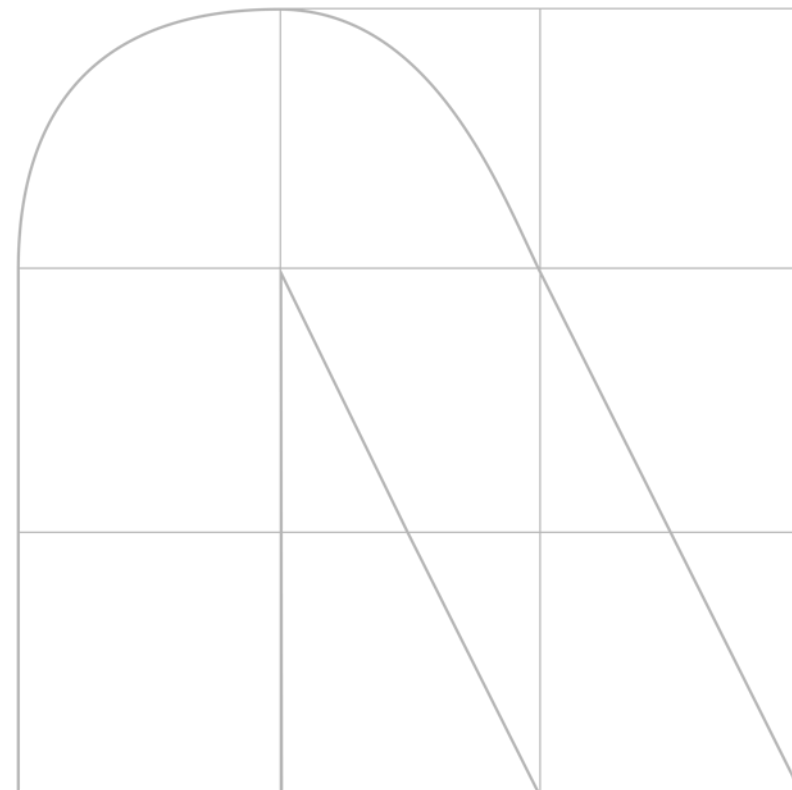
①新たに提供してもらった説明書



②フックを増設しスッキリ

04

取組のまとめ



・ 職員からの所感やコメント

(良い点)

- インカムを導入することで、居場所探しが減り、職員の動きが確認（予見）できるようになった。
- 両手が空くので動きながら会話できる。
- 無駄な移動が減り、その分違う作業に時間を充てられるようになった。

(悪い点)

- PHSと併用しているが、PHSで事が足りるのでインカムを使うのが面倒。
- Wi-Fiの電話が弱いところがあり、声が聞こえない事がある。
- 機器が重い。
- 使い方がまだよく分からない。
- ナースコールと連動して欲しい。

・ プロジェクトを通じて得たこと、今後の方針

今回、インカム設備を導入するということで一番難しかったのが、Wi-Fi環境構築と機器選定である。パソコンを使うためのWi-Fi環境はすでに整備されており、その環境をベースに施設内隅々まで電波調査を実施してアクセスポイントを大幅に増やしエリア増強したはずだったが、実際には電波が届きにくい箇所が結構あったこと。またメーカーにより電波受信の精度にも大きく差異があることも分かり、メーカー選定においても、複数メーカーで比較検討し、入念な打合せとデモや試用といったプロセスを重ねるべきであったと後悔している。来年度にさらなるWi-Fi環境増強工事を予定。

また、法人内での委員会活動にて生産性向上を推進しているにもかかわらず、委員自身も日常業務に忙殺されている日々の中では、なかなか協力してもらえる時間も限られており、十分満足な活動が出来ずじまいであった。

ただ、アンケートを通じて職場環境の改善や業務手順の見直しなど、部署の垣根を越して意見の交換や要望とりまとめが全体で出来たことが大きな収穫である。部署の上官が稟議を上げるという従来の手法ではなく、どの職員もフラットで意見を出し合える場所を今後も上手に活用できればと思います。

生産性向上推進の取り組みに関する法人内への全体発信は、今年度は月に数回行ってきたが、まだまだ他人事の雰囲気と関心の薄さも多少感じており、次年度以降は“タイパ（タイムパフォーマンス）”をテーマに、もっと分かりやすく、すぐに実践できるような小さな改革を仕掛けていければと考えております。

NTT DATA

株式会社NTTデータ経営研究所

Lighting the way
to a brighter society