

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）

「特別養護老人ホーム福寿苑」 インカム導入の取り組み報告

2025年 3月11日

【事業所名】 特別養護老人ホーム福寿苑

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



法人マスコットキャラクター かわふくん



01 事業所概要

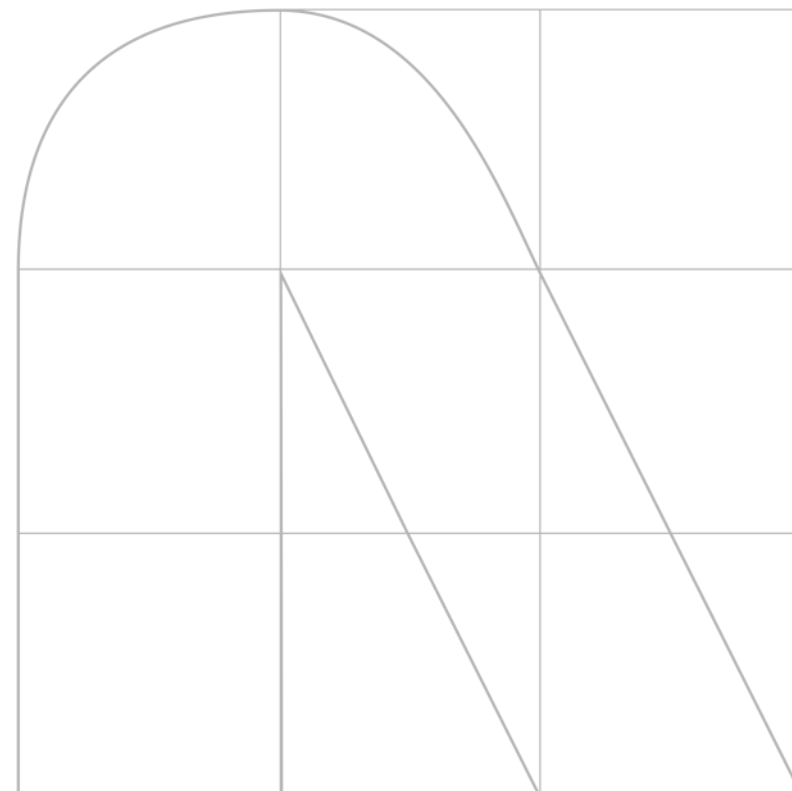
- 開設 昭和57年10月
- 特別養護老人ホーム福寿苑（従来型特養） 施設入所定員50名 短期入所定員4名
- 大阪府東大阪市出雲井本町3番25号 近鉄奈良線「枚岡」（ひらおか）駅 徒歩5分
- 職員数 管理者1名 課長1名 生活相談員1名 介護支援専門員1名 管理栄養士1名
機能訓練指導員1名 看護師2名 医師2名 介護職員21名（正9名 非12名）
介護助手3名 他3名（当直職員）
- 1階 事務室 併設通所介護サービス 居宅介護支援事業所
- 2階 浴室（一般浴室1室、機械浴室1室） 厨房
- 3階 居住フロア 定員14名 診療所 ※隣接する、介護老人保健施設の調理も行う
- 4階 居住フロア 定員20名
- 5階 居住フロア 定員20名
- R階（屋上） 洗濯室



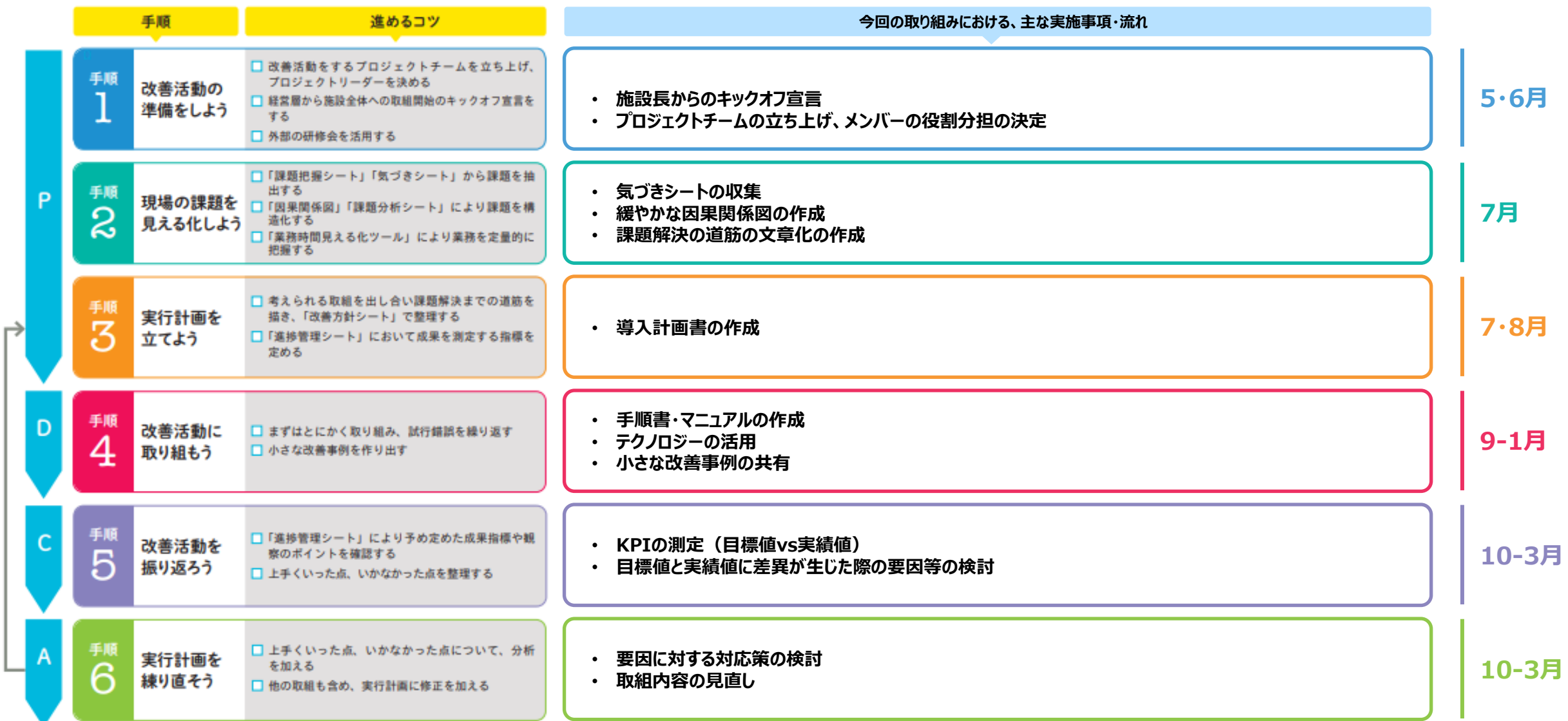
法人マスコットキャラクター かわふくん

02

取組概要・流れ

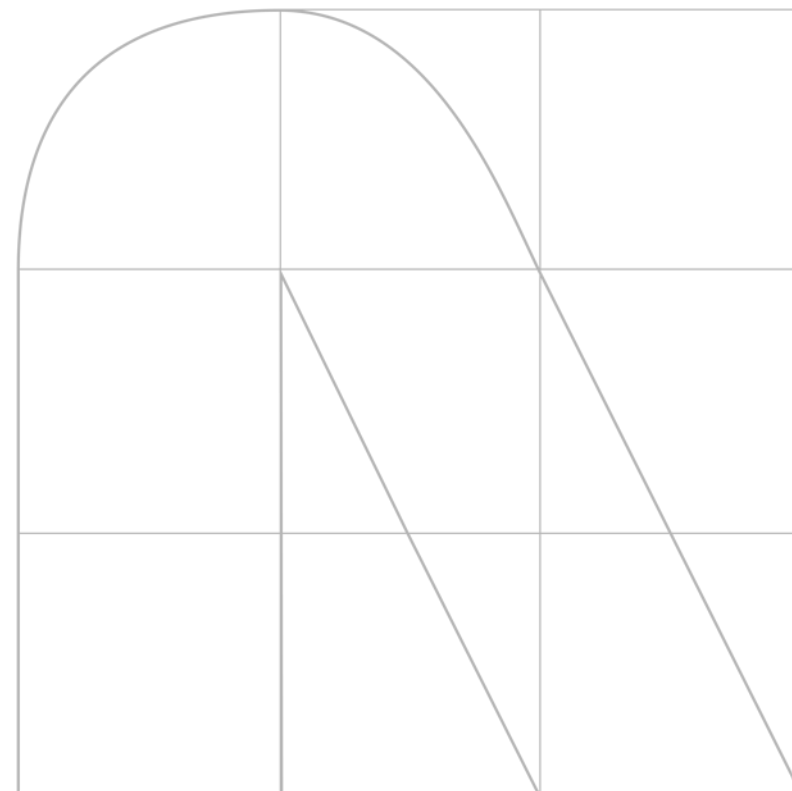


02 取組概要・流れ



03

取組結果・成果



プロジェクト実行体制

～プロジェクトチームの体制と役割～

- 統括・・・施設長
- プロジェクトまとめ・・・課長
- 現場管理推進リーダー・・・特養介護長
- 現場管理・・・特養相談員・管理栄養士

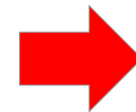


法人マスコットキャラクター かわふくん

- **テクノロジーに関する情報収集**・・・高額の出費を抑えた中で、できるテクノロジー機器の導入を進めていく中で、スマートフォンを使用し、WiFiを整備しインカムのアプリを進めることとした。
- **組織全体での合意形成**・・・施設長より会議の中でインカムを取り入れた業務体制にすることを職員（専門職・特養介護長）に話しをする。なぜ、インカムの導入を進めるのか？進めることで、どのような効果が期待できるのか等の話をされた。
- **プロジェクトメンバーの立ち上げ**・・・施設長・課長・介護長・相談員・管理栄養士でプロジェクトを立ち上げた
- **プロジェクトの役割**・・・現場の推進は介護長が担い、問題が起きた時の現場管理に相談員・管理栄養士を配置し、プロジェクトのまとめは課長・統括として施設長を配置した。

現場職員へのインカム導入への理解を得ることに苦労した。

新しい事に対する拒否感が感じ取れた。



インカム導入にあたって、**マイナスな発言は慎もう**とプロジェクトメンバー内で共有し、実行した。



03 取組結果・成果

【手順3】実行計画を立てよう

- 気付きシートの収集方法…特養職員全員に気づきシートの提出を求めた。
(介護士・介護助手・看護師・事務員・相談員・ケアマネ・機能訓練指導員・ 管理栄養士)

情報共有に関する事

情報の共有が難しい

記録が少ない

コミュニケーションが少ない

職場環境に関する事。

エレベーターが一基しかない

休憩室が狭い

利用者様の処遇に関する事

同性介助

食事の配膳時間

利用者様と家族様のつながりがない

人員に関する事

人材不足

人材の定着

(別問題と考え、外した事)

個人を特定し記載している内容や本来の趣旨とは違う内容が書かれているシートもあった。

・「課題解決の道筋づけ支援シート」

深堀原因・・・職員会議が行われていないことに対し

介護ロボットの種類・・・インカムを導入することにより

好転換された深堀原因・・・情報・課題分析が可能となり

原因・・・コミュニケーション不足という課題が解消・軽減され

結果・・・人材が定着しないがなくなり、

悪影響・・・職員間のトラブルの改善が期待できる。

- ・本プロジェクトの目的
人材の定着を目的とした働きやすい職場環境の整備
- ・導入する介護ロボット・ICT
インカムアプリ（IOS） 製品 スマートフォン 15台
- ・設定したKPI
KPIを設定する文節・・・情報共有不足減少
KPI・・・情報量
KPIの測定方法・・・申し送り件数と記入者
KPIの測定ピッチ・・・月に一回



- テクノロジー導入準備
スマートフォンを5台ずつ導入し、設定していく。

職場環境の整備：充電場所の確保 充電環境の整備

手順書の作成：動画マニュアルの作成

情報共有の工夫：インカムで情報共有した場合は、申し送りに記入する。

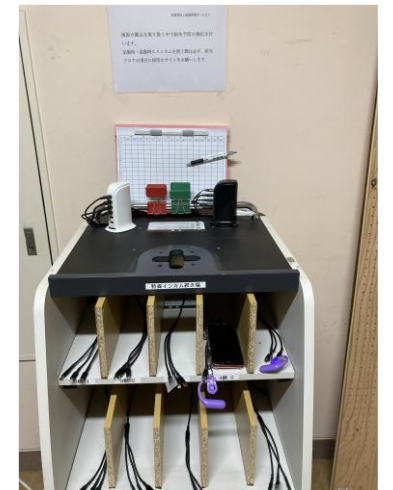
OJTの仕組みづくり：職員に使用方法を説明する機会を設ける。

- 初めに使用する職種を限定して試験的に導入し、慣れてから徐々に使用する職員を増やしていく

充電場所：配線が絡まる



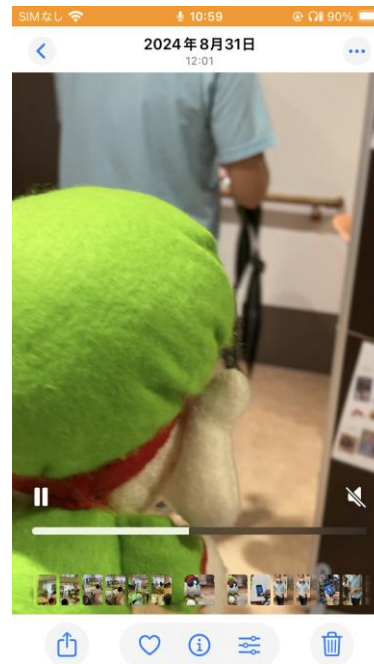
固定の置き場を作り改善



- ・ インカムの使用方法動画にて作成。
- ・ 各スマートフォンの写真のところに動画を貼り付け、確認できるようにする。



- ・ 法人マスコットキャラクター かわふくん



- テクノロジーの活用

活用方法：早出・遅出・日勤の介護職員・看護師・相談員・管理栄養士・機能訓練指導員・ケアマネ・事務所で活用。

活用場面：入浴誘導時 ・ フロア間連絡 ・ 事務所からフロアへの連絡

時 間 帯：日勤帯を中心に活用している

活用方法詳細

- ・入浴の誘導時に浴室から誘導者に誘導の依頼をする。
- ・フロア間でヘルプが欲しいときに依頼することに活用。
- ・家族様が面会に来られた際に、事務所より誘導依頼を行う。
- ・出勤退勤時の挨拶に活用している。
- ・おやつの食数の過不足時に直接その場でやり取りができることに活用。
- ・看護師より受診の依頼を受けることに活用している。

・小さな改善事例の内容

入浴の誘導のタイミングを浴室から直接呼びかけることで、利用者様をお待たせする時間が少なくなった。
フロアに誰が配置されているか分かるので、職員を探し回らなくてもよくなった。
情報共有の機会が増えた。
リアルタイムで情報の共有ができるので、迅速に対応ができる。
フロアに一人で対応することが多く支援に不安を訴える職員がいたが、問題ごとが起こったときにインカムで相談ができるので
その場で解決できる

・事業所内での共有方法

事業所内の皆が閲覧で来る共有ホルダー内の申し送り簿で共有する。
ブルーオーシャンの介護日誌で共有する。

・共有した際の職員の反応や変化

いろんなフロアの情報が聞けるので、様子が分かりフォローがしやすくなったという意見があった。

03 取組結果・成果

【手順5】改善活動を振り返ろう

【事業所内の皆が閲覧で来る共有ホルダー内の申し送り量の推移】

5月	導入前	177件	10月	職員全員	289件
6月		202件	11月		229件
7月	専門職種 介護長	207件	12月		224件
8月		249件	1月		234件
9月	各フロアで 1台	217件	2月		224件

03 取組結果・成果

【手順5】改善活動を振り返ろう

- 導入前の5月は申し送り件数が177件であったが、10月に本格的に全職員に導入した月に289件と最高値となっている。この最高値はインカムで情報共有した際に、「この内容は記録に残すように」と伝えていくことで、どのようなことを記録するなどの意識づけができこの数値になったと思われる。

その後は、申し送りの内容によって利用者様に関わる事柄については介護日誌に記入するという取り決めにしたことで、申し送り簿の件数は減少したが、11月以降毎月220件程度となっている。



法人マスコットキャラクター かわふくん

・インカムの課題点

電波（接続状況）の状況により聞こえづらいときがある。
充電がきちんと完了していないときが見うけられる
骨伝導イヤホンの充電が1日もたない
装着していても声をうまくひろえないときがある。
電波の状況が不安定



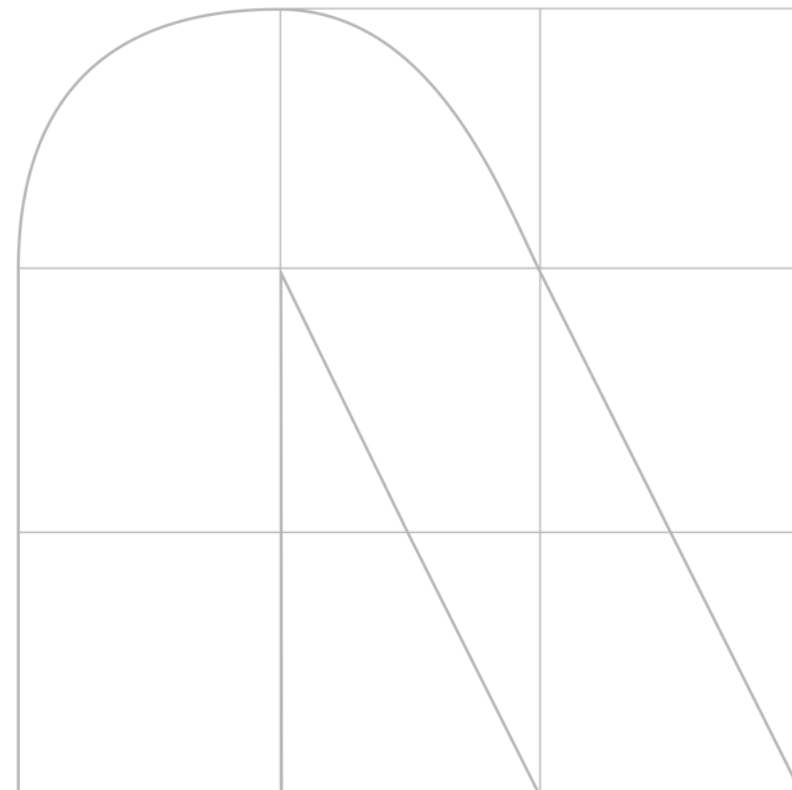
・解決策の検討方法

WiFi環境を整備検討する。→業者に相談する。
イヤホンを高性能なものにする。→高スペックなイヤホンを購入する。



04

取組のまとめ



- 導入前と比べて、職員同士で助けを呼びやすくなった。
- 職員を各フロアをまわって探すことがなくなった。
- どこに誰がいるかインカムで分かるようになった。
- 情報共有しやすくなった。
- インカムの使い方を教えてもらったりしていたら、他のことも聞きやすくなった。
- 電波が悪いところがあり、電波が切れてしまう。
- 電波が悪いので通信できないことがある。
- ご家族来苑の時に職員を呼び出しやすくなった。
- どこまでインカムで情報共有していいか難しい。
(インカムを使用したら個人情報だからPHSで報告と注意を受けた。)

【学び・感じたこと】

- ・「職員が定着しない・フロア担当制では無い・ワンフロア一人で任される」こともあり、横のつながりが薄く申し送りができていない状況があった。
- ・今回小さなプロジェクトチームからインカムを実践し使用中で、細かな困りごとをチームで共有してから本格導入したことによりスムーズに職員全体に浸透できた。
- ・あえてポジティブな情報を共有することで「新しい機器を導入する時に起きる抵抗感」を軽減できた。
- ・実際、インカムを導入する事で申し送りが増えただけでなく、職員間のコミュニケーションも活発になり相談しやすい雰囲気になりつつある。
- ・課題としては通信状況の不具合があり職員からも「つながりにくくインカムが入らない（通信できない）」といった声も多い。
- ・毎日の点呼等ルール決め・ルールの継続が大切である。

【今後の方針】

- ・インカムを継続的に使用する事により、情報共有の活発化を進め業務改善につなげる。
- ・業務改善が進むことにより職員の離職防止に努める。



法人マスコットキャラクター かわふくん

NTT DATA

株式会社NTTデータ経営研究所

Lighting the way
to a brighter society