

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）

社会医療法人愛仁会 介護老人保健施設ケーアイ インカム導入の取り組み報告

2025年4月11日

【事業所名】 社会医療法人愛仁会 介護老人保健施設ケーアイ

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



01 事業所概要

介護老人保健施設ケーアイ

設立：1997年9月1日（28年目）

事業：入所サービス・短期入所療養介護【定員100名】（2F/3F）

通所リハビリ【定員45名】（4F）

機能：超強化型老健

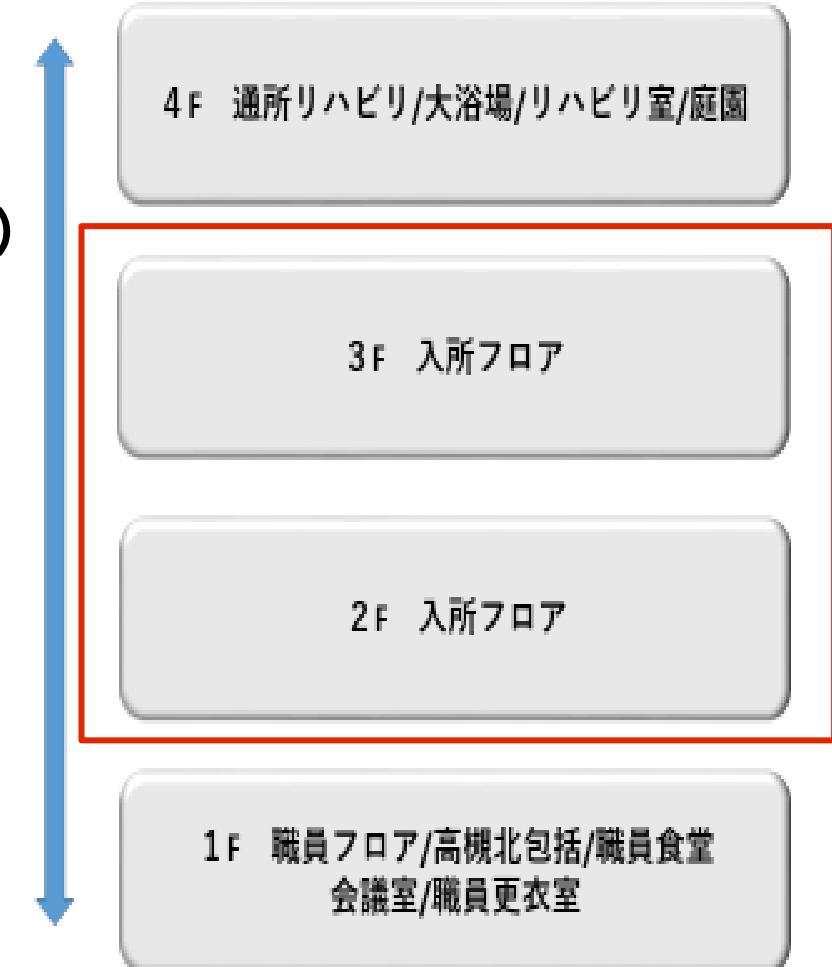
併設：高槻北地域包括支援センター（1F）

職員数：医師（1名）、介護職員（44名）、看護師（15名）、

セラピスト（10名）、相談員（5名）、管理栄養士（2名）、

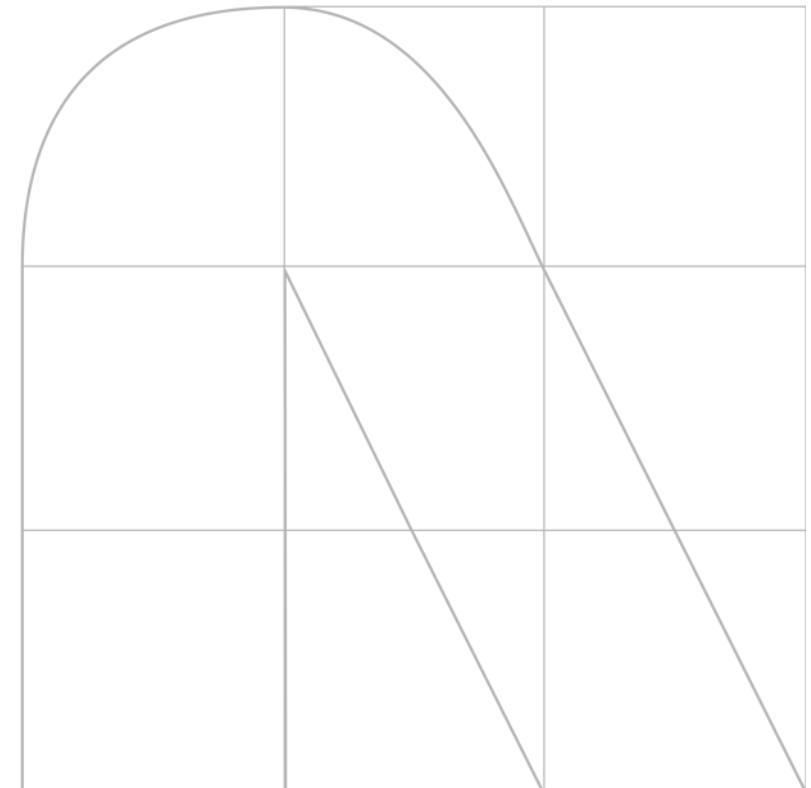
施設ケアマネ（1名）、事務員（8名）、介護助手（7名）、

技能実習生（5名 ベトナム）、薬剤師（1名 週1.5） 2025.4 現在

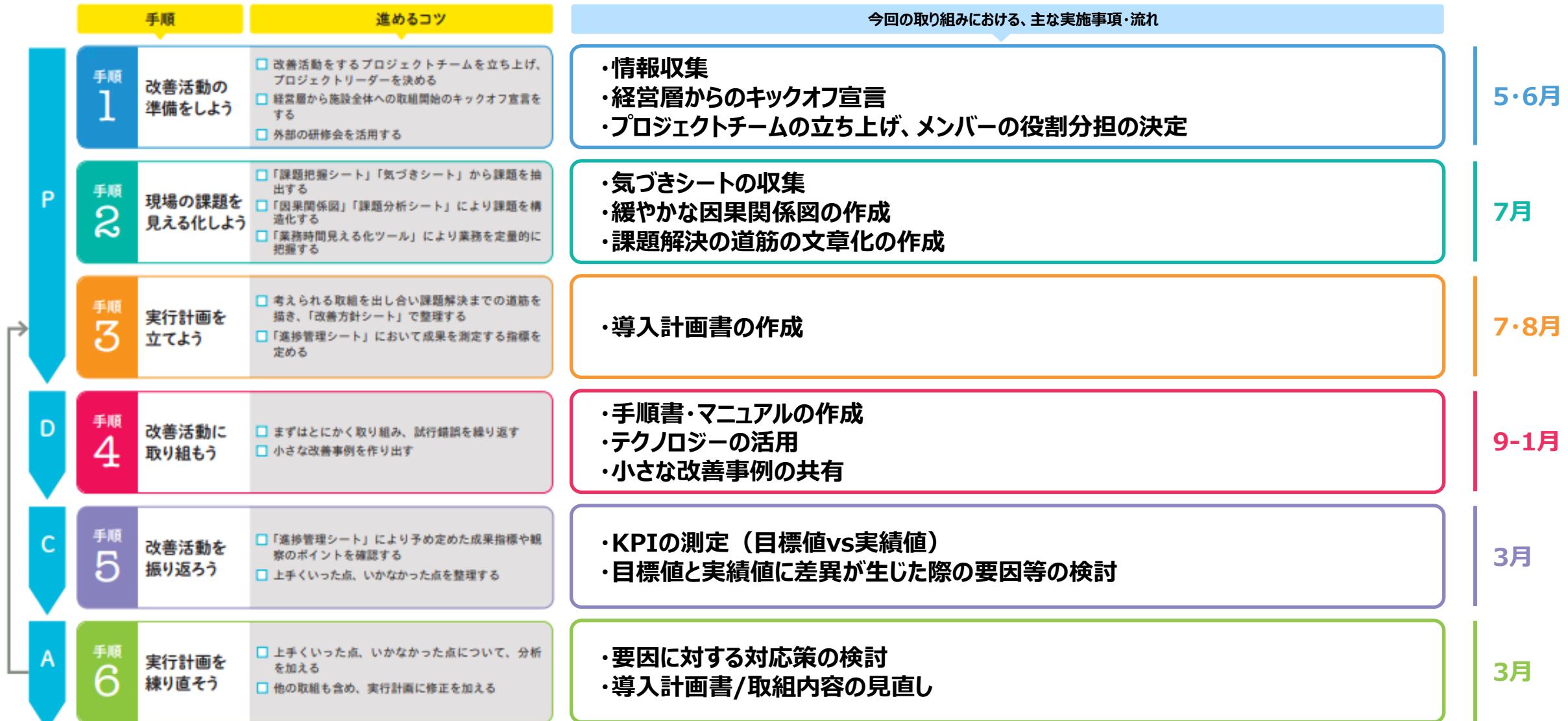


02

取組概要・流れ

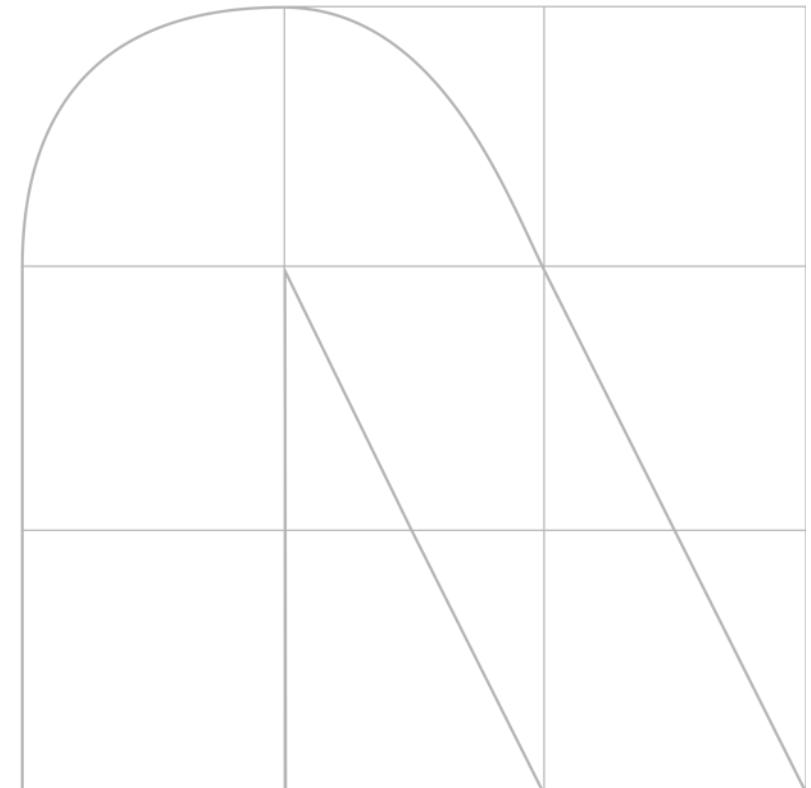


02 取組概要・流れ



03

取組結果・成果



【手順 1】改善活動の準備をしよう

導入に向けて～経営層からの発信～

①インカムの導入について経営会議にて協議 → “決定”



②朝礼にて経営会議決定事項（インカム導入）を通知



③施設内広報誌で決定事項（インカム導入）を通知



④職員勉強会にて、導入再通知とスケジュール等の確認



【手順 1】改善活動の準備をしよう

導入に向けて～プロジェクトチームの発足～

| 役職 | プロジェクト上の役割 |
|----------------|------------------------|
| 事務長 | 施設統括責任者 |
| 療養科科長（介護） | 療養科（介護）部門責任者 |
| 療養科副主任（介護） | プロジェクトリーダー（兼療養科3Fリーダー） |
| 療養科科長（看護） | 療養科（看護）部門責任者 |
| 療養科副主任（介護） | 療養科2Fリーダー |
| 療養科主任（ケアマネジャー） | 研修担当・マニュアル担当・運用ルール担当 |
| 療養科主任（介護） | 研修担当・マニュアル担当・運用ルール担当 |
| 療養科2F一般職 | マニュアル担当 |
| 療養科3F一般職 | マニュアル担当 |
| 療養科2F一般職 | 研修担当・運用ルール担当 |
| 療養科3F一般職 | 研修担当・運用ルール担当 |

プロジェクトメンバー選出

入所フロア（療養科）役職者を中心に主要メンバーを選定し、現場職員を各フロア2名ずつ選出！！



【手順2】現場の課題見える化しよう

因果関係図

・ 原因

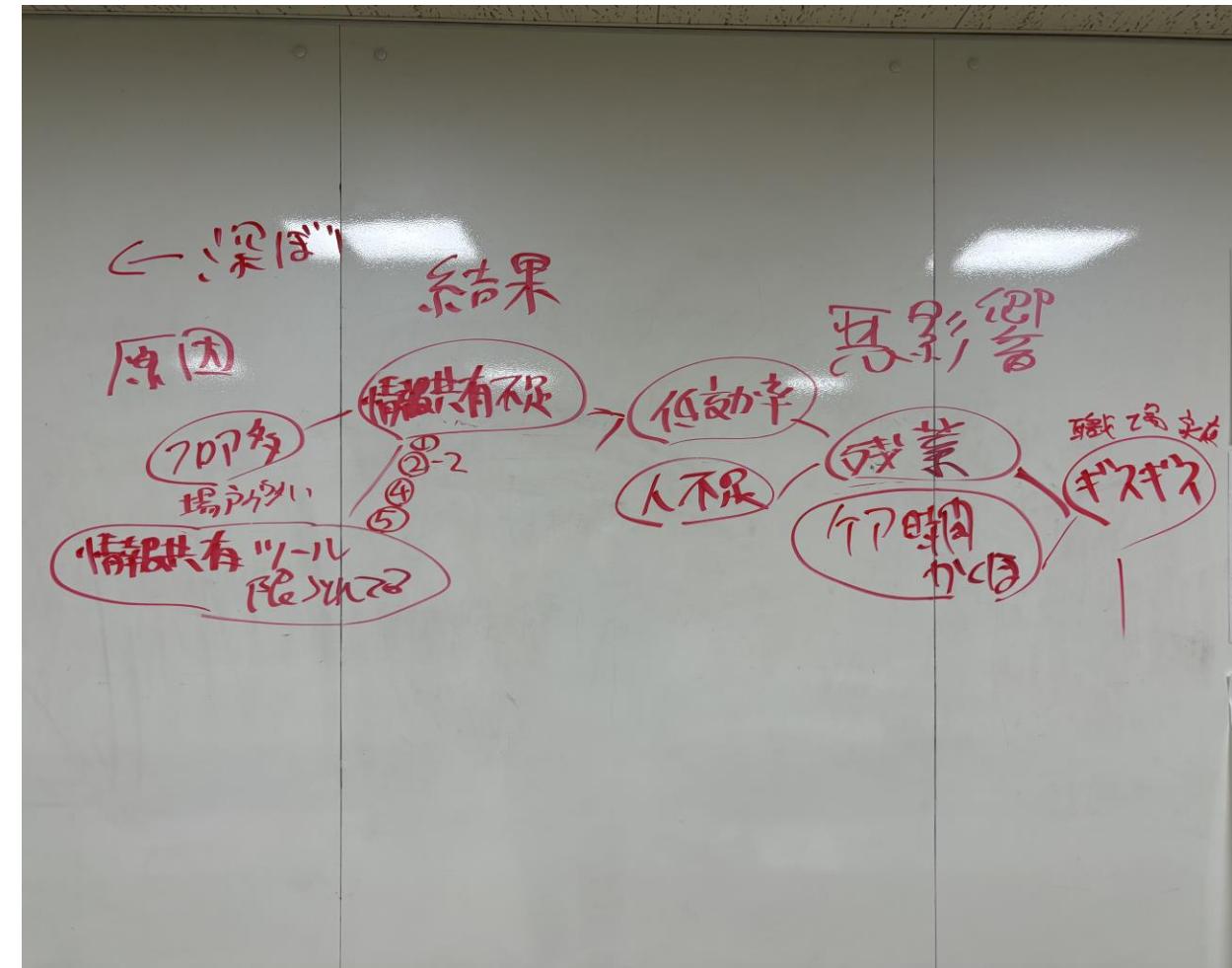
入所フロアで活用している情報共有ツールが限られている
 (職員間の連絡手段がPHSに限られ、
 1フロア日勤者約10名に対し、端末は3台のみ)

・ 結果

職員間における情報共有の不足が生じたり、
 業務のムリ、ムダ、ムラが発生する

・ 悪影響

職員の残業や職場内の関係悪化が発生



問題解決の道筋づけ支援シート

深堀原因

介護ロボットの
種類好転換された
深堀原因

原因

結果

悪影響

施設内情報共有ツールが限られていることインカム施設内情報共有がスムーズ、かつ円滑職員間の情報共有不足効率の低い業務、ムリ・ムダ・ムラな業務職員間の連携の悪さや関係の悪さ

に対し、

を導入することにより

となり、

という問題が解消・軽減され

がなくなり、

の改善が期待できる。

【手順2】現場の課題を見る化しよう

現状の調査

| No | 調査項目 | 現状値 | KPI測定方法 |
|----|-----------------------|-----------------------------|------------|
| 1 | 電話連絡を受けた職員が対象職員を探した件数 | 17.6回/日 (毎日) | 探した数のカウント |
| 2 | 勤務時間内 職員の歩数 | 8,089歩/日 (毎日) | 歩数計 |
| 3 | 職員間の連携面に関する満足度(5段階) | 平均 3.84段階 (1回/ヶ月) (悪いが5) | アンケート5段階評価 |

職員を探した回数…連絡を受けた職員が、対象の職員を探した回数

職員の歩数…勤務時間内の歩数(各勤務・対象職種で測定)

アンケート…インカムを使用する全ての職員へ向け5段階評価のアンケートを実施

【手順3】実行計画を立てよう

介護ロボット・ICT等導入成果を諮るKPI（成果指標）の設定

| No | 調査項目 | 設定KPI | KPI測定方法 |
|----|------------------------------|--------------------|------------|
| 1 | 電話連絡を受けた職員が対象職員を探した件数 (75%減) | 4.4回/日 | 探した回数のカウント |
| 2 | 勤務時間内 職員の歩数(30%減) | 5,662歩/日 | 歩数計 |
| 3 | 職員間の連携面に関する満足度(5段階) (40%減) | 平均 2.3段階 (悪いが5) | アンケート5段階評価 |

職員を探した回数…連絡を受けた職員が、対象の職員を探した回数

職員の歩数…勤務時間内の歩数(各勤務・対象職種で測定)

アンケート…インカムを使用する全ての職員へ向け5段階評価のアンケートを実施

【手順4】改善活動に取り組もう～導入準備～

- ① 取扱業者・メーカーを招き、デモ導入に向けた説明会をプロジェクトメンバーに実施
- ② プロジェクトメンバーでデモ運用ルールを作成
- ③ デモ運用に向けた職員への説明実施
- ④ デモ導入(6台)を職員全体で体験(約1W)



【手順4】改善活動に取り組もう～手順書・マニュアルの作成～

デモ導入を通じプロジェクトメンバーをさらにグループ分け！！
実際に使用してみて改善点・課題を洗い出す！

周知班 (2名)

- ①職員への操作方法の研修
- ②職員への使用方法の統一等

例：フロア間での使用方法を統一、操作方法の個別指導を実施する

マニュアル班 (2名)

- ①使用マニュアルの準備
- ②各種資料整備

例：職員にとって見やすいマニュアルを作成し、周知版とも連携する

実機管理班 (2名)

- ①実機管理の方法を整備

例：充電方法や機器の管理場所の選定を行う

【手順4】改善活動に取り組もう～テクノロジーの活用～

2/11 21:26

富^⑧ カルテ案考えましたが、同じ考えです。
Φ10でいけますか?細すぎかも?穴あけは良いかも?
本体と、ヘッドフォン一緒に収納なら、ペアリング手間なしのペア収納が良いと思われる。

2/11 21:31

2/11 21:33

久^⑨ Φ10は確かに細いかも！（笑）
本体とイヤホン同時収納が話が早いし分かりやすいのは理解できるんですが、場所と電源確保できそうですか？19セットあります...

2/11 21:40

谷^⑩ 今後の管理等考えたら、バラバラよりもセットの方が…
場所やね。

2/12 9:01

久^⑪ さんの壁吊るし案めちゃくちゃ良いと思います。
①安価②場所いらず③一縷め全ての要件満たしていると思われます。
ヘッドセットマイクの充電方法は考えないとですが…。

IMG_4689.PNG

一番単純な方法でいきません。毎日なことなので。
Simple is BESTです。



2/11 21:31

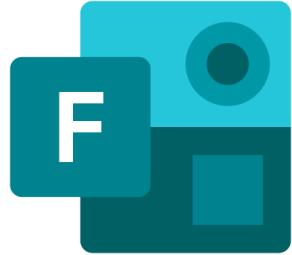


2月12日



チームズを駆使した、オンライン上の職員間コミュニケーション実施によるスピーディーな意向確認！！

【手順4】改善活動に取り組もう～小さな改善事例の共有～



Forms

新しいフォーム 新しいクイズ クイックインポート

① 最近 自分のフォーム 入力済みフォーム 自分と共有されているフォーム お気に入り

インカムの充電コード、うまい事できないか
考えます！あと使い方！
16 件の回答

インカム導入直前！試しに使ってみた感想
をお聞かせください！
13 件の回答

実際に使用してみた感想や今後の課題を
抽出しましょー。
6 件の回答

フォームズを駆使し、定期的に職員の感想/意見/ニーズの確認を実施！！また、課題と同時に“良かった点”を同時に確認

【手順5】改善活動を振り返ろう

介護ロボット・ICT等導入後の成果を諮るKPI（成果指標）

| No | 調査項目 | KPI | 目標→実際 |
|----|-----------------------|----------------------|-----------|
| 1 | 電話連絡を受けた職員が対象職員を探した件数 | 0.37回/日 | 75%→97.9% |
| 2 | 勤務時間内 職員の歩数 | 7,061歩/日 | 30%→12.8% |
| 3 | 職員間の連携面に関する満足度(5段階) | 平均 3.64 段階 (悪いが5) | 40%→5.3% |

職員を探した回数…連絡を受けた職員が、対象の職員を探した回数

職員の歩数…勤務時間内の歩数(各勤務・対象職種で測定)

アンケート…インカムを使用する全ての職員へ向け5段階評価のアンケートを実施

【手順5】改善活動を振り返ろう

介護ロボット・ICT等導入後の成果を諮るKPI（成果指標）

| No | 調査項目 | KPI | 目標→実際 |
|----|-----------------------|-------------------------|------------------------------|
| 1 | 電話連絡を受けた職員が対象職員を探した件数 | 17.6回/日 ↓ 0.37回/日 | 75%削減 ↓ 97.9%削減 ★★★ |

狙い以上に減少

単純な使い方に関しては概ね問題なく運用できており

「探す」という作業フローそのものをほぼ無くすことができた！



職員を探した回数…連絡を受けた職員が、対象の職員を探した回数

【手順5】改善活動を振り返ろう

介護ロボット・ICT等導入後の成果を諮るKPI（成果指標）

| No | 調査項目 | 設定KPI | 目標と実際 |
|----|-------------|---------------------------------|-----------------------|
| 2 | 勤務時間内 職員の歩数 | 導入前8,089歩/日 ↓ 導入後7,061歩/日 | 30%削減 ↓ 12.8%削減 |

原因

- ・応用に発展できていない
- ・職員・曜日によりムラが大きい



ただし減少は認めていることから方向性を間違えているわけではない今後時間をかけてより効果が表れていくものと考えられる！

職員の歩数…勤務時間内の歩数(各勤務・対象職種で測定)

【手順5】改善活動を振り返ろう

介護ロボット・ICT等導入後の成果を諮るKPI（成果指標）

| No | 調査項目 | KPI | 目標→実際 |
|----|------------------------------|------------------------------|------------------------|
| 3 | 職員間の連携面に関する満足度 (5段階・悪いが5) | 平均 3.84段階 ↓ 平均 3.64 段階 | 40%ダウン ↓ 5.3%ダウン |

インカムと直接的な関係の有無に関わらず様々な要因が複合的に影響しており、時間や多角的な打ち手を要す問題と考えられる

ただしこれにおいても減少傾向にあるということは、今後時間をかけて取り組んでいくことで改善が見込める！

アンケート…インカムを使用する全ての職員へ向け5段階評価のアンケートを実施

【手順5】改善活動を振り返ろう

ICT機器（インカム）導入前後職員アンケート調査

調査期間 導入前 : 2024年 10月

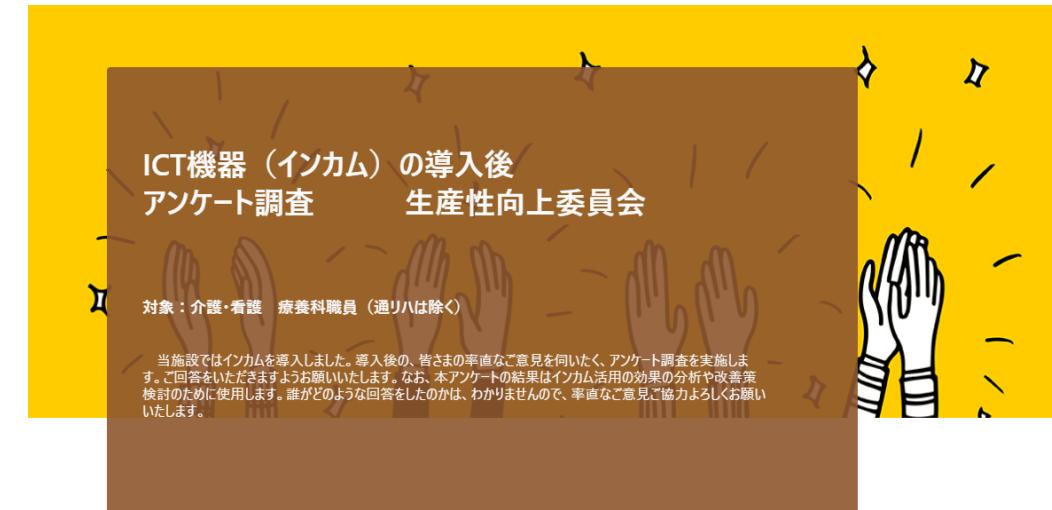
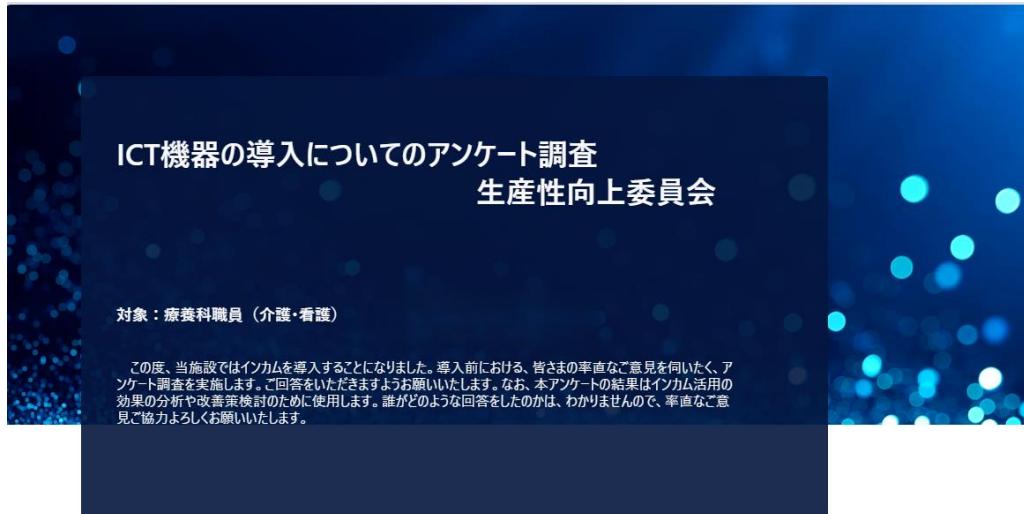
導入後 : 2025年 4月

対象職員 : 療養科 介護・看護職員

アンケート回収結果

導入前 : 30人

導入後 : 32人

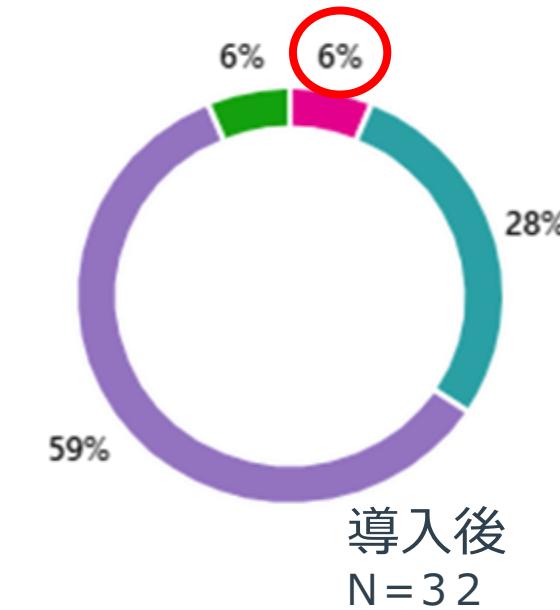
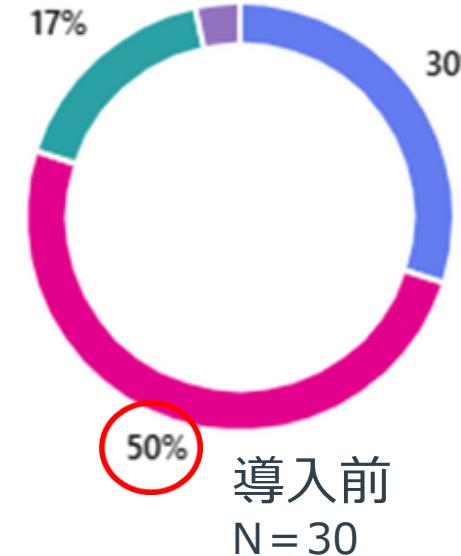


【手順5】改善活動を振り返ろう

ICT機器（インカム）導入前後職員アンケート調査結果
27項目のうち、一部抜粋

・電話の取次ぎなど、職員を探すため、歩き回ったり、大声で呼んだりなど、職員を探すことはありますか

- 頻繁にある（目安1日3回以上）
- 時々ある（目安1日1、2回程度）
- まれにある（目安1週間に2、3回程度）
- あまり無い
- まったく無い



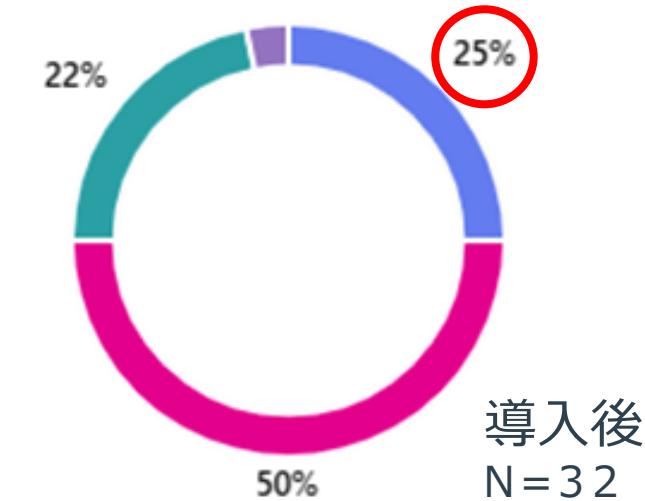
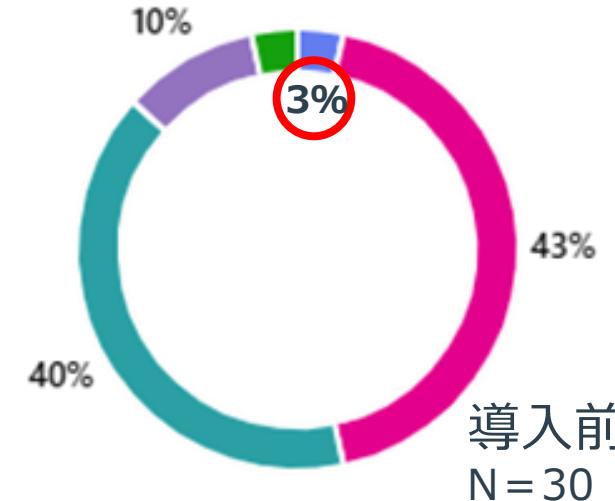
職員を探す頻度（時々ある）が 50% ⇒ 6 %に減少！！！
インカムを使用することで、フロアを歩き回り、職員を探さなくてよい！

【手順5】改善活動を振り返ろう

ICT機器（インカム）導入前後職員アンケート調査結果
27項目のうち、一部抜粋

- ・インカムを使用することで、不必要的移動や人探しが減り、業務の効率化に繋がると思いますか

- 非常にそう思う
- まあそう思う
- わからない
- あまり思わない
- 全く思わない

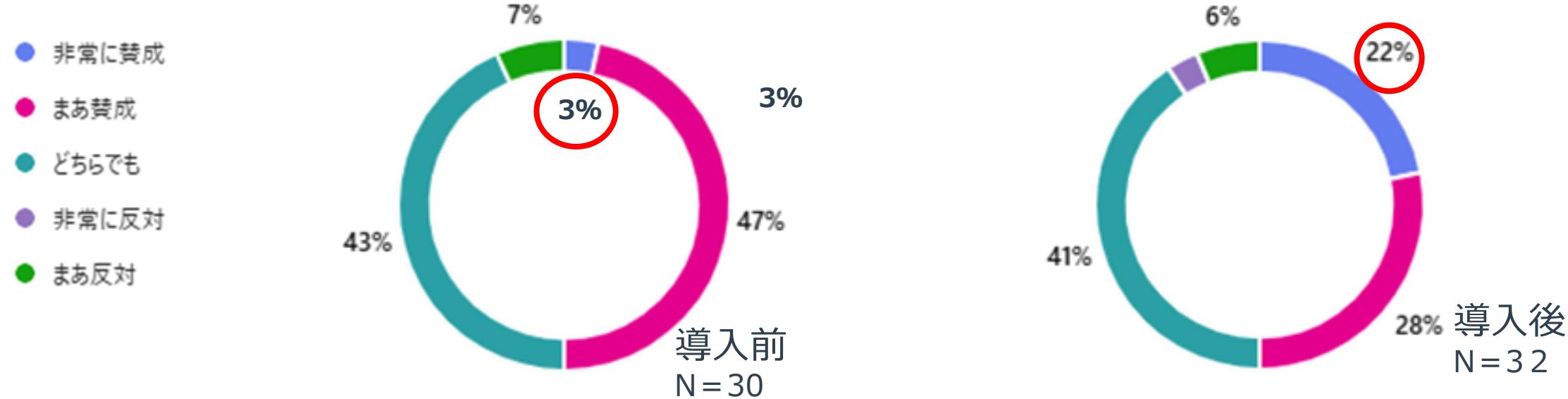


インカムを使用することで業務の効率化に繋がる（非常にそう思う）が 3%⇒25%
に増加！！実際に使用することで、効率化に繋がることが実感できた！

【手順5】改善活動を振り返ろう

ICT機器（インカム）導入前後職員アンケート調査結果
27項目のうち、一部抜粋

- ・ I C T の導入（見守りシステム、移乗介助ロボット、マッスルスーツなどに賛成ですか



ICTの導入に関し、非常に賛成が3%⇒22%に増加
インカムを導入したことで、他のICT機器に関する肯定的な意見がみられるよう！

【手順5】改善活動を振り返ろう

今後の課題

インカムを使用して見えてきた課題

インカム機器の管理

各フロア20台のインカムがある為、充電機器コードの取り回しが不十分で、出勤後、使用に時間がかかる

⇒管理方法の見直しが必要



ナース・コールとの連動

今後、ナース・コールとの連動を予定している

⇒連動後の、コールの取次ぎや、ルールの構築が必要



多職種への展開

他職種との連携にも使用したいとの意見あり

⇒インカムを増台し、多職種との連携に関してのルールの構築が必要

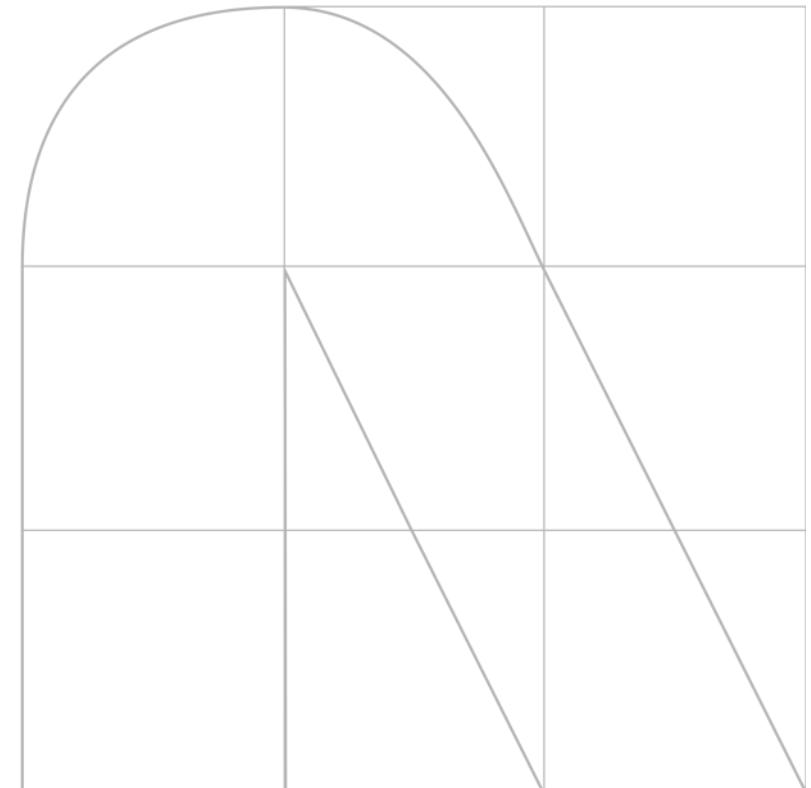
【手順6】実行計画を練り直そう

施設内の**生産性向上委員会**で、活動を継続していく。課題に対して、職員の意見を反映しながら進めていく



04

取組のまとめ



職員

- ・大声で職員を探す事がなくなった
- ・そもそも探す必要がなくなった
- ・緊急時など、利用者対応で応援が必要な際、利用者から離れることなく、応援が呼べる連携がとりやすい
- ・場所を選ばず連絡がスムーズにできる
- ・連絡事項や、コロナ対応時など、一斉に指示出しができる
- ・内線電話での取次なく、ダイレクトに連絡発信できる
- ・伝言にならず、正確な情報が伝えられる

利用者

- ・それで色々聞こえるんやなあ
- ・ええやん！
- ・それで看護師さん呼んで！



業務改善活動は狭い中（自分だけ）で進めるのではなく、広く（周囲を）巻き込んでいく必要がある！

= PDCAサイクルを意識して
繰り返していくのが、成功のカギ

NTT DATA

株式会社NTTデータ経営研究所

Lighting the way
to a brighter society