

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いのこの里による 心理的安全性と利用者の生活の質の向上への 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いのこの里

01 事業所概要

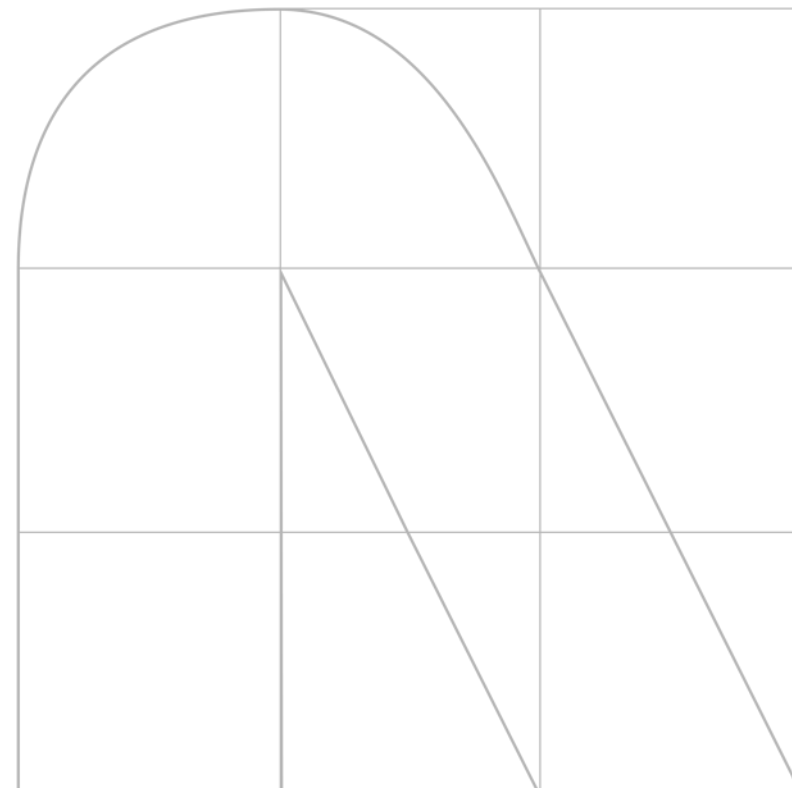
02 取組概要・流れ

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

- 法人名：社会福祉法人こばと会 特別養護老人ホームいのこの里
- 開設：2000年11月1日
- 所在地：大阪府吹田市山田西1丁目26-27
- 事業内容：
 - ①特別養護老人ホーム
従来型（定員80名）
ショートステイ（定員11名）
 - ②認知症対応型デイサービス（定員12名）
 - ③ヘルパーステーション
 - ④ケアプランセンター
 - ⑤生活困窮者レスキュー事業
 - ⑥配食サービス（夕食）
 - ⑦地域交流サロンぽっぽ



誰もが入りたくなる特別養護老人ホームをめざします。

私たちの街の特別養護老人ホーム

「いのこの里は、多くの市民の協力で出来た施設です。」

- 街の中にあることで、ご家族の面会しやすいことが利点です。
- 身体のケア・こころのケアは、ご家族と職員が協同で行います。
- 気軽に入りができ、相談できる地域に開かれた施設です。

家庭の延長として "その人らしい普通の暮らし"

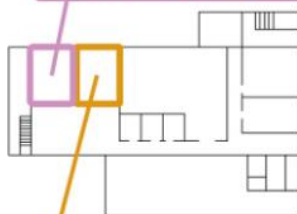
- 居室は家として、使い慣れた家具を持ち込んでいただけます。
- 家庭らしく、落ち着いた生活ができる環境を整えます。
- 終の棲家として、心身の状態の変化に応じた援助を行います。

地域の中で "ゆたかな生活" を継続

- 近所のスーパーや商店に出かけ、買い物を乐しめます。
- 盆踊り等の地域行事に参加し、地域との交流を図ります。
- 定期的に保育園児との交流を行い、世代間交流をすすめます。

地階

ヘルパーステーション



ケアプランセンター



4人部屋（多床室）

3階 特別養護老人ホーム



屋上 憩いの庭園になっています

2階 特別養護老人ホーム



3階 身体が不自由な方の浴槽です

1階

デイサービス

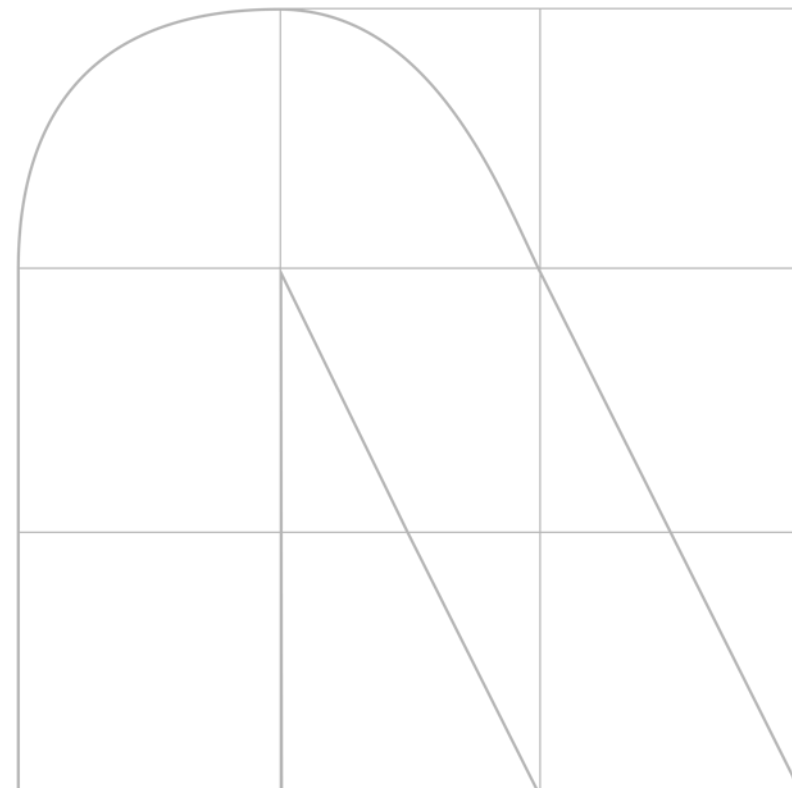
ショートステイ



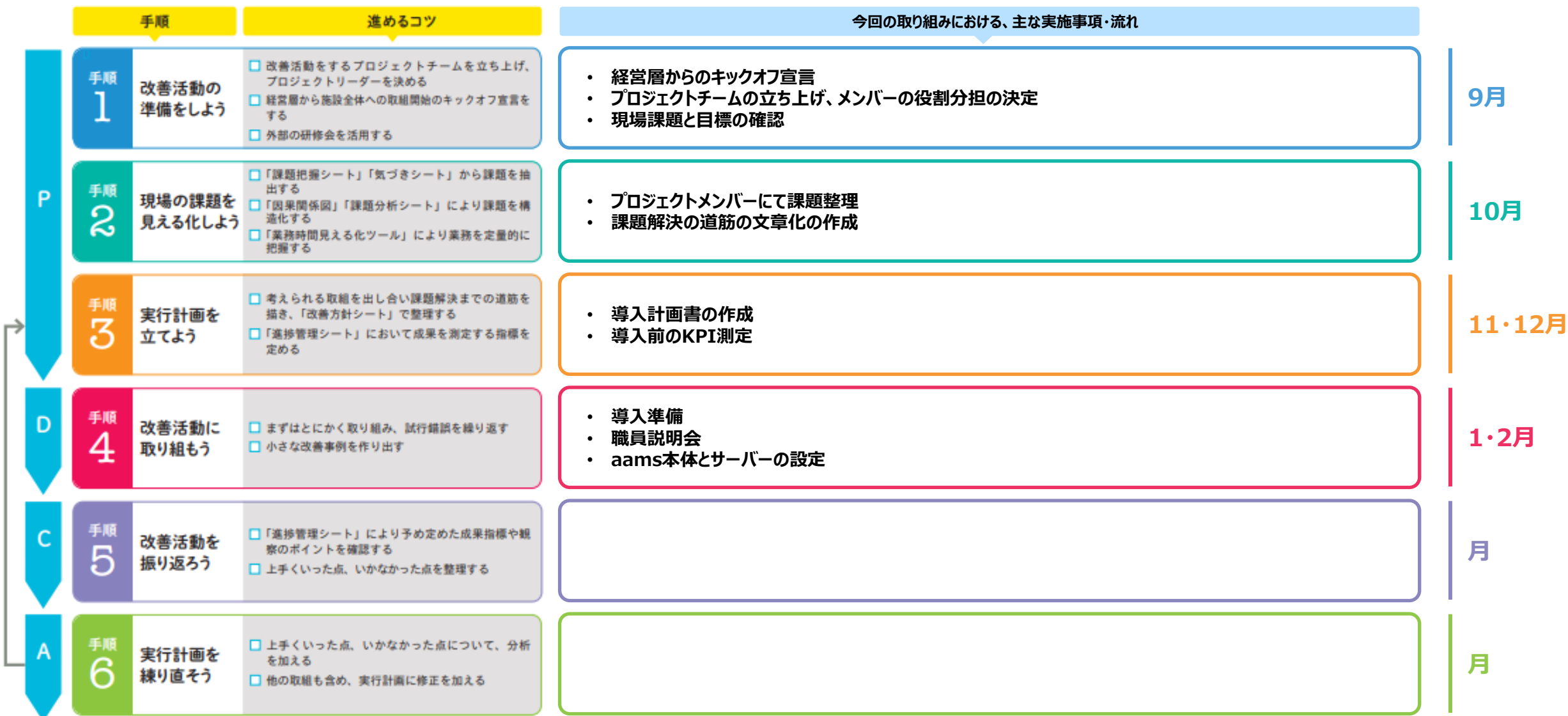
3階「石の湯」

02

取組概要・流れ

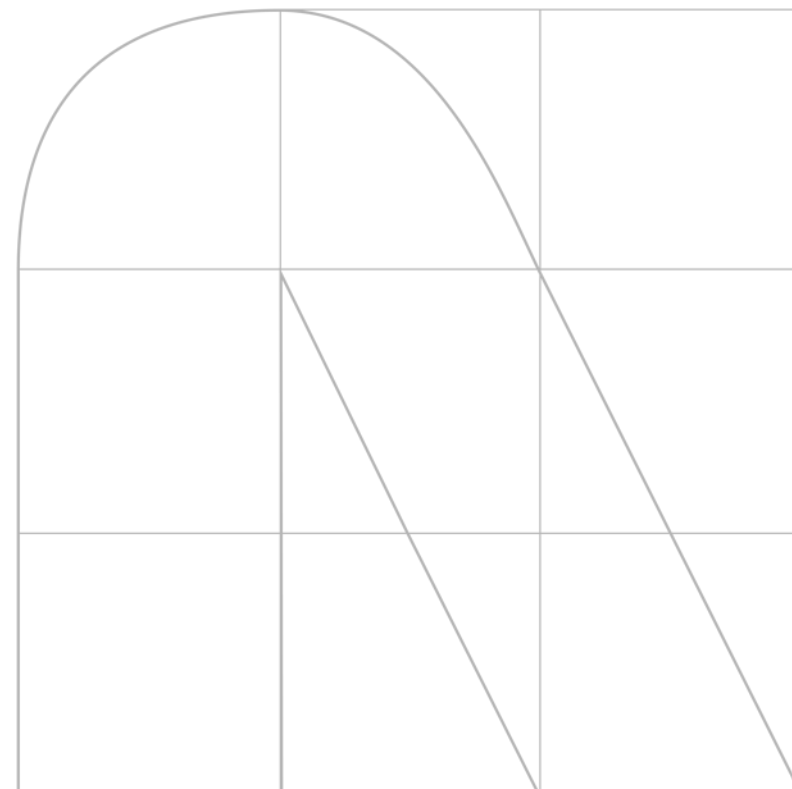


02 取組概要・流れ



03

取組結果・成果



【これまで】

数年前から人材確保困難と現場業務のひっ迫を課題とし介護ロボット・ICT機器の導入検討をすすめてきた。

- 2017年にインカム導入。
⇒介護職員間の連携、他部署間連携の手間を解消することを目的とした。
 - 2021年にタブレット端末の導入
⇒記録業務の省力化を目的としペーパーレスと、タイムリーな記録の実施が行えるように導入する。
 - 2024年にスマートフォンをユニット8台、タブレット3台を追加導入。
⇒パートタイム職員の記録業務の実施とICT機器との連携を目的に導入。
- その他、移乗介助機器やナノバブル入浴機、見守り機器等のお試し使用。
⇒ICT機器導入にむけた委員会はなかったが、介護職員の人材不足に関する今後の課題を、会議等で共有し、人材定着に向けた取り組みについては、職員一同共通認識ができていた。業務改善を管理職層と役職者が、中心となって活動や検討をしてきた。
⇒実際使用した感想や入居者様の反応等、現場職員からしっかり聞き取り評価・検討した。
⇒管理職層と現場職員が直接意見交換することも多く、「導入目的が理解できていない」「現場の意向にそぐわない」「活用できていない」等の大きな問題はなかったと感じている。
日常的な「ムリ・ムラ・ムダ」を現場職員からの声に、意見交換ができていたからだと感じる。

03 取組結果・成果

【手順1】改善活動の準備をしよう

○プロジェクトチームの立ち上げ（計10名）

今後の活動を見据えて、主にケアに関わる職種またその部署の役職者で構成した。

プロジェクトメンバー（役職・職種）	プロジェクト上の役割
特養Aフロア主任	プロジェクトリーダー
特養Aフロアユニットリーダー①	プロジェクト副リーダー
副施設長	統括責任者
機能訓練指導員	リスク検討担当
看護師主任	リスク検討担当
事務員	技術担当
特養Bフロア主任	
特養Bフロアユニットリーダー①	
特養Bフロアユニットリーダー②	
特養Aフロアユニットリーダー②	

○ワークショップにて

- ・人材不足。（離職・確保困難）
- ・職員の配置が手薄な時間帯（特に夜勤）の業務負担。（心理的安全性）
- ・職員の健康問題。（特に腰痛）
- ・そもそも業務が多い。
- ・紙媒体が多く整理が大変。
- ・記録量の多さ。重複している内容もある。
- ・介助量が多い。
- ・入居者の夜間帯やベッド臥床時の見えない時間のアセスメントが困難である。

○現場課題解決の道筋

『見守り支援コミュニケーション機器を導入することにより、
利用者の生活の質の向上（安心・安全）と
職員の心理的安全性の確保と人材定着を解消することが期待できる。』

○プロジェクト委員会にて現場の課題

- ・夜勤帯（22：00-7：00）の業務負担。1ユニット20名を夜勤者1名が担当。
 - ⇒日勤帯の間接業務（洗い物・清掃等）が夜勤帯にすることが多い。
 - ⇒120分ごとの巡視では、不眠の方への声掛けや、トイレ誘導等で60分程度の時間を要する。
また、喀痰吸引や排泄介助、体位交換等の身体的負担が大きい。
 - ⇒転倒リスクの高い方への対応で心理的負担が大きい。
 - ⇒家庭の事情や健康面から夜勤業務に従事できない職員が過去に比べて増えてきている。
 - ⇒巡視の都度、訪室する物音や気配で入居者の睡眠を阻害していることがある。
 - ⇒眠剤導入の評価の際、ナースコール対応等で、入眠状態の定期的な確認が遅れ曖昧な評価になる。
- ・その他
 - ⇒ナースコールやセンサーマット等の通知はPHSで受信し対応しているが、1件ずつの通知の為、重複時には確認することができず、すぐに対応することが難しいことがある。
 - ⇒施設の老朽化に伴いナースコール基盤等の更新が必要。互換性など先を見据えてのICT機器の導入が必要。

○本プロジェクトの目的

『入居者の安心・安全と、職員の身体的・精神的な負担の軽減。』

○導入する介護ロボット・ICT機器

見守り機器 『aams』

【選定理由】

- ・心拍、脈拍、睡眠状況の測定。
- ・測定データのアラート機能と過去データの振り返りができること。
- ・離床センサー機能がある。
- ・起き上がりセンサーやカメラなどのオプションで必要な機能が増やせる。
- ・スマートフォン（apple）との互換性に問題がない。

03 取組結果・成果

【手順3】実行計画を立てよう

○設定したKPI

設定したKPI	KPIの測定方法
事故・転倒回数	事故・転倒回数のカウント
夜勤の歩数（巡視・訪室回数）	夜勤帯での歩数カウント
職員の身体的・心理的負担	アンケート（5段階評価）
職員の離職	離職者数

○導入前のKPI測定

導入前のアンケート調査

- ・経験年数、身体的負担（5段階）、心理的負担（5段階）、職場環境について5問のアンケート調査を実施。
- ・アンケート対象は導入予定の3ユニットでaamsを実際に使用する職員を対象とした。

○導入前のKPI測定

導入前のアンケート調査

経験年数		1年未満	1-5年	5-10年	10-15年	15-20年	20年以上
	あさひ町	0	3	0	3	2	0
	ひので横丁	1	2	1	1	0	2
	みなみ町	1	1	3	0	0	0
身体的負担（夜勤）		高い	まあ高い	どちらとも	まあ低い	低い	未回答
	あさひ町	0	3	2	2	0	1
	ひので横丁	0	2	3	1	0	1
	みなみ町	0	0	2	1	1	1
心理的負担（夜勤）		高い	まあ高い	どちらとも	まあ低い	低い	未回答
	あさひ町	0	4	3	0	0	1
	ひので横丁	1	3	1	1	0	1
	みなみ町	0	3	0	0	1	1

※未回答＝夜勤従事していない職員

○導入前のKPI測定

導入前のアンケート調査

(3) 現在の職場は、働きやすいと感じますか？

	1.非常にそう思う	2.少しそう思う	3.どちらとも思わない	4.あまりそう思わない	5.非常にそう思わない	合計
あさひ町	1	4	3	0	0	8
ひので横丁	0	4	3	0	0	7
みなみ町	1	3	0	1	0	5

(4) 現在の職場は、風通しが良いと感じますか？

	1.非常にそう思う	2.少しそう思う	3.どちらとも思わない	4.あまりそう思わない	5.非常にそう思わない	合計
あさひ町	0	4	3	1	0	8
ひので横丁	0	3	0	3	1	7
みなみ町	1	2	1	1	0	5

(5) 現在、自身の仕事に対するモチベーションが高いと感じますか？

	1.非常にそう思う	2.少しそう思う	3.どちらとも思わない	4.あまりそう思わない	5.非常にそう思わない	合計
あさひ町	0	3	1	3	1	8
ひので横丁	0	0	3	3	1	7
みなみ町	0	4	0	1	0	5

(6) 現在、経営層・管理職層とコミュニケーションが取れていると感じますか？

	1.非常にそう思う	2.少しそう思う	3.どちらとも思わない	4.あまりそう思わない	5.非常にそう思わない	合計
あさひ町	0	2	3	2	1	8
ひので横丁	0	1	4	2	0	7
みなみ町	0	2	2	1	0	5

(7) 現在、職員間でコミュニケーションが取れていると感じますか？

	1.非常にそう思う	2.少しそう思う	3.どちらとも思わない	4.あまりそう思わない	5.非常にそう思わない	合計
あさひ町	0	5	2	1	0	8
ひので横丁	0	2	3	2	0	7
みなみ町	1	2	1	1	0	5

03 取組結果・成果

【手順4】改善活動に取り組もう ～導入準備～

○導入前のKPI測定

・夜勤（22：00-7：00）の歩数測定。 ※1ユニットのみで12月実施

O職員	7075	個人平均	K職員	5746	個人平均	N職員	7600	個人平均	OG職員	7288	個人平均	W職員	8950	個人平均
	6823			7492			7440			7463			8329	
							7092			6731			9753	
		6949			6619		5514	6899		6858	7299.6		9647	9169.75
							6849			8158				

	導入前	導入後	導入前後差
全体平均	7489.333333	#DIV/0!	#DIV/0!

- 職員による職員向け説明会（2025年2月19日）
4ユニットのうち1ユニットのみ2024年にaamsを先行導入。
現場職員による説明会を実施。
基本的な操作方法から、先行導入で実際使用したなかでの
活用方法・問題点・修正した点について報告をした。



- ※先行導入時はメーカーからの説明会実施。
- ※今回導入も後日メーカーの説明会実施予定。
- ※外部機関（大学等）との連携・実施・評価。



○職員向け説明会（2025年2月19日）

【先行導入での活用・修正点報告】

- ・aams本体の離床センサーは通知まで数秒のラグがある。
 - ⇒離床センサーは所在確認
 - ⇒起き上がりセンサー（OP）は転倒リスクのある方に使用
- ・睡眠状況測定の実態との誤差について
 - ⇒メーカー問い合わせ。振動による検知測定で極多少の誤差はありえるとのことだが・・・。
- ・入居者が触ることにより電源が切れていた。
 - ⇒コード類や環境の整備
- ・施設停電時にサーバーが落ちて作動していなかった。
 - ⇒復旧手順の周知
- ・多数職員がスマートフォンを触ることで意図しない設定変更があった。

○職員向け説明会（2025年2月19日）

【ICT機器導入における注意点】

特に今回は見守り機器の導入につき以下、説明会にて周知・確認を行った。

・離床センサーと身体拘束に関する視点

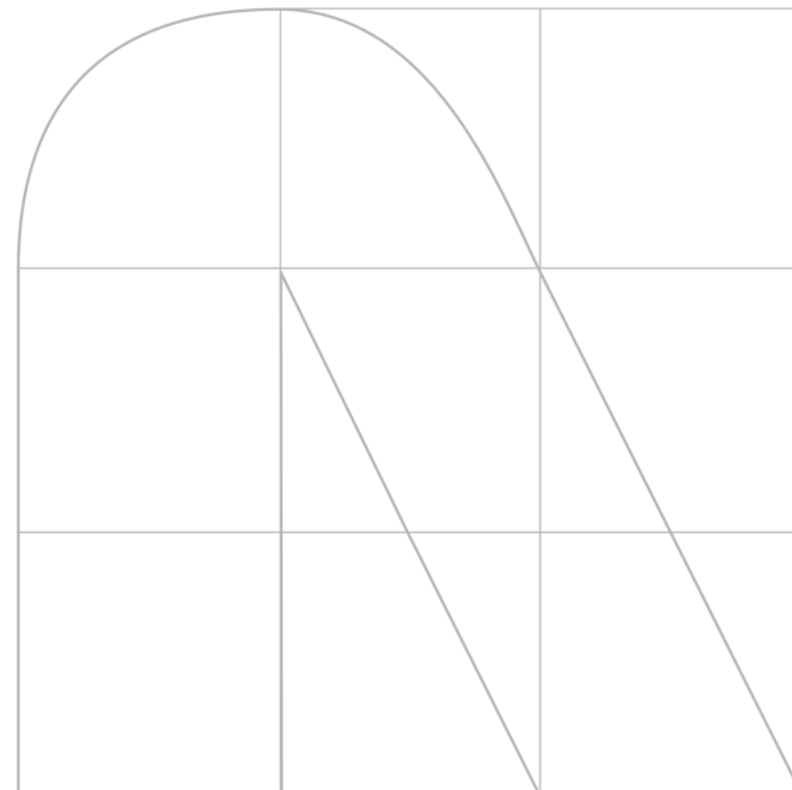
『技術が進歩し、便利さだけが重要視され生活者の思いや権利が軽視されることがないように
倫理的・技術的・法的な観点から以下の点を共有認識しましょう。』

- ①その目的が何なのかという点を検討する。
- ②行動したいという自己の尊厳を損なうか否かという点から考える。

離床センサーに限らず、様々な機器や介助の方法であっても、運用方法や目的、使用条件によって答えは変わる。私たちの提供した介護について、「入居者がその介護をどのように受け取っているか」を意識し「入居者の生活がどのように変化したか」を考え話し合うことが大切です。

04

取組のまとめ



- プロジェクトメンバーを立ち上げること、役割分担を行うことで施設全体として取り組むことができた。
- 課題についての分析。課題の根本や理由について明らかにすること。また解決にむけての道筋まで言葉にすること。
- KPI測定では歩数測定など、視点を変えたアイデアや見えやすさ（数値化）が大切だと感じた。
- 歩数測定では自身を数値で表すといった楽しみもあり、こうした楽しく活動できることも大切だと感じた。
- プロジェクトメンバーが全員揃うことがやや難しかった点はしっかりと情報共有を行うとともに、課題や取り組みを明確にした上で、適材適所で効率的な委員会運営が必要だと感じた。
- また今後も、生産性向上や人材確保といった大きな目標へ中長期的に継続していくことが大切だと感じた。

NTT DATA

株式会社NTTデータ経営研究所

Lighting the way
to a brighter society