

— 導入事例集 CASE 002 —

墨田区特別養護老人ホーム たちばなホーム 様

～ 静かな住環境の提供と介護の均等化 ～



<写真：左から>介護係長 清水様、施設長 赤萩様、管理係長 鶴野様、小津(アイホン営業担当)

介助中のコール着信と修理費用

1. 導入前の設備と課題

介護係長 清水 様 (以下、**介護係長**) :
アイホン製ナースコール、他社製の各種センサー類を他社製PHSで受けていました。更新前のシステムでは複数の呼び出しがあった際に最初のコールを確認しないと**次コールの確認が出来ない**という課題がありました。またPHSですと特定のスタッフしか呼び出しができないので、相手が電話に出れないとフロアを探し回る必要があり、人探しに結構な時間を費やしてました。



管理係長 鶴野 様 (以下、**管理係長**) :
管理部としても特定のスタッフを探すことに苦労していました。当時はよく館内放送を使ったりもしていました。また**PHSの修理**に関しては一番の課題でした。修理に1週間程度かかる上、費用面でも最も多い原因の水没の場合で1台4万円以上掛かるため、施設運営上の悩みの種でした。

**施設長 赤萩 様** (以下、**施設長**) :

PHSは画面を見ないと何の呼出なのか分からないため、呼出の度に作業を中断して確認するしかないのが不便さを感じてました。介助中で両手が塞がっている時や中断できない時、手が汚れている時などに呼出があっても、呼出種別や内容の予測がつかないため**優先順位がつけられず**に対応が遅れることもありました。また分からないことがあった時に分かる人を探し回ったり、ステーションに走って戻り確認したりと、介助を中断することも多々ありました。

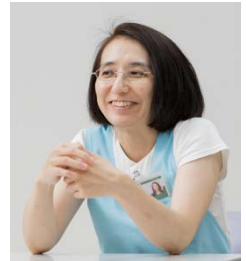


新しい設備への不安や抵抗感

2. 導入前の不安や懸念事項

管理係長 :

設備更新あたりPHSからインカム設備に切り替えることをスタッフに伝えたところ、使い方への戸惑い、コミュニケーション上の不安、業務が変わることへの混乱など、様々な**抵抗感**を訴えられました。

**施設長 :**

私を含めスタッフも新しい設備を取り入れることに対する不安や戸惑いはありました。またインカムの機能としてナースコールを押した時にスタッフからの**返答ができない**こと、業務オペレーションも変わることに対してご入居者様側の不安や戸惑いが無いのかという懸念や議論もありました。

メリットを理解し、期待が持てた

3. 導入に踏み切れたキッカケ

管理係長 :

最終的に『**ナースコール(Vi-nurse)+インカム**』の導入に踏み切れたキッカケは、併設するデイサービス施設で既にインカムを導入しており、そこで働くデイのスタッフたちが活用している姿を特養のスタッフがよく見て、聞いて、メリットを十分理解できたところにあると思います。

**施設長 :**

導入にあたり施設内で実機を使ったデモを行い、実際に使うスタッフが体験して『**いいね**』と思うことが出来たことも大きい要因だったと思います。展示会等で説明を受け、見て触るだけで問題が無いように思えても、実際の施設内でスタッフが使うことでしか見えてこない事もあると思うので、デモを行って良かったです。また広い館内で**周りのスタッフと情報共有**できることで**質の高い介護が提供**できるという期待が持てたことも大きな要因でした。

より良い住環境の提供と修理低減

5. 導入した結果



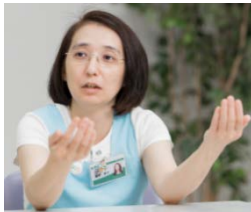
介護係長 :

以前は「〇〇さん、××やってくれました？」とスタッフ同士の呼びかけが日常的に飛び交っていたので、ご入居者様もガヤガヤした環境で落ち着かなかったと思います。しかし『**ナースコール(Vi-nurse)+インカム**』システムを導入したことで、スタッフ間の

連携が密になった他に、口元でつぶやくだけでスタッフ間の連絡が取れるのでご入居者様の**プライバシーの保護**や**静かな住環境**を提供できるようになったと思います。また経験の浅いスタッフであっても情報共有のおかげで周りのスタッフでサポートできるようになり、**質の高い介護を均等提供**できています。

介護係長 :

PHSからインカムに切り替えて約半年が経過しましたが、修理はほぼ発生していません。その理由としてはインカム本体を腰ベルトに専用ホルダーで取り付けているので、**落下や水没が無くなった**からだと思います。また水没リスクが一番高い脱衣浴室には防雨型のインカムシステムを導入したことも修理が少なくなった要因の一つだと思います。



施設長 :

設備更新をキッカケにスタッフ全員がインカムを所持できるようになったので、**周りのスタッフのサポート**や**情報の一斉共有**がスムーズになりました。

施設長 : (つづき)

また、介助中にPHSの着信があると「自分のことはいいから」と遠慮してしまうご入居者様もいらっしやるため、インカムに変わって耳に直接情報が届くことにより**ご入居者も気兼ねなく**過ごせますし、スタッフも**介助に集中**できるようになったと思います。

さらに手が塞がっていても情報把握ができ、優先順位をつけて業務に取り組めるだけでなく、夜間時にPHSの着信音でご入居者様の**睡眠を妨げる**ことも無くなったことにより、**QOLの向上**に少しでも寄与できればと期待しております。



設備の向上と介護の質の向上を目指して

6. 今後の展望

施設長 :

介護業界は慢性的な人材不足で、今後施設においても外国人スタッフも増えてくると思います。当ホームでも数名の外国人スタッフが働いており、彼らは言葉でのコミュニケーションに問題はないのでインカムによる情報共有はとてもスムーズに運用出来ていると思います。

しかしながら、文字入力や記録業務には課題があります。今後の更なるIT機器の発展で音声のテキスト化でリアルタイムな記録業務など、働くスタッフの**業務軽減**に繋がっていく技術を取り入れながら、ご入居者様にとって**よりよい住環境**を提供できる様にスタッフ一同で取り組んで参りたいと考えております。



～ 今回ご協力頂きましたホームのご紹介 ～



< 施設概要 >

運営 : 社会福祉法人 賛育会

施設名 : 墨田区特別養護老人ホーム たちばなホーム

住所 : 東京都墨田区立花3-10-1

アクセス : 東武亀戸線「東あずま駅」 徒歩4分

電話 : 03-3613-8718

受付 : 9時～18時 年中無休

WEB : <https://www.san-ikukai.or.jp/sumida/tachibana/>

☆ ご入居検討, 見学会希望大歓迎 / 介護スタッフ募集中 ☆

【 編集後記 】

今回ご紹介させて頂きました『墨田区特別養護老人ホーム たちばなホーム』様は最寄り駅から徒歩数分圏内かつ丸八通り沿いの好立地にある施設で、一步建物内に入ると落ち着いた雰囲気と心めめる静けさが漂う素敵な施設でした。

今回の設備更新によりPHSからインカムへ全面的に移行し、業務オペレーションが変わる中で、現場経験者の赤萩施設長を中心に新たなツールをスタッフ全員で活用して、施設内の課題改善とご入居者様の住環境やQOLの向上を目指して取り組まれております。

日々の多忙な業務の中で現状に満足することなく、常にご入居者様を

思いやり、業務改善に取り組まれている『たちばなホーム』様に微力ながら弊社も継続的なお手伝いとより良いご提案をしていきたいと思っております。

< ご相談・お問合せ窓口 >

アイホン株式会社 新規事業開発部

電話 : 03-5684-0583 (担当 : 井上)

Web : <http://www.dearest-partners.jp/>

Mail : dearest-partners@aiphone.co.jp