

一 導入事例集 CASE 003 一

墨田区特別養護老人ホーム なりひらホーム 様

～ スタッフ間コミュニケーションの改善による業務改革 ～



＜写真：左から＞ 介護係長 福田様、施設長 古市様、アイホン営業担当 小津

墨田区で3つ目、開設後3法人目の施設

1. なりひらホーム様の概要について

施設長 古市 様（以下、施設長）：

介護保険が施行された2000年に墨田区で3箇所目、従来型の施設として特養・短期入所からスタートしました。

現在、通所・訪問・居宅介護支援事業を展開し、ご利用者様に寄り添いながら地域密着型施設として運営しています。当施設では通所や短期から特養へ入所されるケースも多く、ご利用者様とスタッフが何度も顔を合わせられる環境にあります。そのため**親密な人間関係が構築**されており、生活や家族関係まで理解した上で密接な介護が出来るのが最大の特徴となっている施設です。



介護係長 福田 様（以下、介護係長）：

私たちカメラ会は2016年に3法人目として当施設の運営に携わり、多くのスタッフが前法人から引き続き勤務しています。法人によってご利用者様へのサービスが変わることはありませんが、至るまでのプロセスは異なります。私たちの方針は一つのケアであっても**多職種で話し合い、総合的判断で最適なサービスを提供**することです。



決してトップダウンではなく、ご利用者様を理解している現場スタッフで考え、実行する点が特徴だと思います。

無駄な動きとプライバシーの問題

2. 既存設備の概要と課題

介護係長：

前法人の頃よりPHSとトランシーバーが併用されており、各種コールはPHSで受信、スタッフ間連絡はトランシーバーと使い分けしており、運用に携わり始めた当初、不便に感じていたことを覚えています。特にトランシーバーの場合、一人が発信するとトランシーバーを持つ全スタッフに連絡が伝わりますが、返答できるのは一人しか出来ません。

介護係長（つづき）：

そのため、同じフロアの複数スタッフに「ちょっとお願い」と要請しても返答を発信者に届けられるのは一人であり、一方通行の通信であるゆえに一度の伝達事項に必要な以上の



スタッフが振り回され、**無駄な動き**を生じさせることが多々ありました。少ないスタッフで動き回り、また建物構造が回廊型で死角が生まれやすく、コミュニケーションが取りにくいといった環境もあり、**業務の非効率さ**を日々感じていました。しかし当時は、不便さをスタッフ自身も感じていながらもその環境に慣れてしまい、それが当たり前、しょうがないという**負のスパイラル**に陥っていたと思います。

施設長：

スタッフ間の通話の中にはご利用者様の個人情報扱う場合もあります。以前は1階事務所にトランシーバーを設置しており、そこからスタッフ間の通話がまるで館内放送みたいに流れていることがあり、第三者の行き来する場所でもありますので、管理者としてご利用者様の**プライバシー保護の観点からも問題**になりかねないと危惧を抱いていました。そこで設備上で改善する手段がないものか検討していました。

スタッフ間コミュニケーション改善に向けて

3. 導入に至るまでの経緯

介護係長：

一番の課題は**スタッフ間のコミュニケーション**でした。



トランシーバーのメリットは複数スタッフで情報共有できることですが、機能上の制約により、一方通行のコミュニケーションしか取れず、また

特定の人と通話中に別の会話が入ってくると**会話が分断**され、**情報伝達に混乱**を来していました。故にまずはその部分を改善・解決したいと考えていました。また現場に何が必要かについて、スタッフで意見を出し合ってアイホンさんに要望を伝え、協議して参りました。その結果、提示された提案が『**ナースコール (Vi-nurse) + インカム + 見守りカメラ**』システムです。現状の課題解決に向けたシステムだと感じましたし、期待も大きかったです。またインカムであれば、コール受信時にPHSのようにポケットから取り出す手間が減り、介助中など手が離せない時でも状況確認できる点も魅力的に感じたので、このシステムで検討を進めることにしました。

施設長：

見守りカメラについては、課題解決という観点ではなく、将来的な利用価値の観点で導入を決断しました。具体的には徘徊や転倒のリスクのあるご利用者様の**安全確保の点**と、**看取り介護の記録**に活用できるのではないかとという点から、ツールとしての今後の有効性と利用シーンを予測して採用する決断に至りました。

変わる設備と変えない業務オペレーション

4. 導入時の工夫



介護係長：

導入直後は非常に苦労しました。当施設は比較的スタッフの年齢層が高いため、新しい機器に対する戸惑いや不安、懸念の声が現場から多々挙がってきました。

そこで各フロアリーダーと話し合い、**業務オペレーションが変わらない様な運用方法**

や説明を検討して、戸惑いや不安を抱くスタッフがスムーズに新システムに移行できるように工夫しました。具体的には「トランシーバーがインカムに置き換わっただけで、少しだけ便利になるだけですよ」と、シンプルに伝えることを心掛けて取り組みました。またインカムの取付け方や位置についてはあえてルールを定めず、各スタッフの体型や作業内容に合わせて自発的に考えてもらえるように進めました。フロアリーダーの頑張りもあり、結果的に大きな混乱も無くスムーズに移行することが出来たと思います。

業務効率アップと働きやすい環境づくり

5. 導入後の効果

介護係長：

業務上のパートナーといちいち寮母室に集まって打合せする必要もなく、離れた場所、死角になる場所からでも「今こっちでイレギュラーがあったから、そっちのフォローして」など情報伝達や調整できるようになったことで、**スタッフ同士の連携がスムーズ**になり非常に機敏な行動が取れるようになりました。話したい時に話したい人に**的確な情報伝達ができる**ことで無駄な動きを削減でき、**業務効率の向上**にも繋がっていると実感しています。また、スタッフ教育にも効果が出ています。例えば、新人スタッフが介助中に疑問や不安に思うことをその場でグループに共有できることで、周りのスタッフ同士で指導やアドバイスできるため、**学びやすい・働きやすい環境を提供**できるようになったと思います。



施設長：

スタッフ間の連携向上により、緊急事態にも素早く対応できるようになりました。**よりきめ細やかなケア**が可能になり、必要な場所に必要な人員配置ができることで業務効率も飛躍的に向上したと感じています。またプライバシーの観点でも、イヤホンによる情報共有なので以前の課題は解決できたと考えております。見守りカメラは行動や要因解析に有効であり、ご利用者様やご家族の理解や同意を得て慎重に進めていきたいと思っております。

スタッフ間連携と安全性・精度の高いサービス

6. 今後の展望

介護係長：

介護業務は連携で成り立っています。一人では何もできず、複数の人の力を合わせなくては出来ない業務ばかりです。今回のシステムにより、スタッフ間連携が早く、密になったことで**ご利用者様に合ったサービスを適時に提供**できるようになったと感じています。個別性の高いケアが求められる昨今の状況において、ご利用者様の要望に応えるためにはスタッフ間の連携は不可欠だと思っています。そのために新しいシステムを上手く活用しながら、より良いサービス提供ができるように現場ファーストで進めていきたいです。

施設長：

導入して半年、今後スタッフの理解度がさらに高まることで、自分達の業務やご利用者様へ活かせる意見やアイデアが出てくればと期待しております。当施設は従来型かつ医療依存度が非常に高いため、今回のシステムの拡張性を活かして見守りセンサーのような新しい設備を有効的に追加して更なる**安全性・精度の高いサービス提供**ができていければと考えております。どの施設も人材不足という課題を抱えていますが、職場環境の改善を進めながら**介護という仕事のやりがいや魅力**を多くの人に伝えていければと考えています。



< 今回ご協力頂きました施設のご紹介 >

運営：社会福祉法人 カメリア会
 施設名：墨田区特別養護老人ホーム なりひらホーム
 住所：東京都墨田区業平5-6-2
 アクセス：半蔵門線・都営浅草線「押上駅」 徒歩5分
 電話：03-5819-3741
 受付：8時30分～19時 年中無休
 WEB：http://narihira.camellia-kai.com/

☆☆ 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『なりひらホーム』様は、建物構造が回廊型で死角が生まれやすい環境であり、加えて設備の機能上の制約もあり、コミュニケーションが分断され、情報が錯綜し、無駄な動きが多くなることで業務の効率化が進まないという課題を抱えていました。新しいシステムの導入により大きな変化を強いられる状況でしたが、運用方法を工夫したり、福田係長様を中心に現場目線でスタッフへのフォローを行い、古市施設長様のバックアップで業務改善が推進された成功事例だと思っております。

< 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@aiphon.co.jp