

— 導入事例集 CASE 005 —

特別養護老人ホーム やすらぎミラージュ 様

～ 東京都 ICT補助金の活用、総合的なICT化で業務改善へ ～



<写真：左から>生活相談員 檜平様/作業療法士 高山様/施設長 平野様

地域に密着した複合施設としての役割

1. 施設の概要を教えてください

施設長 平野 様 (以下、平野施設長様) :



当施設は入所者70名の特別養護老人ホームに加え、ショートステイ、40名規模のデイサービス、認知症対応デイサービス、居宅介護支援事業、地域包括ケアセンターと複合的な役割を持っております。さらに高齢者様の配食事業も手掛けており、地域に密着した複合型施設という点が特徴となります。

複合型施設としてのメリットは、入口が様々あることで様々なニーズに対応することであり、ご利用者に合ったサービスやケアを検討・提供できる点だと考えおります。

職員自身が働きやすい環境を

2. 東京都ICT補助金の申請経緯は？



作業療法士 高山 様 (以下、高山様) :

腰痛予防の取り組みで“スライディングボード”の導入を推進したことが元々のスタートになります。私の前職が病院勤務だったこともあり、その後ここに就職して介護現場は医療現場に比べて介助量が大きいということを実感しておりました。やはりご利用者様が快適に過ごせる住環境を整えるには、そこに携わる職員自身の働きやすい環境の整備が『質の高いケア』や

『質の高いサービス提供』には不可欠と思ひ、施設内でヒアリングや情報収集を始めました。しかしながら、介護職員は日々の業務も忙しく、なかなか外部情報を取ることは難しい状況であったため、比較的動きやすい私が内部の意見や要望、外部の情報を収集して、当施設で活用出来そうな設備やシステム、連携などを勉強して、職員への説明会やデモンストレーションを開催して検討を進めておりました。

生活相談員 檜平 様 (以下、檜平様) :

当施設では今までの様々な活動を通じて、職員間でどうすれば質の高いケアやサービスを提供することができるか、ご利用者様に安心した生活環境を提供できるかという考えやマインドが養われていると思います。今回もナースコールとインカム連携や記録業務の電子化、様々なICT機器の導入と活用の要望がありました。施設内で検討段階の時にアイホンさんと出会い、東京都ICT補助金の情報や様々な機器やシステム連携の活用について助言を頂き、当施設に合う具体的なシステムや設備環境を作り上げていきました。



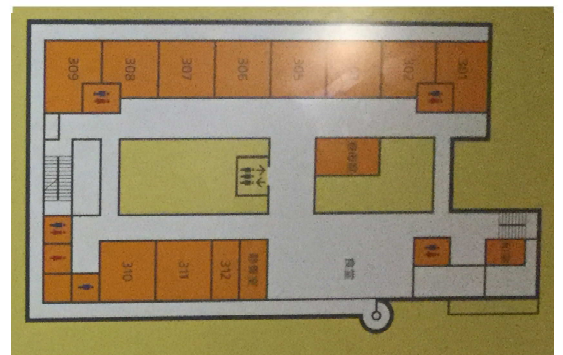
コミュニケーションと手書き記録業務

3. どんな課題、悩みを感じていましたか？

平野施設長 様 :

当施設の建物構造が回廊型、八の字型の建物構造(図1)であり、職員間のコミュニケーションが取りにくい、助けが必要な時にすぐには呼べない・駆け付けられないといった課題が潜在的にありました。故に職員は常に肉体的な負担と精神的なプレッシャーを感じながら業務を行わなければならない状況でした。この環境と状況を解決するためのICT機器としてインカムを紹介頂きデモを実施したのですが、職員から率直に『これは便利になるかも』という意見が多かったです。

図1 フloor図



檜平 様 :

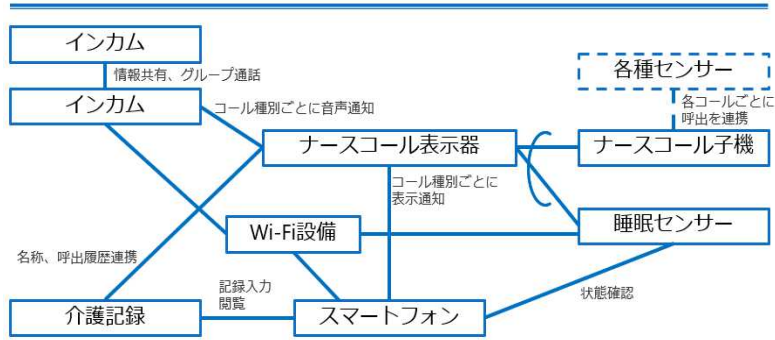
当時は、他のスタッフに用事があった場合、「〇〇さん」と大きな声で呼んだり、各階を探し回るしかなく、見つからない場合や時間に余裕が無い場合には、後回しになるケースも多々ありました。必要な時にタイムリーな情報伝達が出来ず、常にコミュニケーションにズレが生じてました。

高山 様 :

全ての記録業務を手書きで実施しており、例えば転倒があった際に介護記録/申し送り/業務日誌/事故報告書の4つの書類に同じ内容を転記しなければならず、記録業務に費やす時間が非常に長く、また労力も非常に費やしてました。結果的にご利用者様への直接的なケアや接する時間を増やすことが難しい状況、環境でした。

図2 ICT化後のシステム連携図

ICT機器の相互連携で個別ケア&業務改善を実践



※実線…新設設備 / 点線…既存設備

最初はもちろん戸惑いはありましたが・・・

4. 導入時のご苦労は？

檜平様：

導入当初、インカムのケーブルが介助の邪魔になる等の意見がありました。スマートフォンについても慣れていない職員の戸惑いがありました。新たに導入した設備は色々覚えてもらうまでに苦労はありました。但し、職員同士で教え合ったり、フォローし合うことで活用出来るようになり、職員自身が便利さを体感することで浸透させることが出来ました。

高山様：

記録業務の電子化は、完全移行するまで約1年の時間を費やしました。「電子入力しよう」と言う事は簡単ですが、一方的に言ったり、強行突破してしまうと、結果的に混乱するのは現場職員自身であり、使いこなせなければ業務軽減や改善には繋がらないため、あえて時間を掛けて、少しずつ段階的に移行を進めてきました。

また従来の手書きによる記録業務は長年に渡り改良を重ねてきた内容なので、それを変えることに対して不安や不満が出たり、手書きと記録ソフトの内容や入力方法の違いを改善したり、パソコンやスマートフォン、タブレットで記録を入力することへの慣れや説明など、その点も苦労した部分になります。故に手書きから電子化への移行期間中は従来の1.5倍ぐらいの時間を費やすこともありましたが、しっかり時間を掛けつつ、介護記録ソフト側のカスタマイズも行いながら移行を進めていきました。

記録の電子化に時間が掛かることは最初から想定していたので、ナースコールと連携するスマートフォンやインカム、睡眠センサーをしっかり使いこなせるように、職員が気後れしないような声かけやフォロー、各階にICT担当者を配置するなど工夫をして、出来る部分からICTを活用して業務軽減・改善が出来る様に心掛けして進めました。

平野施設長様：

今まで使ったことのない新しい機器を導入するので、必要ないと思う人をどう変えていかに腐心しました。故に一気に使うのではなく、Aさんの介助の時に使ってみよう、次はBさんの介助の時も使ってみようと、徐々に活用を進め、利便性を実感できるように心掛けて進めて参りました。当施設では腰痛予防での経験や「アクティブ福祉」で優秀賞を頂いた成功体験がありましたので、今回のICT機器導入も、職員同士が話し合いながら、現場に合った形で対応していくといった土壌があったことが大きかったと思っております。

職員の協力が大きかった！

5. 補助金の申請に関して

高山様：

申請書類を記入するにあたって、アイホンさんと内示を得るために協議を何度も行い、課題の洗い出しや導入後の改善効果の数値化にあたり様々な調査を行いました。そのため職員に協力してもらう必要があり、そこが少し大変でした。但し、職員の皆さんが日々の業務に追われながらも前向きに協力して頂いたので非常に助かりました。

意識の変化と精神的負担の減少

6. 導入後、何が変わりました？

平野施設長様：

一番は「職員の意識」が変わりました。従来は「鳴ったら行く」だけでしたが、ICT化により何のコールで、誰がコールしているかをスマホの画面やインカムの音声で確認出来るようになったため、訪室前に予測や心の準備をして、ご利用者の状況把握を先回り出来るようになったことが大きいと思います。また、インカム導入により職員間同士で常に瞬時に連絡が取れるので、新人職員が助けやフォローが必要な時にベテラン職員に即確認・応援を依頼することが出来るという安心感が生まれていると思います。他にも看取りケアのご利用者の状態変化を何処にいても把握できるようになり、心理的安全性が担保出来るようになったことも大きいと感じています。



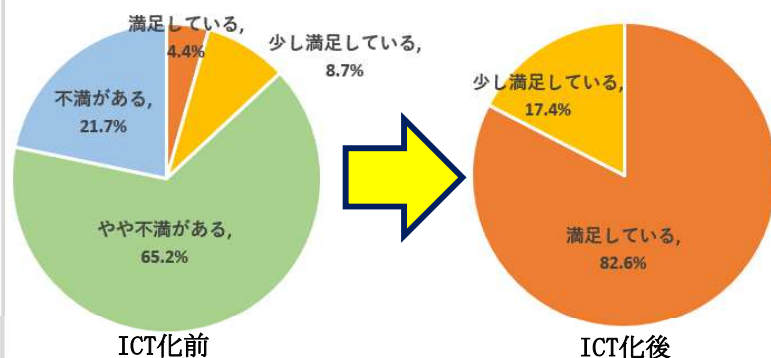
檜平様：

夜間は少ない職員で全ての利用者様のケアを実施しなければならず、全てを見守ることは大きな負担でしたが、総合的なICT化により業務全体が軽減・効率化出来たことで、肉体的にも精神的にも大きく負担が軽減出来ました。また記録業務に割ける時間も作れるようになり、記録の電子化により情報を全職種で共有出来るようになったことで、よりケアの質が高まっていると思います。更に看取りケアでは、心拍や呼吸数を可視化できることで事前にバイタル低下に気づけることで、特に夜間時の精神的負担の軽減に繋がってきています。

高山様：

職員間のコミュニケーションがととても増えました。自ら発信することが不得意な職員も、大声を出さなくても話せるため、以前よりコミュニケーションが取りやすくなりました。またスマートフォンとインカムでナースコールの通知確認、応対が出来る様になったことで、迅速な対応と業務の均等化が可能になったことも現場目線で大きく変わりました。

図3 ICT化前後の職員間コミュニケーションの満足度



最初はもちろん戸惑いありましたが・・・

7. 導入後の効果は？

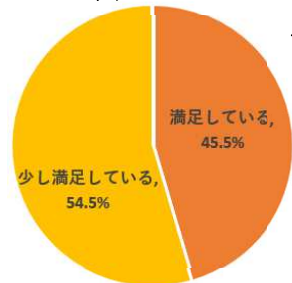


檜平様：

ナースコールに関して、記録ソフトと連携してご利用者様のお名前が部屋前の廊下灯やスマートフォンに表示され、**確認業務がスムーズ**になりました。また、異変が発生した際にどの部屋で誰が呼出しているのかが分かるだけでなく、ナースコール/センサーコール/

睡眠センサーと**呼出種別ごとに表示と音声で通知**が来ることで、職員が**慌てず、迅速に適切な準備や対応が出来る**様になったことは非常に大きい効果だと思います。特に人数の少ない夜勤者は有難い部分だと感じております。またスマートフォンの場合、着信が全体同時に素早く通知されるため職員にとってもご利用者様にとっても良かったと感じております。

図4 IPナースコールによる総合連携の満足度



～職員のコメント(抜粋)～

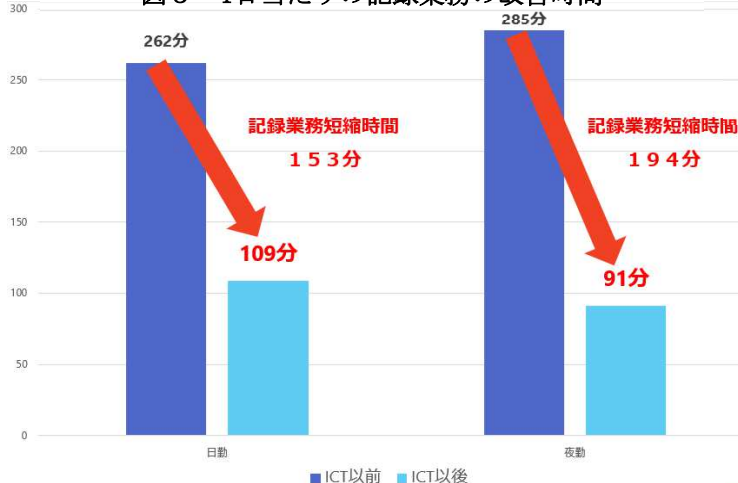
- ・ 部屋番号だけでなく、ご利用者氏名が表示されるので、勘違いや間違い防止に繋がっていると思う。
- ・ 訪室が早くスムーズになった。
- ・ 二人介助が必要な時にその場で協力を要請できるので安心。

高山様：

睡眠センサーの導入効果で「**訪室回数の低減**」とよく言われていますが、当施設の介護職員としては訪室してご利用者様の様子を見に行く回数を減らしたいという認識は無かったため、見守りの支援のツールの一つとして活用しています。訪室することで分かるご利用者様の様子や状況などを確認することもケアの一環であるという認識なので、あまり訪室回数の低減は考えなくても良いのかなと考えております。

記録業務に関しては、約1年間の移行期間を経て大きく改善が出来ていると感じております。これは職員の頑張りによる部分が大きいですが、その根底には**総合的なICT化による業務軽減や効率化が大きかった**と感じております。記録だけ電子化するだけではなく、施設全体、職員の業務全般を考えて総合的に計画を立てて、**各職員が明確な目的意識を持ち、主観的に取り組んだ成果**だと思います。

図5 1日当たりの記録業務の改善時間



WEB面会や遠隔ミーティングを実践

8. コロナ禍において

檜平様：

今回構築したインフラ環境を活用して**WEB面会を実施**しております。ご家族の方が事前に予約をして施設へ来て頂き、1階の相談室と特養フロアのご利用者様でiPadを使い面会を実施しております。ICT化前の施設では出来なかったことですが、将来を見据えてICT化したことにより、コロナ禍でも対応出来た新たなサービスの1つだと思います。



高山様：

職員間の密を避け、安全安心な環境を守るために、今回構築したWi-Fi設備も用いてSkypeを使い**遠隔ミーティングや引継業務**を実施しております。もし、コロナ前にICT化が出来ていなかったら従来通り集まるか、内線電話等で行うしかなかったと思います。ただ、インフラや

ICTツールを活用することで声だけではなく、お互いの顔や表情、相手の様子を見ながら話すことが出来るので、直接は会えない中でも**一体感を持って勤務に従事できる**ことは非常に良かったと感じております。

平野施設長様：

WEB面会やWEB申し送り/ミーティングなど、アイホンさんから他の施設で実施している事例などを参考にして当施設でもトライしております。今思えば、もしICT化が一年遅れていたら実現できなかったサービスであり、偶然ではありますが、この状況において昨年のタイミングでICT化に踏み切れたことは本当に良かったと思っております。

ICT補助金の狙いとは異なりますが、当初からアイホンさんと**将来を見据えた拡張性のある環境を構築**しようと計画を立てていたことが結果的に良かったと感じております。

効果測定アンケート結果

図6 質の高いケアを実践するための設備への満足度

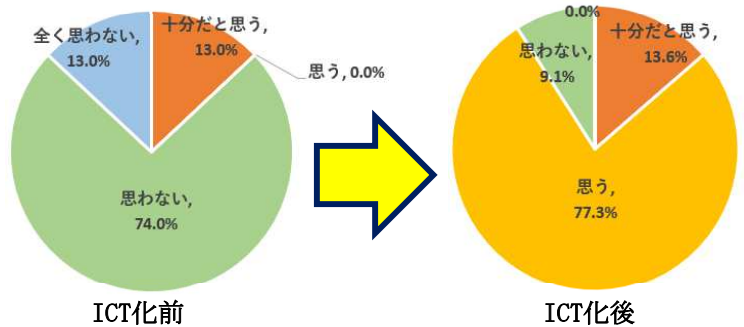
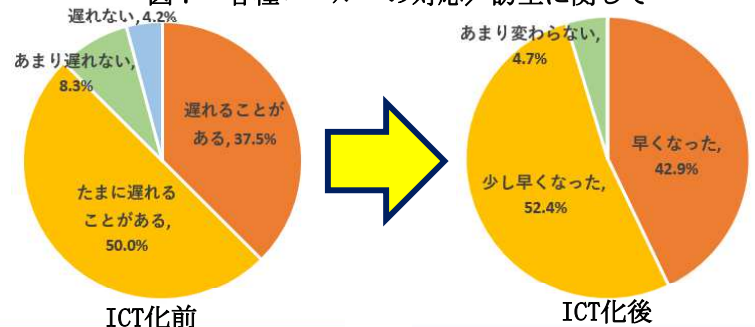


図7 各種コールへの対応/訪室に関して



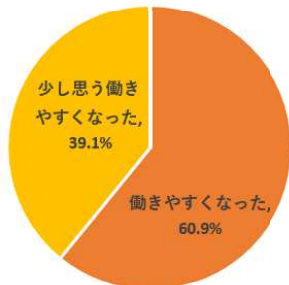
意識の変化、精神負担の減少

9. ICT化を検討している他施設へのアドバイスは？

高山：

一番はご利用者様に**安心して快適な生活**を送って頂きたいという想いだと思います。そのために、ケアを行う**職員が安心して働ける環境を構築**することが重要だと思います。

図9 ICT化による職場環境への満足度



～職員のコメント(抜粋)～

- ・ 情報共有しやすく、記録業務の時間も大幅に削減できた。
- ・ 無駄な業務が減り、楽になった。
- ・ 慣れるまでは少し大変だが、慣れてしまえば非常に便利で働きやすくなった。
- ・ もっと活用して、更に改善をしたい。

檜平様：

ICT化によって省力化できた時間をご利用者様と接する時間に充てるなど、**ご利用者様の生活に還元**できるかを考えることが大切だと思います。その中で、何故その機器やシステム、サービスを導入するのかをしっかりと把握し、職員が理解し、納得しないと導入後の活用には繋がらないので、まずは施設や職員が抱える**課題や導入する目的を具体的かつ明確にすることが重要**だと思います。

平野施設長様：

導入する前段階から実際に使う職員が中心となって検討することが良いのかなと思います。大なり小なり新しいモノを導入すれば混乱や不満が出てきますので、導入する目的と、導入するシステムや機器をしっかりと理解し、自分事として考えてもらうためにも職員主導が大切だと思います。

介護の質の向上と効率化の促進、そして…

10. 今後の展望



高山様：

アクティブ福祉の発表スローガンとして「**定年まで介護職員として働いてもらいたい**」を掲げています。これを実現するために更に職場環境を整備し、1つ1つ課題を改善出来たらと考えております。また記録業務では「**LIFE**」の**運用と活用**が出来る様に職員一丸で取り組みたいと思います

檜平様：

ICT化により業務軽減/効率化が進み、そこで生まれた時間を**ご利用者様と接する時間やサービスにどのように還元**し、より良い住環境を提供出来るかを継続して更に考えていきたいと思っています。

平野施設長：

何よりご利用者様が安心して生活できる環境を整えることが大切だと思います。そのために、それを支える職員の職場環境をどの様に作るかということがICT化の命題だと考えております。ご利用者様、地域に住まわれる方、更にここで働く職員にとって法人の理念の中にある「**生きる夢と勇気と希望を提供する**」を実現できる施設にしていきたいと思っています。

～ 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 章佑会
- 施設名 : 特別養護老人ホーム やすらぎミラージュ
- 住所 : 東京都練馬区大泉町4-24-7
- 電話 : 03-5905-1191 / FAX : 03-5947-3238
- 受付 : 8時30分～17時30分 年中無休
- WEB : <https://www.yasuragi1977.jp/facilities-elderly/mirage/>

☆ 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『特別養護老人ホーム やすらぎミラージュ』様は令和元年よりスタートしました東京都ICT補助金を活用し、業務軽減/改善に取り組まれている施設となります。従来型特養で良く見かけます回廊型廊下でスタッフ間の距離も遠く、移動距離も長い建物構造の中で、ICT機器を活用して職場環境の課題を軽減し、記録業務を手書きから電子化に移行させて、直接ケアの時間を増やし、質の高いサービスを提供するために新たな取り組みに挑戦している施設です。弊社も補助金申請書類からお手伝いをしておりましたが、一緒にICT化に取り組む中で『ゴールでは無く“スタート”だ!』をいうことを改めて教えて頂いた先進的な施設のひとつだと強く感じております。

< ご相談・お問合せ窓口 >

アイホン株式会社 東京電設第二営業所

電話 : 03-5684-3413 (担当 : 井上)

Web : <http://www.dearest-partners.jp/>Mail : dearest-partners@aiphon.co.jp