

厚生労働省 令和 7 年度 介護現場の生産性向上に関する
普及加速化事業一式

ビギナーセミナー発表資料

「インカムの導入による業務改善」

【開催地域】 宮城県

【事業所名】 特別養護老人ホーム 百合ヶ丘苑

鈴木 高橋

取組の目的

インカムを活用し施設内の連絡をスムーズに進める事で業務改善が出来、入居者様やご家族様との関わりがスムーズに出来る。

2. 取り組みの流れ



取り組み全体の流れ

(取組手順)

(実施内容)

P	手順 1	改善活動の 準備をしよう	・取り組みについての趣旨説明（生産性介護力向上委員会にて） ・取組のリーダー選出（介護室長） ・気づきシート記入の説明、業務改善に取り組む方法の説明 ・気づきシートからの評価結果に基づき現場との対話 プロジェクトチーム内での対話 ・実施テーマ、内容などの絞り込み・決定
	手順 2	現場の課題を 見える化しよう	
	手順 3	実行計画を 立てよう	
D	手順 4	改善活動に 取り組もう	・改善活動の段階的实施 ・インカムの導入使用方法の周知 ・手順書作成
C	手順 5	改善活動を 振り返ろう	・インカム使用による固定電話使用回数の検証
A	手順 6	実行計画を 練り直そう	・インカム使用についての評価アンケートを実施 ・委員会で検討し実行計画を練り直す

手順 1 : 改善活動の準備

	取り組み	工夫した点・困った点
4月	生産性介護力向上委員会の立ち上げ 現場で困っている事の改善方法を話し合い、業務の見える化を進めていく。	
6月	気づきシートの書き方説明 職員（介護室・看護室・相談室・栄養室）全員に1枚につき6項目書ける用紙を渡し無記名で記入し提出してもらう。	気づきシートの記入方法や記入内容がなかなか理解が得られずその都度、個人的に書き方の説明し記入してもらうことで提出期限を延長した。
8月	コロナ感染者対応にて延期	
10月	気づきシートを分類 業務改善できる内容を2項目選出（週1回の委員会開催に変更）	分類し7つの打ち手を記入、矢印記入に時間を要し委員会時間が長かった。

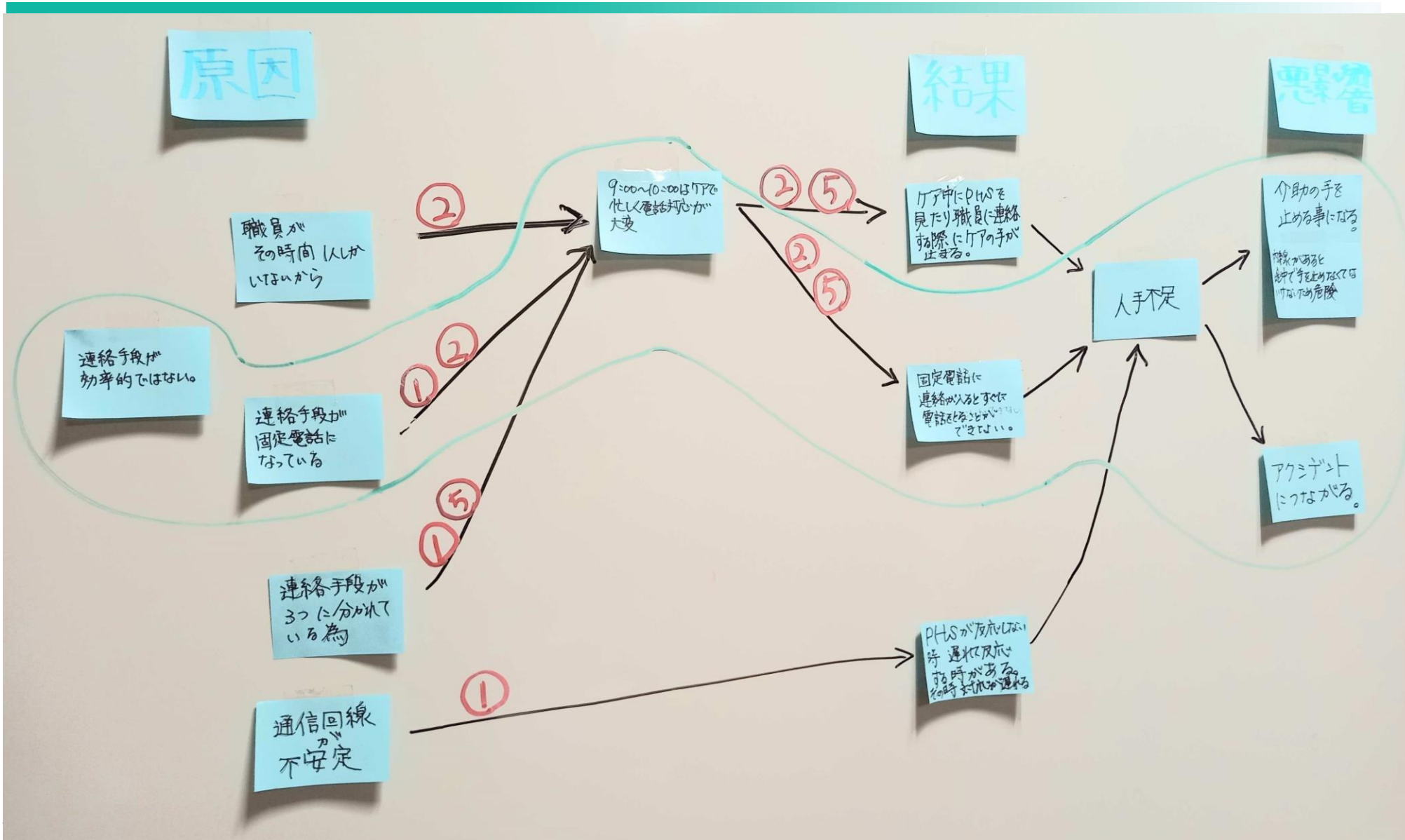
手順 1 : 改善活動の準備

月	取り組み	工夫した点・困った点
11月	改善項目 1 を見える化し取り組み開始 ①食事準備時ユニット内の死角が増えてしまう為、見える位置にIHヒーター設置 改善項目 2 に着手 ①全ユニットにインカム導入し使用方法説明 ②全員が慣れてきたところで全館でのインカムの使用手順書作成	・インカムを全ユニットに使用できるよう整備、職員全員に使用周知をするが、インカムで声を掛け合う事に慣れず、スムーズに使うことが出来ない期間が長く続いた。 ・呼びかけがあったら、必ず返答するようルールを作った。
12月	使用手順書の周知	手順書作成することに介護職が慣れていないので作成にかなり時間を要してしまった。

生産性介護力向上委員会のメンバー

- 施設長
- 副施設長
- 相談員室長
- 介護室長2名
- 看護室長
- ケアマネージャー
- 管理栄養士
- 機能訓練指導員
- 介護主任2名

手順2：現場の課題の見える化



深堀原因

連絡手段が効率的ではない事 に対し、

業務改善の取組
(打ち手)

職場環境の整備、テクノロジーの活用 を実施することにより

好転換された
深堀原因

効率的な情報、連絡が得られる事 となり、

原因

連絡手段が固定電話になっている という問題が解消・軽減され

結果

ケア中連絡が来てもすぐに電話をとる事ができないこと がなくなり、

悪影響

介助の手を止める事になる事 の改善が期待できる。

手順2：現場の課題を見える化しよう

課題

連絡手段が固定電話、PHS、インカムと3パターンあり、インカムが無い相談室からは固定電話での連絡が多く、内線の位置がユニット内事務スペースにあり、業務中に内線が鳴るとその場所まで電話を取りに行かなくてはならず業務の手を止めなくてはならない。
相談室が必要な時間にスムーズな情報共有ができない。

苦労した点

- ・インカムは2フロアのうち1フロアにしか導入されておらず、どうしても連絡方法が統一出来る状態になかった。
- ・相談室から朝にご家族からの急ぎの問い合わせが多いが、連絡が取れない。
介護室では朝の朝食後は職員も少なく食後の時間で業務が重なりやすく「手が離せない」と各部署で同じ悩みがあるがすぐに対応する事ができなかった。

手順3：実行計画の立案

インカムを介護室全フロアに導入し、相談室、看護室とも情報共有をスムーズに取れるように使用方法を検討する。

- ・インカムの必要台数を確保しインカムの使い方の説明
- ・導入し始めたフロアには、インカムの使用に慣れるようアプローチ。
- ・相談室は情報共有する為、イヤホンではなくスピーカー等の準備。
- ・内線での連絡ではなくインカムを活用し話してもらう練習。

苦労した点

- ・全てのフロアにインカムを導入する事に時間を要した。
- ・インカムを導入したが、介護室が職員同士で話すことに慣れておらずなかなか応答しない。（応答していてもマイクが入っていない）
- ・全体に説明し利用開始したが、理解が得られず個別に伝達する時間を要した。

手順4:改善活動の取組

当日出勤全職員のインカム使用
必要物品の購入（スピーカーなど）
相談室からの午前中の連絡は可能な限りインカムで周知する。
口頭説明では理解が得られないので、使用方法の手順書の作成

手順5:改善活動の振り返り（取組の成果）

一日の固定電話の使用回数

平均値	四番館	五番館	六番館
導入前	4.3	3.1	3.9
導入後	1.7	1.5	3.1

職員アンケートより

- ・インカムについては入浴の調整や他ユニットとの連絡に使用出来ていた。
- ・ユニット内で一緒に業務をしていると、相手がどこにいるのか分からなかったが、インカムでスムーズに連絡が取れるようになった。
- ・内線から離れている時にわざわざ内線を取りに行く手間が減り軽減したと
感じる

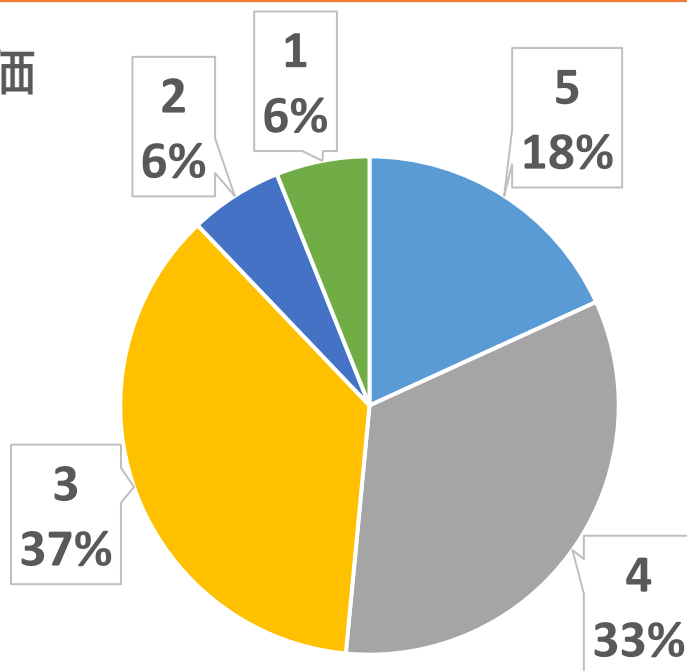
手順6 実行計画の練り直し①

・インカムについて評価アンケート実施

【結果】 回答率：64%（全体：53名 回答者：34名）

《 とてもいい 5 4 3 2 1 良くない 》

インカム評価



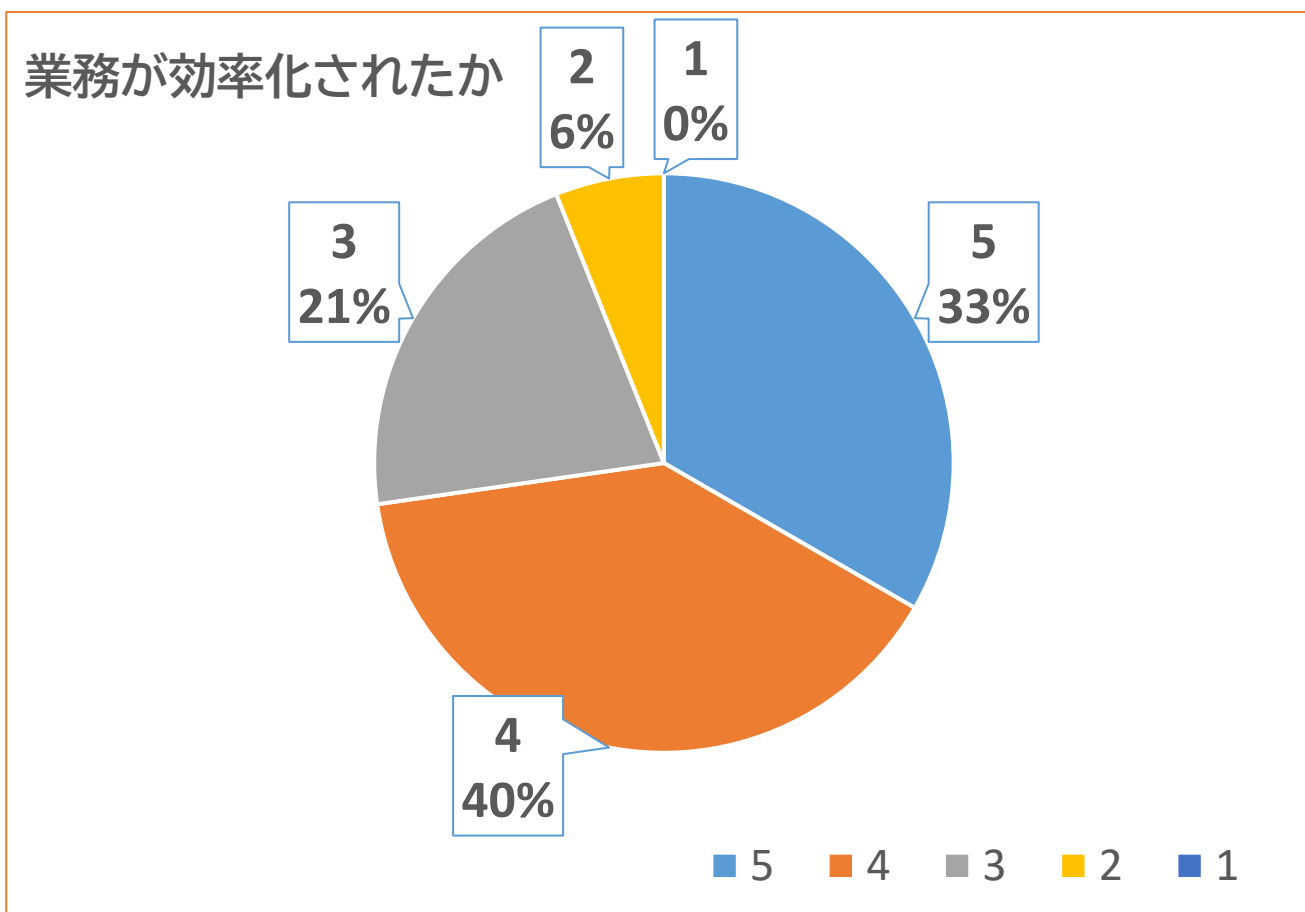
■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1

5・4 : 51%
2・1 : 12%

手順6 実行計画の練り直し②

- ・ インカムの導入で業務が効率化されたか

《 とてもそう思う 5 4 3 2 1 全くそう思わない 》



5 ・ 4 : 73%
2 ・ 1 : 6%

手順 6 実行計画の練り直し③

＜委員会で検討の結果＞

○委員会から生産性向上に関するインカム使用のルールを追記し周知する

【ルールに追記する内容】

- ・出勤者(多職種)は必ずインカムを装着し、電源を入れていることを意識する
- ・ナースコールなどの連絡があった場合、対応する人がインカムで他の職員に自分に対応することを伝える(「自分が出ます」「対応します」など)
- ・連絡手段は、出来る限りインカムを使用する

まとめ



まとめ

- ・業務改善の課題を書き出すことは容易だったが、課題を掘り下げ解決していくために原因を探り打ち手を考えていく事が難しかった。
- ・計画を立ててもスムーズに進めていくことが出来ず、委員会も毎週実施にしていたが、職員の理解を得ることなど変更を余儀なくされることも多かった。
- ・機器の導入までの工事やwifi環境の整備、導入の説明の難しさがあった。
- ・環境要因により、思ったようにインカムを使えない現状があるが、ある程度の業務の効率化が図れている結果が出たため、さらに、課題解決に向けて取り組みを進める
- ・問題点を共有したことで各々が改善する為に意欲的に意見を出し検討してくれるようになったので、今後も、生産性向上に向けて多職種で取り組む