

# インカム導入と業務フロー改善により 「人を探す時間」が8割削減

社会福祉法人あさひ会

介護老人保健施設あさひホーム

# 事業所概要



施設名	社会福祉法人あさひ会 介護老人保健施設あさひホーム
施設種別	介護老人保健施設
定員	100人
開設日	1990年12月1日
所在地	〒407-0045 山梨県韮崎市旭町上條中割4 7 3

# 伴走支援に応募した動機

## 応募動機

当施設では「利用者様・ご家族・職員それぞれが喜びに溢れる施設」を  
ありたい姿として掲げている



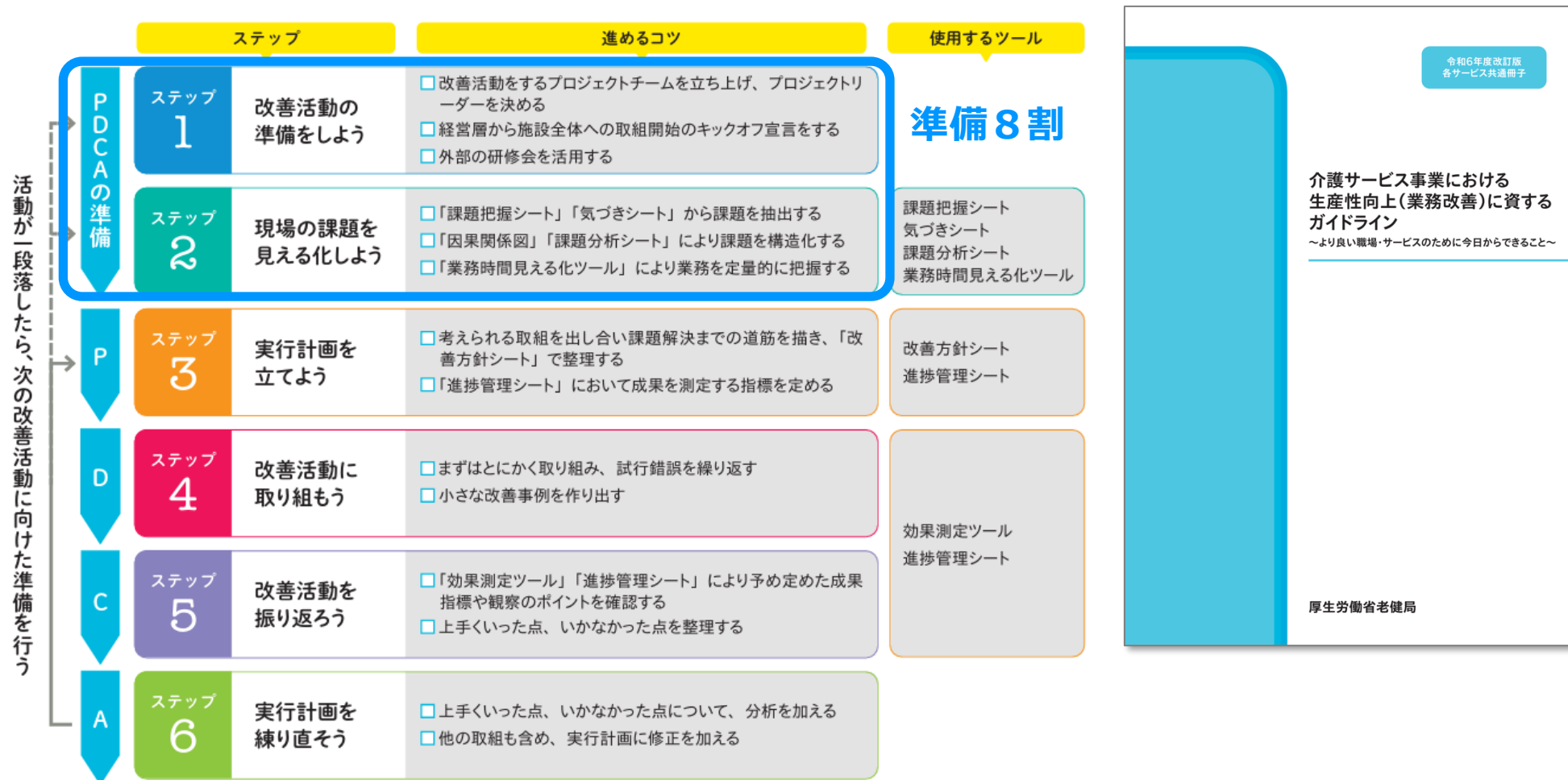
しかし、業務量は変わらないまま人材が減少する中で職員の余裕が失われ  
利用者一人ひとりと向き合う時間の確保が難しくなるとともに、事故リスクや  
広い施設内での連携不足といった課題も顕在化し、現場は疲弊している



本事業を通じ、外部専門家の知見を借りて、こうした職員の心理的ハードルを  
テクノロジーを活用しながら払拭し、「業務の効率化」を推進することで  
職員の心にゆとりを生み出し、そのゆとりを「利用者様との関わり」という本来の  
喜びに繋げていける環境を構築したく、応募した

# 取組み方針

今回は、厚生労働省が2025年8月に改訂した『生産性向上ガイドライン』（共通冊子）のステップ<sup>①</sup>1～6に従って取組みを進めた（特に、「準備8割」を重要視した）



# ステップ 1



令和6年度改訂版  
各サービス共通冊子

介護サービス事業における  
生産性向上(業務改善)に資する  
ガイドライン  
～より良い職場・サービスのために今日からできること～

厚生労働省老健局

# ステップ1：改善活動の準備をしよう

## 実施したこと

### 生産性向上の取組みを推進するにあたって、プロジェクトチームを結成した

#### <職員と共有した内容>

今、私たちの現場は人数が減り、一人ひとりの負担がどんどん大きくなっている

日々バタバタと忙しく、職員間の連携も不足しているなど『何事もなく一日を終えること』だけで精一杯で、本来やりたかった『利用者様とゆっくり向き合うケア』が後回しになってしまっているという、心苦しさやジレンマを、皆さんも感じていると思う

今回、『伴走支援事業』に応募し、採択された。外部の力をかりながら、私たちの働き方を見直していき全員で自分たちが働きやすく、働きがいの持てる環境を作っていきましょう



キックオフ宣言の場面

# ステップ2



令和6年度改訂版  
各サービス共通冊子

介護サービス事業における  
生産性向上(業務改善)に資する  
ガイドライン  
～より良い職場・サービスのために今日からできること～

厚生労働省老健局

# ステップ2：現場の課題を見える化しよう

## 実施したこと

現場の課題を職員間で共有することを目的にアンケートを実施し、課題の可視化を行った

- アンケート結果（現場の声）から絞られた課題の中から「見守り業務」、「利用者情報の共有」に絞り、職員と対話を行なった



## ステップ2：現場の課題を見える化しよう

### 対話から見えてきたこと

#### 対話から明確になった、具体的な課題

- 役割が不明確で、ホールに誰もいない状態になる

- 役割がはっきりしていない
- ホールに見守りの職員 1 名だと、その職員が他の利用者の対応時、ホールを離れ誰もいない状態になってしまうことが多い

- 職員間のコミュニケーションが取りにくい

- 利用者に質問されたとき、確認する職員を捜し歩く
- 玄関に来訪者が来ても、担当職員を探すのに2F固定電話が1回線しかなく、使用されていると連絡ができず、かなりの時間待たせてしまう

- 利用者にはいいケアが提供できていない

- 利用者に「待って」と言ってしまうことがある

# ステップ3



令和6年度改訂版  
各サービス共通冊子

介護サービス事業における  
生産性向上(業務改善)に資する  
ガイドライン  
～より良い職場・サービスのために今日からできること～

厚生労働省老健局

# ステップ3：実行計画を立てよう

## 実施したこと

### ありたい姿を実現するためにアプローチ（仮説）を立てた

#### ありたい姿

- 日々の忙しさの中でも職員が疲弊することなく業務を行うことができる
- 職員にゆとりができた中で、利用者へいいケアを提供していける体制を作る

#### 課題

- 現在の1日の業務流れでは役割が不明確で、特に見守りは手薄になりやすい
- 職員間のコミュニケーションが取りにくい
- 利用者へいいケアが提供できていない

#### アプローチ

- マスターラインの作成
  - 役割の明確化（介護・看護）
- インカム（BONX）の新規導入
  - インカムの使用マニュアル作成

# ステップ3：実行計画を立てよう

## 仮説の検証（アクションを起こす前に現状のデータを測定）

※各割合を四捨五入して表示しているため、合計が必ずしも100%にならない場合があります

### 【職員間のコミュニケーションが取りにくい】

- 職員同士の**日常のコミュニケーションが円滑でない**

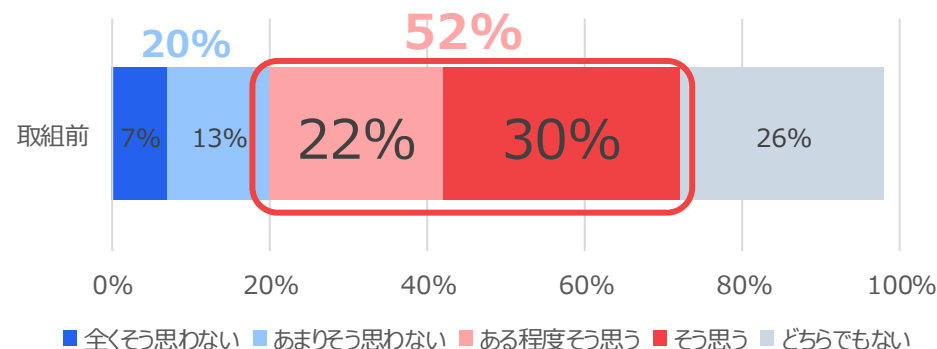
### 【職員の精神的疲弊】

- いつも忙しくて**疲弊している**

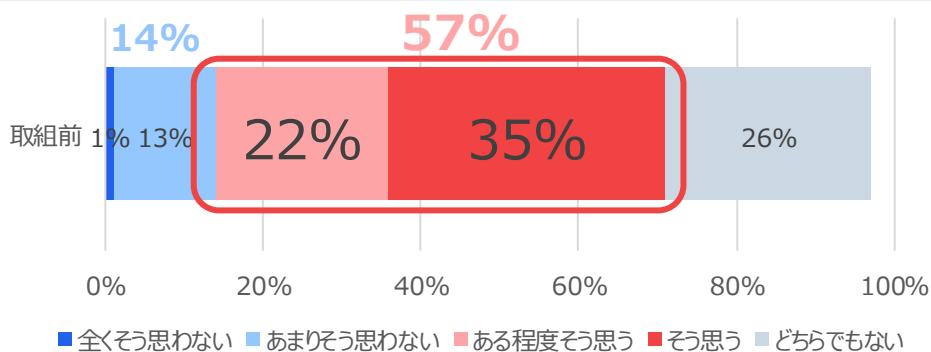
### 【いいケアの提供ができていない】

- 自分たちが思う**いいケアの提供ができていない**

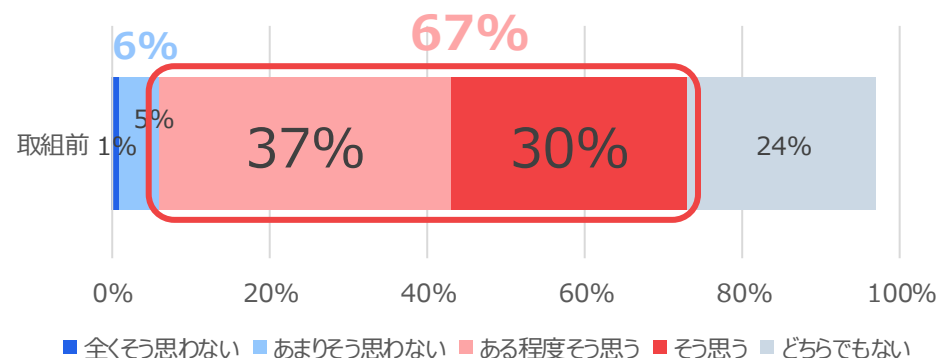
### いつも忙しく疲弊していると思いますか？



### 職員同士の日常のコミュニケーションが円滑でないと思いますか？



### 利用者に自分たちが思ういいケアを提供できていないと思いますか？



# ステップ4



令和6年度改訂版  
各サービス共通冊子

## 介護サービス事業における 生産性向上(業務改善)に資する ガイドライン

～より良い職場・サービスのために今日からできること～

厚生労働省老健局

# ステップ4：改善活動に取り組もう

## 実施したこと

### 誰がいつ何を行うか役割を明確にする

- 見守り・コール対応は複数人で対応し、インカムを使って協力し合う
- 協力する業務（複数人体制）とメインで担当する業務を明確にする
- 看護1階・3階の入浴担当がわかるようにし、入浴前後の処置など看護を呼ぶ・対応する連携をやりやすくする

時間		日勤 1	日勤 2	日勤 3	日勤 4	日勤 5	日勤 6	日勤 7	日勤 8	看護 (早番)	看護 (あい番)	看護 (日勤1)	看護 (日勤2)	看護 (日勤3)
10:00	10:10	見守り コール対応 お茶片づけ	見守り コール対応 オムツ片付け	入浴	入浴	入浴	入浴	コール対応 シーツ交換	見守り コール対応 1F各部屋 補充業務	1階 入浴介助	3階 入浴介助	リーダー業務	ショート入所	退所予定 サマリー入力
10:10	10:20	見守り コール対応 トイレ介助	見守り コール対応 オムツ片付け	入浴	入浴	入浴	入浴	コール対応 シーツ交換	見守り コール対応 清掃	1階 入浴介助	3階 入浴介助	リーダー業務	ショート入所	退所予定サ マリー入力

マスターライン(抜粋)

# ステップ4：改善活動に取り組もう

## 実施したこと

### 口頭・リアルタイムでやり取りされている情報を共有

- **職員や利用者の居場所**
  - ・ 「職員がどこにいるか」「今、誰を呼べばいいか」
  - ・ 来客時の「担当職員探し」
  - ・ 「利用者がどこにいるか」の確認
- **利用者の状態や質問への回答**
  - ・ 「今、困っていないか」の確認
  - ・ 利用者に質問された際、その訴えが「いつものことなのか 急ぎなのか」  
(傾聴すれば良いのか、すぐベテラン職員に繋ぐべきなのか 判断を他の職員に仰ぎたい)
- **最新のケア内容・変更点**
  - ・ おむつ交換情報の最新データ（貼り紙と違う場合の確認）
  - ・ 「軟膏を塗る」などの処置の伝達
  - ・ 「排便があったか」「下剤を使うか」の報告
  - ・ おやつが「常食かペーストか」などの配膳チェック
  - ・ 経管栄養の時の「体の向き（右側臥位など）」の指示
- **業務の協力・助け合い**
  - ・ 離床や臥床介助の「手伝い・協力」の呼びかけ
  - ・ 「ホールで手が空いている人」への声掛け
- **急な連絡やトラブルの共有**
  - ・ 家族やケアマネからの「些細な連絡や苦情」
  - ・ ヒヤリハットの対策が「現場で守られているか」の確認
  - ・ 「言った・言わない」を防ぐための決定事項の念押し
- **「モノ」の場所**
  - ・ ハサミや予備などの「備品」がどこにあるか
  - ・ 使いたい時の「タブレット」がどこにあるか

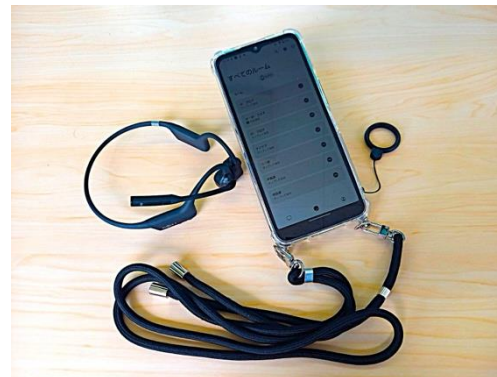
# ステップ4：改善活動に取り組もう

## 導入を決めたテクノロジー

### ●商品名：BONX

### ●選定理由

- 見守りカメラの活用も見据え、インカム・見守り両方で使えるスマホタイプを選択
  - スマホ1台で使えることで、現場の持ち物が減らせる点をメリットに感じた
- 骨伝導タイプのイヤホンが使える
  - 耳の大きさの個人差に対応できること、利用者の声も聞こえることがメリット



インカムと、インカムを装着した職員の様子

# ステップ4：改善活動に取り組もう

## 実施したこと

### 操作マニュアル作成

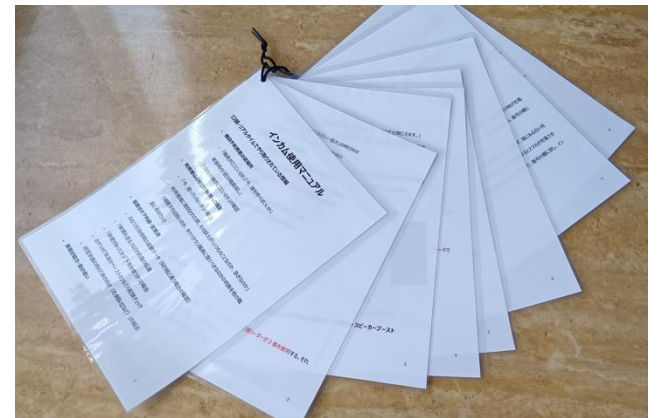
#### <インカム・スマホについて>

##### 【インカム・スマホ共通】

- 日勤看護リーダーが1番を日勤介護リーダーが2番を使用する
- それ以外の職員は何番を使用しても構いません
- ファイルに使用する番号を記入してください

##### 【インカムの接続】

- インカムの+ボタンを長押しし、電源を入れる
  - 「ショックスへ、ようこそ」と聞こえる
- BONXイヤホンアプリを開き1 F・2 Fフロアを選択し、接続します
- 眠りスキャンのアプリを開き画面はそのままにしてください



職員と共有したマニュアル

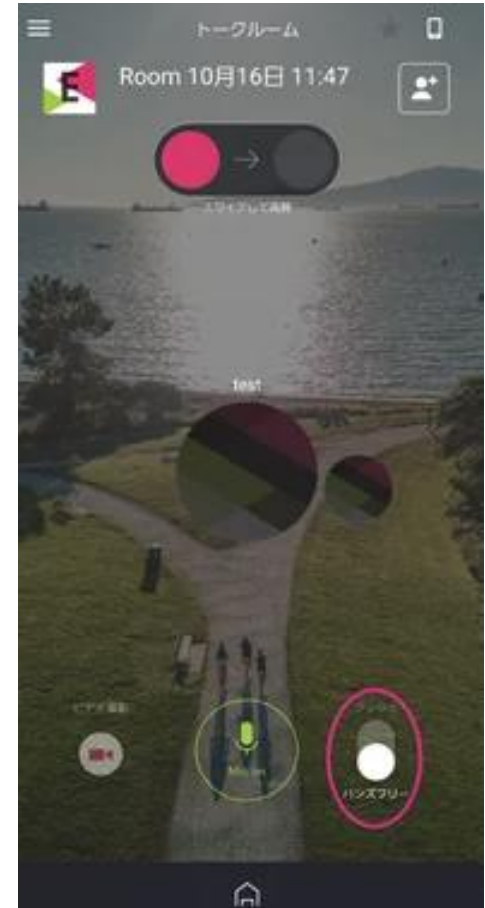
# ステップ4：改善活動に取り組もう

## 実施したこと

### 操作マニュアル作成

#### <ハンズフリー>

- ① BONXイヤフォンのメインボタンをシングルタップ、またはアプリ画面のマイクボタンをシングルタップし、会話が繋がるようになります。
- ② 業務終了時は、**アプリを終了して、充電する**



# ステップ4：改善活動に取り組もう

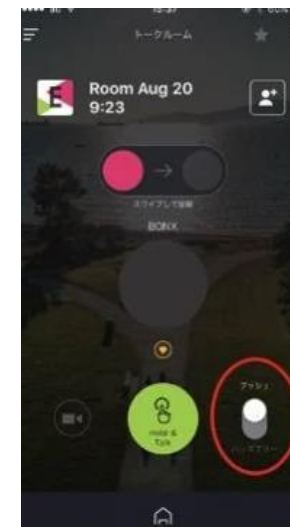
## 実施したこと

### 操作マニュアル作成

#### <プッシュトークモード>

トランシーバーのように、ボタンを押した時だけ会話をするモードです

- ① アプリを立ち上げる
- ② アプリのルーム画面上の「プッシュ」に切り替える
- ③ 話したい時は、イヤホンのメインボタンを押しながら話します
- ④ 業務終了時は、**アプリを終了して、充電する**



# ステップ4：改善活動に取り組もう

## 実施したこと

### 操作マニュアル作成

#### <音量の調節>

アプリ操作手順：  
左上「三」よりメニュー画面>  
トーク設定> スピーカーブースト

●※充電：自分の仮眠中にする



## ステップ4：改善活動に取り組もう

### 実施したこと

#### 操作マニュアル作成

##### <事務所へ戻す時>

##### ①スマホの充電

- 使用した番号の充電ポートで充電して下さい
- その際その番号に違う番号の物が充電されていた時は、どの程度充電されているか確認し90～100%ある様なら、番号の棚にスマホを戻し、自分の使用したスマホを充電して下さい

##### ②インカムの充電

- インカムは番号の付いた充電ポートを使用せず、隣にある白い充電ポートから充電して下さい
- 無いからと番号付きのポートで充電するとスマホが充電できません
- 充電中は赤ですが、完了すると青または、消灯しますので、番号の棚に戻しインカムを充電して下さい

# ステップ4：改善活動に取り組もう

## 実施したこと

### 話し方マニュアル作成

#### <全体に伝える場合>

- ① 自分の名前を名乗る
- ② 「全体向けです」と言う
- ③ 内容を話す
- ④ 「以上、お願いします」と言う（話が終わった合図）

#### <相手を指名して伝える場合>

- ① 自分の名前を名乗る
- ② 伝えたい相手と呼ぶ（「〇〇さん宛です」）
- ③ 内容を話す
- ④ 「以上、お願いします」と言う（話が終わった合図）

### 聞き方マニュアル作成

- ① インカムで呼びかけかがあったら、インカムに意識を向ける
- ② 内容を聞いたら「了解です」と返事する

#### 話し方

##### （1）全体に伝える場合

- ①自分の名前を名乗る
- ②「全体向けです」と言う
- ③ 内容を話す
- ④「以上、お願いします」と言う（話が終わった合図）

##### （2）相手を指名して伝える場合

- ①自分の名前を名乗る
- ②伝えたい相手と呼ぶ（「〇〇さん宛です」）
- ③内容を話す
- ④「以上、お願いします」と言う（話が終わった合図）

#### 聞き方

- ①インカムで呼びかけかがあったら、インカムに意識を向ける
- ②内容を聞いたら「了解です」と返事する

話し方・聞き方マニュアル

# ステップ4：改善活動に取り組もう

## 実施したこと

### 操作マニュアル作成

#### <マニュアルの最後に載せた 職員へのお願い>

使用したスマホは施設の物です!!!!!!雑に扱わないでください。

充電ポートに、何重にもストラップやインカムが絡まっていたり、ぐちゃぐちゃに置かれていることが多々多々見かけられます。

自分のスマホもそのように扱いますか? めちゃくちゃ大事に使用して下さい!!!!!!

<最後に>

使用したスマホは施設の物です!!!!!!雑に扱わないでください。

充電ポートに、何重にもストラップやインカムが絡まっていたり、ぐちゃぐちゃに置かれていることが多々多々見かけられます。自分のスマホもそのように扱いますか?  
めちゃくちゃ大事に使用して下さい!!!!!!

操作マニュアル（抜粋）

# ステップ5



令和6年度改訂版  
各サービス共通冊子

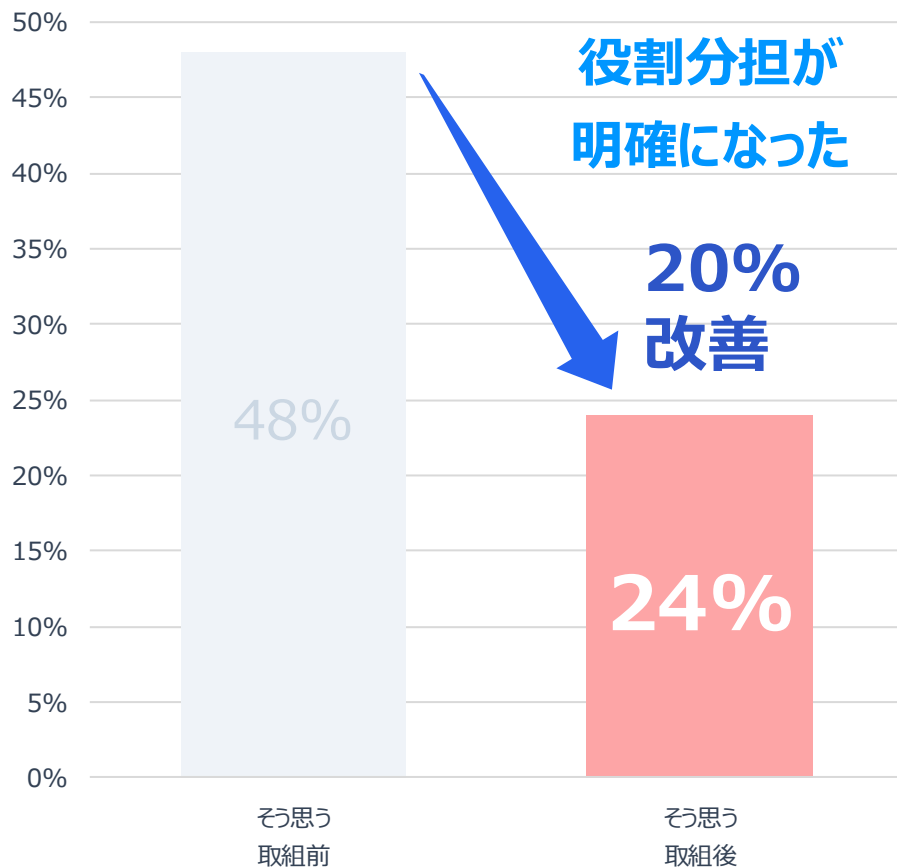
介護サービス事業における  
生産性向上(業務改善)に資する  
ガイドライン  
～より良い職場・サービスのために今日からできること～

厚生労働省老健局

# ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果①

## 業務の役割分担が明確でないと思いますか？

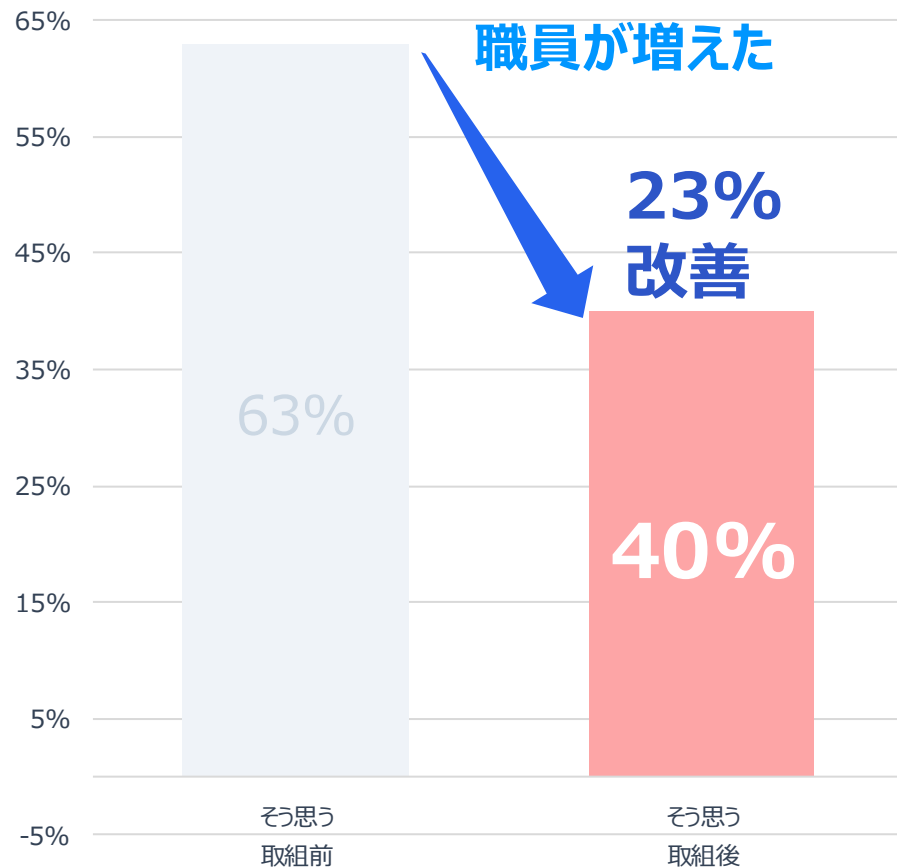
- 役割分担が明確ではないと思っている職員が20%減少した



## 業務上の判断基準・ルールが明確でないと思いますか？

- 判断基準・ルールが明確でないと思っている職員が23%減少した

### 判断基準・ルールを理解する



※各割合を四捨五入して表示しているため、合計が必ずしも100%にならない場合があります

## ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果②

課題のあった業務

### 業務の大変さが改善！

課題項目	実施前	実施後	比較
起床・就寝に課題	29%	15%	14% 改善
食事に課題	51%	34%	17% 改善
入浴に課題	69%	50%	19% 改善
見守りに課題	75%	59%	16% 改善
レク・リハに課題	56%	41%	15% 改善
記録・書類に課題	57%	46%	11% 改善
相談・プランに課題	44%	24%	20% 改善

※各割合を四捨五入して表示しているため、合計が必ずしも100%にならない場合があります

## ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果③

### 人を探す回数・時間

項目（測定：7日間）	実施前	実施後	比較
人を探す回数（回）	54回	26回	28回 減少
人を探す時間（分）	180分	38分	142分 減少

探す回数は半減 ・ 探す時間は8割削減

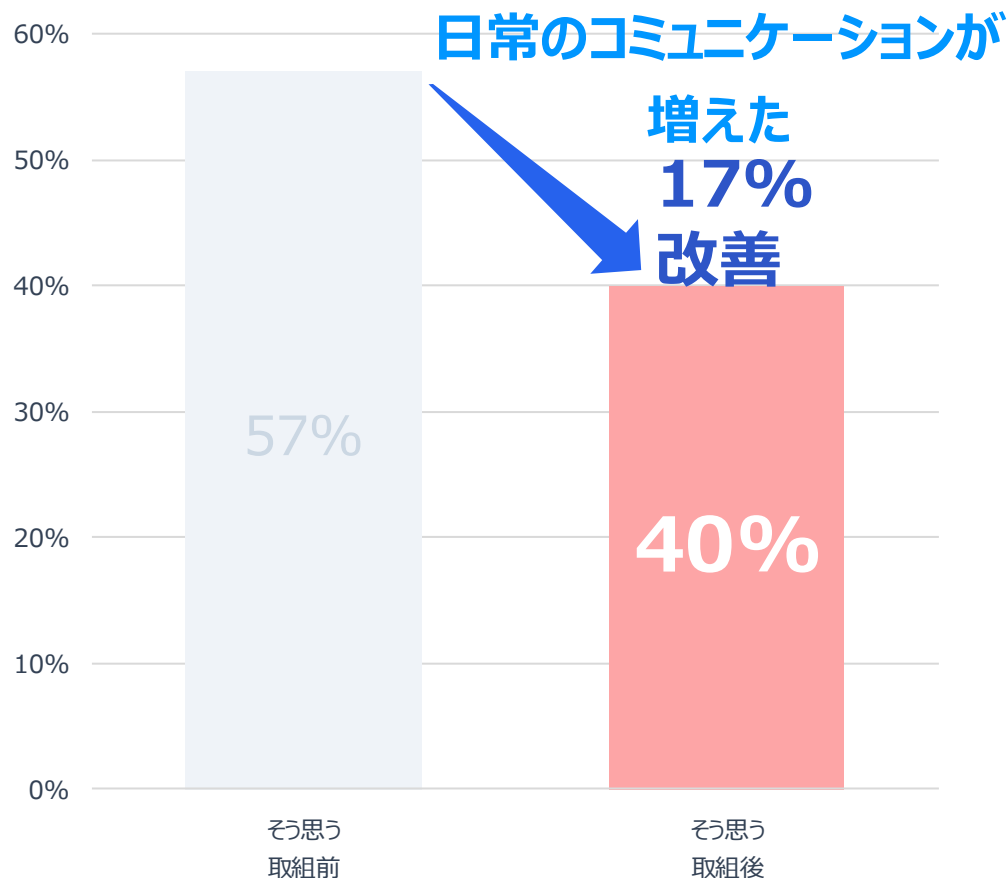
1ヶ月だと 112回・568分 減少  
探す回数                      探す時間

※各割合を四捨五入して表示しているため、合計が必ずしも100%にならない場合があります

# ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果④

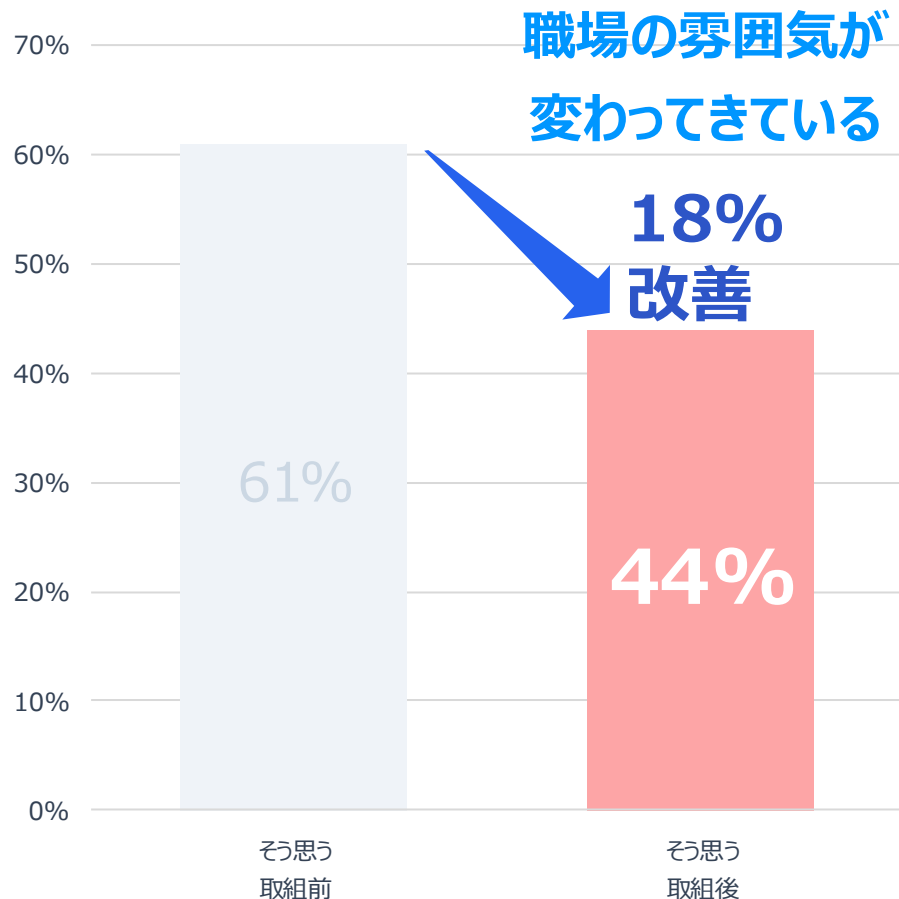
## 職員同士の日常のコミュニケーションが円滑でないと思いますか？

- 日常のコミュニケーションが円滑でないと思っている職員が17%減少した



## 職場の雰囲気が良いと思いますか？

- 職場の雰囲気が良くないと思っている職員が18%減少した

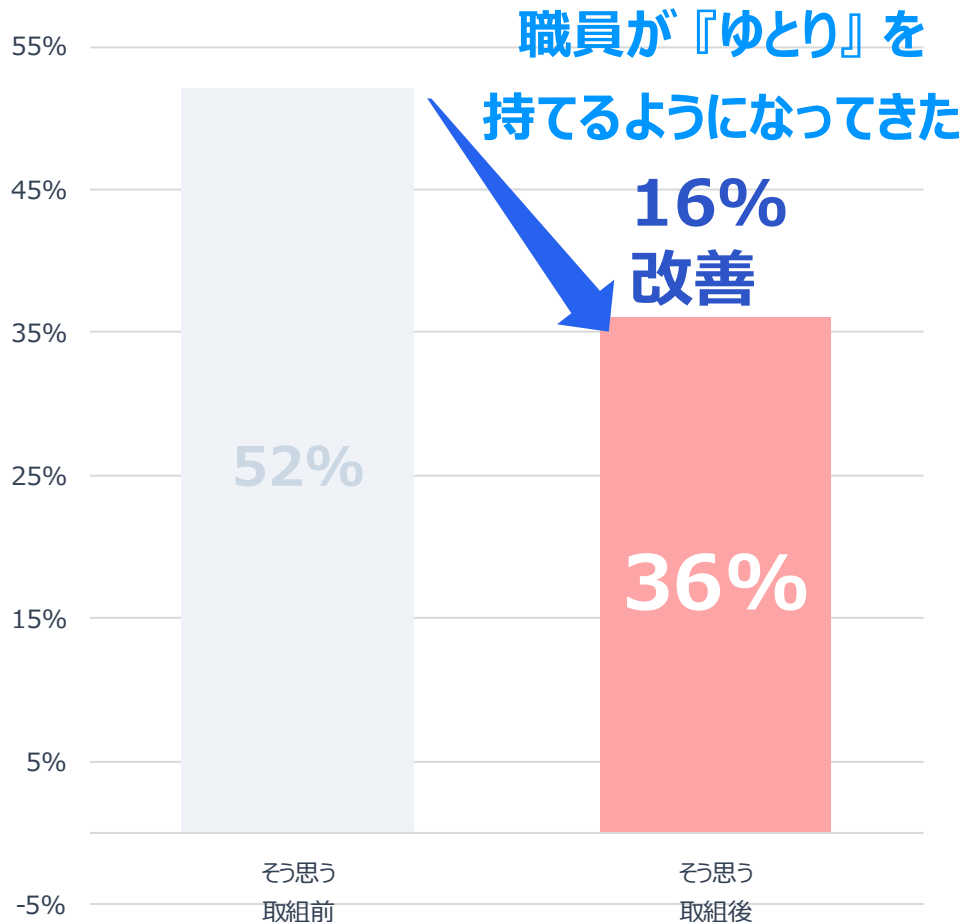


※各割合を四捨五入して表示しているため、合計が必ずしも100%にならない場合があります

# ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果⑤

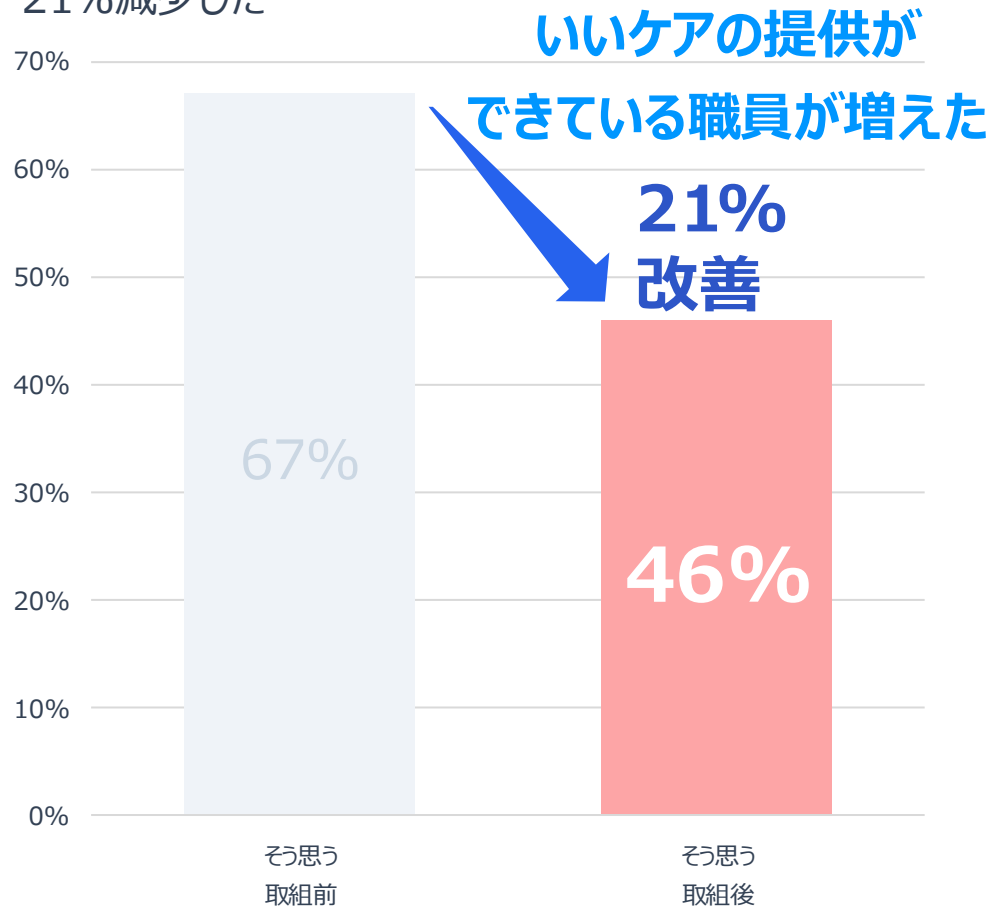
## いつも忙しく疲弊していると思いますか？

- いつも忙しく疲弊していると思っている職員が16%減少した



## 利用者に自分たちが思ういいケアを提供できていないと思いますか？

- いいケアの提供ができていないと思っている職員が21%減少した



※各割合を四捨五入して表示しているため、合計が必ずしも100%にならない場合があります

## ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果⑥

### 現場から見た成果

以前は内線でやり取りしていたので、相手が出るまで待ったり、忙しくて出てもらえず連絡が取れないこともあったが、今はインカムがあるので、手軽にやり取りができて便利になった

情報を得るためにわざわざナースステーションに戻ったり、情報を持っているリーダーを探して聞きに行ったりする手間が省けて楽になった

利用者の急な退所が決まり、すぐに荷物をまとめなければならない時などインカムを通して一斉に周知することで、即座に職員間で連携し、スムーズに動くことができた

# ステップ6



令和6年度改訂版  
各サービス共通冊子

## 介護サービス事業における 生産性向上(業務改善)に資する ガイドライン

～より良い職場・サービスのために今日からできること～

厚生労働省老健局

# ステップ6：実行計画を練りなおそう

## 新たな課題とありたい姿に向けた次なる取り組み

### 新たな課題や残された課題

- 今回の取組を通じて、日常のコミュニケーションが円滑になり「人を探す時間」が8割削減され、職員の疲弊感は改善した
- 一方、情報共有の内容面では利用者についての情報のやり取りに課題感が残っているほか、「一部インカムのマニュアルが活用出来ない人がある」というコメントも上がってきており、継続的な周知が必要である



### 次なる取り組み

- 利用者情報の共有については、情報共有の基準・ルールをブラッシュアップし利用者についてどのような内容をやり取りしたいか共通認識を作るとともに、操作・話し方マニュアルについても更に使い勝手がいいようブラッシュアップしていく
- 今回は情報共有に取り組んだが、その他の個別相談についても今回同様、職員と何が大変かを深堀することで課題を明確化した上で改善活動に取り組んでいきたい

# まとめ

# プロジェクトを通して感じたこと

## プロジェクトを通じて得た学び、感じたこと

職員間でのコミュニケーションの難しさや、テクノロジーに苦手意識を持つ職員も多く何度も挫けそうになったが、リーダーとして諦めずに、マニュアル作成や使用方法の説明など現場職員に寄り添った泥臭い準備を続けてきたことが、このアンケートにあるような劇的な変化に繋がり驚いた

国籍や雇用形態、世代など価値観が異なる多様な職員が働く介護現場では「勤務時間中は同じ目標に向かって協力し、団結する」ことが大事だと思った

チームを同じ方向へ導くためには、「まずは相手が何を考え、何に困っているのかを聞く」という対話の姿勢が不可欠だと感じると同時に、経営陣の方針を現場に伝えることも必要だと思った

# 経営者からのコメント



施設長  
山本 健太

当施設ではインカムの導入と業務フローの見直しに取り組んだ結果「人を探す時間」が従来と比較して約8割削減されるという成果が得られた。

現場を見て感じた変化は、職員同士の連絡が迅速になり、必要な情報をその場で共有できる場面が増えたことである。これまで介護現場では、職員が他の職員を探してフロアを移動する場面も少なくなかったが、インカムの活用によりそのような非効率な動きは大きく減少した。その結果、職員が利用者のケアに向き合う時間を一定程度確保できるようになってきている。

一方で、確保できた時間をどのようにケアの質向上やチームケアの充実につなげていくかについては、今後の課題である。また、職員間のコミュニケーションや情報共有の在り方についても引き続き改善が必要である。

介護テクノロジーは導入すること自体が目的ではなく、現場の業務改善と結び付いて初めてその価値が発揮されるものである。今後も職員の理解と協力のもと、継続的な業務改善に取り組んでいきたい。

最後に、本事業にご支援・ご助言をいただいた関係各所の皆様に心より感謝申し上げます。

