

職場に活気が生まれた！

インカム導入と役割分担の明確化による現場改革

株式会社ウィルピース

リハビリ特化型デイサービス カラダラボ南アルプス

事業所概要



施設名	株式会社ウィルピース リハビリ特化型デイサービス カラダラボ南アルプス
施設種別	地域密着型通所介護
定員	18人
開設日	2013年11月4日
所在地	〒400-0405 山梨県南アルプス市下宮地261

伴走支援に応募した動機

応募動機

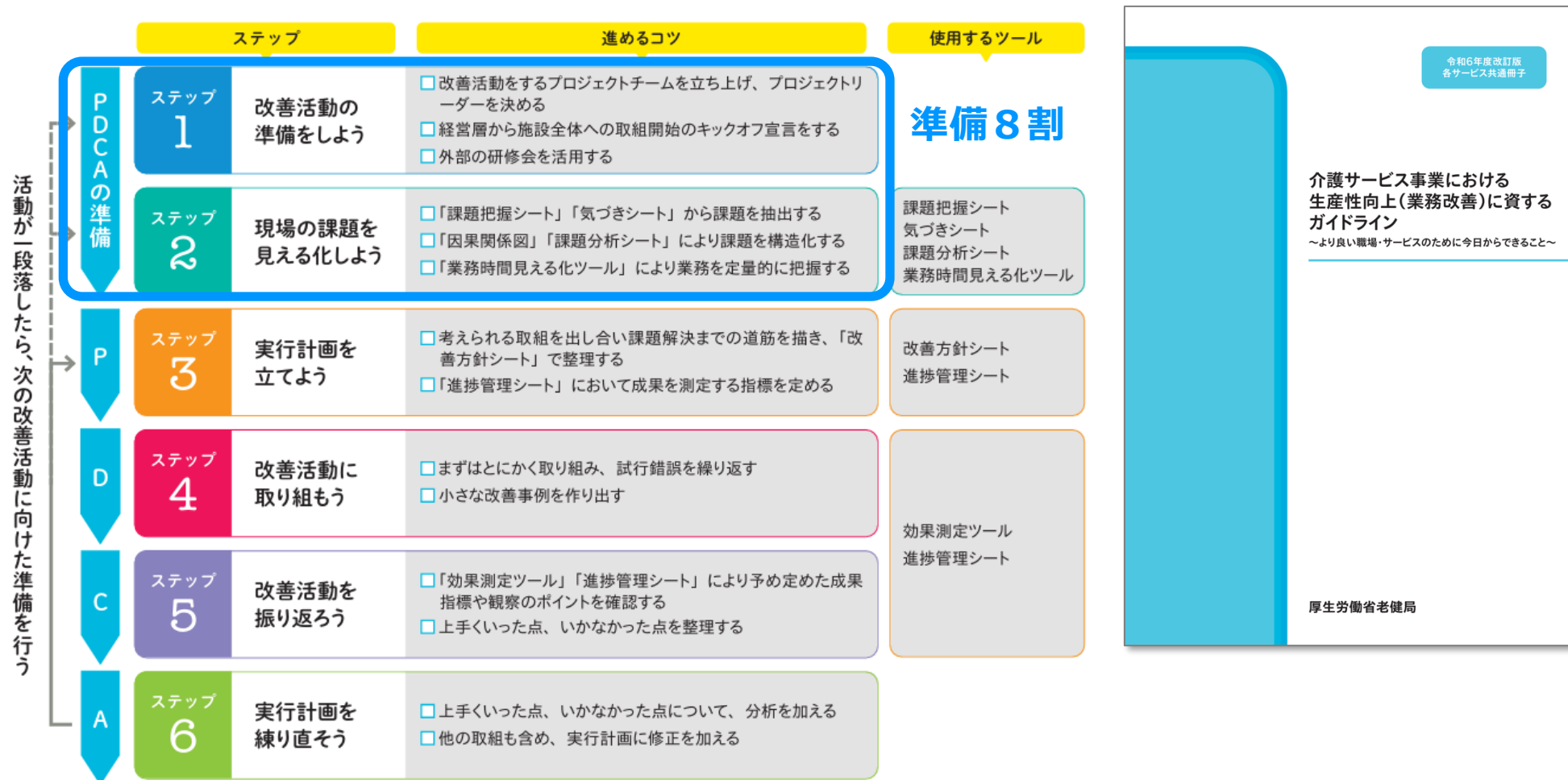
運動機能面だけでなく
利用者の「気持ち」に寄り添い、相談しやすい関係を築いていきたい

質の高いサービスをしていくためには**「職員の余力」**が必要なので
職場の仕組みを整え、残業削減や、職員の心身の負担軽減を図りたい

余力を生み出すことで、**利用者と関わりを増やし**
「ラボに来ると楽しい」という利用者の評価を職員の喜び（働きがい）に繋げたい

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^①1～6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

<代表が語った！職員と共有した内容>

- 職員が高い熱量を持つ「カラダラボ」の環境に魅力を感じるのでその熱意を最大限活かすためには「心身の余力」が不可欠
- 具体的には、業務の生産性向上を進め、残業量を削減し職員が余裕を持って的確な判断を下せる仕組みを構築したい。それにより機能訓練に留まらず、利用者様の「自分らしい生活」が実現できるよう寄り添い、それに必要な挑戦ができる好循環を目指したい
- 利用者様から「ここに来ると楽しい」と言ってもらえることが、私たちの働きがいにつながる。そこを目指し、身体と心の両面を引き上げる支援をしていきたい



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

職員から集まった現場の課題（気づき）について対話し、最も職員の声が集まり利用者への直接的な影響の大きい「**情報共有**」に取り組むことに決めた

職員の声

● 役割分担が明確でない

- 役割分担、業務担当が不明確
- 誰がどのくらいの仕事をし、いつの時期が忙しいのかわからず、訓練担当が決めづらい
- 「空いている人がやる」業務があり、「誰かがやればいい」という状態になってしまっている

● 職員間のコミュニケーションが取りにくい

- 今は、連携を取ろうとすると、大声で伝えるため利用者のプライバシーが守られなかったり職員が走って伝達する負担が発生している



職員での対話の場面

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

- 職員同士の連携場面で、大声で呼んだり、わざわざ相手の側に駆け寄らずに情報共有ができるようになりたい
- 職員が落ち着いて動けるようになって、利用者との会話の時間を取りたい
- そして、職員が生き生きと活躍できる環境にしたい

課題

- 役割分担が明確でない
- 職員間のコミュニケーションが取りにくい

アプローチ

- 1日の業務の流れの見直し
 - ・ 役割分担を明確にする
- インカム（buddycom）の導入
 - ・ 職員同士のコミュニケーションを円滑にする

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）

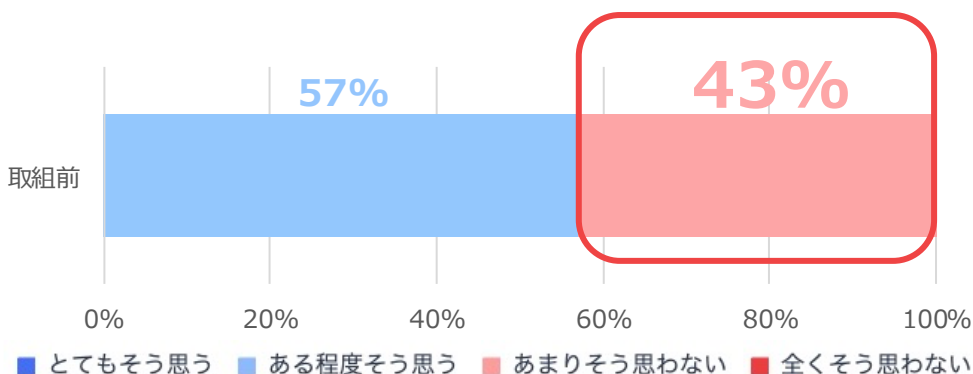
【役割の明確化について】

- 優先順位に迷い、業務遂行がスムーズに行えていない

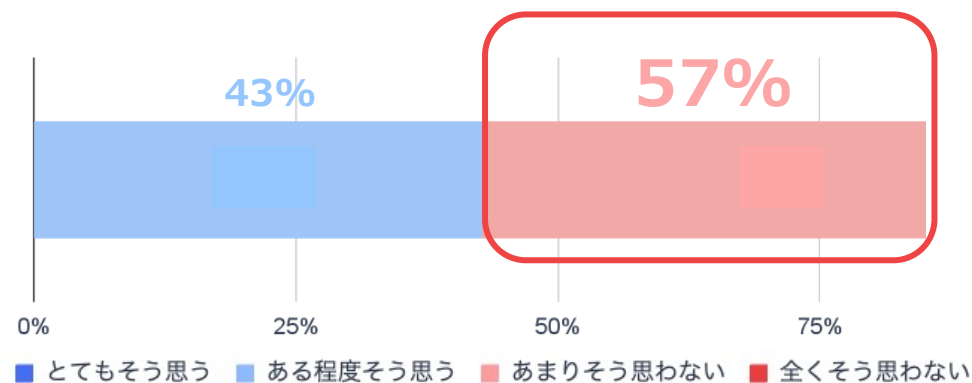
【職員間のコミュニケーション】

- リアルタイムで利用者情報を共有したいが、伝達に不便を感じている

情報を発信する際、伝える内容の優先順位は明確ですか？



業務中にすぐ他の職員とコミュニケーションを取りたいのに不便を感じることはありますか？



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

導入を決めたテクノロジー

●商品名：buddycom standard



インカムとスマホの写真

●選定理由

- フリープランがあり、事業所で必要な6台まで無料で使える
- 今後の発展的な使用の可能性を見据え、子機ではなく、スマホで使用する商品を選択
- ずっと耳につけるものなので、装着感や聞こえやすさを吟味したくイヤホンに多様な選択肢があることも良かった
 - 複数のイヤホンを試した結果、最も聞きやすかった骨伝導タイプを選択
 - 施設内のWi-Fiではイヤホンのみの使用で利用でき、スマホを持ち歩く事無く使用できる

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した

時間		各勤務帯ごとの業務内容				
		1人目(看護)	2人目	3人目(リハ)	4人目(パート・看護)	5人目(パート・介護)
8:10	8:20	休みの利用者の確認	送迎	送迎		
8:20	8:30	記録の確認	送迎	送迎		
8:30	8:40	環境整備	送迎	送迎		
8:40	8:50	環境整備	送迎	送迎		
8:50	9:00	出迎え	到着	到着	出迎え	出迎え
9:00	9:10	バイタル	誘導	誘導	バイタル	誘導
9:10	9:20	バイタル	誘導	誘導	バイタル	誘導
9:20	9:30	体力測定	利用者対応	移動訓練	利用者対応	レッドコード
9:30	9:40	体力測定	事務	移動訓練	利用者対応	レッドコード
9:40	9:50	体力測定	事務	移動訓練	利用者対応	レッドコード

各職種それぞれの
業務担当を明確にした

職員に周知した役割分担表

ステップ4：改善活動に取り組もう

実施したこと

インカムでやり取りする内容を明確化した

項目	詳細
依頼	介助→2人介助以上
	利用者対応
	認知症の方が外へ出ようとするとき
	利用者が動く時
呼び出し	電話対応
リーダーへの報告	利用者情報
	利用者の状態変化や確認
	来所時の血圧再測実施の済の報告
	体調不良等でプログラムを変更した際
	体調不良等の利用者を途中で送迎する際
業務	利用者様同士の不満
	新規の情報
	事務仕事や休憩、フロアに入る際の報告
相談	トイレの汚れや清掃報告
	専門職への相談

職員に周知したインカムやりとり表（一部）



インカムを活用している様子

	項目	詳細	タイミング	備考
高い	依頼	介助→2人介助以上		
		利用者対応		
		認知症の方が外へ出ようとするとき		
		利用者が動く時		
呼び出し	電話対応			取り次ぐか迷ったら、インカムで電話の内容伝え事務所で対応してもらう
	利用者情報			
中程度	リーダーへの報告	利用者の状態変化や確認		緊急の場合は直ちに
		来所時の血圧再測実施の済の報告	運動するプログラムが始まる前	
		体調不良等でプログラムを変更した際	プログラム変更する前、誘導時の声掛けで分かった時点	
		体調不良等の利用者を途中で送迎する際	送る前	
		利用者様同士の不満	脚を外した方がいい場合は早めにセパング終了後	
新規の情報	※長い情報になると聞き取る方は大変			
業務	事務仕事や休憩、フロアに入る際の報告	入室際		
相談	トイレの汚れや清掃報告			
	専門職への相談		プログラムの間	

掲示されているルール

ステップ4：改善活動に取り組もう

実施したこと

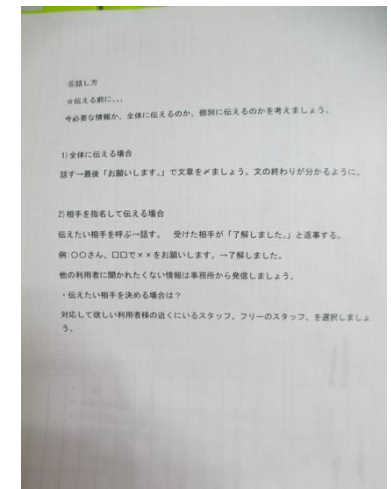
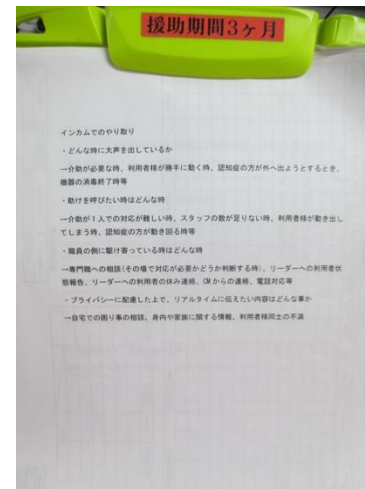
インカムの使い方（基準・ルール）を明確にした

● 目的

- リアルタイムで利用者の情報を職員同士で情報共有をし、仕事の効率化を図る
- 利用者のプライベートな情報をスタッフ間のみで共有し、サービスの質を向上する（利用者のプライバシー保護の徹底）を図る
- 利用者が安心して過ごせる環境を作る

● 管理方法

1. 保管場所は事務所内
2. 持ち帰りは厳禁
3. 充電は帰宅前に必ず行う
4. 大切な備品なので、大事に使用する
5. 故障した際は速やかに報告し、しかるべき対応を行う



掲示されているルール

ステップ4：改善活動に取り組もう

実施したこと

インカムの話し方（基準・ルール）を明確にした

話し手：

- 全体に伝える場合
 - ① 「全体向けです」
 - ② 内容を話す
 - ③ 「お願いします」で締める
(文の終わりが分かるように)
※他の利用者に聞かれない情報は
事務所から発信しましょう
- 相手を指名して伝える場合
 - ① 伝えたい相手と呼ぶ（〇〇さん）
 - ② 内容を話す（□□で××をお願いします）
※対応して欲しい利用者様の近くにいる職員か
フリーの職員、を選択しましょう



受け手：
「了解しました。」
と返事する

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

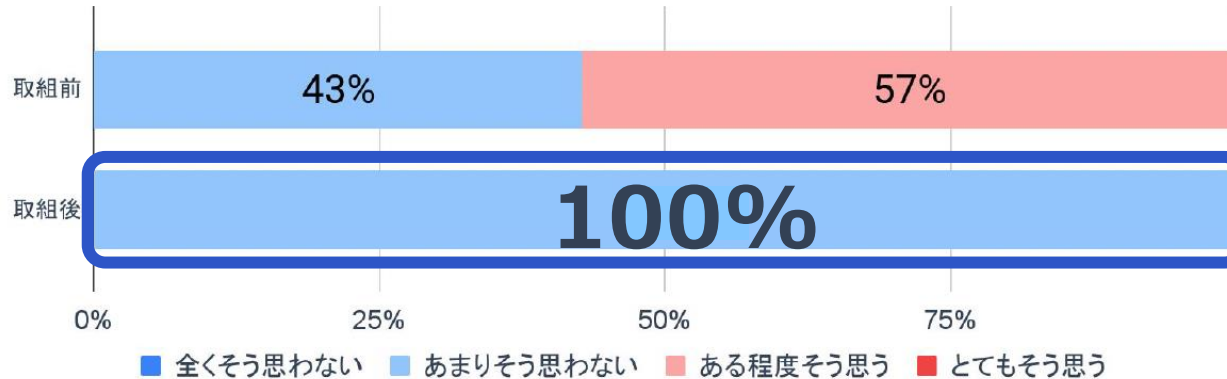
ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果①

業務中にすぐ他の職員とコミュニケーションを取りたいのに、不便を感じることはありますか？

- 職員とコミュニケーションを取りたい時、不便を感じる職員が0人になった

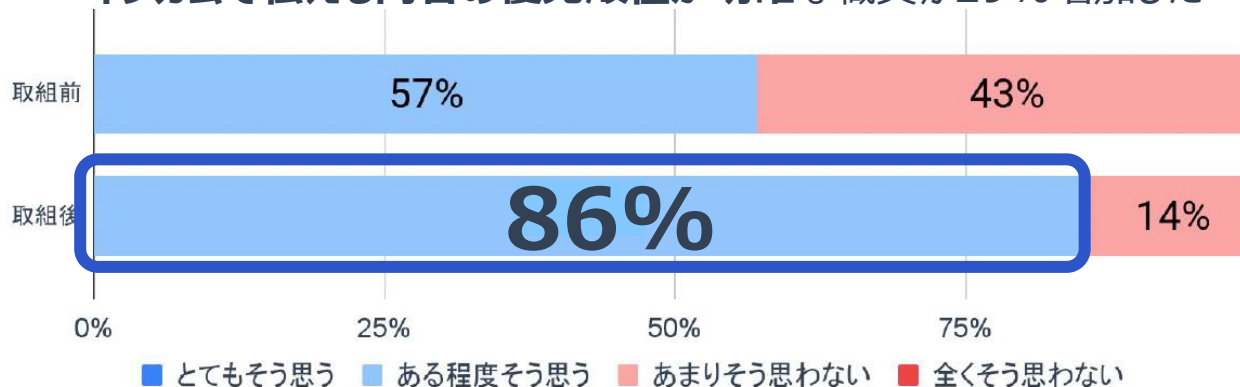
職員間で

リアルタイムに
コミュニケーションが
取れるようになった



情報を発信する際、伝える内容の優先順位は明確ですか？

- インカムで伝える内容の優先順位が明確な職員が29%増加した

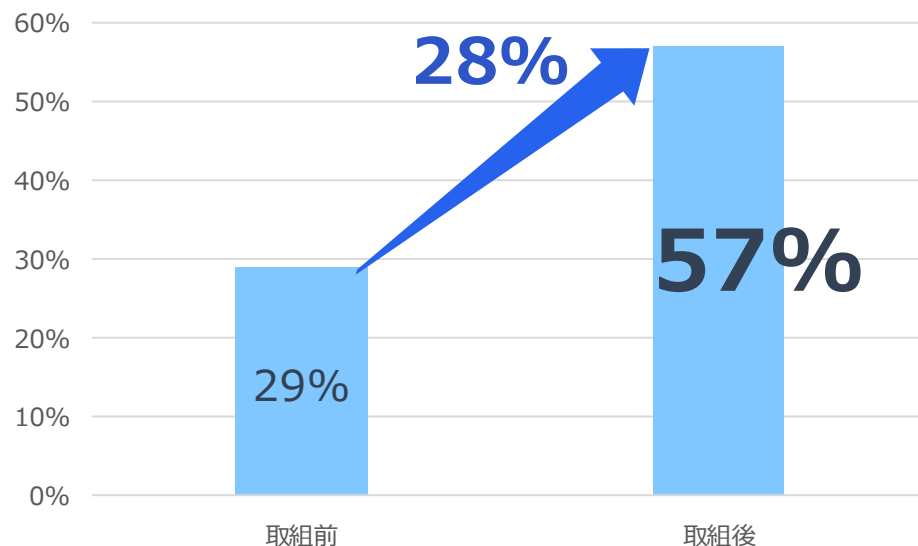


8割の職員が
情報発信の
優先順位が明確化

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果②

業務を行っていて、孤独や不安を感じることはありますか？

- 孤独や不安を感じる職員が28%増えた

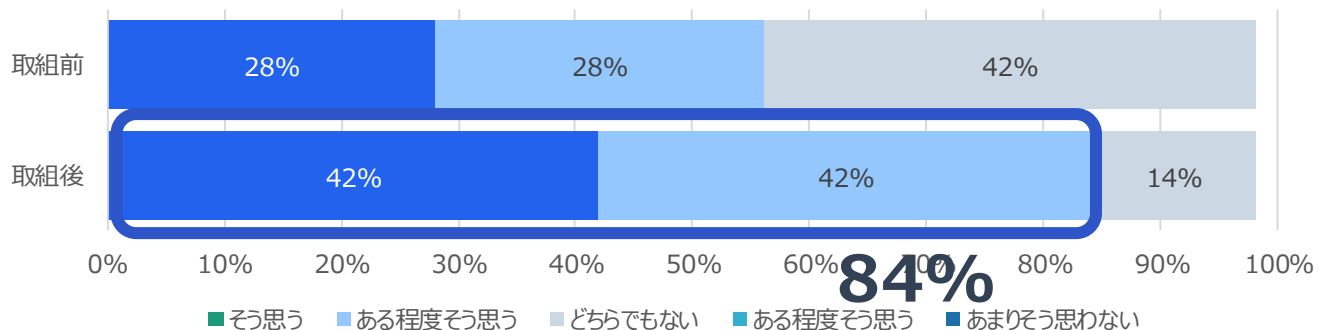


孤独や不安がなく
働ける職員が増えた

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果③

職場の雰囲気は良いですか？

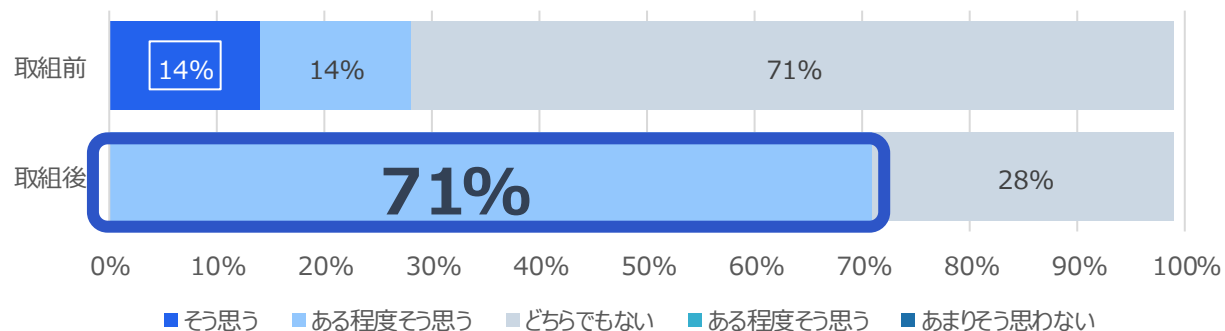
- 職場の雰囲気について、ポジティブ回答が28%増加した



職員が
いきいきと
働けている

ロボット・ICTを導入し、うまく使えていますか？

- ロボット・ICT導入しうまく使うについて、ポジティブ回答が57%増加した

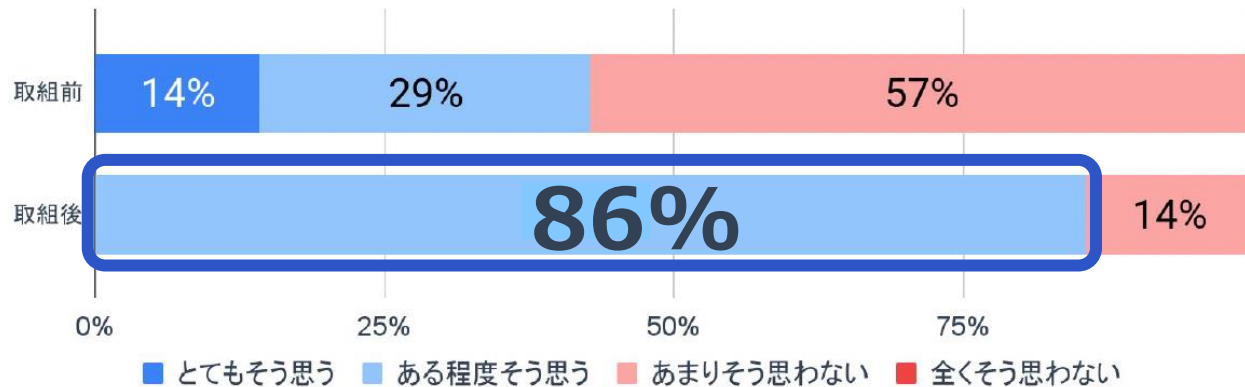


7割の職員が
「ICTをうまく
使えている」
と実感

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果④

利用者との時間をしっかり取ることができていますか？（会話、屋内外レク、アクティビティ、リハなど）

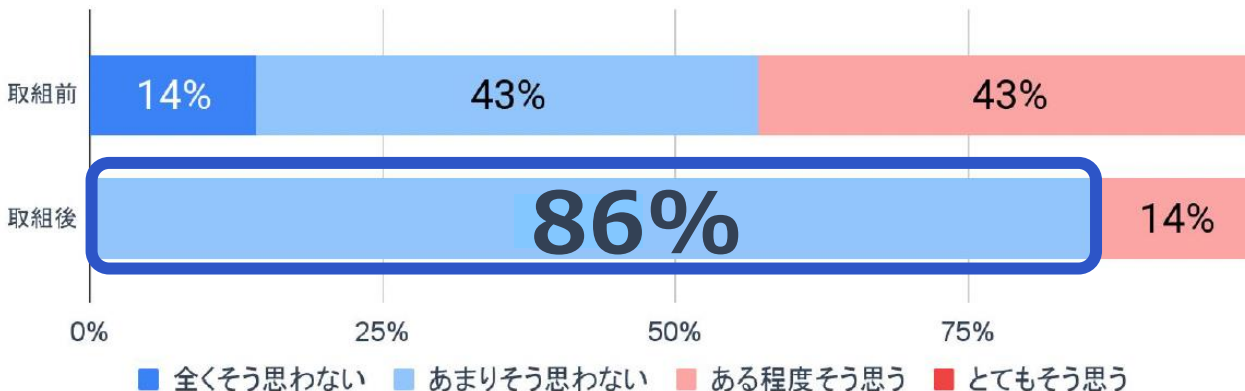
- 利用者との時間をしっかり取ることができる と感じる職員が43%増加した



8割以上の職員が
利用者との時間を
取れると回答

業務中気持ちが焦ってしまい、利用者が注意散漫・不穏になる場面がありますか？

- 職員の焦りから利用者が注意散漫や不穏になる場面が 29%減少した

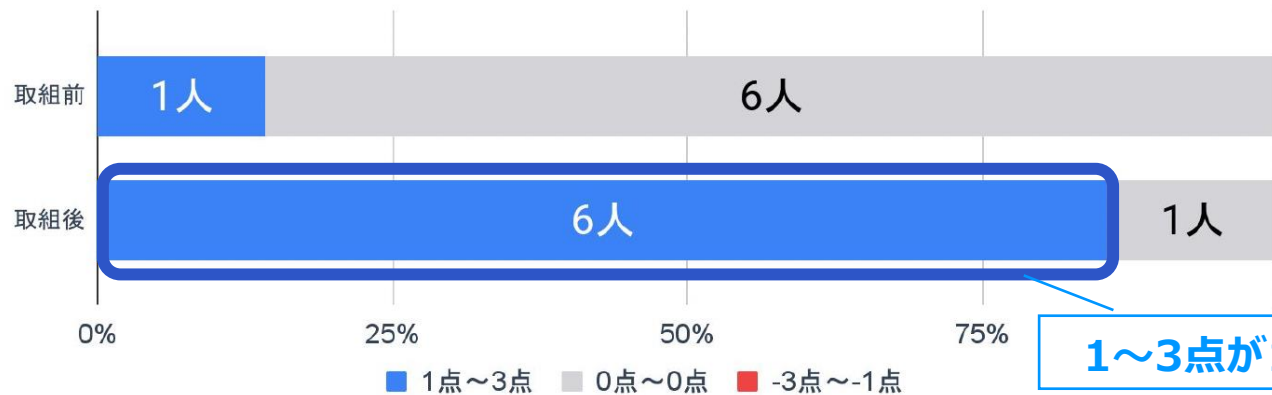


利用者が注意散漫や
不穏になることが
減った

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果⑤

モチベーションの変化【仕事のやりがい】

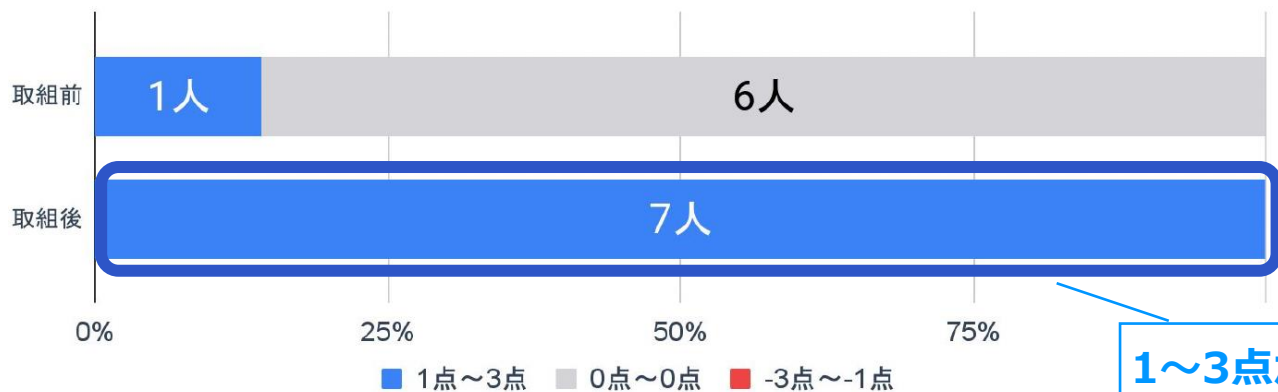
- 「やりがい」を感じる職員が5人増加し、7人中6人になった



86%の職員が
「やりがい」を感じる

モチベーションの変化【職場の活気】

- 全員が職場に「活気がある」と感じている



職員全員が
「活気がある！」
と思っている

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

1日の流れを見える化して、役割分担を整理したので、相手の動きがわかりやすくなり
そこへインカムが来たので、さらに職員間での連携が取りやすくなった

以前は、1日平均 **7回**、職員を探してバタバタしていたが、今は1日平均 **0.2回** となった
駆け寄ったり大声を出すこともなくなって、職員同士の連携が取れやすくなり、周りの状況を
把握できるようになった

テクノロジーが苦手なスタッフも、職員に教わりながら、実際にインカムを使って便利さを実感
すると「あの情報は要らなかった」「こういうルールにしたほうがいい」と**自らフィードバックを行い**
現場主導でどんどん現場を改善していくようになった

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

新たな課題と残された課題

日常業務のオペレーションについては、マスターラインの作成により仕組み化が進んだ

一方で「見守り」や「記録」「送迎」といった業務は、引き続き課題として残っており、今後、これらの業務負担をどう軽減し、職員間の偏りを解消していくかが課題である

次なる取り組み

- 「見守り」や「記録」「送迎」の業務については「各種記録や実績業務の簡略化、送迎表の作成時間の短縮など事務作業の効率化に取り組みたい」といった声が上がっているので、今回同様、職員との対話を重ね現場に潜む具体的な課題を浮き彫りにしていきたい
- そして職員によって業務や伝達事項の優先順位が違う部分は、認識をすり合わせ、アナログ的に解決していく
- 必要に応じてテクノロジーを導入する際は、今回のようにテクノロジーを入れる目的や活用場面について職員を共通認識を作りながら進めたい

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

現場の対話ベースで取組を進めたことは実際に対話する事でそれぞれ着眼点の違い
新しい気付きや普段どのような気持ちで仕事をしているのかが分かるとても良い機会だった

リーダーの押し付けではなく職員の意見を聞いて進めたことで
取り組みが進むにつれて、職員がアイデアや意見を言ってくれるようになり
自分事として考えてくれるようになった

情報共有の負担が減り、職員の余力が生まれたので、色々な事に目が向き始め
今後取り組みたい課題に対しての意見が出始めているのが嬉しい

経営者からのコメント



法人名：
株式会社ウィルピース

役職・名前：
代表取締役・谷戸英則

カラダラボ南アルプスの全職員は利用者様への関わりを大切にしており、サービスの質の向上心に溢れているチームである。このチームの想いを何とか支援したい、より高いレベルで実現させてあげたいと常日頃から感じていた。そのためには職員同士のコミュニケーションの充実と、利用者様と向き合えることが必要と考えていた。

半日型デイは時々刻々と状況が変化していく。その変化をリアルタイムに共有し、そしてフォローアップするための臨機応変な業務分担の調整がタイムテーブルをコントロールする要である。

今回の「インカム導入」により職員間の情報共有が容易化され情報の解釈行動の採り方の確認がリアルタイムに可能となりムダな時間が削減されている。加えてこの環境は職員の心理的安全性にも繋がり、不安や疑問を最小限に留められるので利用者様との関わりに安心感を持って出来ている。

さて今後、この心理的安全性は新職員への教育手段として活用する予定である。新職員OJTにおいて、特に独り立ちが始まる頃、遠隔による情報提供・助言・指示を行い、不安や心配を取り除いてあげたい。

リハビリ特化型デイサービス

からがらび。

Recover Your Function!