

インカム導入による「一人に任せない」職場づくり

医療法人 銀門会

介護老人保健施設甲州ケア・ホーム

事業所概要



施設名	医療法人 銀門会 介護老人保健施設甲州ケア・ホーム
施設種別	介護老人保健施設
定員	120人
開設日	1998年5月2日
所在地	〒406-0032 山梨県笛吹市石和町四日市場2031

応募動機

現場の声

「利用者一人一人と向き合う時間を増やしたい」

「バタバタして諦めていたけれど、本当はやってあげたいことがたくさんある」

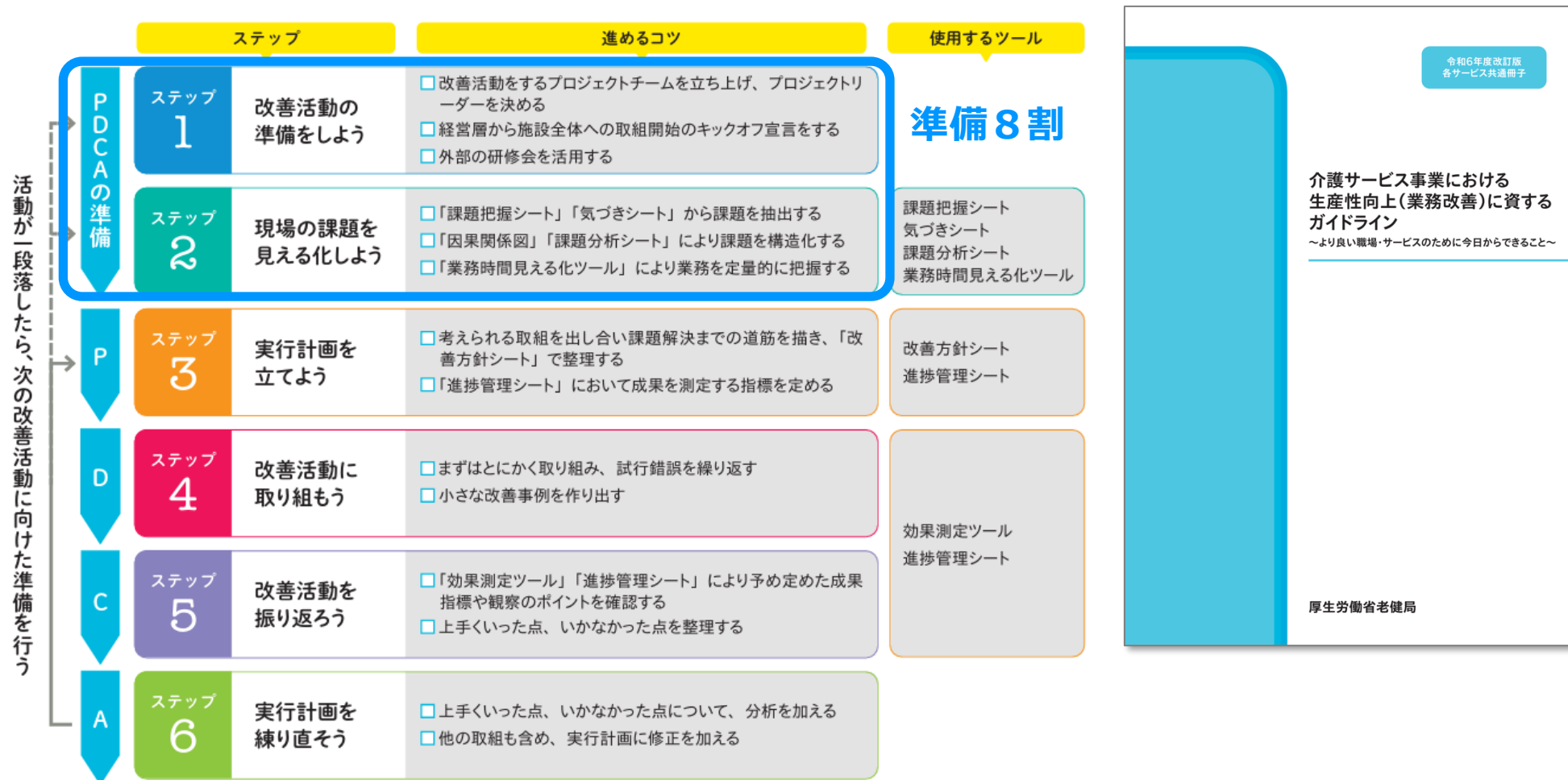
「利用者様の『こうしたい』という希望を、チームの力で叶えてあげたい」



ケアへの想いは強いが、職員間での定義や優先順位にバラつきがあったため
職員がただ忙しく動くのではなく、「何を優先し、何を削減するか」など
業務改善が不可欠であると考え、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 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>

- ありたい姿

「丁寧なケアを、チームで無理なく届ける」

利用者への質の高いケアと、職員の働きやすさを両立したい

- 現状

職員同士の情報連携が円滑に行えておらず、対応の遅れや職員の負担につながっている
業務に追われ、本来大切にしたい「利用者との関わり」の時間に限りがある



キックオフ宣言の場面

ムダを削ぎ落とし、看取りや在宅復帰といった『専門職としての強み』を活かす時間を創り出すため
全員で対話を重ね、同じ想いで最高のチームケアを実現しましょう！

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

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

- 業務の重なりや面談などで人が抜け、一人で対応しきれない

- 協力体制の仕組みかできていない
- 入所・会議・送迎などで業務が突発的に中断され、記録や申し送りが滞る

- 情報共有の効率が悪い

- 情報共有にて重複や時間がかかり、必要な情報が漏れてしまい職員間の連携の効率を下げている



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

- 1人に任せきりにしないで声掛けできる（相談、ヘルプがすぐにできる）
- 利用者を待たせない「利用者ファースト」の実現

課題

- ケアの重なりや面談など人が抜け、一人で対応しきれない
- 情報共有の効率が悪い

アプローチ

- 1日の業務の流れの見直し
 - ・ 一人に任せきりにならない環境を整える
- インカム（クリアトークカム）の導入
 - ・ すぐに「相談」「ヘルプ」が共有できる環境を作る

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）

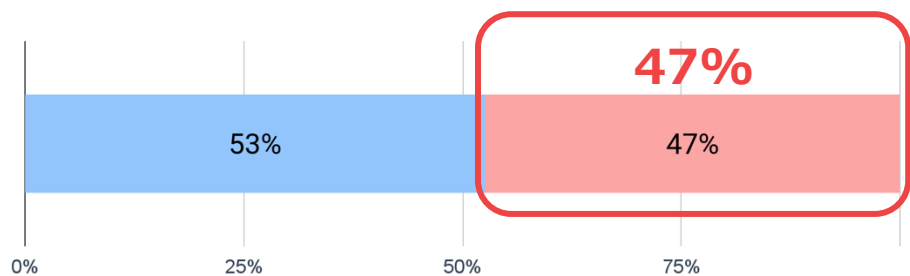
【役割の把握】

- 他の職員のリアルタイムでの役割がわからず、業務が人任せになっていると感じる

【職員間のコミュニケーション】

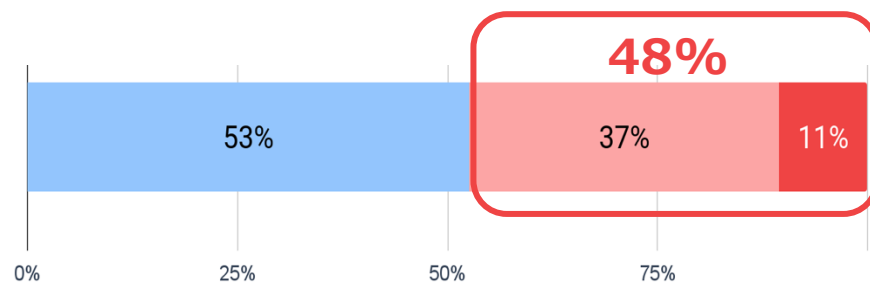
- すぐにコミュニケーションをとり相談したりヘルプを呼びたい時、連携できない

業務中に、他の職員がどんな役割を担っているかリアルタイムでわかりますか？



■ とてもそう思う ■ ある程度そう思う ■ あまりそう思わない ■ 全くそう思わない

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取れないことはありますか？



■ とてもそう思う ■ ある程度そう思う ■ あまりそう思わない ■ 全くそう思わない

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

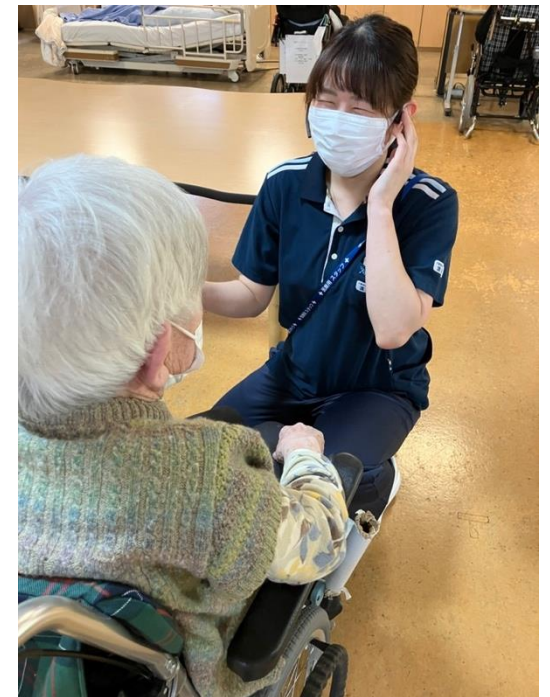
ステップ4：改善活動に取り組もう

導入を決めたテクノロジー

●商品名：クリアトークカム

●選定理由

- 事業所で使用しているコールと連動できる
- 子機タイプのためスマホの購入が不要
- 多くの職員に使ってもらうために
機能の多さよりも「シンプルで使いやすいこと」を優先



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

- 業務役割を明確にし、連携が必要な部分は黄色にしわかりやすくする
- どんな連携が必要になってくるのか明記した

入浴中、処置が必要な利用者は
看護を呼ぶ必要がある

オムツ交換で日勤者がいないため、フロアは手薄になる。
コールやセンサー対応に見守り、ヘルプが必要

時間		早番	9時番	日勤	リーダー	遅番	看護	看護	夜勤	備考欄
9:00	9:10	スト浴	情報収集	スト浴	カンファレンス		カンファレンス	オムツ交換	口腔ケア、臥床	
9:10	9:20	スト浴	オムツ交換	スト浴	口腔ケア・臥床		内服の確認 (カート)	処置にまわる	口腔ケア、臥床、記録	

マスターラインより一部抜粋

看護もオムツ交換に入ってくれるが
孤立感を感じるころ
(看護は、処置に入りながらオムツ交換)

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 × コール連動】運用ルールを共有

● 重要ポイント

- すべての子機がコール応答できるわけではありません
- コール対応中は、他グループと会話できません
- 子機には居室の表示・履歴が残りません（どの部屋かは親機で確認）
- **誰が対応したか、必ずインカムで共有してください**

● コール対応できる子機

- | | | |
|-------|---------------------|-----|
| • フロア | 子機番号 | 台数 |
| • 2階 | 2001～2012、2027～2030 | 16台 |
| • 3階 | 2013～2020、2031、2032 | 10台 |
| • 4階 | 2021～2026 | 6台 |

※4階はコールがないため、3階のコールと連動

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 × コール連動】運用ルールを共有

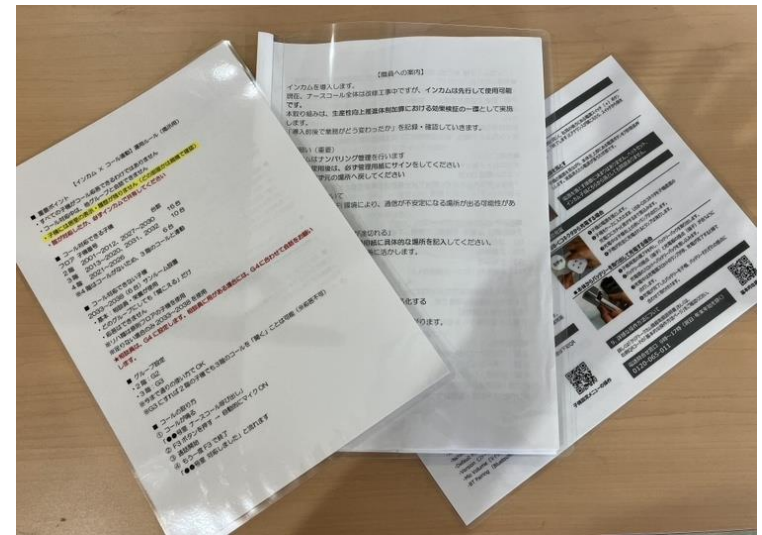
● コール対応できない子機

2033～2038（6台）サンルーム設置

- 基本：相談員・栄養が使用
- どのグループにしても「聞こえる」だけ
- 応答はできません

※リハ職は原則フロアの子機を使用

※足りない場合のみ2033～2038を使用



★相談員は、G4に設定します。相談員に用がある場合には、G4に合わせて会話をお願いします

★4階夜勤者は、夜勤帯16：30～9：30まで、【G4】を使用してください

*他階の皆さんは、4階夜勤者に用事があるときは、【G4】に合わせて会話をお願いします

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 × コール連動】運用ルールを共有

● グループ設定

・2階：G2

・3階：G3

※今まで通りの使い方でOK

※G3にすれば2階の子機でも3階のコールを「聞く」ことは可能（※応答不可）

● コールの取り方

①コールが鳴る

「●●号室 ナースコール呼び出し」

② F3ボタンを押す → 自動的にマイクON

③ 通話開始

④ もう一度F3で終了

「●●号室 対応しました」と流れます

● 注意点

1. コール対応中は、他のGと会話できません

2. 居室番号は子機に表示されません／履歴も残りません

→ 親機で確認してください

→ **誰が対応したか必ず共有**

【マイク】

ON：プッピ（2回）

OFF：プッピ（1回）

※基本は左耳のマイクON/OFFで会話してください

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 × コール連動】運用ルールを共有

- 複数コールが重なった場合

- 必ず先に鳴ったものから流れます

(例：301 → 302)

- 子機で取ると、最初のコールが自動で取られます
- 後の部屋を先に対応したい場合

→ 直接居室へ行き、入口ボタンを押す

※誰がどこに対応するか、必ずインカムで共有

- トイレコール

- トイレ：赤点滅は残ります

→ 入口で消してください

- スタッフコール

- 通常コールとメッセージが異なります
- 親機の音も異なります

※使用時は

👉 インカムでも必ず周知してください



ステップ5



令和6年度改訂版
各サービス共通冊子

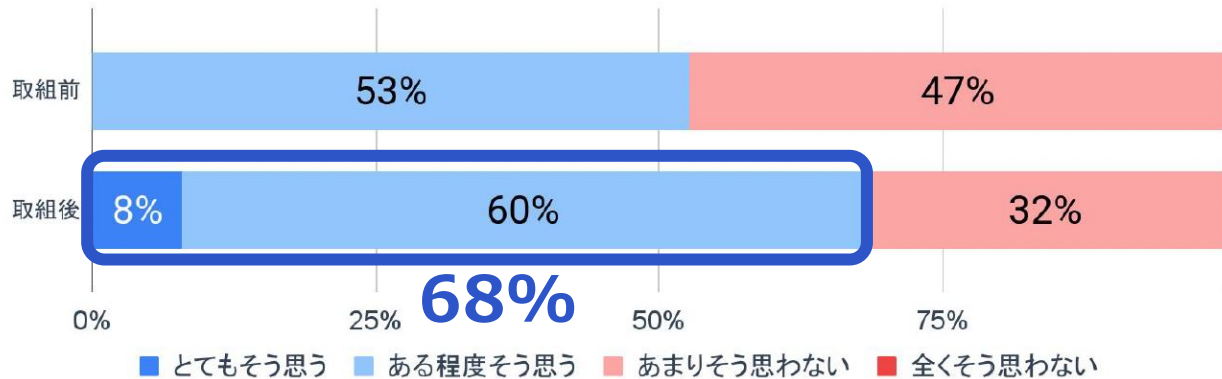
介護サービス事業における
生産性向上(業務改善)に資する
ガイドライン
～より良い職場・サービスのために今日からできること～

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、他の職員がどんな役割を担っているかリアルタイムでわかりますか？

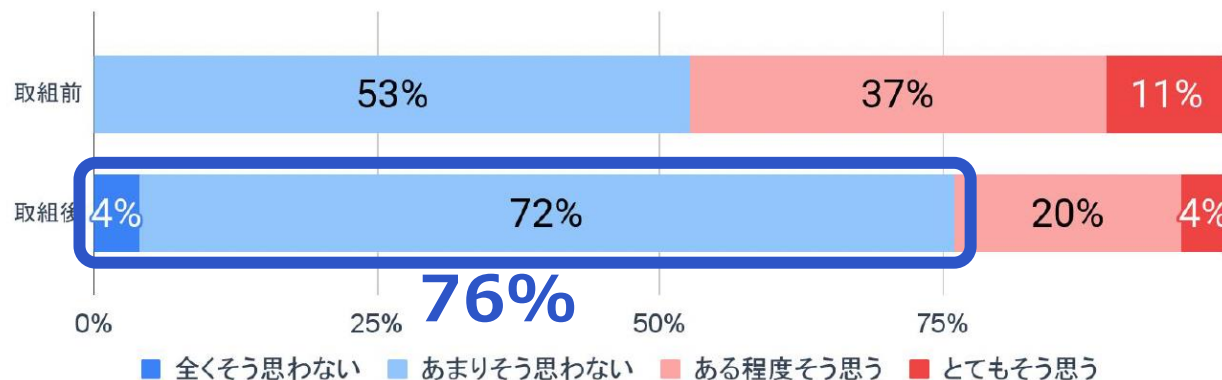
- リアルタイムで他の職員の役割を把握している 職員が15%増加した



7割弱の職員が
リアルタイムで他職員の
役割を把握できている

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取れないことはありますか？

- すぐに職員とコミュニケーションを取れる と思う職員が21%増加した

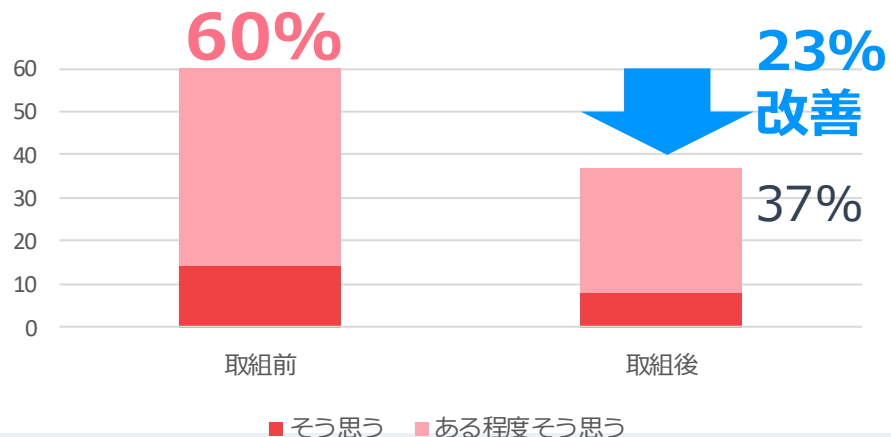


7割以上の職員が
すぐにコミュニケーションが
取れると感じている

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果②

突発業務は多いですか？

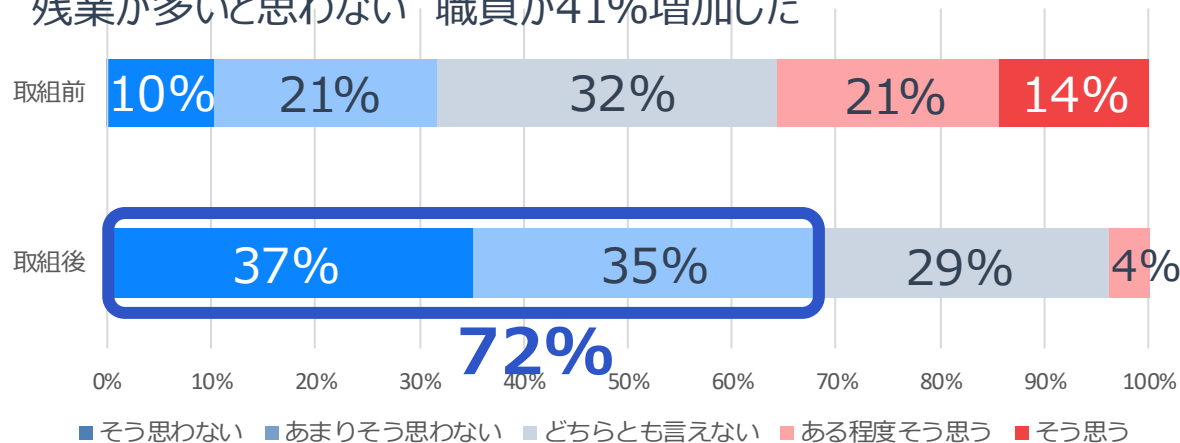
- 突発業務が多いと感じる職員が23%減少



突発業務が多い
と感じる
職員が減った

残業は多いですか？

- 残業が多いと思わない職員が41%増加した

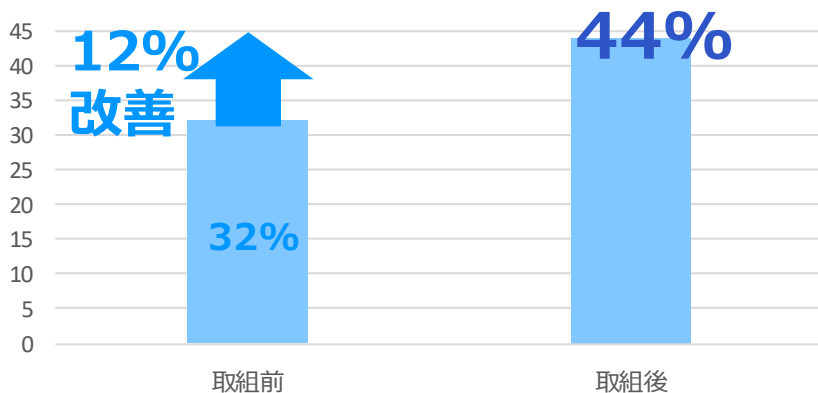


残業が多いと
感じない職員が
7割に到達

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果③

業務が人任せになっていると感じることはありますか？

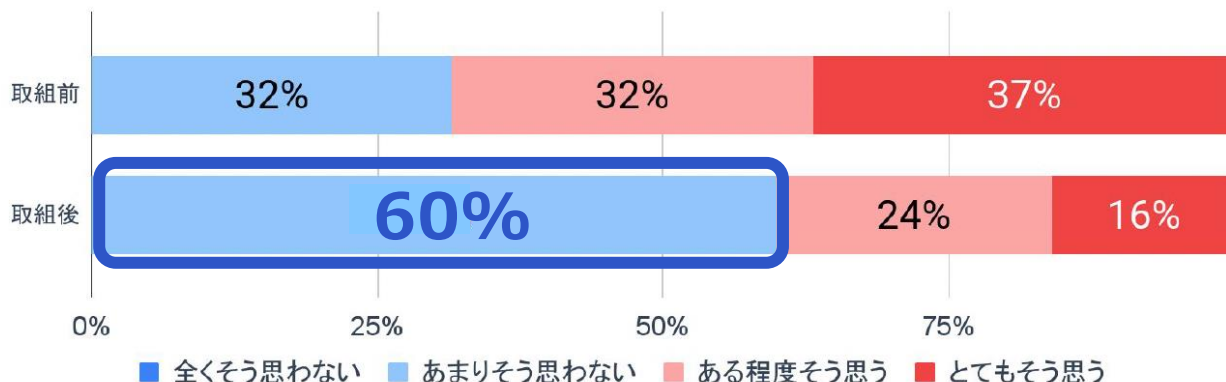
- 人任せになっていると思わなくなった職員が12%増加した



「届かなかった場所に声が届く」ので
個人で業務を抱える状態から
「チームで動く」意識に変化しつつある

テクノロジーについてうまく使いこなせるかどうか、不安に感じていますか？

- 不安を感じなくなった職員が28%増加した

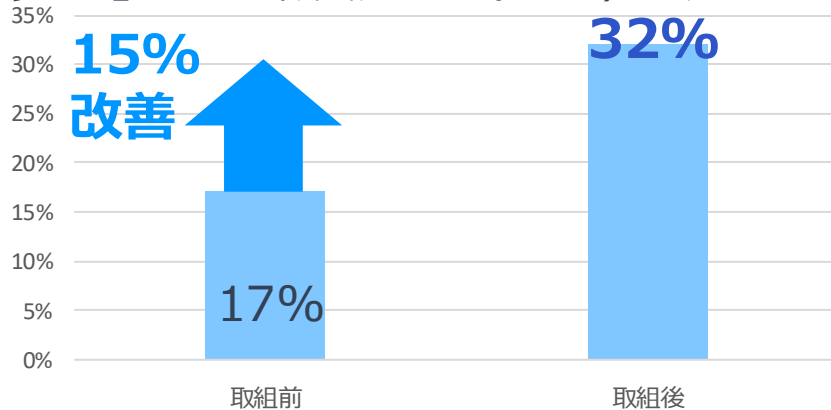


6割の職員が
テクノロジーを
使いこなす不安を
もたなくなった

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果④

モチベーションの変化【仕事のやりがい】

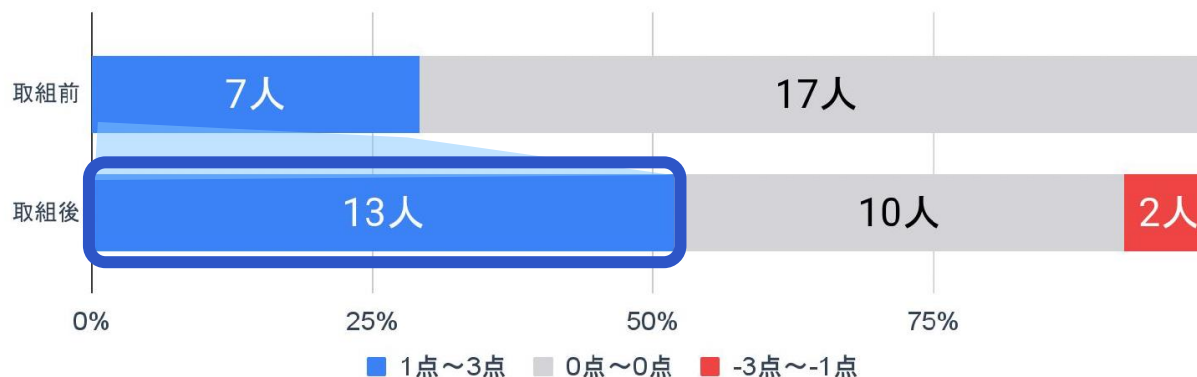
- 「やりがい」を感じる職員が4人（15%）増加した



「やりがい」を感じる職員が4人から8人へ
倍増

モチベーションの変化【職場の活気】

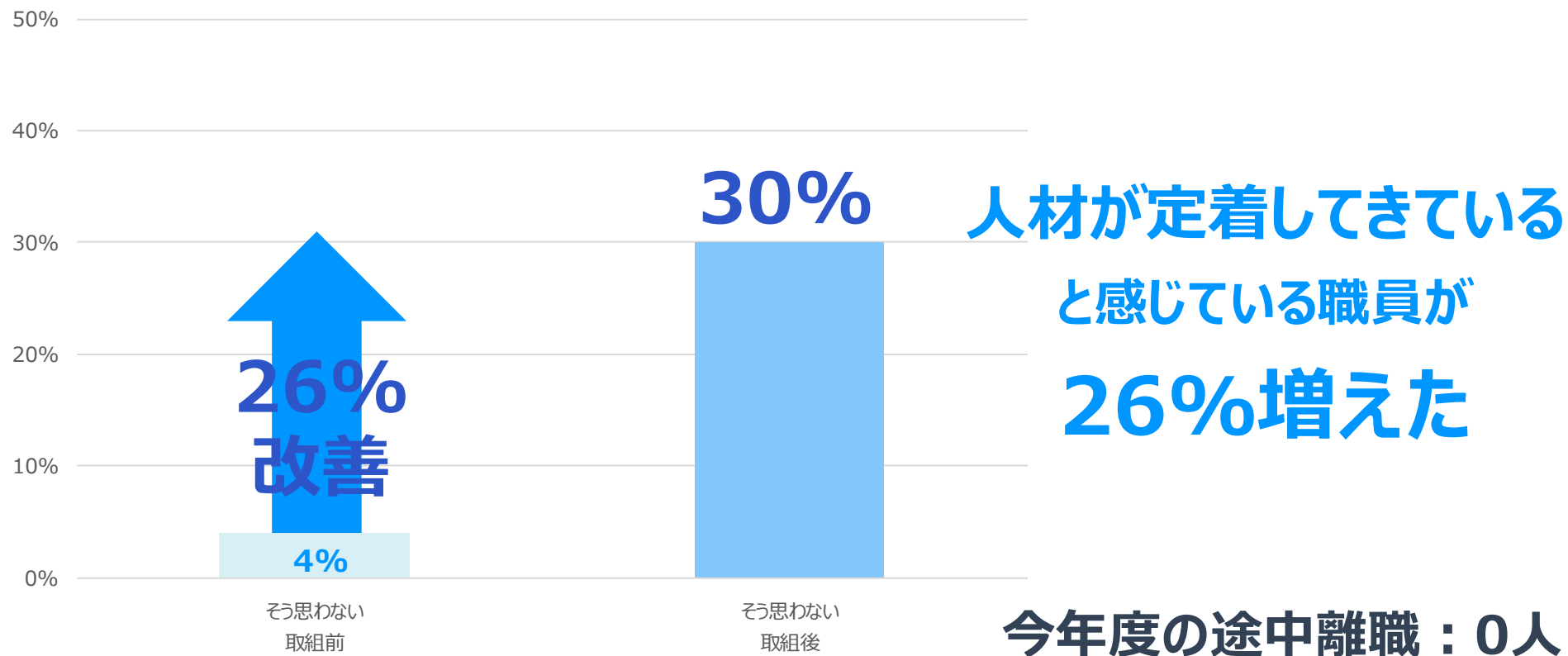
- 全員が職場に「活気がある」と感じている職員が7人から13人へ増加



5割以上の職員が「職場に活気がある」と感じるようになった

ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果⑤

人材が定着しない（離職が多い）と思いますか？



ステップ5：改善活動を振り返ろう 成果⑧

現場から見た成果

これまで廊下の端と端で大声で話さざるを得なかったが、インカムによって大声を出さずに済み
利用者のプライバシーに配慮したコミュニケーションができるようになった

これまでは新人にその場で指示やアドバイスをすることが難しかったが
今は「常に耳元に誰かがいる」状態になり、新人の安心感につながっている

「今声をかけていいのかな」といった迷いがなくなり
他職種への心理的なハードルや遠慮が取り払われた結果、職員の連携がスムーズになり
利用者を待たせたり、二度手間をかけずに済むようになった

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

残された課題とありたい姿に向けた次なる取り組み

残された課題

情報共有がスムーズになったことで、逆に職員ごとのやり方の違いやスキルの差が見えるようになったため業務の標準化により、「甲州ケア・ホーム」としてのオペレーションの統一が必要となっている

個別業務（入浴・食事等）に課題が残っているため依然として業務に追われており利用者とのゆっくり会話する時間が十分に取れていない

次なる取り組み

今後は、誰がどう動くか（コールが鳴った際の優先順位や司令塔の役割など）を調整し対話を通して職員に共通認識を作ること、業務のオペレーションを標準化していくことが課題

職員との対話を通して次に取り組む課題を決め
今回作成したマスターラインをもとに
他の個別業務についても業務の標準化を進めることで
更なる余力を作り、利用者ファーストのケアに
活かしていきたい

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

スムーズな利用開始につながったのは
職員への伝え方やマニュアル作成に工夫し、目的やメリットを丁寧に共有したことで
職員のインカムへの関心を高められたことが良かったと思う

インカムの具体的な運用方法（フロアリーダーが司令塔としてコールを割り振る・誰が対応するか発信するなど）については、現場のフロアリーダーに任せて主体的に考えてもらうようにしたことで
教育の機会にもなったと思う

今回の取組で職員のやりがいが高まってきているので、他の個別業務の改善にも今回の
経験を活かしながら、利用者ファーストのケアを実現していきたい



ケアサービス部 副部長

望月美紀

今年度の生産性向上の取り組みでは、まず現場の声に丁寧に耳を傾けることから始めました。

- 現場が何を改善したいのか
- どのようなことに困っているのか
- 本来やりたいケアがなぜ十分にできないのか
- 不安に感じていることは何か

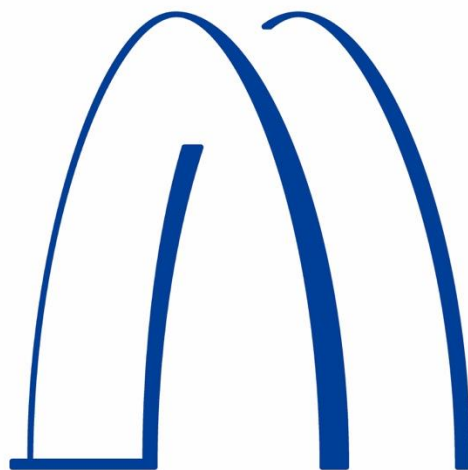
など、職員一人ひとりの声から課題を抽出しました。

その課題に対して適切なICTとしてインカムを選択・導入できたことは大きな成果であったと感じています。

ICT導入そのものを目的とするのではなく、「それを活用してどのようなケアや働き方を実現したいのか」を現場と共有し、方向性を明確にできたことはこの取り組みの大きな意義であったと思います。

今後は活用方法をさらにブラッシュアップしながら、現場が目指すケアの実現や職員間のコミュニケーション向上につなげ、「ここで働けてよかった」と思えるやりがいや働きがいのある職場づくりを進めていきたいと考えています。

そして、生産性向上が質の高いケアにつながり、施設の強みとなり、地域から選ばれる老健を目指していきたいと思っています。



医療法人 銀門会

在宅支援センター

甲州ケア・ホーム