

## インカムの導入が叶える「働きやすさ」と「サービスの質」の両立 －変化しながら 共に生きる We are never working alone.－

社会福祉法人友愛十字会 特別養護老人ホーム砧ホーム

元山 大輔

(道具 働きやすさ サービスの質)

### 1. 目的

2016年、東京都ロボット介護機器・福祉用具活用支援モデル事業において、都内の特別養護老人ホームで唯一の介護ロボットモデル施設となった。このことから、介護ロボットや福祉機器を活用した取り組みに魅力を感じた新規の人材が確保できるようになったが、今後益々厳しさを増す労働力人口の減少に対応するため、より働きやすい職場の環境づくりが課題であった。砧ホームでは、モデル事業で構築したプラットフォームを活かしながら、より少ない人数でも「働きやすさ」と「サービスの質」を両立する抜本的なオペレーションの改編が必要であった。その際、事前にデモ機の体験で現場職員から反響が良かったインカムを導入し活用することとした。

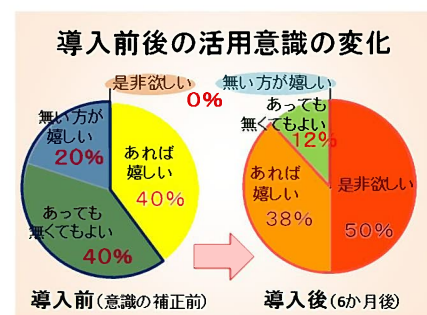
### 2. 実践内容

インカムシステムの情報収集を行うと、発信する周波数を変更しながら他の電波との干渉や情報の漏洩を防ぐタイプと、既存の周波数に乗りながら機器の識別により独自の通信環境を創るタイプに大別されることが分かった。モデル事業で構築したWi-Fi環境の強みを活かせる後者のシステムを選択し、デモ機を試行しながらオペレーション上の適用課題を抽出して計画に反映し、活用できる補助金の交付を待って、2019年12月にインカムシステムを導入した。

導入に先立った3週間のデモ機の試用において、活用の主体として想定した介護・医務系の業務連携を中心として適用課題を見極めたところ、①イヤホンマイクの衛生面、②インカム本体の携帯方法、③会話上の細かいルールに工夫が必要であることが判明した。そのため、導入に当たっては、①はイヤホンマイクの個人貸与、②はフック付きのケースの購入を計画に折り込み、③はインカム活用全般の窓口となる担当者を置いて、導入後に活用する職員に毎月アンケートを行い、随時、不具合に対する改善策をフィードバックしながら、「働きやすさ」と「サービスの質」の向上の実体験を組織全体で共有する仕組みを整えることとした。

### 3. 結果

導入直後から活用が進み、1か月後には63%の職員が「使いやすい」「働きやすくなった」と回答した。「耳が痛い」「マイクがよく落ちる」「利用者に引っ張られる」といった「使いづらさ」にもアンケートを通して個々に解決策を抽出し、適宜フィードバックしながら解決を進めた。導入から半年後には88%の職員が「活用を継続したい」と回答するに至り、「どこにいても/その場」で「報告/共有できる」メリットが「働きやすさ」の実感として報告された(図)。インカム導入前後7か月間の比較では、介護上の事故の発生率が64.7%



減少し、また、「サービスの質」の指標として3か月毎に全職員に行っている「虐待の芽チェックリスト」（全15項目）におけるチェック率（有訴率）においても同様に28.8%改善し、特に「利用者を長時間待たせている」の項目は33.7%改善した。

#### 4. 考察と今後の課題

インカムの導入でさえ上手くいかず課題を抱えている施設もある中で、当ホームがスムーズな導入を成し得たのはなぜなのか。導入前に60%の職員が活用にネガティブであったのが、導入の半年後に88%の職員が活用にポジティブに変わったのは、周到的な機器導入の計画性と実行性があったからであると考ええる。その、計画性と実行性はどこからくるのか。それは、これまで様々な福祉用具や介護ロボットの導入を進める過程で培われた「課題解決力」にあると考える。「課題解決力」とは、つまり変化できる力＝「変革力」であるが、これは様々な機器の活用、つまり変化にチャレンジすることで培われたのだと考える。

我々人類はさまざまな「道具」によって、進化してきた。これからの介護・福祉も介護ロボット・福祉用具など「道具」によって進化することは当然であり、そうでなければならない。医療職である医師・看護師が医療機器を専門的に使いこなせるように、我々、介護・福祉職も介護機器・福祉用具を専門的に使いこなしていくことは当然のことであろう。その時、職員目線の「働きやすさ」だけでなく、利用者目線の「サービスの質」の視点も持ってこれらを実現することを我々福祉専門職は忘れてはならないであろう。



インカムで話す発表者

#### ＜助言者コメント＞

柳澤 純（世田谷区烏山総合支所保健福祉センター所長）

本発表では、経営層の明確なミッション提示と、それを受けてのミドルリーダー層の推進力が発揮され、現場の創意工夫を踏まえながら所期の目標が達成されたすばらしい好事例であると思います。未体験の事柄に対する経営層と現場の一致した目的意識の獲得が功を奏したのではないかと考えます。

比較的規模の大きい事業所・施設でのインカムなどの無線通信を用いたコミュニケーション・ツール導入は、報連相や情報共有の質・量の変革をもたらします。同僚や上司が「常に耳元に居てくれる」のですから、スタッフの孤立感が縮減し、また、チームの一体感が高まることも期待できます。報連相等のための移動時間の節減は、仕事の質の向上に充てることもできるでしょう。

無線通信を用いたコミュニケーション・ツールを、私たちは、警察官が身に着けている携帯型トランシーバーや受令機、タクシーの車載無線機による配車指示などを見聞きしてきました。最近では、商業店舗スタッフがインカムを利用している姿をよく見かけます。こうした、他業種において採用しているツールを「真似び（学び）」、介護職場のプロセス・イノベーションを図っていくことは大切な視点だと考えます。介護職場へのインカムなどの導入は、まだ途上段階にあると感じますが、導入した事業所・施設とその従業員からは、多くの好評価が述べられているところです。

なお、無線通信機器の導入を検討される法人もいらっしゃるかもしれませんが、著名な大手通販サイトでは、国内で使用することができない製品も取り扱っています。総務省の技適マークが付されているものを導入するようにしてください。

職場内コミュニケーションの活性化で、サービスの質が高まり、ひいては世田谷区民の福祉の向上に繋がることを期待しております。ありがとうございました。