

機器（インカム）導入効果報告書

ユニット名 ショートステイ いちよう・ひのき・かえでユニット

状況報告日	2019年 5月 9日
機器名称	■インカム（KENWOOD社製）
導入費用	■インカム10台（イヤホン（マイク付）） 86,935円（税込） ■追加購入 イヤーフック付きイヤホン（マイク付）10個 10,484円（税込）
導入の目的等	<p>2018年9月4日、台風21号通過により、市内広範囲に亘り、長時間の停電があった。（市内3万戸以上、当ホームは翌日4時26分に復旧）</p> <p>幹部職員により、停電対応についての検証を行ったところ、新たにインカム（イヤホン・マイク付）を10台備蓄することとした。</p> <p>非常災害対策の一環としてだけでなく、インカムを通常業務に利活用していくこととし、2019年4月5日より、ショートステイのいちよう・ひのき・かえでの3つのユニットにおいて、スタッフ間の連絡や看護スタッフとの連携改善のため、サービスの質の向上及び業務効率化、スタッフの負担軽減を図ることを目的としてインカムを装着して介護・看護業務を行った。</p> <p>《使用イメージ》</p> 
現場課題	<p>各ユニットの勤務者が、看護スタッフを探す際にいつも内線コールしていた。</p> <p>PHSを使用する際、スタッフの業務の流れが止まり、時間のロスが生じていた。</p>
使用場面	各ユニット・看護スタッフの情報連携



効果測定

介護・看護スタッフ 18 名に対して、アンケートを実施した。

■性別

男性	8 名
女性	10 名

■年齢構成

19～29 歳	6 名
30～39 歳	4 名
40～49 歳	4 名
50～59 歳	2 名
60～69 歳	2 名

■インカムに有益性を感じましたか？

はい	17 名 (94.4%)
いいえ	0 名 (0.0%)
どちらともいえない	1 名 (5.6%)

■インカムを使用してみて良かったことを教えてください(複数回答可)

情報共有がしやすい	17 名 (94.4%)
緊急の際に SOS を発信しやすい	16 名 (88.9%)
スタッフを探す手間が省ける	16 名 (88.9%)
内線電話をする手間が省ける	14 名 (82.4%)
手伝いを頼みやすい	14 名 (82.4%)
聞きたいことがすぐに聞ける	14 名 (82.4%)
操作が簡単	12 名 (66.7%)
利用者を待たせる時間が減少する	10 名 (55.6%)
業務の手を止めない	8 名 (44.4%)
コミュニケーションツールとして役立つ	7 名 (38.9%)
相談しやすい環境ができる	5 名 (27.8%)
いつも職員の声が聞こえるので安心感がある (精神的な負担が軽減した)	4 名 (22.2%)
ユニット内に静かな環境を作ることができる	2 名 (11.1%)
インカムを装着した姿がかっこいい	1 名 (5.6%)

■良くなかった点や改善点を教えてください(複数回答可)

ノイズが大きく聞こえにくい時がある	18 名 (100.0%)
電波状況により声が聞こえにくい時がある	16 名 (88.9%)
イヤホンは 1 人 1 つが望ましい(衛生的な問題)	10 名 (55.6%)
何かしらの返答がないと聞こえているのかどうか わからない	9 名 (50.0%)
持ち物が多くなる(インカム、PHS、タブレット)	8 名 (44.4%)
インカムが不足している(勤務者全員分整備できていない)	8 名 (44.4%)
インカムの使用ルールを決める必要がある	3 名 (16.7%)
会話渋滞が発生することがある	2 名 (11.1%)
コードが引っかかる	1 名 (5.6%)

■生産性は向上したと思いますか？

はい	16名(88.9%)
いいえ	0名(0.0%)
わからない	2名(11.1%)

【「はい」と回答した理由】

- 入浴業務時、処置や観察等が必要な方があった場合、看護職員への連絡がスムーズになった。
- 脱衣室での待ち時間が短くなった。
- 他のスタッフに依頼したいこと(受ける)がある場合、可否の返事をすぐに受けられるので、ケアの組み立てをしやすくなった。
- トラブル発生時に情報の伝達と対応がスムーズに行えた。
- スタッフへの協力を要請する際に、その場を離れて利用者を待たせる必要がなくなり、転倒等のリスクが減少した。又、利用者を待たせる時間がなくなることで、サービスの向上に繋がった。
- 利用者対応中に他の利用者への介助等が必要となった場合に、手を止めることなく、他のスタッフに他の利用者の介助を依頼できるようになった。
- 家族の迎えがあった際に、迎えに来ていることをユニット内のスタッフに連絡が取れて便利だった。

■その他(自由記載)

- イヤホンを装着している側からの音・声が聞こえにくいので、利用者との会話に若干の影響がある。
- 利用者との会話している時に、自分の業務と直接関係がない情報が聞こえてるので、利用者との会話に支障があった。
- イヤホンのコードが気になったり、引っかかったりするので、コンパクトな部品等があればほしい。
- もう少し感度が良いとよい。
- 電波の不具合がなければ問題ないと思う。
- インカム本体が重たく感じる。

期待できる効果

- 他のスタッフへの連絡を1回あたり5分程度の削減ができるのではないか。
- ユニット間でのPHSによる通話量が減り、見守りや支援に投入できる時間を増やせるのではないか。
- インカムを使用することで、利用者にとって静かな環境をつくることのできるため、認知症の行動心理症状の軽減につながるのではないか。
- 排せつ介助時に汚染があった場合のヘルプ等、インカム所持者全員に瞬時に情報を伝達することで、かなりの時間短縮をできるのではないか。
- 体調不良の利用者が発生した際に、すぐに介護スタッフ、看護スタッフに情報を伝達することができるため、一人ひとりのスタッフの身体的・精神的負担の軽減につながるのではないか。
- ボタンを押して話すだけで、すぐに他のスタッフと連絡が取り合えるので、常に誰かとつながっているという安心感が精神的負担の軽

	<p>減つながらのではないか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤操作が容易なため、楽しく使え、コミュニケーションツールとしても役立つのではないか。 ➤朝礼や申し送り、会議に活用できるのではないか。(勤務中のスタッフも参加可能となる。)
<p>今後の課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤【解決済】初めは通常のイヤホンを使用していたが、フック型に変更することで使いやすくなった。 ➤【台数的課題】出勤スタッフ全員が携帯することを想定すると、あと5台程度は必要。 ➤【機能的課題】距離があるユニットでは、一部通話がしにくい(ノイズ)状態が見られた。クリアな受信状態をつくることを考えると中継器のようなものがあるとよい。 ➤【運用的課題】各自が一方向的に発話するため、通話渋滞が生じたことがあった。通話のルールを定める必要がある。 ➤【教育】スタッフに対する教育(使用方法等)

インカムの使用ルール 【2019. 5. 9】

＞使用目的：

スタッフ間の連絡や看護スタッフとの連携改善のため、サービスの質の向上及び業務効率化、スタッフの負担軽減を図ることを目的とします。(非常災害時、停電時等における使用訓練も兼ねています。)

＞期待している効果：

1. 利用者が過ごしやすい環境づくり

利用者の生活に不要なスタッフ間の業務伝達の声(雑音)を減らすことにより、認知症高齢者等に対して過ごしやすい環境の中で介護サービスを提供する。

2. 生産性の向上

- (1) ヒト探し:「〇〇さん(看護職員・生活相談員・管理栄養士等)はどこに居ますか?」
- (2) モノ探し:「クッション、利用者の荷物、入れ歯、書類…はどこにありますか?」
- (3) 情報共有不足:「今日の××さんの送迎時間は…、ケアが変わってたような…?」
- (4) 情報伝達:「××さんの今日の入浴は中止になりました。」「××さんにこまめに水分補給してください。」

3. 精神的負担軽減

何かあった時にいつでも誰かにすぐに連絡することができるという安心感が得られる。

4. スタッフ間のコミュニケーションの向上

5. リクルート効果

楽しく新しいことに取り組む組織風土や前向きに業務改善を行うことが根付いた組織風土を醸成する。

装着しているかっこよさ、使用しているスマートさを発信し、介護の仕事の魅力を高める。

などの効果を期待しています。

＞使用・装着のルール：

勤務者は常にインカム及びイヤホン・マイクを携帯・装着する。

尚、インカム・PHS・その他必要品等は、落下・破損等を防止するため、ウエストバッグ又はベルトフックを用いて装着すること

＞応答のルール：

【留意事項】

＞相手方呼び出し

- ・呼び出された相手が分かりやすいよう、ユニット名・個人名などを名乗る。
- ・相手方を指定する場合は、ユニット名・個人名で呼び出す。

＞通話

- ・通話内容の頭切れを防ぐため、通話ボタンを押してから1秒程開けて通話を始める。
- ・送信音声を明瞭にするため、マイクを口元から5cm程度離れた位置で通話する。
- ・通話は、音声明瞭に歯切れよく話す。
- ・簡潔明瞭に伝達するため、敬語・丁寧語及び不要な言葉は極力省略する。
💡緊急時は、敬語・丁寧語及び不要な言葉は省略する。
- ・正確に通話するため、通話内容に誤りがあった際、即時に訂正する。

➤ 応答

・呼出があった場合、即時に応答する。

1. 発信者・受信者共に、最初に必ずユニット名・名前を伝えた後、具体的な連絡・依頼内容を伝える。
2. 混線を避けるため、受信の優先を次のとおりとします。
 - (1) 【発信元】 かえで
【受信先】 ①同ユニット ②事務所で事務作業中スタッフ ③ひのき ④いちよう
 - (2) 【発信元】 ひのき
【受信先】 ①同ユニット ②事務所で事務作業中スタッフ ③いちよう ④かえで
 - (3) 【発信元】 いちよう
【受信先】 ①同ユニット ②事務所で事務作業中スタッフ ③ひのき ④かえで

【応答例】

■ ■ : 「いちようユニットの■ ■ です。トイレ①(※)に、どなたかヘルプをお願いできませんか。その際に…を持ってきてほしいです。どうぞ。」

↓ (※)場所が特定できるように予め番号等を決めておく。

① 同ユニット△△ : 「△△です。了解です。すぐに向かいます。どうぞ。」 → **OK** : ■ ■ 「△△さん、お願いします。」

① 同ユニット△△ : 「△△です。今、Bさんの排せつ介助中で、行くことができません。事務所は不在だと思います。どうぞ。」

↓ **NG**

② ひのきユニット◇◇ : 「◇◇です。了解です。すぐに向かいます。どうぞ。」 → **OK** : ■ ■ 「◇◇さん、お願いします。」

② ひのきユニット◇◇ : 「◇◇です。今フロアが一人なので行くことができません。どうぞ。」

↓ **NG**

③ かえでユニット●● : 「●●です。了解です。すぐに向かいます。どうぞ。」 → **OK** : ■ ■ 「●●さん、お願いします。」

➤ その他のルール :

☆精密部品を使用しているため落下等衝撃を受けると破損する可能性があるで、ウェストバッグに収納するか、ベルトにフックする等、注意して取扱うこと。又、ベルトクリップ、つまみボタン及びアンテナは破損しやすいで、粗暴な取扱いに注意すること。

☆電池、イヤホン等の消耗品の更新について、日常定期的に消耗具合等を点検するとともに、それらの発注は物品請求書等により行うこと

☆破損及び故障した場合は、直ちに当日勤務のユニットリーダー、フロアリーダーを通じて総務係に報告を行うこと（夜間帯に発生した場合は、空いているインカムを使用し、翌朝、総務係又は管理宿直者に報告すること）

➤ 効果検証への関わり :

ユニット会議、ユニットリーダー会議(業務改善会議)において、使用した効果や課題等について報告を行い、定期的に施設長まで報告書を提出すること