

介護ロボット・AI・ICT

最新機器インカム導入にチャレンジ!! 120日間の記録

特別養護老人ホーム つばさ

曾根 政行

鈴木 隆紀





当施設は、平成13年6月に開設した従来型の特別養護老人ホームです。長期入所50床のほか、ショートステイ、デイサービス、総合支援事業、訪問介護、居宅介護支援事業所を併設しています。つばさのスローガンは『海わたる爽やかな風と優しさを』です。

我が家にいるような当たりまえの生活を目標に日々慢心せず職員一丸となって切磋琢磨しています。

課題の背景

フロア・居室の配置図

長期利用者50床

短期利用者20床



従来型特有の環境と悩みが…



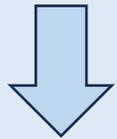
導線距離が長い

導線距離が長い

館内が広いことでの問題

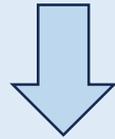
情報の共有

同じフロア内の職員
同士の情報の共有に
時間がかかってしま
う。



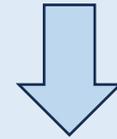
利用者様への サービス

コール対応までに時
間がかかってしまう。
利用者様を待たせて
しまう。



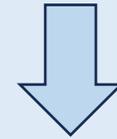
生活環境

内線電話やナース
コールの音が館内に
響き渡り、落ち着か
ない。



リスクマネジメン ト

フロアの広さや職員
の配置により見守り
がしにくく、事故も
発生しやすくなる。



利用者様への安心した生活、安全な環境に疑問視する声も！！

解決へのアプローチとして

クリアトークカム(インカム)の導入を検討

クリアトークカムとは？

Wi-Fiを用いた通信によって、高音質な同時双方向通話を可能にしたデジタルワイヤレスインカムのこと。



イメージ

特徴

複数人が同時に会話ができる

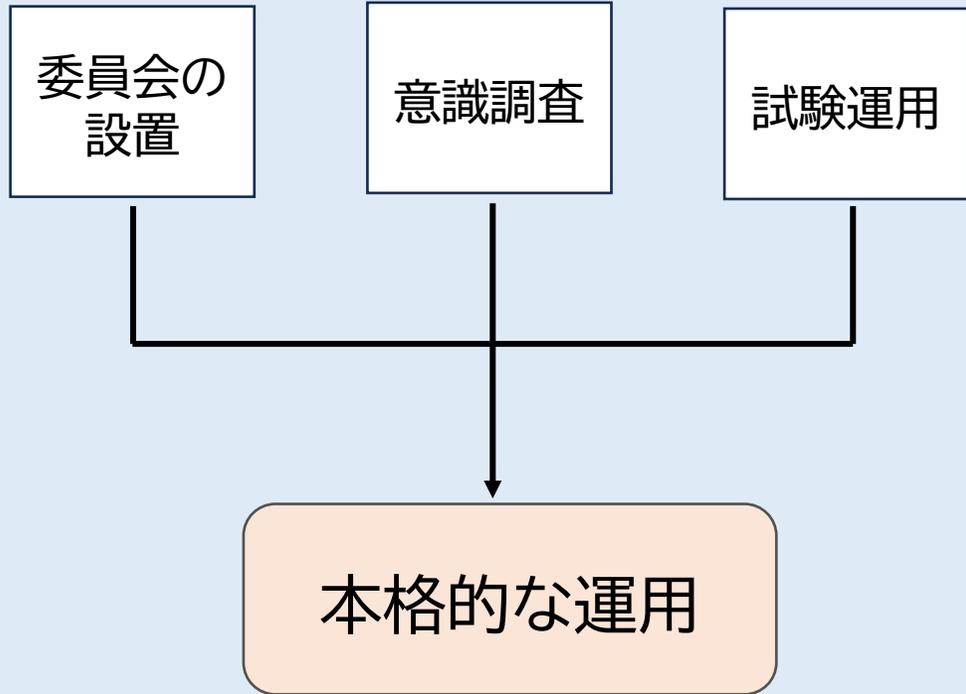
作業の手を止めずに通話ができる

PHS等他の通信機器との併用する必要がない

ナースコールと連動している

運用へのサクセスロード

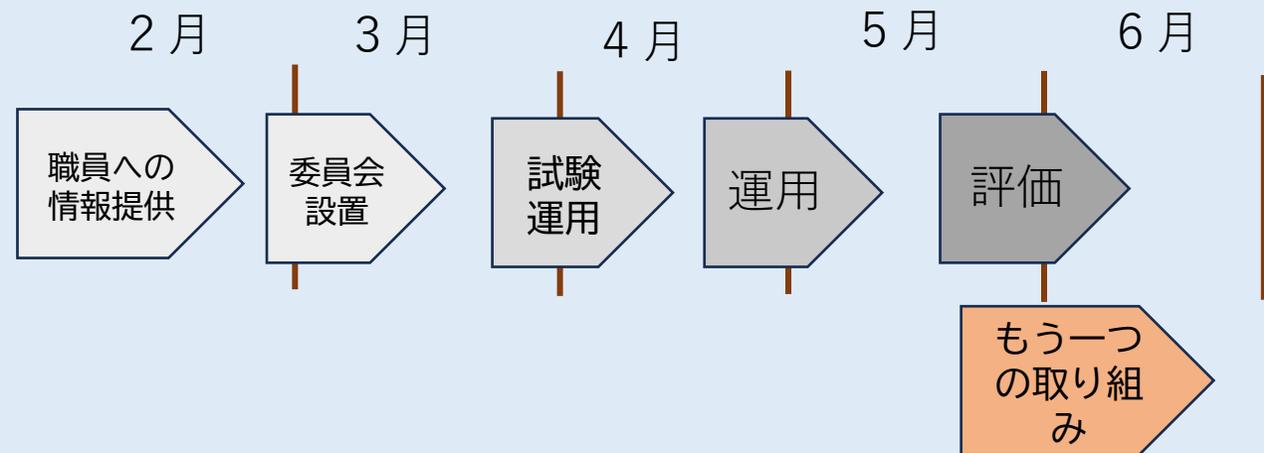
利用者様へのサービスの質の向上



ポイント

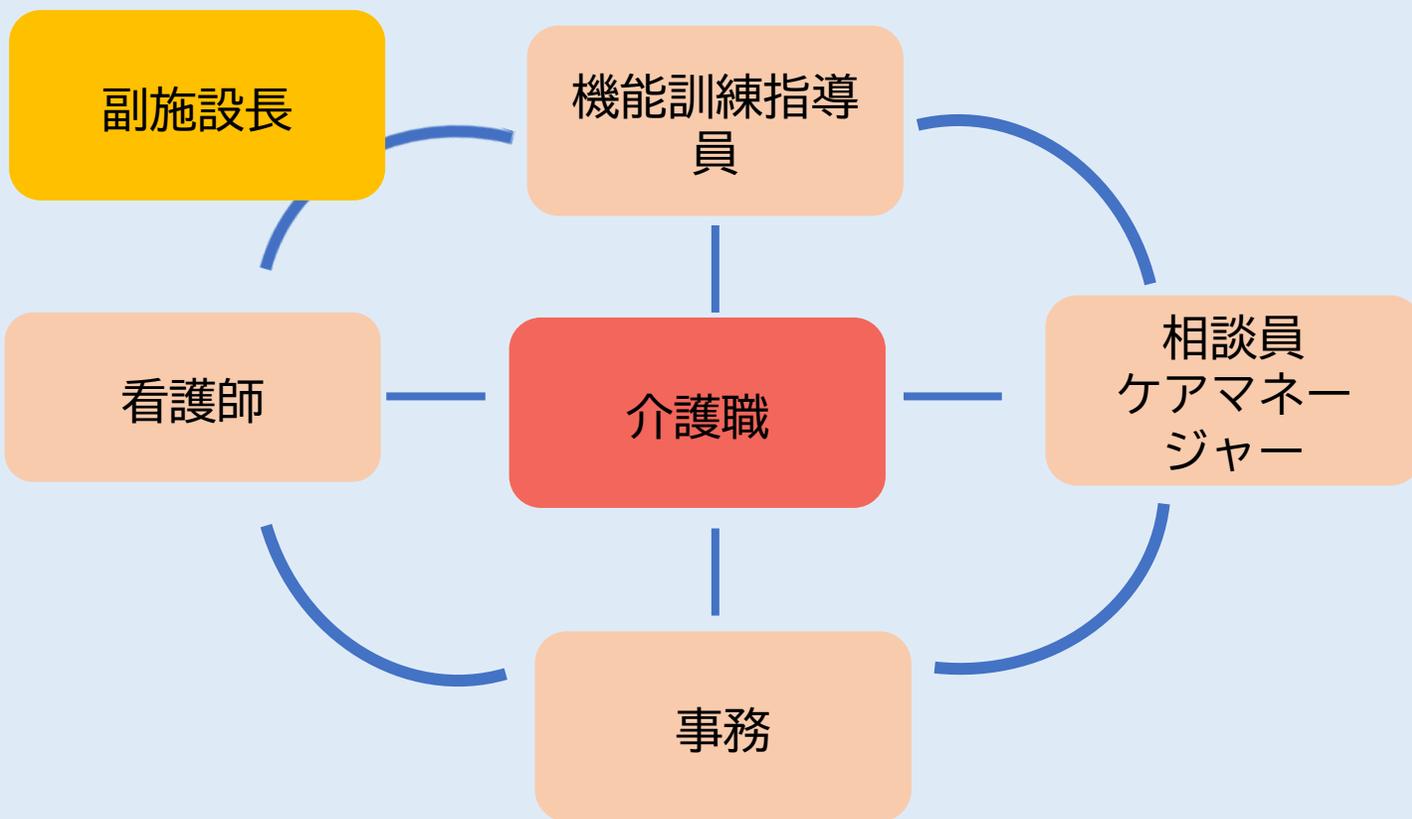
- ・ インカムの特徴を知ってもらうこと
- ・ インカムに興味を持ってもらうこと
- ・ 難しい操作がないことを知ってもらうこと
- ・ 職員に理解と協力を得ること

スケジュール



インカム委員会の構成、検討内容

インカム委員会構成



POINT

- ・多職種を含めた委員構成
- ・介護現場以外での客観的な意見を参考にする
- ・IT機器等機械的な性質上、その分野に詳しい職員にも加わってもらう

検討事項

- ・運用ルール、マニュアルの作成
- ・経過報告と評価
- ・運用ルールの調整

ルール作り①

ルール作りの大事なポイント

目的を認識する

インカムの運用（方法）がいつの間にか目的化しないように目的を毎回委員会で確認

お互い助け合う

働く職員の負担にならないようにポイントを絞ったルールに。職員同士が助け合い、働きやすくするには

目的はあくまでも
利用者様へのサービスの質の向上

RULES

インカムを装着したら通話の確認とグループに入ることを知らせる。

誰かがインカムで話したら必ず返答をする
※利用者様対応中は除く

マイクと口は10cm程度離して話す

入浴介助中は使用しない。(故障防止のため)

インカムを外す際は同じグループに知らせる

休憩中(業務時間外)はインカムを外す

POINT

「お疲れ様です。〇〇です。これからグループに入ります」

「了解です」「私が介助に入ります」「今201号にいます」

近すぎると音声割れてしまい聞き取りにくい

脱衣室に1台置き、必要時連絡する

「〇〇です。インカムを外します」

試験運用

装着感



- ・最初はやはり違和感が
- ・しばらく装着すると慣れる
- ・作業中イヤホンが落ちることはない

音声



- ・音声はクリアで聞き取りやすい
- ・同時通話も可能
- ・電波の悪い場所ではややノイズが入る



ナースコールの連動



- ・居室からのコールも音声通知で（201号室通常呼び出しがありました）
- ・トイレからの呼び出しも問題なく連動している

通話（会話）



- ・マイクとの距離にコツが…
マイクと近すぎると大きくて聞き取りにくく、遠すぎると聞こえない

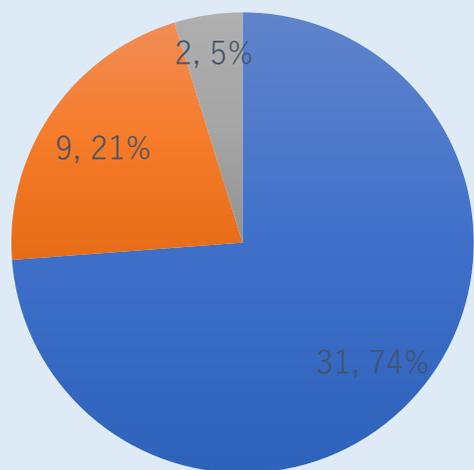


導入後のアンケート調査

アンケートの調査結果

質問1

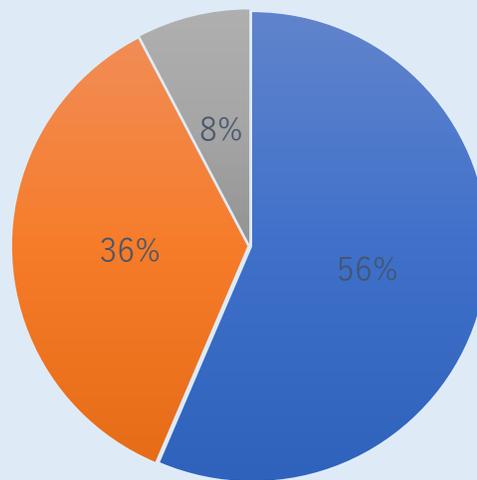
インカムを運用してから職員同士の情報共有が上手くいきましたか？



■ そう思う ■ どちらでもない
■ そう思わない

質問2

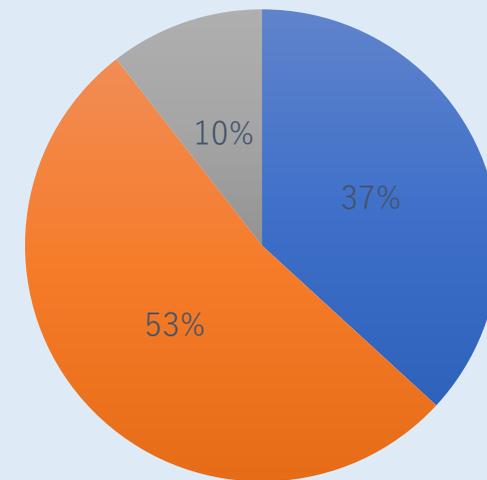
インカムを運用してから利用者様を待たせてしまうことが減りましたか？



■ そう思う ■ どちらでもない
■ そう思わない

質問3

インカムを運用してから利用者様の生活は快適になりましたか？



■ そう思う ■ どちらでもない ■ そう思わない

導入後のアンケート調査

アンケートの調査結果

質問 4 インカムを活用して良かったこと、困ったことなどありましたらご記入ください。

- ・ インカム導入前は夜間のナースコールの音が鳴り響いていたが、インカム導入後は静かになった。
- ・ 情報共有がしやすくなった。
- ・ 対応する際に「〇〇が行きます」のような言葉がないと、他の職員が既に対応していることがある。
- ・ 利用者様から「最近夜静かになったね」という声があった。
- ・ 申し送りや会話中にインカムが入ると、集中できないことがある。
- ・ 夜勤職員が少ない時間、同時に利用者様の対応をする場面では職員の行動把握ができるので転倒等のリスクが減った。
- ・ イヤホンマイクのコードが車椅子や物に引っかかることがある。

運用の結果と評価

職員同士の連絡や会話は？

離れている職員と簡単に繋がり便利になった。
話かけられたら返事をするのが決まりだが100%
出来ているとは言えない(利用者様対応中以外)

利用者様への対応は？

利用者様を待たせずに対応できるようになった。
副次的な効果としてご家族との面会もしやすくな
った。

利用者様の生活環境に変化は？

内線電話が少なくなり、ナースコールの音を調整
できるようになったため、館内は静かになった。
利用者様の生活環境への影響と効果については今
後検証が必要。

事故防止（リスク管理）は？

利用者様が待つ時間が減ったことで転倒等のリス
クが軽減された。
事故が起きててもすぐに多職種が集まり対策につい
て話し合える環境になった。

今後の課題

申し送り中やコール対応中にインカムで連絡が入ると聞き取りにくいことや、コールへの対応の場面で、その都度インカムでの返答がないと対応が重なってしまうなどの意見があったので、ルールを話し合っていきたい。

イヤホンマイクのコードによる不快感軽減の為のBluetooth対応のイヤホンの導入を検討していきたい。

利用者様の直接の声を確認する機会が少なかったので、利用者様の意見や言葉を取り入れていきたい。

インカム委員会は利用者様が安心して生活できる環境、サービスの質の向上を目的として、今後も活動を広げていきたい。

インカムの活用として

機能訓練士が行うミニ研修会

重度の利用者様や拘縮が強い利用者様が多く機能訓練士からの写真と口頭での説明だけでは適切なポジショニングを行うことが困難だった。

機能訓練士と協力し、業務の隙間時間にインカムで呼び掛け、ミニ研修会を実施した。



短い期間で全介護職員がミニ研修に参加できた。

インカムのメリットを活用して簡単に多くの職員に呼びかけることができた。

まとめ

インカムを導入し、利用者様の生活環境にどう影響したかどうかは、今後も検証する必要があります。しかし、この研究に取り組んだことでチームとしてのケアはレベルアップできたと思います。

今後の課題については、委員会を中心に、活用と使いやすさを追求していきます。

今回の取り組みは全職員の頑張りとの協力があっての物です。この経験を得て素晴らしい〈つばさ〉素敵な〈仲間〉にまた一歩近づけたと思います。

すべての利用者様と職員に

『海わたる爽やかな風と優しさを』

