

**別添 4 藤沢市介護生産性向上パッケージ  
～情報共有（音声）編～**

## 目次

### 1、この文書の使い方

#### 1－1、生産性向上パッケージとは？

#### 1－2、附帯資料の使用タイミング

### 2、この取り組みで目指す姿の概要

#### 2－1、導入する機器等

#### 2－2、実現させる新業務ルール

#### 2－3、この手引きの利用に適した事業所の特徴

### 3、生産性向上の取り組みの進め方

#### 3－1、プロジェクトチームの立ち上げ

#### 3－2、導入する機器等の選定

#### 3－3、機器等の購入手続き

#### 3－4、機器等の導入計画策定

#### 3－5、導入準備（プロジェクト説明会～新業務ルールのシミュレーション）

#### 3－6、導入開始（機器等の本格使用開始・新業務ルールへの切り替え）

#### 3－7、フィードバック（導入後効果測定・振り返り～課題対策・軌道修正）

### 4、補足事項

## 1、この文書の使い方

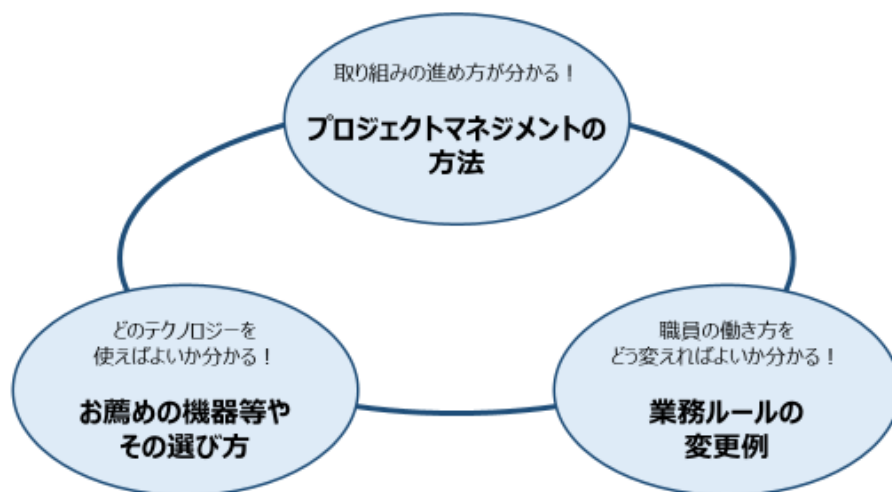
### 1-1、生産性向上パッケージとは？

この「藤沢市介護生産性向上パッケージ」は、藤沢市内の介護事業所において、**ケアの質を保ちながらも、より少ない負担で介護現場を運営するという生産性向上の取り組み**に挑戦して頂くための手引きです。

介護現場の人手不足は深刻である場合が多く、「生産性を向上させたい」と考えている介護事業所の皆様も多くいらっしゃいます。そして生産性向上のためには介護ロボット・ICT 等のテクノロジーの活用が欠かせません。一方で、「どのように進めたらいいかわからない」「どのようなテクノロジーを使えばいいのか分からない」「やろうと思っはいるけれど時間がない」といったお考えの方も多くいらっしゃると見受けられます。

そのような場合に、この「藤沢市介護生産性向上パッケージ」を是非ご活用下さい。この手引きは、主に次の3つの内容をお伝えするために書かれています。

- 生産性向上の取り組み自体をどのように進めたらよいか分かる、**プロジェクトマネジメントの方法**
- 生産性向上のためにどのようなテクノロジー（介護ロボット・ICT 等）を導入すればよいか分かる、**お薦めの機器等やその選び方**
- 生産性向上のために職員の働き方をどのように変えればよいか分かる、**業務ルールの変更例**



この手引きを活用して、上記3つの内容を理解・実践頂くことで、以下のようなことが期待されます。

- 生産性向上のために行う標準的な内容が記載されているので、何をすべきかを1から考えて頂く**手間（時間や労力）がかかりません。**
- 生産性向上の準備段階として一般的には行う必要がある、**業務分析や課題抽出のプロセスを大幅に省略することができます。**

- 実際に生産性向上を成し遂げた例に基づいて作成された手引きであるため、適切に進めればある程度の効果が得られる根拠があります。

この手引きを活用して、是非多くの介護事業所に生産性向上に挑戦して頂き、より少ない負担で質の高い介護を提供できるような、充実した介護現場が増えることに期待しています。

この「情報共有（音声）編」の手引きは、介護事業所における情報共有業務の課題解決を通じた生産性向上をサポートするものです。以下のような前提条件のもとに構成されていますので、ご自身の事業所で活用可能かどうかを確認して下さい。

- 介護保険施設、特定施設、通所、ショートステイ等、事業所の建物内部で職員が利用者に対してサービスを提供する業態を想定しています。すなわち、訪問等を前提とする業態には適していません。
- 職員間で情報共有を行う際に、職員が直接集まって話し合いを行うのではなく、電子端末を介して、遠隔で音声を用いたコミュニケーションを行う業務のやり方を前提としています。

この手引きでは、各章の末尾で「サンプル事例」を紹介しています。令和4年度、藤沢市鵜沼桜が岡の地域密着型特別養護老人ホーム「みどりの園鵜沼」では、この手引きに基づいて情報共有業務に係る生産性向上に取り組み、実際に介護ロボット・ICTを導入して業務の仕方を変えるプロジェクトを行いました。是非事例として参考にしてみてください。

|      |                                       |
|------|---------------------------------------|
| 法人名  | 社会福祉法人 八寿会                            |
| 施設名  | 地域密着型小規模特別養護老人ホーム みどりの園鵜沼             |
| 設立年月 | 平成20年4月                               |
| 所在地  | 〒251-0027 神奈川県藤沢市鵜沼桜が岡 2-1-16         |
| 対応事業 | 特別養護老人ホーム 29床<br>短期入所生活介護（ショートステイ） 3床 |



## 1 - 2、附帯資料の使用タイミング

- シート1\_製品調べシート
  - 「3 - 2、導入する機器等の選定」のパートで使⽤します。
- シート2\_プロジェクト計画シート
  - 「3 - 4、機器等の導入計画策定」のパートで使⽤します。
- シート3\_導入前／導入後効果測定シート
  - 「3 - 5、導入準備」のパートの中で、「導入前効果測定」を行う時に使⽤します。
  - 「3 - 7、フィードバック」のパートの中で、「導入後効果測定」を行う時に使⽤します。
- シート4\_運用シミュレーションシート
  - 「3 - 5、導入準備」のパートの中で、「新業務ルールのシミュレーション」を行う時に使⽤します。
- シート5\_振り返りシート
  - 「3 - 7、フィードバック」のパートの中で、「振り返り」を行う時に使⽤します。

## 2、この取り組みで目指す姿の概要

### 2-1、導入する機器等

この「情報共有（音声）編」では、以下のことができる機器等を導入します。

- 職員同士が、電子端末を介して、遠隔で音声を用いたコミュニケーションを行うことができる。

機器等は、以下のような機能を備えているものを選定します。

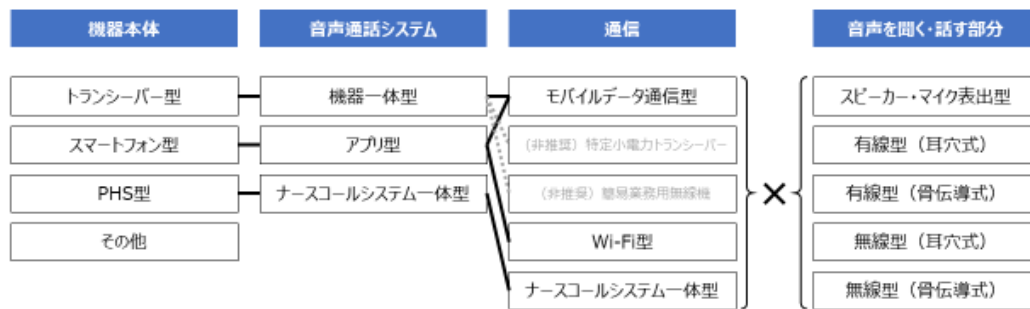
- ① 遠隔で音声コミュニケーションを行うための電子端末を、職員に対して **1人1台**携帯させることができる。
- ② 電子端末同士の音声コミュニケーションは1対1ではなく、**1対多**の形で行うことができる。
- ③ 通話したい相手端末の番号を入力する等の操作は不要で、数秒程度で完了するかわめて**簡単な操作で音声コミュニケーションを開始**できる。
- ④ 複数の端末をいくつかのチャンネル（グループ）に区切り、チャンネルごとに別系統の音声コミュニケーションを行える。

具体的な製品を選ぶ際には、以下の4つの要素を考慮する必要があります。

- 機器本体
- 音声通話システム
- 通信
- 音声を聞く・話す部分



これら4つの要素を組み合わせで満たすように、実際の製品を選びます。組み合わせによって様々な製品のタイプがあります。



## 2 - 2、実現させる新業務ルール

この「情報共有（音声）編」では、機器等の導入数量によって、業務をどのように変化させるかが変わります。

- 2台～（一部の職員が特定の業務に利用）→パターン1
- 同一フロアに同時に勤務する最大職員分の台数→パターン2
- 一回の申し送りに参加する最大職員数→パターン3

それぞれの導入プランについて、以下のような新業務ルールで機器等を活用します。

|               | パターン1  | パターン2   | パターン3  |
|---------------|--|---|--|
| 音声通話のシチュエーション | <b>特定の流れに沿った定型業務</b> を、複数の職員が連携しながら行う  | 同じ時間帯に <b>特定のエリア</b> で勤務する職員が <b>随時</b> やり取りする                                      | <b>シフト交代のタイミング</b> で職員間の <b>申し送り</b> を行う                             |
| 具体的な活用方法（例）   | 入浴介助において、浴室で介助する職員Aと、利用者を居室から浴室まで誘導する職員Bが端末を携帯する。職員Aが音声通話で合図したら、職員Bは次に入浴する利用者を浴室に誘導し、代わりに入浴が終わった利用者を居室に誘導する。 | 同一フロアに配置されている職員全員が端末を携帯する。突発的な二人介助の発生、トラブル時の対応等の際に、同一フロアにいる他の職員の誰かに音声で呼びかけて応援を要請する。 | 勤務を開始する職員がいる時、または終了する職員がいる時に、職員は実際に集合することなく、音声通話で現在の現場の状況や引継事項を伝達する。 |

以上、「何の機器等を導入するのか」「どのように業務を変えるのか」という内容について認識齟齬が無ければ実際に取り組みを始めましょう。



## 2 - 3、この手引きの活用に適した事業所の特徴

この「情報共有（音声）編」の手引きは、日頃の介護業務の中で以下のような悩みを抱えている事業所に適しています。

- 職員同士が口頭で情報を伝え合ったり、互いを呼びに行ったりするために事業所内を移動する回数が多い
- 職員同士が離れた場所でそれぞれ勤務しており、突発的な出来事があった時にすぐ連携がとれない
- トラブルがあった時に複数の職員が駆け付けてバツティングしてしまったり、逆に他の人が対応するだろうと考えて見過ごしてしまったりしたことがある
- 職員が業務の仕方に不安がある時、すぐ他の職員に相談できず不安を抱えている

もし1つでも上記の悩みに当てはまるものを抱えていれば、この「情報共有（音声）編」の手引きを活用して生産性を向上させることができる可能性があります。

### 3、生産性向上の取り組みの進め方

#### 3-1、プロジェクトチームの立ち上げ

##### **【プロジェクトチームとは】**

この手引きを活用して生産性向上の取り組みを始めるために、まずはご自身の介護事業所の中でプロジェクトチームを組織しましょう。

プロジェクトチームに参加して頂く方は、介護リーダー・介護課長など事業所内の介護業務の責任者を務めている方や、フロアリーダー・ユニットリーダーなど現場職員のまとめ役を務めている方が中心になるとよいでしょう。加えて、オブザーバー（参考参加者）として事務長など事務業務の責任者や、看護や機能訓練などの専門職を含めることが有効な場合もあります。また、既に事業所内に存在する各種委員会をそのままプロジェクトチームとして運用する方法や、「生産性向上委員会」を新たに設立するなどの方法もあります。これからこの手引きで紹介される生産性向上のテーマや、導入する機器等の特徴によって柔軟にメンバーを検討しましょう。

プロジェクトチームは主にこの手引きを読み進め、「導入する機器等の調査・選定」「機器等の導入計画策定」などの生産性向上の取り組みをリードします。しかし、実際に導入した機器等を使ったり、働き方を変えたりすることは、チームメンバーだけが行うのではなく、職場全体が行うものです。プロジェクトチームはあくまで先導者であり、プロジェクトそのものは職場全体を巻き込んで実現していくものとご認識下さい。

### 3 - 2、導入する機器等の選定

#### **【機器等の要件】**

「情報共有（音声）編」で導入する機器等に求められる基本的な要件は以下の通りです。

- **職員同士が、電子端末を介して、遠隔で音声を用いたコミュニケーションを行う**ことができる。

様々な機器等の中でも、今回「情報共有（音声）編」での導入対象に含まれるのは、以下の4種類の機能をもつ製品です。

- ① 遠隔で音声コミュニケーションを行うための電子端末を、職員に対して **1人1台**携帯させることができる。
- ② 電子端末同士の音声コミュニケーションは1対1ではなく、**1対多**の形で行うことができる。
- ③ 通話したい相手端末の番号を入力する等の操作は不要で、数秒程度で完了するきわめて**簡単な操作で音声コミュニケーションを開始**できる。
- ④ 複数の端末をいくつかのチャンネル（グループ）に区切り、**チャンネルごとに別系統の音声コミュニケーション**を行える。

今回の「見守り編」では**①～④の機能を全て備えた製品を選定**します。

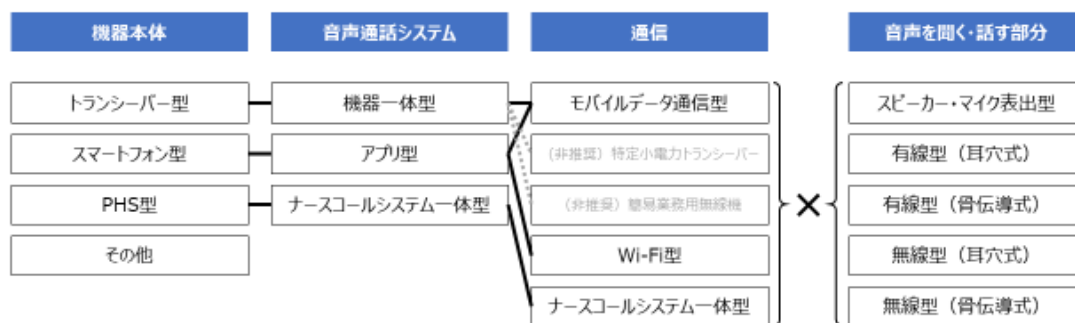
#### **【製品の構成とタイプ】**

機要件①～④を備えた製品は数多く上市されていますが、いくつかのタイプが存在します。まず、製品の構成要素4つについて理解する必要があります。

- 機器本体
- 音声通話システム
- 通信
- 音声を聞く・話す部分



この4つの要素が組み合わせられることで、音声コミュニケーションができるようになります。実際の製品では、4つの要素を以下のように組み合わせる場合が多いです。（例外もあるので製品ごとに確認を行って下さい。）



まず1つ目の構成要素である「機器本体」とは、職員が携帯する端末の本体にあたる部分のことです。以下のような形状のタイプが存在しますが、**どのタイプの製品でも、この手引きを利用して導入を進めることができます。**

- トランシーバー型
- スマートフォン型（スマートフォンを利用）
- PHS型（ナースコールシステム等で利用している PHS を兼用）
- その他（ナースコールシステムのオプション製品等、様々なものがあります）



←例：ジューコム社ナースコールシステム「ココヘルパ」付属製品

次に2つ目の構成要素である「音声通話システム」とは、機器本体同士での通話を可能にする仕組み

のことです。例えば、電話機本体だけを購入しても、「電話番号を使って電話機同士を接続する」という電話システムが社会に存在しなければ電話ができないのと同じで、機器本体に対してそれらを接続するシステムが必要なのです。

機器本体がトランシーバー型の場合、機器本体の中に音声通話システムに接続するための機能が組み込まれている場合が多いです。

機器本体がスマートフォン型の場合、**スマートフォンを用意しただけでは完結せず、音声通話ができるアプリをインストール**する必要があります。様々な企業によって開発されたアプリの種類があるため、比較検討が必要になります。

機器本体が PHS 型の場合、PHS が接続されているナースコールと同じ音声通話システムを利用できます。

続いて 3 つ目の構成要素である「通信」とは、機器本体同士が通信を行う際に利用する通信網の種類です。

機器本体が**トランシーバー型の場合、モバイルデータ通信型**の通信を行う製品を選んでください。モバイルデータ通信とは、NTT ドコモ、au、ソフトバンク等の通信会社が提供しているデータ通信網を利用するものです（例えば、日常的に Wi-Fi のない環境でスマートフォンを利用する際に接続するネットワークがこれに当たります）。どんなに離れていても通信できますが、スマートフォンのデータ通信と同様に通信料が発生するので注意が必要です。トランシーバー型でモバイルデータ通信を行うこのタイプの製品について、特に**業務用 IP 無線機**と呼ばれることもあります。

機器本体がトランシーバー型であっても、通信仕様がモバイルデータ通信型ではない製品も存在することに注意が必要です。それらは以下のような仕組みで通信を行っていますが、介護事業所での運用に適さない場合が多いため、この手引きでは推奨していません。

- 特定小電力トランシーバー
  - 免許不要で使用できるが、出力が小さく、最大 500m ほどの距離としか通信する事ができないタイプ。障害物にも弱い。
- 簡易業務用無線機
  - 使用には免許が必要。出力が大きく最大約 5Km 離れた相手ともコミュニケーションを取ることができ、障害物にも強い。

機器本体が**スマートフォン型の場合、トランシーバー型と同じモバイルデータ通信型で通信を行うか、あるいは Wi-Fi 型**で通信を行うことになります。モバイルデータ通信の場合は、スマートフォンに SIM カードを挿入して NTT ドコモ、au、ソフトバンク等の通信会社が提供しているデータ通信網に接続します。Wi-Fi 型の場合はスマートフォンを Wi-Fi に接続します。Wi-Fi を利用する場合は事業所内への Wi-Fi 敷設が必要になることと、事業所内でも Wi-Fi が届かない場所があると通信が切断されてしまうことには注意が必要です。

機器本体が PHS 型の場合、PHS が接続されているナースコールと同じ通信網を利用できます。

最後に、4つ目の構成要素である「音声を聞く・話す部分」について、以下のような形状のタイプ分けがあります。ここまでは機器本体のタイプによってある程度パターンが絞られていたのに対して、ここでは**以下5つのうちのタイプのものでも、機器本体が対応していれば自由に選択して組み合わせることができます。**

- **スピーカー・マイク表出型**
  - 機器本体にイヤホンマイク等を接続することができないもの。機器本体の表面にスピーカーやマイクがついており、機器本体に口を近づけて音声を話しかけたり、機器本体から空間に対して流れる音声を聞いたりするもの。
- **有線型（耳穴式）**
  - 機器本体にイヤホンマイクを有線で接続し、イヤホンマイクを介して音声を話しかけたり聞いたりするもの。イヤホンマイクは耳の穴に差し込む形。
- **有線型（骨伝導式）**
  - 機器本体にイヤホンマイクを有線で接続し、イヤホンマイクを介して音声を話しかけたり聞いたりするもの。イヤホンマイクは耳の穴に差し込むのではなく、こめかみのあたりに装着するなどして、耳の穴を塞ぐことなく骨伝導で音声を聞けるもの。
- **無線型（耳穴式）**
  - 機器本体とイヤホンマイクを bluetooth 等の無線で接続するもの。イヤホンマイクは耳の穴に差し込む形。
- **無線型（骨伝導式）**
  - 機器本体とイヤホンマイクを bluetooth 等の無線で接続するもの。イヤホンマイクは耳の穴に差し込むのではなく、こめかみのあたりに装着するなどして、耳の穴を塞ぐことなく骨伝導で音声を聞けるもの。

音声を聞く・話す部分の形状によるタイプ分けは使用感に大きく関わる場合が多いため、以下に詳しい特徴をまとめます。ご自身の事業所の状況を踏まえて適切なタイプの製品を選びましょう。

|     | スピーカー・マイク表出型                    | 有線型（耳穴式）                                  | 有線型（骨伝導式）                   | 無線型（耳穴式）                                  | 無線型（骨伝導式）                   |
|-----|---------------------------------|---|-----------------------------|---|-----------------------------|
| 着用感 | 首にぶら下げたりポケットに入れたりするので、着用感には特はない | 耳の穴へのフィットが重要。しっかり装着できればよいが、大きさが合わないと外れやすい | 長時間着用しているところめかみ付近が痛くなる場合がある | 耳の穴へのフィットが重要。しっかり装着できればよいが、大きさが合わないと外れやすい | 長時間着用しているところめかみ付近が痛くなる場合がある |

|         |  |                                  |                                  |                             |                             |
|---------|--|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 携帯時の利便性 | 首にぶら下げている時に職員自身の体や周囲のものにぶつかったり、ポケットから取り出すのが面倒だったりする。また充電や電池交換が必要 | 有線のコード部分が、利用者の身体や周囲のものに絡まる可能性がある | 有線のコード部分が、利用者の身体や周囲のものに絡まる可能性がある | 無線なので手軽に持ち運べる。ただし充電や電池交換が必要 | 無線なので手軽に持ち運べる。ただし充電や電池交換が必要 |
|---------|--|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|

### 【製品の調べ方・まとめ方・決め方】

候補となる製品について、各種資料やインターネットを活用して調べてみましょう。今回の手引きの対象となる製品は、介護事業所に限らず広く業務用途で活用される製品が中心になります。そのため、「介護ロボット」「介護 ICT」というキーワードでの検索で該当しにくい場合があります。具体的な製品名としては「インカム」「トランシーバー」「音声通話アプリ」等のキーワードで検索してみるのがよいでしょう。

導入候補の製品について情報を集めたら、その**情報を一覧化してまとめましょう**。付帯資料の「シート1\_製品調べシート」を活用して、製品の概要や機能、価格などを書き込んでみましょう。候補の製品が複数ある場合も、どの製品がよりご自身の事業所に合っているか判断するためには、まず必要な情報を整理した上で検討することが重要です。

| № | 製品名    | メーカー名 | URL         | 特徴が利用者/職員と関わる場案 | 対象とする利用者             | 使用方法   | 主な機能   | 価格   |
|---|--------|-------|-------------|-----------------|----------------------|--|--|--|
| 例 | 〇〇センサー | 〇〇工業  | https://xxx | 利用者が居室内で〇〇するとき  | ADLが〇〇程度<br>〇〇は特徴がある | 居室内の〇〇にセンサーを設置し、〇〇のネットワークに接続する。PCや〇〇にデータを送信し、PCで常に〇〇にデータを送信し、〇〇の動作を監視しておく。 | PCの〇〇画面で、〇〇の〇〇の状態を監視することができる。<br>〇〇が設定した場合には、PCの〇〇に対して通知を発信することができる。 | センサー〇〇円/台<br>PCの〇〇円/台<br>ネットワーク構築費〇〇円<br>合計〇〇円 |
| 1 |        |       |             |                 |                      |  |  |  |
| 2 |        |       |             |                 |                      |  |  |  |
| 3 |        |       |             |                 |                      |  |  |  |

(←見本)

まとめた情報を基に、プロジェクトチームで検討して具体的にどの製品を導入するか決めましょう。製品導入にかかる**費用に対して、その製品の価値やクオリティのバランスがとれているか**を重視しながら検討を行いましょう。また、既にその製品を導入している他の事業所等に、実際の使用感に関する感想を聞くことなども有効です。

**【機器等の数量】**

導入製品が決まったら、購入数量を決める必要があります。機能要件①の通り、職員に1人1台電子端末を携帯させることが前提になるため、機器本体及び付属部品について、**同時に音声コミュニケーションを取らせたい職員の最大人数分**用意する必要があります。そのためには、**どのような用途で機器等を活用するか**を計画する必要があります。ここでは例として3つのパターンの活用ケースを想定し、それぞれのパターンでの必要数量を示します。

|               | パターン1  | パターン2   | パターン3  |
|---------------|--|---|--|
| 音声通話のシチュエーション | <b>特定の流れに沿った定型業務</b> を、複数の職員が連携しながら行う  | 同じ時間帯に <b>特定のエリア</b> で勤務する職員が <b>随時</b> やり取りする  | <b>シフト交代のタイミング</b> で職員間の <b>申し送り</b> を行う                             |
| 具体的な活用方法(例)   | 入浴介助において、浴室で介助する職員Aと、利用者を居室から浴室まで誘導する職員Bが端末を携帯する。職員Aが音声通話で合図したら、職員Bは次に入浴する利用者を浴室に誘導し、代わりに入浴が終わった利用者を居室に誘導する。 | 同一フロアに配置されている職員全員が端末を携帯する。突発的に人手が必要な際に同一フロアにいる他の職員の誰かに応援を要請したり、ナースコールが鳴った時に「私に対応します」と他の職員に知らせて対応漏れや重複対応を防いだりする。 | 勤務を開始する職員がいる時、または終了する職員がいる時に、職員は実際に集合することなく、音声通話で現在の現場の状況や引継事項を伝達する。 |
| 必要数量(例)       | 2セット～  | 同一フロアに同時に勤務する最大職員数(複数フロアを掛け持ちする職員にも端末を携帯させるかは要検討)   | シフトの重なりを踏まえ、一回の申し送りに参加する最大職員数  |

ご自身の事業所における職員間の連携の様子を踏まえ、活用できそうな場面について考えましょう。

また、機器本体、及び音声を聞く・話すための付属部品について、充電が必要な場合は充電用の設備についても手配しましょう。機器等を使う職員が手に取りやすい・片付けやすい場所に充電場所を用意し、機器等を使わない時はそこに置いて充電するようにするのがよいでしょう。スマートフォンやイヤホン等を複数台収納しながら充電できる充電スタンドなども市販されています。



## **【サンプル事例】**

### **＜導入した機器等のタイプ・数量＞**

みどりの園では下記の機器を導入しました。

音声通話システム：ハナスト

機器本体：スマートフォン

通信：wifi 型

音声を聞く部分：無線型（骨伝導式）

機器本体における機能要件は、ハナストの利用及び、ナースコールの情報を1台の機器に集約するという事を目的としたため、スマートフォンを選択しました。

音声通話システムにおける機能要件は、ハナストを使用し連絡、申し送り等の介護スタッフの間接業務をリアルタイムで情報共有すること。音声での情報共有と共に、文字情報として伝達する事も出来ます。また、ハナストは介護業務中に「声」を使ってその場で記録する機能があります。「声」を使って記録した内容は、介護記録ソフトと自動的に連携し、記録（記録の保存）・情報共有を一気通貫する事が可能になります。

音声を聞く部分における機能要件は、耳を塞ぐことなく音声を聞こえるものとししました。介護業務中は利用者や職員とコミュニケーションを取りながら、イヤホンでも音声を確認します。特に利用者とのコミュニケーションの妨げにならないように、耳を塞ぐことがないイヤホンを機能要件としてあげました。

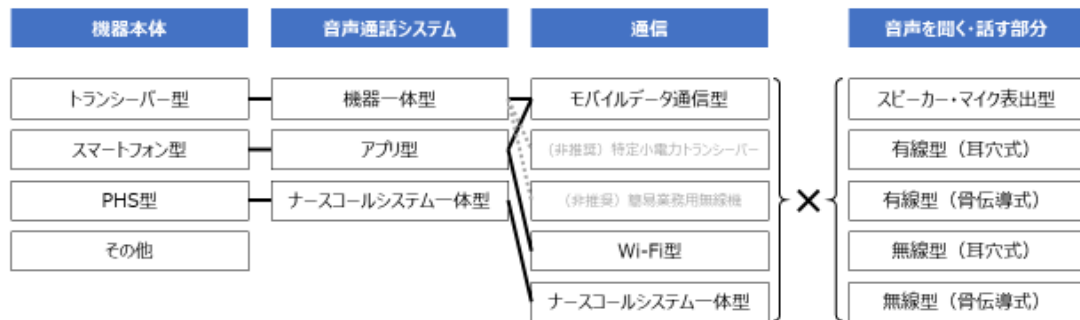
### **＜想定した活用シナリオ＞**

介護業務中に遠隔で職員同士のコミュニケーションを行うため、また記録を書類に記載するのではなく、電子媒体に直接入力し、その情報を共有するためにハナストの活用を決めました。ハナストは記録を入力する際に、「声」を使い音声入力が可能です。機器にタップやタイピングせずとも音声入力をする事で入力時間の短縮が出来ると考えました。

### 3-3、機器等の購入手続き

#### 【購入費用の目安】

前の項目で解説した通り、機器等を検討する際には「機器本体」「音声通話システム」「通信」「音声を聞く・話す部分」の4つの要素を踏まえる必要があります。それぞれのパターンによって購入費用も大きく異なりますが、ここではいくつかの例を紹介します。



（例1）スマートフォン型×アプリ型×Wi-Fi型×無線型（骨伝導式）の場合

- 機器本体
  - スマートフォン 約 30,000 円/台～
- 音声通話システム
  - アプリ利用料 約 500 円/ユーザー～
- 通信
- 事業所内 Wi-Fi の敷設工事費
- 音声を聞く・話す部分
  - 骨伝導式無線イヤホンマイク 約 5,000 円/台～

（例2）PHS型×ナースコールシステム一体型×有線型（耳穴式）の場合

- 機器本体
  - PHS ナースコールシステムで利用しているものを兼用
- 音声通話システム
  - ナースコールシステムのオプションプランを契約
- 通信
  - ナースコールシステムと一体のため新たに用意する必要なし
- 音声を聞く・話す部分
  - 耳穴式有線イヤホンマイク 2,000 円/台～

## 【補助金の活用】

導入する機器等を購入するための費用は、基本的にご自身の事業所に自ら捻出していただきます。しかし、必ずしも安価な製品ばかりではないことから、**補助金を活用した購入**を積極的に検討しましょう。

介護ロボット・ICT の導入に活用できる補助金には、例えば以下のような種類があります。（ただし、年度や都道府県によって条件が異なる場合がありますので、お住いの地域の最新の情報を確認するようにして下さい。）

| 補助元                        | 事業名            | 補助対象  | 補助額  | 補助率   |
|----------------------------|----------------|---|--|---|
| 厚生労働省<br>老健局（地域医療介護総合確保基金） | 介護テクノロジー導入支援事業 | <p>【介護ロボット】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・移乗支援、移動支援、排泄支援、見守り、入浴支援など、厚生労働省・経済産業省で定める「ロボット技術の介護利用における重点分野」に該当する介護ロボット</li> </ul> <p>【ICT】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護ソフト（機能実装のためのアップデートも含む）、タブレット端末、スマートフォン、インカム、クラウドサービス、他事業者からの照会経費等</li> <li>・Wi-Fi 機器の購入設置、業務効率化に資するバックオフィスソフト（勤怠管理、シフト管理等）</li> </ul> <p>【介護現場の生産性向上に係る環境づくり】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護ロボット・ICT等の導入やその連携に係る費用</li> </ul> | <p>【介護ロボット】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・移乗支援、入浴支援<br/>上限 100 万円</li> <li>・上記以外上限 30 万円</li> </ul> <p>【ICT】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1～10 人 100 万円</li> <li>11～20 人 160 万円</li> <li>21～30 人 200 万円</li> <li>31 人～ 260 万円</li> </ul> <p>【介護現場の生産性向上に係る環境づくり】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>上限 1,000 万円</li> </ul> | <p>【介護ロボット】</p> <p>一定の要件を満たす場合は 3/4、それ以外は 1/2</p> <p>【ICT】</p> <p>一定の要件を満たす場合は 3/4、それ以外は 1/2</p> <p>【介護現場の生産性向上に係る環境づくり】</p> <p>3/4</p> |

|  |                                     |   |                   |                 |
|--|-------------------------------------|---|-------------------|-----------------|
|  |                                     | <p>・見守りセンサーの導入に伴う通信環境整備<br/> (Wi-Fi 環境の整備、インカム、見守りセンサー等の情報を介護記録にシステム連動させる情報連携のネットワーク構築経費等)<br/> 【その他】<br/> ・上記の介護ロボットや ICT 等を活用するための ICT リテラシー習得に必要な経費</p>  |                   |                 |
|  | <p>介護施設等整備事業<br/> 施設開設準備経費等支援事業</p> | <p>【介護施設等の大規模修繕の際にあわせて行う介護ロボット・ICT の導入に必要な経費】<br/> ・介護ロボットの導入及び見守り機器導入に伴う通信環境整備に要する経費等<br/> ・タブレット端末・スマートフォン等ハードウェア、ソフトウェア（標準仕様や LIFE 対応のための改修経費も含む。ただし、開発の際の開発基盤のみは対象外）、ネットワーク機器の購入・設置、クラウドサービス、保守・サポート費、導入設定、導入研修、セキュリティ対策、ICT 導入</p> | <p>施設種別により異なる</p> | <p>10 分の 10</p> |

|  |                      |  |   |   |
|--|----------------------|--|---|---|
|  |                      | に関する他事業者からの照会等に応じた場合の経費等   |   |   |
| 厚生労働省<br>老健局（地<br>域医療介護<br>総合確保基<br>金） | 介護ロボッ<br>ト導入支<br>援事業 | ①介護ロボット導入<br>計画の実現のため介<br>護業務の負担軽減や<br>効率化に資するもの<br>を対象に導入支援<br>②介護ロボット導入に<br>伴う通信環境整備<br>（wi-fi、インカム）   | ①補助上限額 1 機器<br>30 万円、移乗支援・<br>入浴支援ロボットに関し<br>ては補助上限額 100<br>万円<br>②上限 750 万円              | 一定の要件を満<br>たす場合は、3/4<br>を下限に都道府<br>県の裁量により設<br>定<br>それ以外の場合<br>は、1/2 を下限<br>に都道府県の裁<br>量により設定 |
|  | ICT 導入<br>支援事業       | 介護ソフト…記録、<br>情報共有、請求業務<br>で転記が不要である<br>もの、ケアプラン連携<br>標準仕様、を実装し<br>ているもの（標準仕<br>様の対象サービス種<br>別の場合。各仕様へ<br>の対応に伴うアップデ<br>ートも含む）<br>情報端末…タブレッ<br>ト端末、スマートフォン<br>端末、インカム等<br>通信環境機器等…<br>Wi-Fi ルーター等<br>その他…運用経費<br>（クラウド利用料、サ<br>ポート費、研修費、他<br>事業所からの照会对<br>応経費、バックオフィス<br>ソフト（勤怠管理、シ<br>フト管理等）等） | 事業所規模（職員<br>数）に応じて設定<br>1～10 人 100 万円<br>11～20 人 160 万円<br>21～30 人 200 万円<br>31 人～ 260 万円 | 一定の要件を満<br>たす場合は、3/4<br>を下限に都道府<br>県の裁量により設<br>定<br>それ以外の場合<br>は、1/2 を下限<br>に都道府県の裁<br>量により設定 |
|  | 介護施設<br>等整備事<br>業    | 介護施設等の大規<br>模修繕の際にあわせ  | 施設種別により異なる  | 10 分の 10  |

|                |                                    |   |   |        |
|----------------|------------------------------------|---|---|--------|
|                | 施設開設<br>準備経費<br>等支援事業 <sup>1</sup> | て行う介護ロボット・<br>ICT の導入に<br>必要な経費<br>「介護ロボット導入支<br>援事業」または「ICT<br>導入支援事業」の交<br>付対象となっており、<br>既に補助実績のある<br>機器等 |   |        |
| 経済産業省<br>中小企業庁 | IT 導入補<br>助金                       | 類型ごとのプロセス要<br>件を満たすものであ<br>り、労働生産性の向<br>上に資する IT ツール<br>のソフトウェア費・クラ<br>ウド利用料（最大2年<br>分）・導入関連費等              | A 類型 5 万～150 万<br>円未満<br>B 類型 150 万～450<br>万円以下 | 1/2 以内 |

これらの補助金の種類や要件を確認し、ご自身の事業所に適用できそうな場合は積極的に活用を検討しましょう。補助金申請にあたっては事前に導入予定の製品の見積が必要な場合もありますので、申請スケジュールには留意が必要です。また、年度内に複数の公募がある場合もありますが、都道府県によっては年に一回の公募で予算を全て使い切ってしまう場合もありますので、公募があるタイミングで逃さず申請を行うのが重要でしょう。

<sup>1</sup> 都道府県によって実施有無や補助要件が異なる場合もある。

### 3 - 4、機器等の導入計画策定

#### **【導入スケジュールを決める】**

機器等の導入と、それに伴って業務のやり方を変える取り組みを、具体的なスケジュールに落としこみましょう。ここからはプロジェクトチームのメンバーだけでなく、この取り組みに関わって実際に機器等を活用する職員を巻き込んでいく段階になります。

なお、導入スケジュールについて、導入する機器等のメーカーが伴走サポートをしてくれるような場合、メーカー側で推奨する進め方やスケジュールがある場合がありますので、その場合はそちらのプログラムに乗って進めるのがよいでしょう。

メーカーのサポートを受けずに事業所が独自に取り組みを進める場合、一連の流れは以下のようなステップで構成されます。

|   | 実施事項                    | 概要   |
|---|-------------------------|--|
| 1 | プロジェクト説明会               | プロジェクトチームメンバーから職員へ、取り組みの目的と目標、今後のスケジュールと実施事項を説明します。  |
| 2 | 導入前効果測定                 | 今まで通りのやり方で（今回導入する機器等を使わず、業務の仕方も変えない状態で）業務を行った場合について、業務調査を行います。   |
| 3 | 機器等の使い方講習               | 導入する機器等の使い方に関する講習会を開きます。   |
| 4 | 機器等の設置と試用               | 実際に機器等を使用する場所に設置し、稼働させてみます。  |
| 5 | 初期設定                    | 機器等の活用方法を踏まえ、複数の端末をいくつかのチャンネル（グループ）に区切る設定を行います。  |
| 6 | 新業務ルールのシミュレーション         | 新業務ルールについて机上で確認を行います。  |
| 7 | 機器等の本格使用開始・新業務ルールへの切り替え | 機器等を前提とした新業務ルールの運用を行います。予め決められた手順に従って業務を行い、必要な記録などをつけます。プロジェクトチームメンバーは運用が適切に行われているか監督し、職員に困った様子があれば問題解決をサポートします。 |
| 8 | 導入後効果測定・振り返り            | 機器等を前提とした新業務ルールを運用した上での業務調査を行い、2の導入前効果測定の結果と比べてみましょう。  |
| 9 | 課題対策・軌道修正               | 7の効果測定比較結果や課題を踏まえて、機器等の使い方や新業務ルールに修正を加え、再度運用を行って結果を確認します。  |

それぞれの取り組みについて、半月～数か月単位でそれぞれ必要な期間を費やした場合のモデルスケジュールを以下に示します。例として、20XX年の1月に取り組みを開始した場合を記載しています。

|                               | 20XX年 |    |    |    |    |    |    |    |        |
|-------------------------------|-------|----|----|----|----|----|----|----|--------|
|                               | 1月    | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月     |
| 1 プロジェクト説明会                   | ■     |    |    |    |    |    |    |    |        |
| 2 導入前効果測定                     |       | ■  |    |    |    |    |    |    |        |
| 3 機器等の使い方講習                   |       |    | ■  |    |    |    |    |    |        |
| 4 機器等の設置と試用                   |       |    |    | ■  |    |    |    |    |        |
| 5 初期設定                        |       |    |    |    | ■  |    |    |    |        |
| 6 新業務ルールのシミュレーション             |       |    |    |    | ■  |    |    |    |        |
| 7 機器等の本格使用開始・<br>新業務ルールへの切り替え |       |    |    |    |    | ■  |    |    |        |
| 8 導入後効果測定・振り返り                |       |    |    |    |    |    | ■  |    |        |
| 9 課題対策・軌道修正                   |       |    |    |    |    |    |    | ■  | （継続運用） |

事業所の状況によって取り組みのペースは様々ですが、プロジェクトチーム以外の職員たちを巻き込み始めてから、**どんなに手早く進めたとしても半年程度はかかる**ことを想定しておくのがよいでしょう。一方で、各ステップにより長い時間をかけて慎重に進めてももちろん問題ありませんが、無意味に時間を引き延ばすことによって取り組みに対する事業所全体のモチベーションが下がってしまうようなことがないように気をつけましょう。

プロジェクトチームは、**付帯資料「シート2\_プロジェクト計画シート」**を使用して、ご自身の事業所で想定する具体的な取り組みのスケジュールを書き起こしてみましょう。

### **【導入目標を立てる】**

この次のステップからはいよいよプロジェクトチーム以外の多くの職員を巻き込む取り組みが始まります。多くの人に向けて「**なぜやる意味があるのか」「この取り組みを通して事業所をどうしたいのか」というビジョンをしっかりと浸透させる**ために、ここで取り組みの目的と目標を改めて確認しておきましょう。

まず、取り組みの目的である「生産性向上」とは、以下の2つを満たすものであることを確認しましょう。

- ① 職員の業務量・時間の削減
- ② 利用者への介護サービスの質の向上

その上で、取り組みの目標を明文化しましょう。例えば「①職員の業務量・時間の削減」についての目標は、以下のような形になるでしょう。

<パターン1の場合>

- 入浴介助を行う職員の、入浴介助、及び次の利用者呼びに行く行動について、1人の職員Aを入浴介助に集中させる。もう1人の職員Bには浴室外で別の業務をさせ、BはAから音声で合図



されたタイミングで利用者の浴室誘導を行う。B は浴室誘導のタイミング以外は別の業務に従事でき、時間を有効に使えるようにする。

#### <パターン2の場合>

- 同じエリア内で勤務する職員の間で、突発的に人手が必要な際や、ナースコールが鳴った時に、他の職員を物理的に呼びに行ったり、大声を出したり、PHS で個別に電話をかけたりすることなく、複数名に一齐に呼びかけて連携できるようにする。

#### <パターン3の場合>

- 申し送り会議を職員カウンターに集まって行うのではなく、勤務を開始する職員がいる時、または終了する職員がいる時に、音声通話で現在の現場の状況や引継事項を伝達することで、会議を短縮もしくは廃止する。

「②利用者への介護サービスの質の向上」についての目標は、以下のような形になるでしょう。

#### <パターン1の場合>

- 入浴する利用者が、ちょうど自分が入浴するタイミングで職員が浴室に誘導されることで、入浴前の脱衣所での待ち時間をなくし快適に入浴できるようにする。職員の都合で早く脱衣所に誘導されて順番を待つことがないようにする。

#### <パターン2の場合>

- 突発的に人手が必要な際や、ナースコールが鳴った時に、職員が別の職員とスムーズに連携して適切な対応をしてくれることで、快適に過ごせるようにする

#### <パターン3の場合>

- 利用者がケアを必要とする状況について、申し送り会議を短縮もしくは廃止することで職員の手が空くようにし、より充実したケアを受けられるようにする

おしなべて、「①職員の業務量・時間の削減」では職員の手間や時間が省けること、そしてその裏返しとして、「②利用者への介護サービスの質の向上」では利用者がスムーズに適切なケアを受けられることが目標となります。

上記のような目標を、ご自身の事業所に即した形で明文化し、附帯資料「シート2\_プロジェクト計画シート」に記入しましょう。

### 3-5、導入準備（プロジェクト説明会～新業務ルールのシミュレーション）

#### **【プロジェクト説明会】**

プロジェクトチームメンバーから、機器等の運用・新業務ルールに関係する全ての職員に向けて説明会を行います。前の章で作成した附帯資料「シート2\_プロジェクト計画シート」を使って、取り組みのスケジュール、及び取り組みの目的・目標を説明しましょう。

#### **【導入前効果測定】**

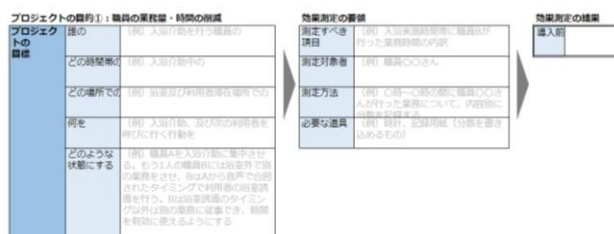
機器等を導入して業務のやり方を変える前に、**今まで通りのやり方で業務を行った場合について業務調査を行います**。機器等を前提とした新業務ルールに移行した後との差を比較するためです。

効果測定の項目は、附帯資料「シート2\_プロジェクト計画シート」に記入したプロジェクトの目標と一致するように設定します。以下にいくつか例を示します。

<例：機器の活用方法がパターン1の場合>

| 取り組みの目的           | 取り組み目標例  | 効果測定項目例                                       |
|-------------------|--|---|
| ①職員の業務量・時間の削減     | 入浴介助を行う職員の、入浴介助、及び次の利用者呼びに行く行動について、1人の職員Aを入浴介助に集中させる。もう1人の職員Bには浴室外で別の業務をさせ、BはAから音声で合図されたタイミングで利用者の浴室誘導を行う。Bは浴室誘導のタイミング以外は別の業務に従事でき、時間を有効に使えるようにする。 | 入浴実施時間帯に職員Bが行った業務時間の内訳を、機器等の導入前後で比較する。        |
| ②利用者への介護サービスの質の向上 | 入浴する利用者が、ちょうど自分が入浴するタイミングで職員が浴室に誘導されることで、入浴前の脱衣所での待ち時間をなくし快適に入浴できるようにする。職員の都合で早く脱衣所に誘導されて順番を待つことがないようにする。  | 利用者が脱衣所に入室してから入浴を開始するまでにかかる時間を、機器等の導入前後で比較する。 |

ここでは附帯資料「シート 3\_導入前／導入後効果測定シート」を使用します。まず、附帯資料「シート 2\_プロジェクト計画シート」に記入したプロジェクトの目標と同じ内容を、一番左の表に書き写します。そして真ん中の表に、それに合致するような効果測定の項目を事業所ごとに考えましょう。その上で一番右の欄に、実際に今まで通りの業務のやり方（今回導入する機器等を使わず、業務の仕方も変えない状態）で、各項目の測定結果がどのようなであったかを記入しましょう。



(←見本)

### 【機器等の使い方講習】

プロジェクトチームメンバーから職員へ、導入する機器等の使い方に関する講習会を開きます。この手引きを利用して導入する機器等は「機器本体」「音声通話システム」「通信」「音声を聞く・話す部分」の4つの要素に分かれていることから、機器等の購入先もそれぞれ別のメーカーになる場合があります。加えて1つ1つの機器等は大きかりなものではないため、製品メーカーの営業担当者による直接の説明が得られない場合もあります。**プロジェクトチームメンバーは各機器等の説明書を熟読し、使い方を1つのマニュアルにまとめる**などして職員に伝える準備をしましょう。

職員の理解度や習熟度に差がある場合、一部の職員に特に集中的に講習を行い、その職員から別の職員へ徐々に使い方を教えるような仕組みも有効です。

### 【機器等の設置と試用】

実際に機器等を使用する場所に設置し、稼働させてみます。実際の業務には影響しない範囲で、試しに操作してみたりして、職員が機器等の活用イメージをつかめるようにしましょう。**プロジェクトチームメンバーのみが行うのではなく、機器等の運用・新業務ルールに関係する全ての職員が何らかの形で関与することが望ましいでしょう。**

まずは機器本体を準備しましょう。機器本体がスマートフォン型の場合、スマートフォンに音声通話システムとしてアプリをインストールし起動しておきます。機器本体がトランシーバー型や PHS 型の場合、アプリのインストール等は必要ありません。

次に、機器本体を通信に接続します。モバイルデータ通信型の場合はデータ通信のネットワークに、Wi-Fi 型の場合は事業所内のネットワークに接続します。

続いて、音声通話システムを初めて利用する際の設定を行います（通話する端末同士を同じチャンネルに登録する作業を行う等）。設定は後から変えられる場合が多いので、ここではテスト用に何らかの簡単な設定をしておく程度で構いません。

最後に、音声を聞く・話す部分を機器本体に取り付けます。有線の場合はケーブルを差し込み、無線の場合は bluetooth 等で機器をペアリングします。

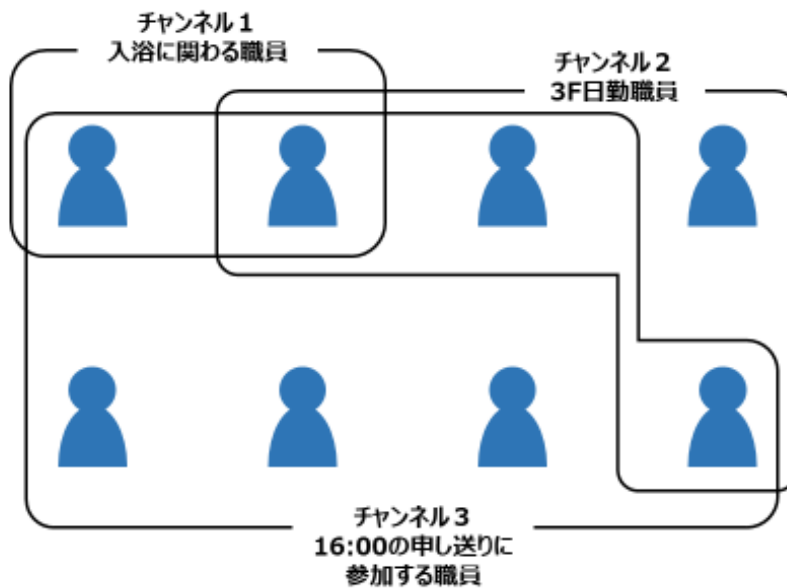
ここまでの準備が完了したら、機器本体を職員が実際に持ち運ぶことを想定して身につけたりポケットに入れたりした上で、音声を聞く・話す部分を耳周辺に装着し、勤務時の態勢を再現します。以上を複数人の職員で実施した上で、事業所内の離れた場所で音声通話ができるか試してみます。機器本体を操作してスムーズに発話や聞き取りができるか、通信が遮断されるような場所がないか、発言する際の音量や聞く際の音量設定はどの程度がよいか、確認してみましょう。

### 【初期設定】

「3-2、導入する機器等の選定」の機能要件④にて触れた通り、今回は複数の端末をいくつかのチャンネル（グループ）に区切り、チャンネルごとに別系統の音声コミュニケーションを行うことを前提とします。

「3-2、導入する機器等の選定」で検討した機器等の活用パターンに合わせて、どの職員をどのチャンネルに所属させる必要があるか考えましょう。例えば、下記のパターン1～3と対応するチャンネル1～3の設定イメージは以下の通りです。同一人物を複数チャンネルに所属させることも可能です。

|               | パターン1  | パターン2   | パターン3  |
|---------------|--|---|--|
| 音声通話のシチュエーション | <b>特定の流れに沿った定型業務</b> を、複数の職員が連携しながら行う  | 同じ時間帯に <b>特定のエリア</b> で勤務する職員が <b>随時</b> やり取りする  | <b>シフト交代のタイミング</b> で職員間の <b>申し送り</b> を行う                             |
| 具体的な活用方法（例）   | 入浴介助において、浴室で介助する職員Aと、利用者を居室から浴室まで誘導する職員Bが端末を携帯する。職員Aが音声通話で合図したら、職員Bは次に入浴する利用者を浴室に誘導し、代わりに入浴が終わった利用者を居室に誘導する。 | 同一フロアに配置されている職員全員が端末を携帯する。突発的に人手が必要な際に同一フロアにいる他の職員の誰かに応援を要請したり、ナースコールが鳴った時に「私に対応します」と他の職員に知らせて対応漏れや重複対応を防いだりする。 | 勤務を開始する職員がいる時、または終了する職員がいる時に、職員は実際に集合することなく、音声通話で現在の現場の状況や引継事項を伝達する。 |



### 【新業務ルールのシミュレーション】

プロジェクトチームメンバーと職員で会議を開き、新業務ルールについて机上で確認を行います。具体的には、次の章「3 - 6、導入開始（機器等の本格使用開始・新業務ルールへの切り替え）」の内容を参照し、取り組みに関係する全ての職員を巻き込んで読み合わせを行いましょ。

基本的には次の章に記載されている業務ルールの内容を前提にした上で、事業所の特徴に応じて調整が必要です。現場にフィットした運用を行うために、「このような場合はどうするか」「このリスクに対してはどう対応するか」という細かいルールについて、職員から気になる点を挙げてもらい、協議してルールに盛り込んでいきましょう。

ここでは「シート4\_運用シミュレーションシート」を活用して下さい。「どのような状況の時は」「何を見て」「どう行動する」という3つの観点で細かい認識を合わせ、対応方針を検討しましょう。例えば、突発的な事態が起きて、ある職員から他の職員全員に応援要請があった際に、職員が具体的にどのように行動すべきかは、

- その事態の緊急度がどの程度高いか
- 要請を聞いた職員がどこにいるか（どこに職員がいればその職員が対応する、そこに誰も居なければ事前の策としてどこにいる職員が対応する、等）
- 要請を聞いた職員が何をしている最中であるか（その時××をしている職員が対応する、△△や▽▽をしている職員はその手を止めてまで対応しなくてよい、等）

といった条件によって異なるので、具体的にルールを決める必要があります。きめ細かな運用ルールは機器等が定めてくれるものではなく、ご自身の事業所に合わせて自ら考えるものです。「もしこうなったらどうする？」という可能性について気になることがあれば、不安がなくなるまで徹底的にシミュレーションを行いましょう。

プロジェクトチームメンバーは、特に新業務ルールへの切り替えを行った直後 1~2 週間程度について、ルールの通りに職員が業務を行っているかどうか現場で確認しましょう。「新しいやり方がよく分からないから今までのやり方を変えなかった」「違和感があるのでやりたくない」「〇〇の理由があるから機器を使わない」といったことが、個々の職員の自己判断で行われないようにチェックする必要があります。決められた運用ルールの通りに行動してもらい、そして、もし運用ルールに問題がある場合はそれを理由に機器の使用を取りやめるのではなく、ルールをどう変えるべきかという建設的な話し合いを行いましょう。

### **【サンプル事例】**

#### **プロジェクトの目標**

みどりの園では取組の目的を、他の職員への連絡や呼び出しをリアルタイムで行う事で、職員同士の情報共有に掛かる時間、職員を探す時間の削減をすること、また、音声入力を使用し記録時間の短縮、リアルタイムでの情報共有としました。

導入前は、食堂とそれ以外の場所への往来が多く発生しており、職員が別の職員を呼ぶ職員間連携が課題となっていた。また、1 階と 2 階を行き来せずに遠隔で職員間の情報共有が可能になること、記録を記入することができれば、往来を更に減らせると共に、記録自体の書類数や入力時間の短縮も可能性があると想定しました。

### 3-6、導入開始（機器等の本格使用開始・新業務ルールへの切り替え）

#### **【機器等の本格使用開始・新業務ルールへの切り替え】**

この手引きでは、職員同士が電子端末を介して遠隔で音声通話を行うことで業務の生産性向上を目指します。どの職員に端末を持たせ、職員をどのようなチャンネルに分けるかについては、事前にルール決めや設定が行われていますので確認して下さい。

まず、機器等の管理・運用については、以下のようなルールを守って行動しましょう。事業所によって更に詳しいルールが必要な場合、ご自身の事業所に合わせてルールを決めて運用しましょう。

どのタイプの機器を用いるかによってルールの内容は異なりますが、ここでは例として機器本体をスマートフォン型とし、音声を聞く・話す部分を骨伝導式無線イヤホンマイクとした場合のルールについて見本を示します。

- スマートフォン
  - 必ずスマートフォンケースに入れる。必要であれば落下防止のため首掛け型のストラップを利用する
  - フロア内の特定の一か所に充電スペースを設け、使っていない時は常にそこで充電しておく
  - 職員は出勤したら一人一台端末を手取る
  - 端末が番号管理されている場合でも、どの職員が何番の端末を使ってもよいこととする
  - 休憩中や退勤時は充電スペースで充電する
  - 業務に必要なアプリを立ち上げたり、必要のないタイミングで操作したりしない
  - 通知が確実に聞こえるよう、サウンドは ON にし適切な音量にしておく
  - Bluetooth は常に ON にしておく
- 骨伝導式無線イヤホンマイク
  - フロア内の特定の一か所に充電スペースを設け、使っていない時は常にそこで充電しておく
  - 職員は出勤したら一人一台端末を手に取り、スマートフォンとペアリングする
  - 端末が番号管理されている場合でも、どの職員が何番の端末を使ってもよいこととする
  - 休憩中や退勤時は充電スペースで充電する
  - 充電スペースに置く際は電源を切る
  - 充電スペースに置く際は、必要に応じて耳に触れる部分の周辺を除菌ティッシュで消毒する

次に、音声通話を行う時の発言の仕方について、以下のような基本的なルールを守るようにしましょう。

|   |  |
|---|--|
| 基本  |  |
| ・自分が発言しない時はマイクをミュートにする  |  |
| ・呼びかけても反応がない場合、（相手を取り込み中かもしれないので）むやみに何度も呼びかけるのではなく、1分程度置いてから再度呼びかける |  |
| 誰かに依頼や指示をするとき   |  |
| ・場所を伝える   | （例）リビングの                               |
| ・自分の名前を伝える  | （例）鈴木です。                               |
| ・（特定の相手に呼びかける場合）相手の名前を呼ぶ  | （例）田中さん、                               |
| ・伝えたい内容を伝える   | （例）〇〇なので、〇〇を持ってきて頂けませんか？               |
| ・（反応がない場合）聞こえたかどうか確認する  | （例）聞こえておりますでしょうか？                      |
| 状況報告をするとき   |  |
| ・場所を伝える   | （例）リビングの                               |
| ・自分の名前を伝える  | （例）鈴木です。                               |
| ・伝えたい内容を伝える   | （例）こちら比較的落ち着いています。〇〇でヘルプが必要であればご依頼下さい。 |

業務の中での具体的な活用法について、ここでは例として、以下3つのパターンの新業務ルールを示します。

|               | パターン1                          | パターン2                                   | パターン3                                    |
|---------------|--------------------------------|---|--|
| 音声通話のシチュエーション | <b>特定の流れに沿った定型業務</b> を、複数の職員が連 | 同じ時間帯に <b>特定のエリア</b> で勤務する職員が <b>随時</b> | <b>シフト交代のタイミング</b> で職員間の <b>申し送り</b> を行う |



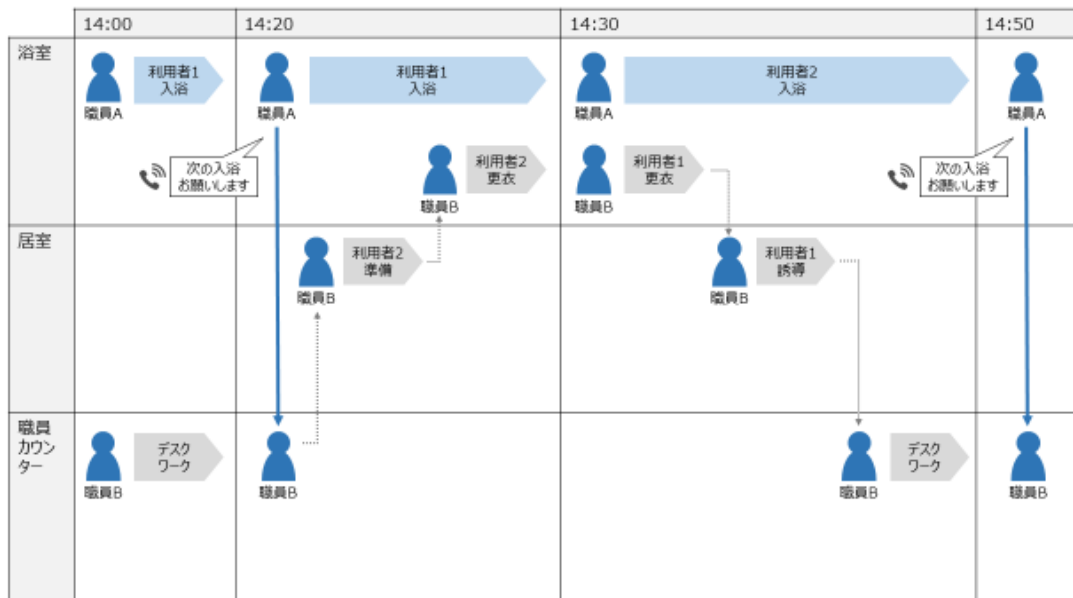
| ン               | 携しながら行う  | やり取りする  |  |
|-----------------|--|---|--|
| 具体的な活用方法<br>(例) | 入浴介助において、浴室で介助する職員 A と、利用者を居室から浴室まで誘導する職員 B が端末を携帯する。職員 A が音声通話で合図したら、職員 B は次に入浴する利用者を浴室に誘導し、代わりに入浴が終わった利用者を居室に誘導する。 | 同一フロアに配置されている職員全員が端末を携帯する。突発的な二人介助の発生、トラブル時の対応等の際に、同一フロアにいる他の職員の誰かに音声で呼びかけて応援を要請する。 | 勤務を開始する職員がいる時、または終了する職員がいる時に、職員は実際に集合することなく、音声通話で現在の現場の状況や引継事項を伝達する。 |

### <パターン1>

このパターンでは、**特定の流れに沿った定型業務**に関わる職員が機器等を装着して活用します。ここでは**入浴介助**を例として進めます。まず、職員を以下のように配置します。

- 職員 A：浴室にずっと滞在し、入浴介助を専従で行う
- 職員 B：浴室と、利用者が滞在している場所（居室等）を行き来して、浴室と居室の間で利用者を移動させる。上記の業務を行っている以外のタイミングにおいては、適宜他の業務に従事する（ずっと浴室周りに居る必要はない）。

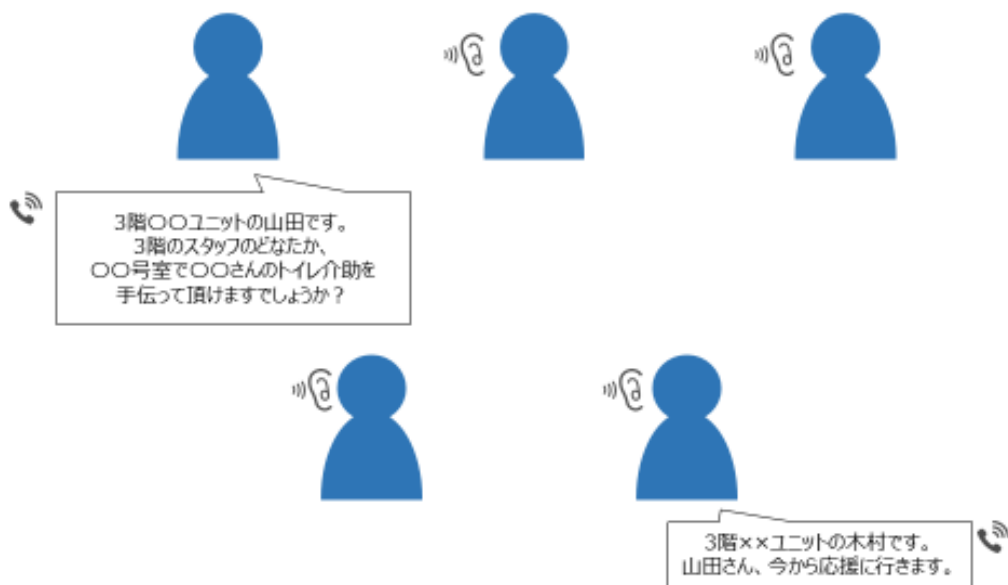
職員 A と B は随時音声通話で連携をとります。下記のようなイメージで、A の合図に合わせて、B が利用者の誘導等を行い、浴室内で利用者の動きがスムーズになるようにします。B は空いた時間でデスクワークをする以外に、他の利用者の介助を行うことも、2 人介助の入浴が必要な時は浴室で介助に加わったりすることもできます。B をなるべく柔軟に動けるようにすることで、業務効率を高めましょう。



## <パターン2>

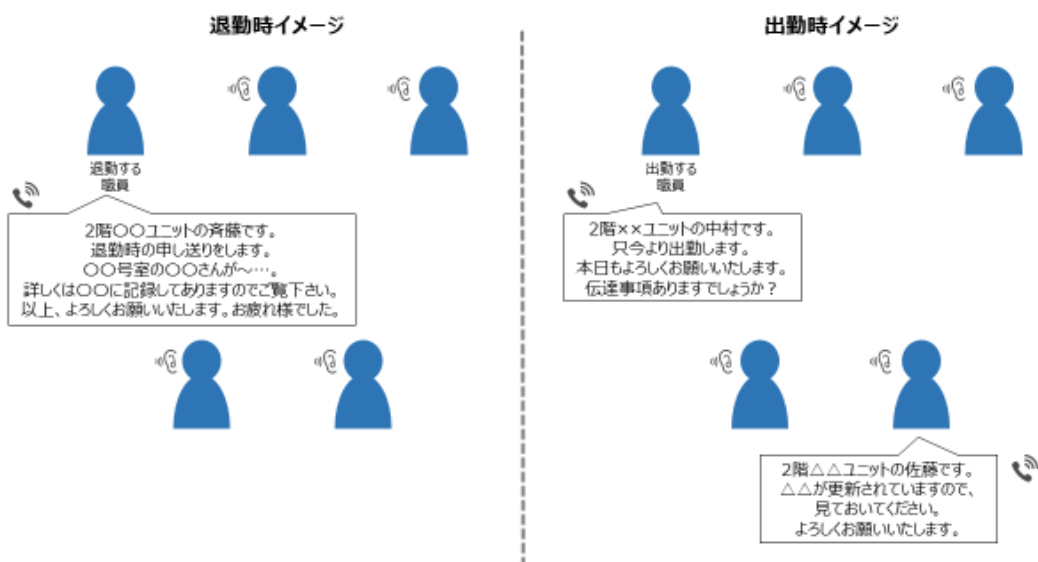
このパターンでは、同じ時間帯に特定のエリアで勤務する職員が機器等を装着して随時やり取りを行います。下記のようなケースにおいて、同一フロアにいる他の職員の誰かに音声で呼びかけて応援を要請しましょう。

- 体格の大きい利用者のトイレ誘導において、利用者の身体を支えながら下着を下ろすために 2 人介助が必要なとき
- ある利用者の介助で手が離せない時に、他の利用者から介助してほしいと呼びかけがあったとき
- ものを壊した、こぼした等のトラブルで、片付けに人手が必要なとき



### <パターン3>

このパターンでは、シフト交代のタイミングで職員間の申し送りを行う際に、その時間帯の申し送りに関わる職員が機器等を装着して、遠隔の音声通話で申し送りを行います。勤務を開始する職員、または終了する職員は、他の職員に向けて音声通話で現在の現場の状況や引継事項を伝達しましょう。



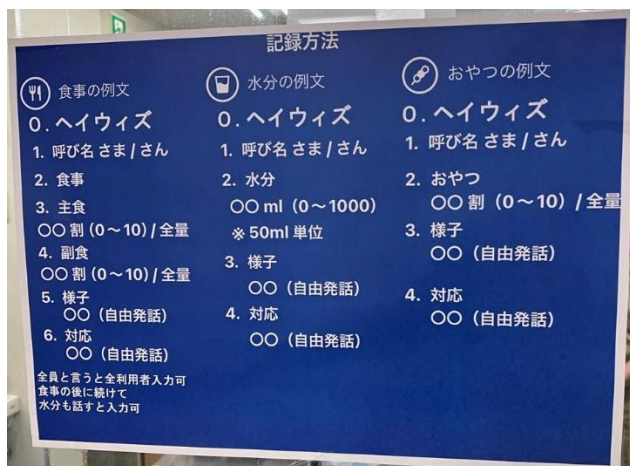
## 【サンプル事例】

### 運用ルール

みどりの園では音声でコミュニケーションをリアルタイムで行うために、職員全員がイヤホンとスマートフォンを携帯する事にしました。

記録の音声入力に関して細かくルールを設定しました。音声入力におけるルールを施設内に貼り付ける事で、入力時に迷わず音声入力業務を行える体制を構築しました。

### 入力のルールを施設内の壁に掲載



### ハナストでの記録・連絡



### 3-7、フィードバック（導入後効果測定・振り返り～課題対策・軌道修正）

#### 【導入後効果測定・振り返り】

機器等を前提とした新業務ルールを一定期間（サンプルスケジュールでは2ヵ月程度以上）運用した上で、改めて導入前と同じ項目で業務調査を行います。「シート3\_導入前／導入後効果測定シート」の導入後用のシートに内容を記入し、導入前用のシートに予め記入してある導入前の結果と比べてみましょう。効果測定と前後比較が完了すると、取り組みの前後で「①職員の業務量・時間」「②利用者への介護サービスの質」がそれぞれどのように変わったか分かります。

この手引きでは「回数が何回減ってれば成功」「何%削減されていれば成功」などの線引きを行うことはありません。**事業所のケア方針と一致した方向性で少しでも変化が起こっているのであれば、まずは取り組み成功と考えましょう。**その上で、取り組みを一巡終えた感触として「もっとこのようにすれば何回程度の削減を目指すのではないか」といった、より具体的に目指したい目標を再定義し、次はその目標を達成できるように取り組みを継続するのがよいでしょう。

また、機器等や新業務ルールについて解決すべき課題（うまく使いこなせなかった、予期せぬ事態があった等）を洗い出し、継続的な運用に向けて改善すべき点を明確にしましょう。

以上のような内容を、附帯資料「シート5\_振り返りシート」に記入しながら、プロジェクトチームメンバー・職員で話し合いを行いましょう。

| 機器等の効果についての振り返り   |           |        |         |         |             |
|-------------------|-----------|--------|---------|---------|-------------|
| プロジェクトの目的         | プロジェクトの目標 | 効果測定項目 | 導入前測定結果 | 導入後測定結果 | 次段階で達成したい目標 |
| ①利用者への介護サービスの質の向上 |           |        |         |         |             |
| ②職員の業務量・時間の削減     |           |        |         |         |             |
| ③職員の身体的・精神的負荷の軽減  |           |        |         |         |             |

| 取り組み全体についての振り返り |                   |               |
|-----------------|-------------------|---------------|
| 機器等の活用について      | 困ったこと、上手くいかなかったこと | どのように改善すればよいか |
| 新業務ルールについて      |                   |               |

(←見本)

#### 【課題対策・軌道修正】

前のステップで行った振り返りを踏まえて、具体的に改善すべき点を実行しましょう。**機器等の設置方法や設定を変更したり、各事業所の事情に合わせて業務ルールを改変したりします。**特に業務ルールについて、本手引きの3-6で示したルールはあくまで標準的なものであるため、絶対に従わなければならないものではありません。機器等の正しい使い方を守った上で、ご自身の事業所にとって最適な業務の進め方に修正していきましょう。

特に「情報共有（音声）」というテーマは、事業所ごとのオペレーションによって様々な機器等の活かし方が考えられます。日頃の業務の中で、「このような場面で遠隔コミュニケーションが取れば便利なので

はないか」と感じる事があれば、是非積極的に活用を検討して下さい。この手引きで紹介した事例以外にも、厚生労働省の「介護サービス事業における生産性向上に資するガイドライン」においては、「情報共有（音声）」に関する様々な事例が掲載されています。



( ← 表 紙 )

**事例 38**

ショートステイ利用者の送迎時の申し送りに  
インカムを活用し、情報共有の時間を短縮した

社会福祉法人ウエル千寿会 特別養護老人ホーム萩の風

介護老人福祉施設  
文章書削減 ICT  
カイゼン 人材育成  
介護ロボット

**成果**

- 質の向上**
  - 送迎の出発・到着時刻や利用者の申し送り（体調、日課の変化、処置の仕方、トラブルの懸念等）が充実し、ショートステイ利用者へのケアの質が向上した。
- 量的な効率化**
  - ショートステイの初日や最終日に行っていた、生活相談員と介護職員、看護職員、施設長間の申し送りが一斉に行えるようになり、時間の短縮によって送迎スケジュールの遅れが改善した。

**課題**

ショートステイ利用者の送迎時の申し送り時は、生活相談員と介護職員、看護職員、施設長の4名で一斉に情報共有することが困難だったため、情報共有のタイミングとスピードに課題を抱えていた。また、申し送りが長引くことによって送迎スケジュールの遅延を招いていた。

**解決のステップ**

- 法人内の併設のサービスも含めてインカムを導入した。
- 介護職員を中心とした同一職種間の連携を想定してインカムの運用を開始した。
- インカムの配置を多職種にも拡大し、ショートステイ利用者の申し送りに活用することを検討した。生活相談員と介護職員、看護職員、施設長の4名で試用することにした。
- ショートステイ利用者の送迎時の申し送りがリアルタイムに施設全体で実施でき、複数の職員間での申し送りが効率化し、利用者の申し送り情報が充実した。施設イベントや消防訓練などでも活用できた。

( ← 中編 P57 より抜粋 )

最も重要なのは、**新業務ルールを行って何か問題が発生した**（例：利用者トラブルが起きた、職員の負荷がかかって増大した）**からといって、機器等の使用をすぐにやめないこと**です。もちろん、著しく安全性に支障がある場合等は別ですが、そうでない場合は、**機器等を今後も活用する前提で発生した問題をどのように解決するか考えること**です。

新業務ルールが定着し、主要なトラブルが解消されるまで、プロジェクトチームメンバーと職員とで定期的に話し合いの機会を設定しましょう。

## 【サンプル事例】

ハナストにおいて、当初想定していた使用方法が業務に支障がでる部分がありましたが、ハナストの使用方法を見直すことにより、当初の目的であった職員間のコミュニケーションも円滑に実施する事が可能になりました。

改善においては、想定機能と異なり一部負担が生じたが、それでも施設内で改善案をまとめ使用し続けた事で生産性向上を実現できました。

### 取り組み全体についての振り返り

|            | 困ったこと、上手くいかなかったこと  | どのように改善すればよいか   |
|------------|--|---|
| 機器等の活用について | スマートフォン1台でナースコール、ハナスト（インカム）利用をしている。ナースコールとハナストの機能がバッティングしてしまい、コールを取るとハナストが使用できないという状況になっている。 | コミュニケーションについてハナストの使用方法を改善した。音声をメッセージにて職員と連携する事で機能がバッティングせずに使用する事が出来た。 |

## アンケート結果

① 今回の事業実施によって、貴施設における生産性向上が実現できたと感じますか？

はい 11人

どちらともいえない 1人

いいえ 0人

→91%の職員が施設単位での生産性向上に効果を実感している。

② 特に生産性向上効果を感じた場面、業務内容を教えてください。

- 食事摂取表、排せつ表を紙での記録をしなくなったことで、紙のコスト削減につながった。
- 上記、紙で記録していたものを PC 入力していたが、音声入力で直接記録できるようになったので、記録の時間短縮となった。
- その場で口頭入力するので記入漏れがなくなった。
- 職員全員でご利用者の対応をするのでお待たせすることが少なくなり、重複して対応することがなくなった。
- 職員間の連絡が簡単にできるようになった。
- 排せつ、食事の記録をその場で入力することで、記入の手間がなくなった。
- 1人1台端末を持っているので、コールが取れないといったことがなくなった。

#### 4、補足事項

本事業は神奈川県市町村自治基盤強化総合補助金における地方創生推進事業を活用して実施された事業であり、実施にあたっては川崎競馬収益金を活用したものである。