

D-5				
主題	インカムの活用が叶える「働きやすさ」と「サービスの質」の両立			
副題	生き残りを掛けた介護現場改革 We are reforming for survival.			
キーワード 1	インカム	キーワード 2	介護現場改革	研究(実践)期間 18ヶ月

法人名・事業所名	社福) 友愛十字会 砧ホーム
発表者(職種)	元山大輔(副主任介護職員)
共同研究(実践)者	近藤玲子(看護職員)、石原佳子(介護支援専門員)

電 話	03 (3416) 3164	F A X	03 (3416) 3494
-----	----------------	-------	----------------

事業所紹介	砧ホームは、平成 4 年に東京都世田谷区砧(きぬた)に開設した、入所定員 60 名、短期入所 4 名の従来型の特養です。都内特養で唯一の東京都ロボット介護機器・福祉用具活用支援モデル事業のモデル施設で、27 台の介護ロボットと様々な ICT 機器を運用し、専門性と生産性の高い最先端の取り組みを推進しています。
-------	---

《1. 研究(実践)前の状況と課題》

少子高齢化の進展により、生産年齢人口の割合は加速度的に低下し、特に、介護・福祉業界では、担い手不足による持続可能性が脅かされており、人材の確保・定着が喫緊の課題となっている。砧ホームにおける毎年 4 月 1 日現在の介護職員数(※)は、2010 年の 25.6 人をピークに減少傾向にあり、2020 年には 3 割減の 17.0 人にまで落ち込んだ。ここ数年、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一方で、近隣で新設特養の開所が相次ぎ、隣の芝生に魅せられた現職の退職が後を絶たない状況であった。減員による介護職員の負担が増加する中、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“介護現場改革”の必要に迫られていた。

※ 直接的な介護を行うためのローテーションのシフトに入る、常勤・非常勤介護職員の常勤換算数(派遣職員を除く)。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

既存のプラットフォーム(Wi-Fi 環境)に対応するインカムシステムを導入することで、職員間のコミュニケーションを効率化し、少ない人数でも「働きやすさ」と「サービスの質」を両立する新たなオペレーションを確立する。

《3. 具体的な取り組みの内容》

まずはインカムシステムの情報収集を行った。インカムシステムには、発信機の周波数を変更することで他の電波との干渉や情報の漏洩を防ぐトランシーバータイプと、限られた周波数において機器を識別することにより特定の通信環境を創る Wi-Fi タイプに大別されることが分かった。介護ロボット(見守り支援機器)の導入時に構築した Wi-Fi 環境の強みを活かせる後者のシステムを選択し機器の選定を行い、デモ機を試用しながらオペレーション上の適用課題を抽出し導入計画に反映させた。東京都による ICT 活用促進事業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・看護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イヤフォンマイクの衛生面、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はイヤフォンマイクの個人支給、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。

《4. 取り組みの結果》

導入直後から活用が進み、1 か月後のアンケートでは 63%の介護・看護職員が「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」「利用者引に張られる」といった「使いづらさ」もアンケートを通して抽出し、課題ごとに対策を検討し適宜フィードバックしながら解決を進めた。「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、今後もインカムの「活用を継続したい」と回答する職員は導入から半年後には 88%、更にその 1 年後の現在では全ての介護・看護職員から支持が得られ 100%となった。インカム導入前後 1 年間の比較では、介護上の事故の発生率が 55%減少し、3 か月に 1 度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）においても導入直前と導入から 1 年半後を比較において 45%改善した。特に「利用者に対して、『ちょっと待って』を乱用し、長時間待たせていませんか？」の項目は 87.2%の改善がみられ、インカムの活用に伴う「働きやすさ」が事故や不適切ケアの防止につながり、結果として「サービスの質」の向上を導くということが実証できた。なお、インカムシステムの導入以降、常勤の介護職員において離職者ゼロが継続できている。

《5. 考察、まとめ》

個々の職員が連携しながらチームでケアを行う必要のある介護現場では、インカムの活用により職員間のコミュニケーションを密にできることが「働きやすさ」につながり、「働きやすさ」ゆえにまた連携力も高まり加速度的に「サービスの質」が向上するものと考えられる。スムーズな導入を成し得たのは周知な機器導入の計画性によるところが大きい、「働きやすさ」だけでなく「サービスの質」の視点も持ってこれらを実現できたことも成功の要因であると振り返る。

また、「働きやすさ」は職員満足そのものであり職員の定着に直結する。インカムの活用は、まさしく介護の持続可能性に大きく寄与する“介護現場改革”の一つであると言える。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究(実践)発表を行うにあたり、ご本人(ご家族)に口頭にて確認をし、本発表以外では使用しないこと、それにより不利益を被ることはないことを説明し、回答をもって同意を得たこととした。

《7. 参考文献》

「介護施設の ICT 化とロボットの活用で介護はどう変わるか」(2020)、特集記事(公益社団法人東京都福祉保健財団)、<http://www.fukunavi.or.jp> (2021 年 6 月 28 日閲覧)

《8. 提案と発信》

介護の持続可能性は、少ない人員で如何に介護の質を高められるかにかかっています。「働きやすさ」と「サービスの質」を両立するインカムを活用し、介護の未来を切り開きましょう。