

インカム導入による生産性の向上

社会福祉法人 啓仁会
苓龍苑（生活介護、施設入所支援）

課題

- 外線の知らせや職員に連絡を取りたい場合、館内放送を利用しており、利用者から「放送がうるさい。」等の苦情が以前からあっている。
- 現場の朝の申し送りや情報の共有場面において、三密状態になることもある。又、その時間、人手が減り利用者支援にも影響が出る。
- ヒヤリ・ハットや事故発生時等、すぐに応援の職員を呼べなかったり、その場を離れないと他職員に知らせることが出来ない時がある。
- 利用者の入院等や周知事項をその都度、施設長他、各部署（6か所）へ内線にて連絡しており、効率が悪い。

インカム導入

成果

- ①業務の質の向上
 - 館内放送と内線が減り静かで落ち着いた環境になり、利用者様より好評を得ることが出来た。
 - 申し送りなど情報の共有場面では、職員が一同に集まることなく、三密を回避することが出来た。
 - ヒヤリ・ハットや事故発生時、その場で瞬時に連絡ができるようになった為、対応が格段に早くなった。
 - 職員の言葉遣いが丁寧になり、大声で利用者や職員を呼ぶことが無くなった。
- ②量的な効率化
 - 朝ミーティングでのインカム使用により、現場の朝の申し送りを省くことができ、時間の有効活用が図れた。
 - 各部署への連絡が一度で可能になった。
 - 探している職員とすぐに連絡が取れ、時間的効率がアップした。



業務効率化のステップ

- ①職員を呼ぶ際に館内放送を利用していたが、1日何回も放送を入れる為、利用者から「放送がうるさい。」と苦情があった。少しでも館内放送を減らす為、可能な分は内線を活用していたが、職員を探すのに時間を要することも多かった。又、現場の朝の申し送りなど情報を共有する場面では時間と人を要し利用者支援に影響が出る他、三密状態になることもある為、何か効率をよくして三密も回避できる方法はないか模索していた。
- ②①インカム（トランシーバーを苓龍苑に18台、併施設に12台）を導入した。施設長他、現場の職員が主に携帯し、その他の部署は部署内にトランシーバーを置くことで、ほぼ全ての職員が同時に連絡を取り合えるようにした。又、申し送りを減らし三密を回避することも出来た。
- ③利用開始から2週間程経過後、各部署に意見を出してもらった。課題としては「職員により声の大きさにバラつきがあり、音量の調整が必要。」「いきなり内容を話されると誰が話したか分からない。」「調理場内は聞こえにくい。」「トランシーバーが足りない。」等の意見があった。
- ④③の改善方法として、「マイクには音量の調整機能がついている為、話した相手に教え、個々に調整してもらおう。」「話す時は、まず自分の名前を伝える。」「調理場内にトランシーバー用として拡声器を設置した。」「トランシーバーを追加注文した。」等の改善策を取った。

職員の声など

【良かった点】

- 館内放送だけでなく内線を使うことも減ったので、館内が静かになり、環境がとてよくなった。
- 連絡がすぐに出来るので、対応がスピーディになった。（食事量の確認や連絡を取りたい職員にすぐに連絡が取れるようになった。）
- ヒヤリ・ハットの時、その場で皆に連絡できたので、すぐに何人もの職員が駆け付けてくれた。
- これまで夜勤や当直に係る職員のみで行っていた夕方の申し送りを他の職員も聞くことができ、利用者の状況や翌日の病院受診等の把握ができるようになった。また、その日の利用者の現在員数や夜勤者、遅出者、当直者を再確認できる。
- ベランダや隣接する「ふれあい公園」での使用もできる為、館外の職員にも連絡が取れるようになった。
- マイクの音量も個々に調整できるので、声の大小にも対応することが出来る。

【悪かった点】

- 現在のところ、特になし。

【今後の課題・その他】

- 朝のミーティングにインカムを利用しているが、現場にいる職員は業務内容によっては集中して聞くことが出来ず、聞き漏らす場合がある。
- 現場の職員でインカムを使用することに消極的な職員がいる。
- トランシーバーは高額であることや在庫状況、設定業者の状況により納期に日数を要する場合があるので、追加注文の際は早急な対応が難しい場合がある。

