— 導入事例集　CASE 001 —

介護付有料老人ホーム 板橋やすらぎの園・本館　様

～ ICT機器の活用による業務の省力化 ～

<写真：左から>小津（アイホン営業担当）、武藤（アイホン営業担当）、工藤総施設長様、清水施設長代理様

『業務の省力化』と将来を見据えた拡張性

【設備更新のキッカケ】

工藤総施設長　様（以下、総施設長）：
以前使用していたアイホン製機器の経年劣化に伴い、設備更新が必須となりました。既存機能はボタンを押したら（センサーが検知したら）ステーションでコールが鳴るというシンプルなものでしたので、まずは同等レベルの機器で見積もりをお願いしました。併せて今回導入した**『Vi-nurse(ナースコール)+スマホ+見守りセンサー』**のご提案も頂きました。ただし、当初は少々オーバースペックかなと、正直感じていました。しかし業界全体の課題として、介護従事者の人材不足が深刻化している状況で、やはりある程度は設備によって**『業務の省力化』**を進める必要があるのではと考えており、現場の意見を聞きながら検討を進めることにしました。

清水施設長代理　様（以下、施設長代理）　：
工藤総施設長から設備更新の件を伺い、現場目線で率直な希望として伝えさせて頂きました。やはり現場責任者としては、スタッフの**負担軽減**と**介護の質の向上**を考えて、相応のスペックが欲しいと伝えさせて頂きました。

総施設長：
現場の声を汲み取り**『業務の省力化』**を目標に進めることにしました。一時的なコスト増とは捉えず、長期的な視野に立ち、今後の変化を見据えた**拡張性**も考慮したいと考えていました。あくまで**『スタッフが働きやすくなる、ストレスが軽減される』**ことを目的としてシステムの選定を進めることにしました。

最終的には『信頼性とサポート』

【検討段階と決断の経緯】

総施設長：
もちろんアイホン製の機器をそのまま更新するという考えはなく、当然相見積もりも取らせて頂き、冷静な目で機能面や省力化、長期を見据えた拡張性で比較しました。
最終的に**『Vi-nurse+スマホ+見守りセンサー』**を採用した決定打は、やはり機器への**信頼性**ですね。何かあったら直ぐに対応して頂けるというサポート体制も魅力でした。また省力化への可能性や**将来的な拡張性**の面でも期待が持てた点も大きな要因でした。

懸念はありましたが・・・

【管理者目線：導入前の懸念事項】

施設長代理：
決して安い買い物ではないので、優れたシステムの多彩な機能をしっかり使いこなして、**『スタッフの意識を高め、介護の質を向上』**させなければという使命感は現場責任者としてありました。仕事を円滑に進める上で機能に依存するのではなく、どう活用するかを色々と考えていました。

総施設長：
ハイスペックなシステムを導入して、スタッフはついていけるのかな？という懸念はあったのですが、若い世代はまったく抵抗なくスマホやシステムを使いこなせますね。

説明書を読まなくても、どんどん新しい機能を活用しています。更に設備更新の副産物として、若いスタッフがベテランスタッフに使い方を教えることで**コミュニケーションが活性化**しています。今では私たちよりも詳しいですから、当初の心配はすっかり払拭されました。

入居者様の把握と優先順位

【スタッフの抱えていた課題】

2F介護副主任：
夜勤時、4か所同時にコールが鳴って…という状態を何度も経験してきました。夜間はスタッフが手薄になりがちなため、結局、転倒リスクが高い入居者様から優先するため、自分の頭の中で入居者様の状態を正確に把握しておく必要がありました。

介護課係長：
各フロアの隅にあるカウンターのナースコール親機で確認して“回って、コール止めて、また訪室して…”と、廊下を回りっぱなしで、あっという間に一晩過ぎることも多々ありました。また夜間にコールが鳴りっぱなしになると、その音で別の入居者様が目を覚まし、またコールを鳴らしてしまうという**悪循環**が生じてしまうこともありました。

介護主任：
状態が不安定な入居者様については記録できますが、状態が安定している入居者様の中には、表面的な変化が認められなくても体調が優れない可能性もあります。以前はそこのデータを拾うことはできていませんでしたね。

医療課係長：
状態が安定している入居者様を把握することは、私たちにとって非常に重要なことだったりします。特に認知症の入居者様は、スタッフにまったく見当違いな不調を伝えることも少なくなく、正確な体調が把握できません。些細な変化を見逃さずに早期に対処する必要がありますが、現実的にはそれが難しい状況にありました。

スマホを使ったこと無い、怖い！でも・・・

【スタッフ目線：新しいシステムへの不安】

4F介護副主任：
正直、機械があまり得意ではないので、間違えたらどうしようという不安はありました。

介護主任：
「データを消去してしまうのではないか？」という不安はありましたし、他のスタッフからも同様の声があがっていました。

2F介護副主任：
「スマホを使ったことがない」というスタッフもいて、“触るのが怖い”という声もあがっていました。私も機械はあまり得意ではないですが、以前に働いていた施設で同様の連動システムを使用していた経験があったので、便利になるのでは？と期待も抱いていました。

介護課係長：
私自身もガラケーしか使ったことがなかったので、多少の不安はありました。但しスマホを通じて、転倒や急変リスクといった情報をすぐに把握できる様になるので、**介護の質**がアップするという点で期待を感じました。

入居者様と接する機会が増えた！

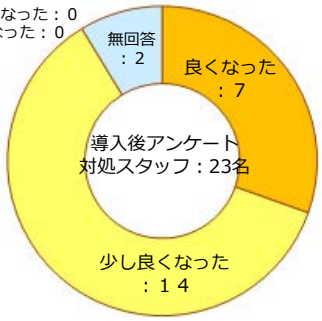
【スタッフ目線：更新した結果】

介護主任：
スマホにデータが表示されるため、訪室の優先順位を正しく判断でき、無駄に走り回る時間が削減できました。また**入居者様とお話をする時間が増えた**ように思います。

右図：納入後アンケート結果

Q. 入居者様との接し方や介護の質は向上しましたか？

A.約91.3%のスタッフが『(少し)良くなった』とご回答



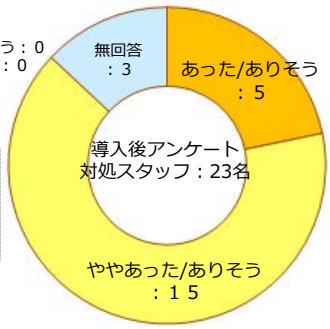
2F介護副主任：
スマホでコールもデータも確認できるため、優先順位をつけながら訪室できるようになり、少し**余裕**ができました。

4F介護副主任：
以前は比較的状態が不安定な入居者様に注視して、安定している入居者様と触れ合う機会を多く持てませんでした。今はスマホで状態変化を確認し、訪室することでコミュニケーションが生まれ、以前は深く関われなかった入居者様との距離も縮まりました。またコミュニケーションが増えれば**信頼**も生まれますから、その点にもメリットを感じています。

右図：納入後アンケート結果

Q. 入居者様にとってメリットがあった(今後ありそう)か？

A.約87.0%のスタッフが『(やや)あった／ありそう』とご回答



介護課係長：
転倒や急変のリスク軽減がされたと実感してます。以前よりセンサーの感度が上がった分、多少の誤報はありますが早くリスク回避できるようになりました。また目では見えない状態変化をデータとして記録してくれるため、観察の質が向上したと思います。当ホームはお看取りも対応しているのですが、状態変化のデータにより、早くご家族にお知らせができるなどの対応も可能になりました。

医療課係長：
全入居者様の昨夜の状態がデータとして一目で把握できるので、ちょっとした変化を見逃さずに、早期に対策を講じることが可能となりました。ただし、データに頼りきるのではなく、自分の目で見て、耳で聞いて、触れて、感じて判断するという、医療の原則をないがしろにせず、決してシステムに甘えてはならないと改めて思っています。

基幹はVi-nurseシステム

【管理者目線：更新後の効果】

総施設長：
導入して半年、真価が問われるのはこれからだとは思います。ただスタッフからも話があがっていたように、個々にメリットを感じてはいるようです。

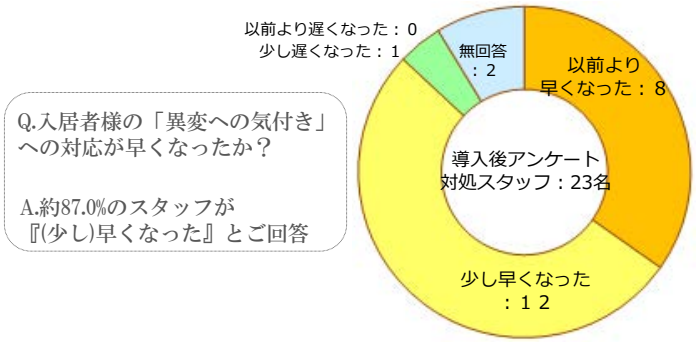
今後はさらに営業面やスタッフ採用、定着率向上にも繋げて、**施設全体の満足度**を高めていければと思います。何にせよ、長期的な視点で変化を見据えた拡張性を考える中で、基幹となるのはこの**ナースコールシステム（Vi-nurse）**なのだろうと思っています。

“情報共有”と“介護の質の向上”

【スタッフ目線：今後の展望】

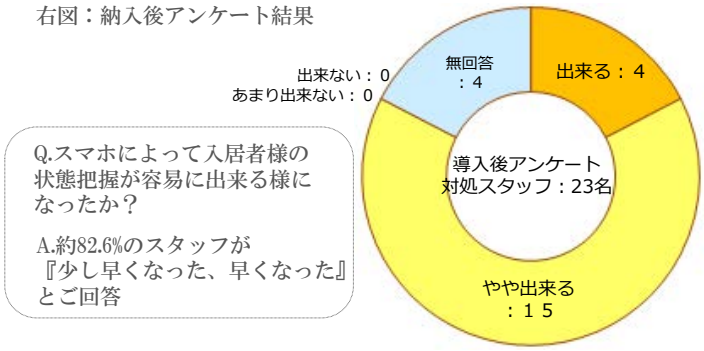
介護主任：
優れたシステムを導入したことにより、介護支援もやりやすくなった一方で、少しデータ中心になってしまうことも確かです。改めてしっかり目視して、人と人とのつながりを忘れないようにしたいと思います。

右図：納入後アンケート結果



2F介護副主任：
情報共有の重要性を改めて実感しています。今回のシステムが導入されたことで、**多職種間で情報共有**できるようになり、連携が取れるようになったため、以前よりも**きめ細やかなケア**ができるようになりました。もっと使いこなせるようになって、さらに他職種間の連携を強化していければと思います。

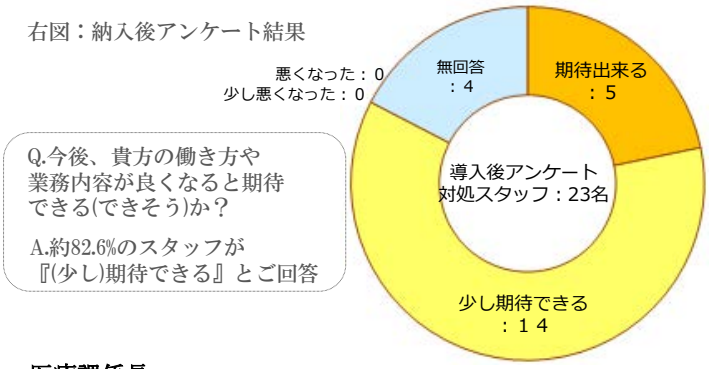
右図：納入後アンケート結果



ケアマネジャー：
これから新たに入ってくるスタッフは今回のシステムで働き始めるので、システムに頼りきりになってしまう懸念があります。システムがエラーを起こしたときに何も出来ないという心配もありますので、私たちが介護の基本をしっかり伝えるべきだと改めて考えております。

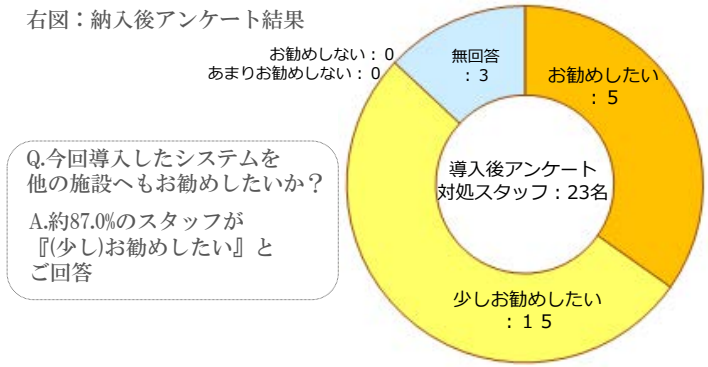
介護課係長：
ロボットが介護を行うことは個人的に抵抗があります。介護はやはり真心を持った人間が行うべきだと。ただし介護の人材が不足している状況ですから、機械やシステムに任せられる部分は任せていけば良いし、上手に使いこなしていくことが重要。スタッフの負担が減った分、より**質の高い介護**に繋げていければと思います。

右図：納入後アンケート結果



医療課係長：
今回のシステムを導入する施設が増えていけば良いと思いますし、そのための公的な補助や制度に期待しています。そして多くの施設が質の良い介護が提供できるようになったら良いですね。

右図：納入後アンケート結果



貴重なお時間の中、現場目線のご意見を頂きありがとうございます。

“データの活用”と“安心の提供”

【現場責任者としての今後の展望】

施設長代理：
まずはシステムや機能をしっかり使いこなしたいですね。以前では把握できなかった入居者様の状態変化を収集されたデータで見られるのですから、これは大きな勉強になっています。入居者様のご家族に対して**データから裏付けられた正確なお話**ができるようになったので、ご家族と信頼を構成する要因のひとつになっています。
今回のシステム導入により訪室機会は増えましたが、悪い意味ではなく、理想的な介護に近づけたのではないかと考えています。入居者様がコールを押す前に問題をスマホで察知して伺えるのは大きいです。このシステムにより、常に寄り添って真心を込めた介護を可能にしていると思います。またスタッフが主体的に動けるようになり、やりがいを感じられているように思います。今後は更に入居者様へ**きめ細かいサービス**を提供し、**ご家族へ安心を提供**することで、他施設と差別化していきたいと考えております。

21年の信頼と、超高齢化社会に向けて・・・

【総施設長としての今後の展望】

総施設長：
板橋区で初めての有料老人ホームとして開設したこの施設も、今年で21年目に入りました。
20年以上に渡り安定した運営を続けてこれたのは、やはり入居してくださる地域の方々のおかげだと思っています。その信頼関係だけは決して崩すことなく運営を続けていければと思っていますし、皆さんが困ったときに手を差し伸べられるホームでありたいと考えています。

超高齢化社会が進み、ホームへの期待は更に高まる中で、人材の確保も必須となります。アイホンさんのご提案の力を借りて、スタッフがより**働きやすく、やりがいを感じられるようなホーム**をこれからも作っていけたらと思います。

～ 今回ご協力頂きましたホームのご紹介 ～

＜ 施設概要 ＞

施設名　：介護付有料老人ホーム板橋やすらぎの園・本館
住所　　：東京都板橋区坂下2-15-11
アクセス：都営三田線「蓮根駅」　徒歩２分
電話　　：03-3592-9330
受付　　：9時～18時　年中無休
担当者　：野久 、 太田
WEB　　：http://yasuraginosono.com/

☆ご入居検討，見学会希望大歓迎 ／ 介護スタッフ募集中☆

【 編集後記 】

今回ご紹介させて頂きました『介護付有料老人ホーム 板橋やすらぎの園』様は、板橋区で最初の有料老人ホームでした。外観にも内装にも、長年に渡り地域と歩んできた歴史が感じられる、そんな施設でした。

歴史ある施設ではありますが、「現場スタッフの視点」と「長期的な経営視点」で最新鋭のシステムをご採用頂きました。ＩＣＴ機器の活用といえば聞こえは良いですが、既存の業務オペレーションから大幅に変わる為、導入にあたりスタッフからの賛同を得られない施設様も多いと思います。その中で『業務の省力化』を目標に掲げ、今回のシステムを導入できた要因は現場スタッフとのコミュニケーションを大事にして意識改革を進めて頂きました、総施設長の工藤様と施設長代理の清水様のご尽力とマネジメント力の賜物だと思います。

弊社が出来ることは些細なことですが、今後もこんな施設が１つでも増えるように介護業界に寄り添って行きたいと思います。

＜ご相談・お問合せ窓口＞
アイホン株式会社　新規事業開発部
電話：03-5684-0583（担当：井上）
Web：　http://www.dearest-partners.jp/
Mail：dearest-partners@aiphone.co.jp