

## 取組み報告(事例紹介)

法人名 : 社会福祉法人太陽とみどりの里  
事業所名: 特別養護老人ホーム尼子苑

## 取組みテーマ

### インカム導入による情報伝達の改善

～現状把握と業務改善による負担軽減を目指して～

## 1. 事業所の概要

法人名 : 社会福祉法人太陽とみどりの里

事業所名: 特別養護老人ホーム尼子苑

所在地 : 安来市

施設種別: 介護老人福祉施設

定員 : 長期 82 名 短期 8 名

職員数 : 61 名

## 2. プロジェクト体制

名称: 特別養護老人ホーム尼子苑生産性向上委員会

メンバー役職名	所属	プロジェクトでの役割
1 施設長	特別養護老人ホーム尼子苑・事務局兼務	総括責任者
2 課長	特別養護老人ホーム尼子苑	現場総括
3 係長（介護）	特別養護老人ホーム尼子苑	現場責任者
4 係長（看護）	特別養護老人ホーム尼子苑	現場責任者
5 主任	特別養護老人ホーム尼子苑	
6 主任	特別養護老人ホーム尼子苑	
7 管理栄養士	特別養護老人ホーム尼子苑	
8 生活相談員	特別養護老人ホーム尼子苑	

生産性向上委員会の設置 : あり

今後の体制 : 今回の PT 体制を生産性向上委員会として継続

### 3.取組みの目的

介護職等の人材を募集しても応募もなく、退職者に対する補充も十分でない中、在職している介護職員等の業務負担がかなり多くなり、さらなる離職に繋がりがねない状況である。そのため、現在の業務負担を軽減し介護職員等の業務改善を推進したいとの考えから、その方法の一つとして介護テクノロジーの導入を図ることを目的に本プロジェクトに取り組むこととした。その中で、業務の「ムリ・ムダ・ムラ」の洗い出しを行い、介護テクノロジー導入の目的を明確にしたうえで、業務改善を図るとともに介護職員等のモチベーションの向上と人材の定着・確保を図ることに繋げるもの。

### 4.目的達成に向けた取組

	取組項目	内 容
1	課題の見える化（ムリ、ムダ、ムラ）	Google フォーム、生産性向上くんによる職員アンケートの実施
2	課題の見える化（情報伝達）	個別業務についての独自アンケートの実施
3	導入目的の共有	アンケート結果等に基づく課題の整理
4	現場での検証（導入前）	インカムデモ機による運用方法等の検証
5	現場での検証（導入後）	実際の業務での運用について検証

#### （1）専門家の伴走支援

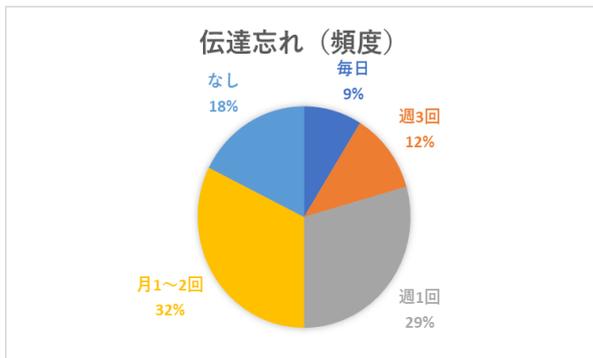
期日（年月日）	実施内容	提案・助言のポイント
令和7年11月4日	<ul style="list-style-type: none"> <li>アンケート結果に基づく「ムリ・ムダ・ムラ」について、問題点の洗い出し</li> <li>理想的な現場、自分にとって良い職場について討議</li> <li>生産性向上に向けた目標の設定について</li> <li>インカム導入について</li> </ul>	管理者側からの視点でなく、職員側から提案が出るような仕組みづくり。 インカム導入を今後介護テクノロジーの導入を進めるうえでのモデル事業とする。
令和7年12月4日	<ul style="list-style-type: none"> <li>取り組みの進捗状況</li> <li>職員の意識改革について</li> <li>生産性向上又は業務改善等、現場からの意見集約や意思表示について</li> <li>インカムの具体的な活用方法の検証について（デモ器使用）</li> </ul>	今までの仕組みの中で凝り固まった考えを変えていく事が必要。自分たちの職場を自分たちで変えるチャンスと捉えるよう、情報発信を行う。インカム導入にあたり多くの職員を

		巻き込んだ取り組みにより様々な意見等の集約に努める。
令和8年1月19日	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2回目以降の取り組み及び進捗状況</li> <li>• インカム導入と職種間連携（介護と看護）</li> <li>• 組織機能の検証について</li> <li>• モデル事業の成果報告について</li> </ul>	職場の雰囲気や業務のやり方が変わる、或いは変わるかもしれない等の期待感を持つ職員が増えてきている。この取り組みが少なからず機能してきていると感じている。さらにインカムの導入により、見える形で職場の環境が変わることが実感できるようになれば、さらに、これまでのルールや慣習も再度検証し新たな取り組みの目標を自分たちで見つけることが重要。
令和8年2月18日	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「期待と現実のズレ」、その捉え方と扱い方について</li> <li>• 「期待と現実のズレ」による課題や問題点を扱う場の検討</li> </ul>	これまでの支援で浮かび上がった課題を感情的な不満や否定的な表現ではなく、構文に変換し可視化することで問題点等を整理しやすくすることを癖にする。そしてその問題点等を扱うところは、新たに設置するのではなく、既存の会議等を再設計し、場やチームで扱うことにより、個人の負担感や孤立感をなくすことが長続きの秘訣。

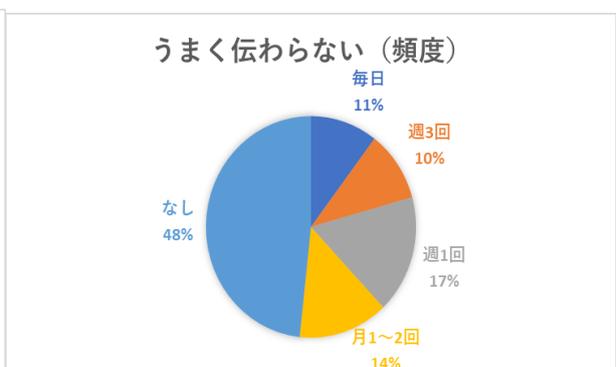
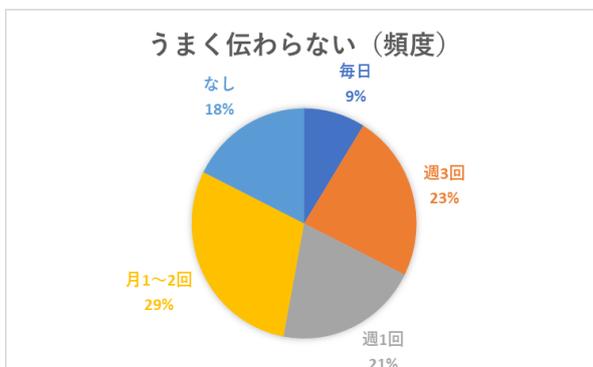
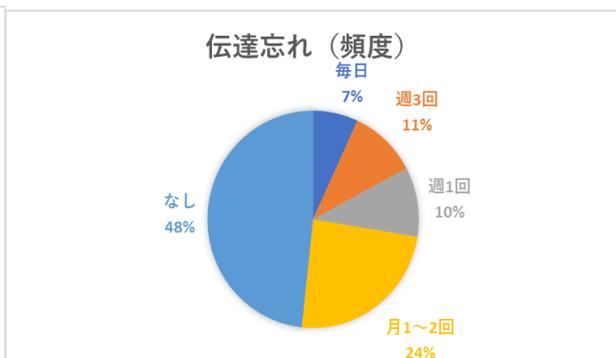
## (2) 事業所の取組

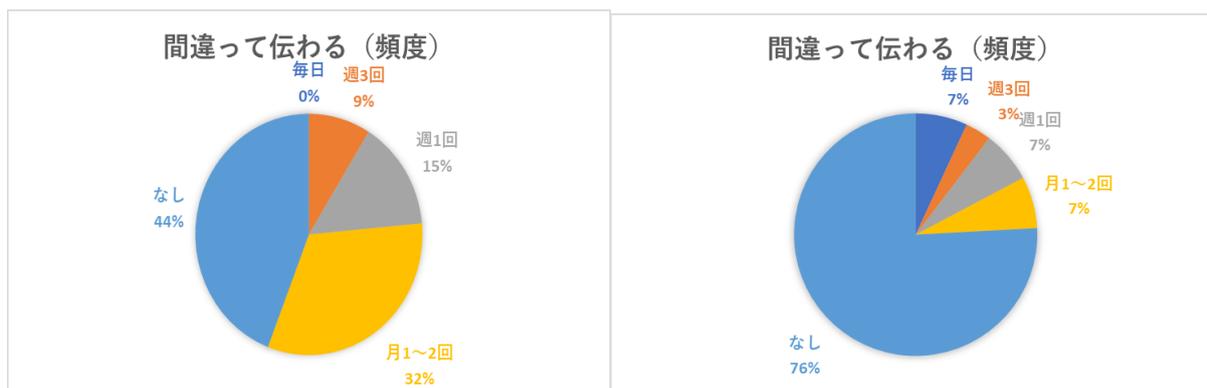
時期（年月日）	取り組んだ内容			
令和7年6月5日	今後の介護テクノロジー導入に向け Wi-Fi 設置			
令和7年12月8日	情報伝達についての現状確認（導入前アンケート）			
令和7年12月19日	インカムデモ機による現場での実証試験開始（インカム導入前後での歩数比較、Wi-Fi 状況の検証、運用方法等）			
令和8年1月29日	インカム本格導入			
令和8年2月19日	情報伝達についての現状確認（導入後アンケート）			
	検証項目	取組み前と後の変化	測定方法	頻度
1	インカム導入前後の日勤帯の勤務中の歩数測定	【定量】 取組（導入）前：平均 12,474 歩 取組（導入）後：平均 11,623 歩 減少数 851 歩(約8%の減) 【定性】 職員を探す負担の軽減	歩数計を使用 前：12月29日～1月21日 後：2月19日～2月23日	期間 中 毎 日
2	インカム導入前後の情報伝達状況	【定量】下記のグラフのとおり 【定性】 タイムリーで正確な情報伝達の改善	導入前後で同じ項目のアンケートを実施。	

### 【導入前】



### 【導入後】

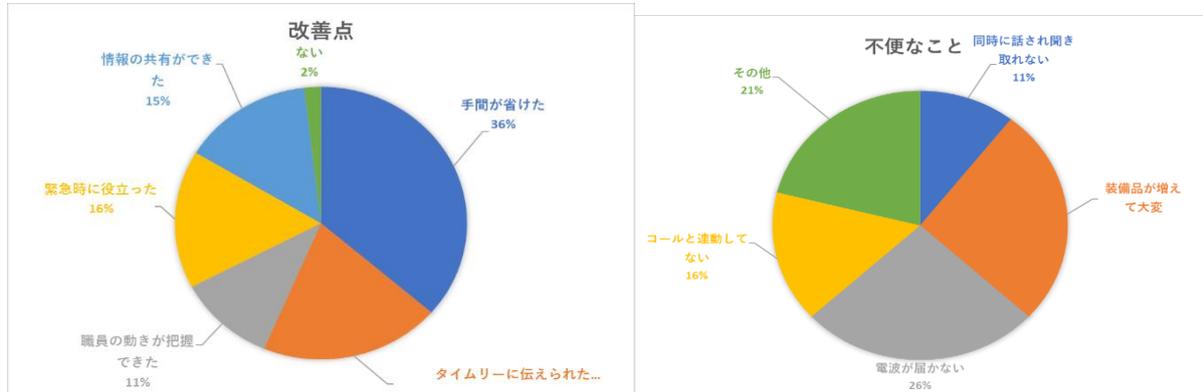




## 5.効果検証

	業務改善した項目	取組み前の状況 (Before)	取組み後の変化 (After)
1	確実な情報伝達	勤務者への連絡が口頭での引継やホワイトボード・連絡ノートで行っていたため、連絡事項が不徹底となることが多々あった。	<p>【改善点】</p> <p>インカム導入により、リアルタイムで一斉に連絡ができ、全員に連絡事項が伝わるため、手間が省け、伝える側と受ける側のストレスが軽減された。また、緊急時に役立った。(ホワイトボード・連絡ノートも併用)</p> <p>【不便なこと】</p> <p>装備品が増えて大変。電波の届かない場所がある。コールと連動していない。同時に話されると聞き取れない。等</p>
2	職員の呼び出し (人探し)	当苑の居室は廊下を挟んで左右に設置されているが、廊下は直線で100mあり、勤務中の職員を探すことが大変。	職員の動きが把握でき、インカムでの呼び出しにより、職員を探す手間がなくなった。
3	生産性向上の取り組み	生産性向上委員会という組織はあるが機能しているとは言い難かった。	モデル事業を取り組むにあたって、これまでの凝り固まった考えを変えなくては事が前には進まないことを痛感した。問題点や課題の把握や整理の方法は学ぶことはできたが、組織全体への浸透はできていない。
4	現場での検証 (導入後)	計画していた運用方法等について機能しているか検証する。	導入して間もないため、実施できていない。

5	職員のモチベーションの向上	職場に変化がなく低かった。	インカムの導入や意見集約をとおして少しではあるが高くなったと感じている。
---	---------------	---------------	--------------------------------------



## 6. 継続課題

	テーマ	内容
1	インカムを使いこなす	インカムに早く慣れる（話してみる・返事をする等）。面倒がらない。装着する癖をつける。
2	生産性向上の取り組み	継続的に実施。介護テクノロジー導入等へ繋げる。
3	「期待と現実のズレ」による課題や問題点を扱う場の検討（職員の意識改革）	新たに検討会等を設置するのではなく、現存する会議・研修や引継の場等の内容を再検討し、「課題や問題点を扱う場」を再構築する。
4	OJTの仕組みづくり	新たなリーダーの育成とプログラム開発。
5	職種間の連携体制	入所者に対する職種間での認識やおもいのズレの解消。
6	Wi-Fiの通信状況	一部の部屋での通信状況が悪い。

## 7.モデル事業所の感想

今回の事業の目的であった、「業務負担の軽減により、介護職員等の業務改善を推進し、その方法の一つとして介護テクノロジーの導入を図ること」については、現状の把握（ムリ・ムダ・ムラ）を行い、そのうえでまずはインカムの導入につなげることが出来ました。ただし、まだ慣れていない職員も多く、その効果については検証途中であり、試行錯誤の状態です。

当苑は、アナログ的な昔ながらのやり方で介護業務全般を行っています。介護人材も減少する中、職員も不満や意見等はあるながら、それを伝え改善する仕組みもなく、どうしたらいいのかわからず諦めていた現状があったと思います。そうした状況をなんとか変えていきたいとの考えから、このモデル事業に取り組みました。

また、今回のインカムの導入が、現状把握で浮かびあがった、当苑が抱える多くの課題や問題点等を全て補えるものではなく、これからも生産性向上に向けて取り組みを継続し、改善していかなければならないと感じています。

しかし、今回のモデル事業に取り組むことで、全職員が自分たちの意見や考えで、職場を変えていくことが出来るということに気づききっかけになったと思います。こうした積み重ねにより、職員にとってのやりがいや自信につながり、さらには、介護業務に余裕が生まれケアの質へも良い影響を与えてくれることに期待しています。

最後になりましたが、ご支援いただいたすべての皆様に感謝を申し上げ結びとさせていただきます。

## 8. 専門家のコメント

本伴走支援では、厚生労働省が示す伴走支援者向けマニュアルを基盤とし、その趣旨を踏まえながら支援を進めてきた。ただし、マニュアルに示された工程や施策を形式的に実行することを目的とするのではなく、その背後にある「組織が自ら課題を扱い、改善を継続できる状態を整える」という本質に焦点を当てた点が、本支援の特徴である。

インカム導入は、情報伝達の即時性向上や移動時間の削減など、現場にとって実感しやすい成果をもたらした。しかし、本支援で重視したのは ICT 活用そのものではない。職員アンケートに寄せられた声を「期待と現実のズレ」として構造的に整理し、どの機能が弱まり、どの場で扱うべきかを共に検討したことに意義がある。課題を個人の問題に帰属させるのではなく、組織機能の観点から捉え直す視点が共有されたことは大きな前進であった。

特に今回こだわったのは、「機能を補強するなら、同時に三つの“やめること”を決める」という原則である。第一に、個人の我慢で吸収することをやめること。ズレを抱え込むのではなく、場で扱う前提へ転換した。第二に、その場しのぎで調整することをやめること。応急対応で終わらせず、再発を前提に設計する姿勢を共有した。第三に、新しい担当や仕事を増やすことをやめること。誰かに背負わせるのではなく、人に紐づけず、既存の場とチームに機能を持たせ、時間を再設計する方向を助言した。

伴走支援としては一区切りとなるが、今後「増やさずに強くする」という文化が根づけば、組織は強くなると信じている。

【社会福祉法人伯医会 常務理事 中村 高志】

