

インカム導入における情報共有の効率化

～アンケート調査から考察する今後の活用方法～

セコムフォート多摩（株）

コンフォートロイヤルライフ多摩

フロント 佐藤 史江

青木 智絵

コンフォートロイヤルライフ多摩概要

ロイヤルライフ多摩外観

▶ 入居者数

103戸 126名 (2021年9月4日現在)

▶ 延床面積

16523m²

▶ 一日の職員数

平均54名

▶ 情報共有の方法

PHS電話44台 固定電話48台



PHS・固定電話の問題点

- ✓ 一対一の情報伝達
- ✓ お互いの電話番号を把握する必要がある
- ✓ PHSの不安定な電波状況の理解

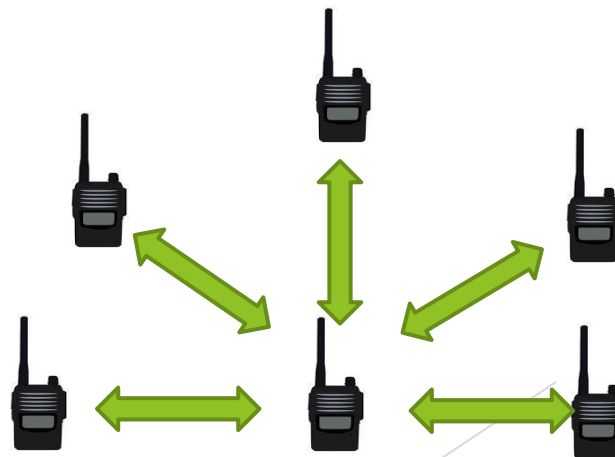
→一斉に情報発信できるインカム導入の検討開始

館内の情報共有の在り方の改善を目的として、インカム導入の検討を開始する

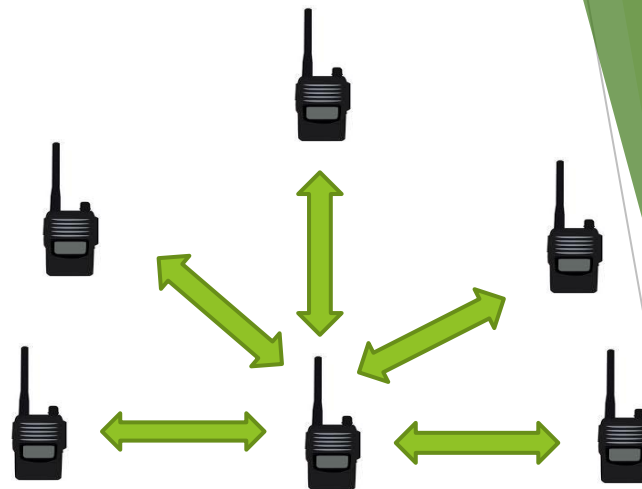
PHS：一対一のみ



インカム：一斉に情報発信が可能



インカムを利用するメリット



- ご入居者様のご家族来館時の連絡が一回で済む
- ご入居者外出時にインカムで周知する事で、訪問予定職員が調整を図ることが可能となる

インカム導入開始

事務所内にて使用開始
(2020年6月～)

看護・介護含めた
スタッフにて使用
(2020年7月初め～)

本格的に業務内
使用開始18台
(2020年8月～)

23台使用
(2021年10月現在)

スタッフアンケート調査の実施

インカムの運用開始から1年が経過したところで、導入経過を振り返り、運用課題の整理を目的とした職員アンケート調査を実施

▶ インカムアンケート調査（2021年3月実施）

Q1. インカムの利用状況は？

Q2. インカムを使用して仕事にし易くなりましたか？

Q3. 今後も継続して使用したいですか？

Q4. 改善が望まれる点、その他の意見

63%のスタッフが『継続して使用したい』と回答

日常生活におけるインカム使用のメリット

〇〇様、お見かけした方いらっしゃいますか？

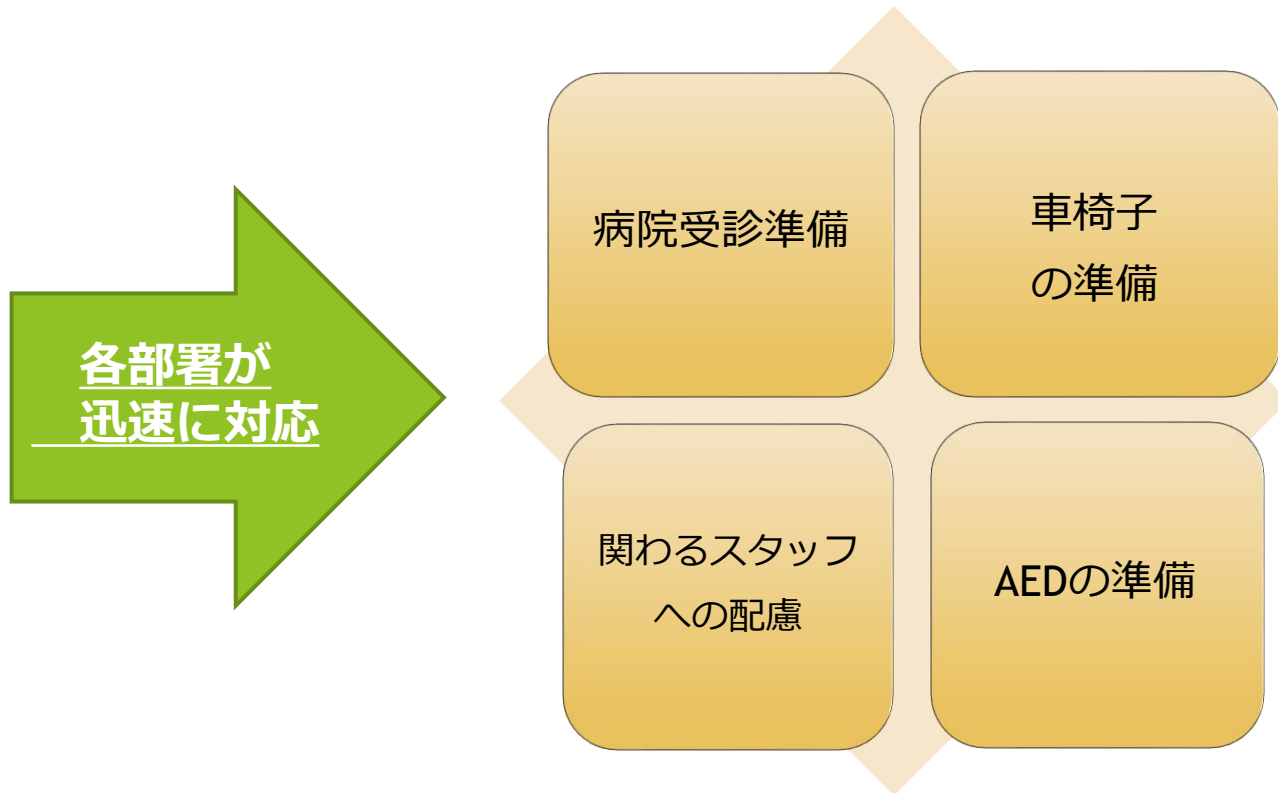


〇〇様、美容室でお見かけしました！

一つの問いかけで、他インカム使用者全員で確認可能

緊急時のインカム使用のメリット

- ▶ 急に体調を崩されたご入居者の対応



- ✓ 同じ館内で情報共有・最新情報を入手することが可能

インカム使用のデメリット

- ▶ **イヤホンを耳につけっぱなしで耳が痛い・耳元の大きな声**

→耳に悪い影響があるのではないかと・・・

- ▶ **インカムの会話が気になる**

→目の前のご入居者の対応がおろそかになるのではないかと・・・

▶ 耳への影響に対する解決策として

- ✓ 個人持ちイヤホンに変更
 - 6種類の中から自分に合ったイヤホンを選び個人使用とする
- ✓ インカムを長年使用している施設へ質問
 - 特に大きな問題なく使用継続している旨を確認
- ✓ 声のボリュームを個人別に調整
 - 使用時に声の大きさが気になる場合はその都度、呼びかける

▶ インカムの会話による、ご入居者様対応の解決策として

✓ ルールの作成『目の前のご入居者様が第一』

インカムを外している間に情報が入り、返答がない場合

→対応中・取れない状況にあると認識

インカム使用時ルール

2021/5/1

- ① 目の前のご入居者が優先順位1番です。必要時はインカムを耳から外して対応して下さい。
- ② 呼びかける際には「△△です。□□部署の○○さん、聞こえますか？(取れますか?)」と自分の名前と相手の部署名、名前を必ず伝えて下さい。
- ③ 呼びかけた際に相手が出ない場合は別の対応中です。時間を空けてから再度呼びかけるか同部署の別の人をコールする等して下さい。
- ④ リビングさんは休日1人の出勤です。応答がない時には別対応中である事をご理解下さい。
- ⑤ インカムセットを外す（イヤホンを外す）際は「○○1 c hから離れます」戻ったら「○○1 c h戻りました」と伝えて下さい。
(上記についての「了解しました」は不要とします)
- ⑥ グループを指定することも可（「リビングさん聞こえますか」「生活相聞こえますか」等）
- ⑦ 全員に呼びかけるときは「皆さんへ」と
(例：「皆さんへ。○○様の所在を探しています。お見かけしたら××へ連絡ください」
「皆さんへ。○○様から～～のご要望がありました。対応できる方いらっしゃいますか」等)
- ⑧ インカムを持つ場合には最初にイヤホンをお渡ししますので、フロント佐藤・青木に声を掛けて下さい
- ⑨ 使用開始時間を本館9：00～17：30 介護館9：30～17：30を基本とします。(ただし、本館送り業務9：00～9：30行っています。緊急時は17：30以降も使用する場合もあります。(日勤))
- ⑩ 音量については基本7～8で設定して下さい。イヤホンによっては聞こえづらい場合があります。その際はご自分で調節して下さい。
声大きい、小さいについては都度、インカムでお伝え下さい。(フロント佐藤が青木に伝えて頂いても良いです。)
- ⑪ 金品に関わる内容はインカムを使用せずPhsをお願いします。(銀行の件等)

コロナ禍のインカム活用法

熱発者の対応として

- 居室入室時の注意喚起
- 受診の準備
- 感染症対応の食器の準備
- 担当スタッフへの依頼（接触者を制限する為）

コロナ禍のインカム活用法

ワクチン接種時の対応として

- ・接種会場との連絡ツールとして

→インカムの台数を増やして対応

ご入居者を『密』な状態で、お待たせせずに接種する事が可能に！

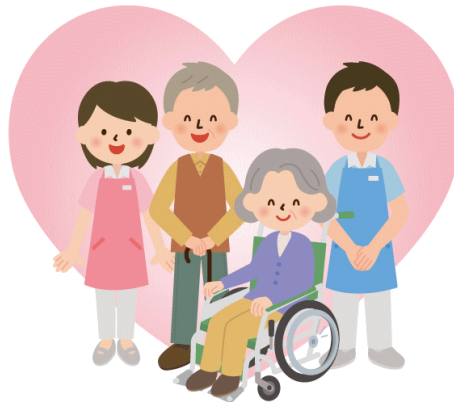
導入時に気づけなかったメリット

介護・看護の現場からの協力依頼に対して、

他部署を含めたスタッフが、声を掛け合ってサポートにあたっている

インカムを用いた情報を様々な部署と共有することで、

社内協力体制が高まっている



導入時に気づかなかったメリット

「おはようございます」「お疲れ様でした」「宜しくお願いします」などの

インカムによる声かけは、一緒に働いている仲間を再認識し、

お互いに思いやる気持ちが育まれている



今後の課題

情報共有ツールのみではなく、

良いチームワークを維持する為の『コミュニケーションツール』として

スタッフに浸透していくことを課題とする



ご清聴ありがとうございました。