LINE WORKS

医療・福祉・介護

社会福祉法人 善光会

耳と手を塞がない骨伝導式ヘッドホンとグループ通話機能でワイヤレスインカムを実現。入居者と接する時間が増え、介護サービスの向上につながりました。

サンタフェ総合研究所　佐藤 拡史さん
副施設長　導入推進者　谷口 尚洋さん
ユニットリーダー　現場 ユーザー　宇野 貴弘さん

ZENKOUKAI
social welfare corporation

目的・効果
従業員間の連絡｜スマートフォン活用
導入のしやすさ

主な活用機能
グループ　トーク

特別養護老人ホームや障害者支援施設を運営する社会福祉法人 善光会は、職員どうしの連絡手段にLINE WORKSの無料グループ通話を活用。骨伝導式ワイヤレスヘッドホンとスマホをBluetooth接続することで、両手が塞がった状況でも一斉に情報共有ができる環境を整備しました。介護サービスの質の向上に取り組む同法人が、どのようにLINE WORKSを運用しているのかお話しいただきました。

業務のデジタル化によりサービス品質向上を目指す

社会福祉法人 善光会は、特別養護老人ホームや障害者支援施設の運営を中心に福祉事業を手掛けています。2017年には社会福祉法人として初めて研究開発・シンクタンク機能を有した研究所「サンタフェ総合研究所」を設立。介護ロボットや健康管理システムの開発に取り組むなど、先進的なICT技術の運用や実証にも注力しています。

「当法人は、足腰の負荷を軽減する装着型パワースーツ『HAL』を日本で最初に導入するなど、テクノロジー活用を積極的に推し進めています。現在は、お客様（ご利用者）の見守りを補助するセンサーや、下腹部に装着することで排泄を予知するIoTデバイスなどを活用するなど、介護業界においてICT活用の先導者になることを目指しています」（谷口さん）

高齢者をしっかり見守りながら、職員間のスムーズな情報共有を実現するには

以前の善光会では、介護業務中に行われる職員どうしの連絡にPHSを使っていました。しかし、介護職員は高齢者に対する介助など常に両手を使う機会が多く、PHSでの通話は介助を妨げる可能性があるというデメリットがありました。また、1回の通話で1人にしか連絡ができないため、同じ情報の共有に時間がかかることも課題だったといいます。

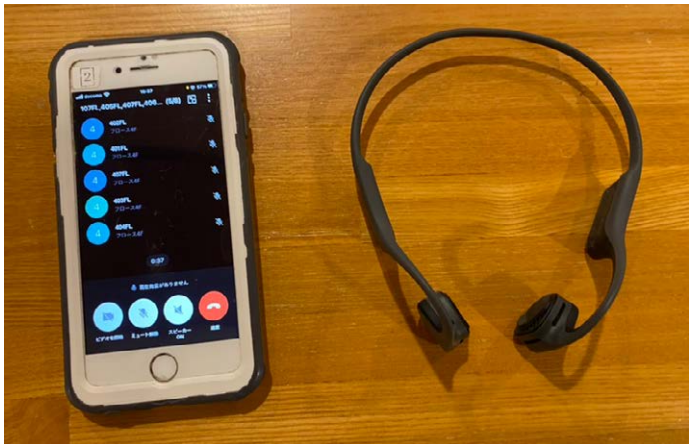
これらの課題を解決するため、善光会はさまざまなデバイスやソフトウェアの利用を検討していました。

「当初はトランシーバーの利用を考えました。しかし、私たちはお客様（ご利用者）の声や周りの音に常に気を配る必要があるので、耳を塞ぐタイプは利用できません。そこで、マラソン選手が使っていた骨伝導式ヘッドホンのインカムを試したところ、耳を塞ぐことなく連絡が可能

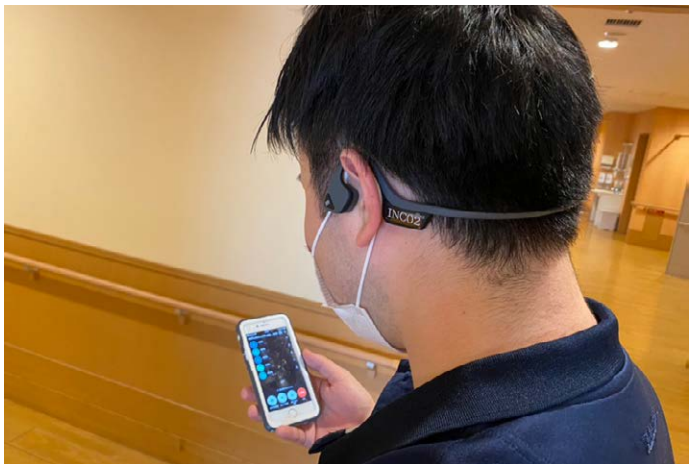
で、これを活かした通信手段を探すことになりました。骨伝導式ヘッドホンは、職員の持つ連絡用のスマホとBluetooth接続が可能なので、スマホにインストールできる電話アプリの導入を検討。また、スタッフどうしの連絡は常に必要なので、常時通話接続しても追加料金のかからないものが必要でした。しかし、アプリによってはWi-Fi環境下でBluetooth接続が不可能など、機能面で課題が残るものが大半でした。そんな中、LINE WORKSは私たちが求める条件をすべて満たしていたのです」（谷口さん）

LINE WORKS導入の決め手となったのには、老若男女すべての職員がLINEを利用していたことでした。誰でも操作が簡単なアプリであることは選定上の必須条件だったため、スムーズに導入が進みました。

「LINE WORKSは他のインカムアプリと比べても音質がよく、会話のタイムラグもほとんどありません。業務中はグループ通話をつなぎっぱなしにして、必要な会話がある際は耳元のインカムのスイッチに触れるだけでミュートがオンオフでき、ハンズフリーで簡単に全職員へ連絡できる仕組みです。LINE WORKSの通話機能はバックグラウンドでも動作可能なので、スマホで他のアプリを利用している最中に連絡を受けられることも大きな利点でした」（谷口さん）



ヘッドセットとスマートフォンは各フロアにセットを用意しておき、
出勤してきた職員に渡している



骨伝導式ヘッドホンとスマホをBluetooth接続し常時グループ通話をつないだ状態に。
ミュートのオンオフはヘッドホンに触れるだけで切り替え可能

スモールスタートで実証しつつ課題をクリアに

LINE WORKSを利用するにあたり、まずは谷口さんが担当する施設のワンフロアから導入を始め、スモールスタートで使用感を実証していきました。

「実際に運用を始めると、いくつかの課題が見えてきました。例えば、当初施設内では連絡用のスマホをWi-Fiのみで接続していましたが、施設内は広いため、移動中アクセスポイントが切り替わる際に通話が途切れてしまう事象が出てきました。そこで、スマホに別途SIMを入れてセルラーによる通信を併用することで、切れ目なく通話状態が保てるようになりました」（谷口さん）

ワンフロアごとに連絡用のグループを作成。スマホとヘッドホンを各フロア専用にすることで、日によって担当職員が変わってもグループを作り直す必要がない

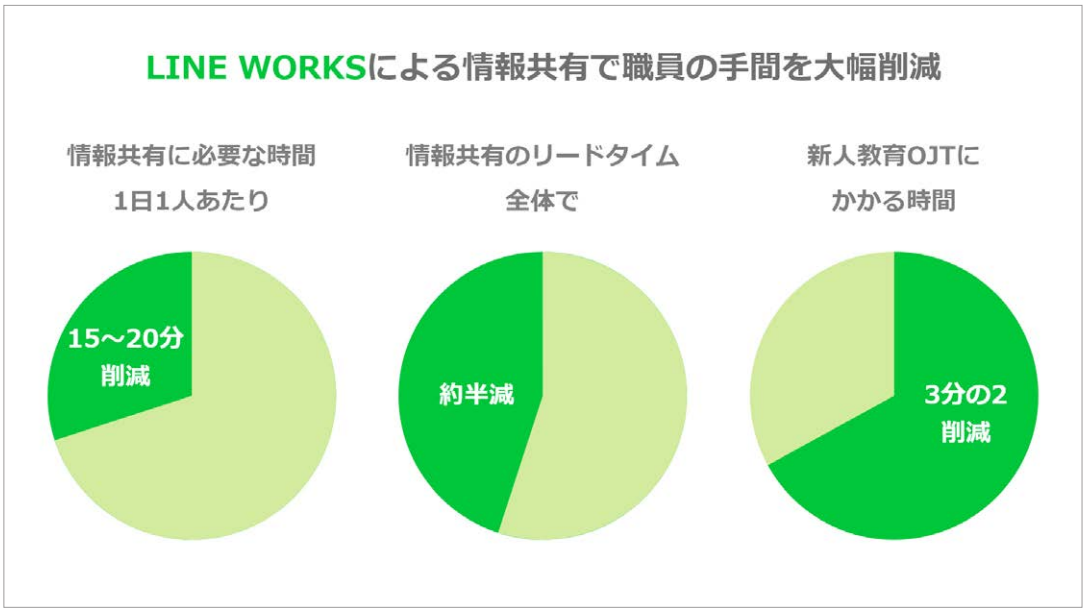
高齢者に寄り添う時間が増えることでサービスの質が高まる

実際にLINE WORKSを導入したところ、これまでに比べ圧倒的に職員間の連絡がスムーズになり、情報共有に必要な時間が職員1人あたり1日15～20分は削減できました。情報共有における個人の手間が削減できるということは、他職員の手間を削減することにもつながり、以前に比べ、情報共有のリードタイムが全体で1/2～2/3程度、新人教育に要するOJTの時間も約2/3程、削減できたことになります。

「現場職員として特に効果を実感できたのは、無駄な手間を削減できたという点です。PHSで他の職員に介護の応援をお願いする際は、手の空いている職員に当たるまで繰り返しかけ直して探し出す必要がありました。LINE WORKSであれば一斉に連絡ができ、レスポンスもすぐ返ってくるので、お客様（ご利用者）を待たせることなくスピーディな対応が可能になります」（宇野さん）

「職員のコミュニケーションが向上したのみならず、手間の削減で空いた時間に他の業務を進められることが大きなメリットです。時間を有効に使うことで、サービスの質を向上することが最も大事なことだと考えています」（谷口さん）

「LINE WORKSをはじめとしたICT機器の活用で、当法人の職員は時間にゆとりをもって業務に取り組めていると感じています。お客様（ご利用



者）のペースに合わせ、寄り添う介護を実現するための時間を確保できていることは、当法人の大きな強みになると思います」（佐藤さん）

施設外部での連絡にも利用することも視野に検討中

今後は、高齢者のご家族との連絡や、チャットBotによる社内問い合わせ対応にもLINE WORKSの活用を検討されています。

「職員からご家族様へ連絡をする際に電話を使っていますが、『緊急連絡』を想起させ不安に感じさせてしまうという懸念がありました。その点、LINE WORKSであれば、トークや写真を送ってフランクに連絡が可能なので、お互い良い気分でご家族様に生活の様子を伝えられるようになります」（宇野さん）

「LINE WORKSには問い合わせに自動返信するチャットBot機能があります。当会は約500名の職員がいるため社内の問い合わせ対応も多く、これをチャットBotに置き換えることで、すべての職員が本来業務に専念できる環境作りを検討しています」（佐藤さん）

※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2021年5月当時のものです。

提供元

LINE WORKS株式会社
line-works.com

LINE WORKS

販売パートナー