

2018年5月8日

各 位

プラウドライフ株式会社

**介護現場における“環境改革”  
業務負担低減と品質の向上を目指して 14 拠点にインカム導入完了**

ソニー・ライフケアグループの一員(※)である プラウドライフ株式会社(本社:神奈川県横浜市、代表取締役社長 藪田 宏)は、介護現場の業務負担低減および情報伝達時におけるスタッフのストレス解消、ならびにサービス品質の向上を目的として、「はなことば」ブランドで運営する介護付有料老人ホーム等 14 拠点へインカム導入を完了いたしました。

介護関連職種の有効求職倍率は 4.22 倍(2017 年 12 月、厚生労働省「職業安定業務統計」より。)となっており、人材確保において大変厳しい経営環境が続いています。当社では、さらなるサービス品質の向上には、現場で働いてくれる人材の定着および採用の強化等が重要であることから、介護現場の“環境改革”に取り組んでいます。

当社における介護現場のコミュニケーションは、従来、フロア間や多職種のスタッフ間で、都度、複数回のやり取りが発生していましたが、インカム導入によって即時かつ一斉に情報の伝達・確認が行えるようになり、スタッフ間のシームレスなコミュニケーション環境が実現しました。また、業務効率化に加えて、スタッフ間のコミュニケーション等が活性化したことにより、フロアや職種を跨いだ“業務の見える化”が実現し、スタッフ同士の臨機応変なサポート等が可能になり、ホーム全体での業務最適化等も進みつつあります。

さらには、お客様が外出・通院される際の同行や、お客様のフロア間移動時のサポート等のサービスが、より一層積極的に提供されるようになる等、新たな視点でのサービスアプローチが現場レベルで生まれる変化も出てきました。今後は、スタッフ個々のモチベーションアップや結束力の向上といったレベルで効果が実感されることも期待しています。

**<インカム導入後 スタッフの声>**

- ・スタッフを探さなくてもすぐにコンタクトを取れるようになり、「繋がらない」不安・ストレスが無くなった。
- ・応援要請がスムーズになり、お客様をお待たせする時間が短縮され、お客様とのやり取りの時間が増えた。
- ・お客様やご家族からの質問などに、その場で担当者と連絡を取って対応できるようになった。
- ・訪問診療の時など、ドクターからの質問や確認に対して、専門職と連携して迅速に対応できるようになった。
- ・違うフロアのスタッフとも、コミュニケーションが活発になり、以前よりも仕事がしやすくなった。

引き続き、「はなことば」他拠点への導入検討を進めると共に、職場環境及び運営品質の向上に努めて参ります。

※ 2017 年 7 月、ソニーライフケア株式会社の完全子会社となる。同 8 月、プラウドライフ株式会社に商号を変更する。

以上



---

【お問い合わせ先】プラウドライフ株式会社

電話番号: (045) 548-3228[平日 9時-18時]

担当: 管理部[広報担当] 宇羽野(うばの)

Web サイト: <https://www.hanakotoba.co.jp/>