

# 株式会社ニチケアパレス様

ナースコールと内線通話のPHSをスマートフォンへ刷新  
全館無線LANも整備し、業務効率向上と  
さらなる介護サービス向上を目指す



株式会社ニチケアパレスは、首都圏と関西を中心に居住系の介護サービス事業（約100施設）を展開しています。新介護支援システム導入などICT化を積極的に推進する同社は今回、首都圏を中心に展開する介護付有料老人ホーム「ニチイホーム」の約30拠点において、OKIのPBXと「Com@WILLソフトフォンスマート」アプリ、無線LANアクセスポイントを導入。全館無線LANの整備とともに、アイホン社のナースコールシステムとも連携し、ナースコール対応と内線通話用のPHSをスマートフォンへ刷新することで、睡眠センサーの導入に繋がり、業務効率化を実現しました。また、将来的に介護記録を現場で直接入力できるシステムを導入し、さらなる業務効率の向上を目指しております。

## 課題

- ▶ 電話およびナースコール設備が経年劣化し、リプレースの必要性が高まった
- ▶ 全社的なICT化推進、新介護支援システム導入による、介護記録などの現場改善検討を開始
- ▶ 慢性的な人手不足を補い、業務効率向上と介護サービス品質向上を実現したい

## 成果

- ▶ OKI×アイホンの連携により、スマートフォン1台で内線、ナースコールとドアホンの対応、介護記録の入力が将来可能に
- ▶ OKI推奨機器でランニングコストのかからない全館無線LANを実現
- ▶ ICT導入による業務効率化で「働きやすい職場」を実現、採用面も強化

やさしさを、私たちの強さにしたい。



## 株式会社ニチケアパレス

本社所在地:

東京都千代田区神田駿河台4-6  
御茶ノ水ソラシティ(総合受付18階)

設立:

1964(昭和39)年6月

従業員数:

3,061名

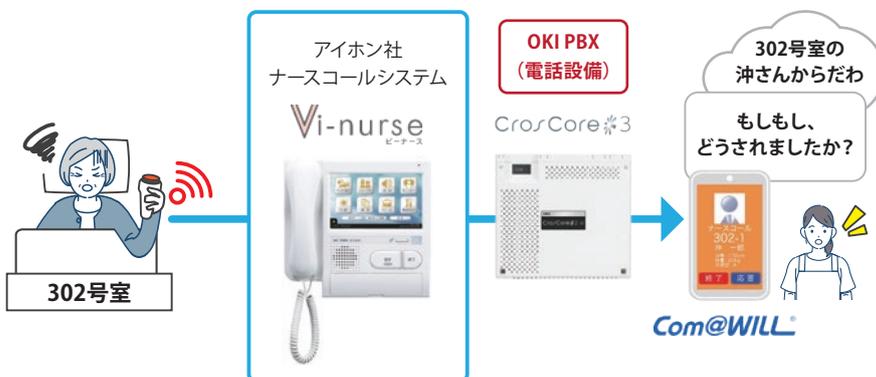
<http://www.nichii-carepalace.co.jp/>

## 導入ソリューション

Com@WILLソフトフォンスマート

スマートフォン (iOS/Android™) にナースコール連携用アプリケーションをインストールすることにより、ハンディナース端末として利用することができます。

※Com@WILLソフトフォンスマートのご利用にはOKI製のPBXまたはビジネスホンの導入が必要です。



## 課題・背景

### 新介護支援システム導入を機に、 PHSと電話のスマートフォンへの一元化を検討

同社がシステム刷新を検討したのは5年ほど前に遡ります。当時の経緯について、株式会社ニチケアパレス 事業推進部 施設課 プランニングマネージャーの山崎さゆり氏は、次のように話します。「スタッフが24時間常駐する介護付有料老人ホームのニチホームは現在、首都圏を中心に約80施設ほど稼働しています。施設の中には、開設から10～15年以上が経過し、電話やナースコール設備も経年劣化して、大きな障害が発生する拠点も出てきたため、リプレイスを検討していました。ちょうどその時期、社内のICT化推進の取り組みとしてセンサーシステムの導入や基幹システムを新たな介護支援システムに刷新するプロジェクトもスタートしていましたので、まずは新規開設施設を対象として、ハンディナース機器も含めた現場業務のICT化を検討することになりました。その目的は大きく2つ。1つはICT化を推進することで慢性的な人手不足を補い、業務効率化および介護サービスの質の維持向上を目指すということ。もう1つは採用面での効果を狙いました」。

そこで検討されたのが、内線通話およびナースコール対応用のPHSをスマートフォンに移行することでした。スマートフォンの追加導入ではなくPHSからの置き換えを選択した理由について、同社で設備管理を担当する事業推進部 施設課の荒井友宏氏は「従来、介護記録は現場で紙のメモに手書きし、あとからPCで基幹システムに入力しており、現場からは非効率との声が挙がっていました。新たに導入する介護支援システムはスマートフォンアプリから直接記録を入力することが可能なため、各職員へのスマートフォン配布を決めました。しかし、内線通話やナースコール対応用のPHSと記録用のスマートフォンの2台持ちとなるとわずらわしいとの声が挙がる懸念があり、思い切って、スマートフォンのみのワンデバイス化に踏み切りました」と語ります。



株式会社ニチケアパレス  
事業推進部 施設課  
プランニングマネージャー

山崎 さゆり氏

## 導入のポイント

### OKIのPBXとアプリ、アイホン連携ならiOSにも対応 実績ある「アイホン×OKI」連携の安心感が決め手に

電話設備に必要なPBX、スマートフォン音声アプリ、連携するナースコールシステムにはさまざまな選択肢がある中で、今回、OKIとアイホンの機器を選定した理由について、荒井氏は次のように語ります。「実は当初は、他社製品を用いた構成で導入していました。新介護支援システムと連携するアプリデバイスはiOSのみなのですが、そもそもiOSと連携できるPBXとハンディナース機器の選択肢が少ないのです。今回のリプレイスのタイミングで、アイホンのナースコールシステムとOKIのPBX、『Com@WILLソフトフォンスマート』アプリの連携構成ならiOSに対応できる、とOKIから

提案いただき、他社ではできない固定電話とスマートフォンの同時着信が実現するのであれば、ぜひお願いしたいと思いました。当社ではこれまで新規拠点でアイホンのナースコールシステムやOKIのPHSの導入実績があり、OKIとアイホン両社の連携力も把握していました。その実績と安心感が決め手となりました」。

## 全館無線LANを実現する無線LANアクセスポイントはランニングコストがかからないことが決め手に

同社はスマートフォンの利用に欠かせない全館無線LANについても、OKIが推奨する無線LANアクセスポイントを採用。この理由について荒井氏は「複数社から提案を受けましたが、アクセスポイント1台ごとに毎年ライセンス料が発生するものの中にはありました。その点、OKI推奨の機器はランニングコストがかからない点が魅力でした。全館無線LANの実現には1拠点当たり約20台、多い施設では50～60台のアクセスポイントの設置が必要なため、コスト削減効果は非常に大きなものがありました」。

さらに今回、同社は施設玄関のドアホン着信時の呼出も、固定電話とスマートフォンでいつでも、どちらでも対応できる機能を実現しています。その理由を荒井氏は「従来、夜間などのご家族訪問時に速やかに対応できるよう、ドアホンの着信は固定電話機とPHSで対応していました。この機能は、スマートフォンでも実現したかったのです」と語ります。

## 成果・今後

### 段階的導入で現場の混乱を抑制 ナースコールの同時呼出しで職員の不満が解消

同社は今回、OKIとアイホンの連携構成を約30拠点に導入しました。導入に際し苦労した点について、荒井氏は次のように語ります。「大きく3点あります。1点目は、各拠点の設備状況のリスト化。これまでは各拠点でさまざまなメーカーのナースコールや電話設備が導入されていました。刷新にあたり、構成および設置からの経年数なども棚卸して、まとめ直しました。2点目は現場の日常業務を妨げないよう、既存システムの停止時間に配慮が必要であったこと。3点目は、PHSからスマートフォンへの移行について各職員に取り扱いの説明をする時間が十分に取れず、定着に時間を要した施設もあったことです。一方、先にスマートフォンを導入し、ある程度慣れてから介護支援システムの導入を進めていったため、同時導入よりは現場の戸惑いが防げたと感じています」。

現場の反応について、荒井氏は「長年慣れていたPHSの方が軽いし簡単でよかった、との声もありますが、改善され好評な点も多くあります。たとえばこれまではナースコールは、施設内の職員が所持するPHSの若い番号から順番に呼び出しがかかっていました。今回導入したスマートフォンでは、ほぼ同時に呼び出しがかかるので、毎回同じ人が呼ばれる、ある



株式会社ニチケアパレス  
事業推進部 施設課

荒井 友宏氏

いは呼び出しが遅いといった不満の声が解消されました。また、スマートフォンのカメラ機能が好評で、入居者様の異変を写真で看護職員と共有したり、レクリエーションの記録を残したりするのに使えて便利など、働きやすさを実感する声も挙がっています」と語ります。

## 今後、さらなる活用のための システムやアプリ導入も視野に 現場のフォロー継続とマニュアル化で定着化を促したい

今後の展望について荒井氏は、「今後、導入したシステムや無線LAN環境をさらに使いこなすことがポイントです。今回、一部で睡眠センサーを導入しましたが、スマートフォンの機能と同様、まだまだ使いこなせていません。今後はスマートフォンをさらに活かすアプリやシステムの導入を検討したいと考えています。また現場での活用を促進し、定着化するための継続したフォローが必要と感じています。施設間で職員の異動も多く操作方法の再教育の必要性もあり、マニュアル整備も検討しています。今回導入したシステムの使い勝手について、引き続き現場の声を聞く機会を持ち、それをOKIおよびアイホンにフィードバックして、機能の拡充などにつなげる良い循環を構築したいと考えています」と話します。

山崎氏はOKIへの期待を込め、次のように結びました。「OKIはアイホンと連携して、見事に今回のプロジェクトを成功に導いてくれました。今後も当社は介護業界の現場課題の解決と、よりよいサービスの提供を目指してまいります。引き続きご支援のほど、よろしくお願いいたします」。

「ナースコールメーカーとして日々、介護現場や事業者様から、募集しても人材が集まらない、採用しても続かない、という業界としての人手不足の課題をお聞きしています。本事例のニチイケアパレス様のように、働きやすさや働き方改革への取り組みをされている事業者様は、新卒学生の採用にも成功されています」

アイホン株式会社 東京支店  
東京電設 第二営業所  
久保 祐治氏



### お問い合わせ

#### 沖電気工業株式会社

本社 〒105-8460 東京都港区虎ノ門1-7-12 (虎ノ門ファーストガーデン) ☎03-3501-3111 (大代表)

<https://www.oki.com/jp/case/>



※ 記載されている会社名、商品名は一般に各社の商標または登録商標です。

※ Com@WILL、Com@WILLのロゴは、沖電気工業株式会社の登録商標です。

※ Androidは、Google LLCの商標です。

※ iOSは、Apple Inc.のOS名称です。IOSは、Cisco Systems, Inc.またはその関連会社の米国およびその他の国における商標または登録商標であり、ライセンスに基づき使用されています。

※ 各導入事例の記載内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更される場合がありますので、あらかじめご了承ください。