

遠隔地から現場の様子を確認できるクラウドサービスで デイサービスの将来を見据えた、お客様に喜ばれる介護DXを推進



株式会社ツクイ 様

導入時期：2024年7月
導入地域：関東

課題

デイサービスの利用目的が多様化する中、限られた人数でもお客様の状況を適切に把握し、より一層安心・満足してもらえる運用を目指したい

解決策

遠隔地から現場の様子を確認できるCameleoを導入し、業務負担の軽減やサービス品質の向上、さらに研修素材にも映像や音声を活用

“お客様とスタッフに負担のない形で介護DXを推進することができるようになりました。”

株式会社ツクイ
営業推進本部 チーフスペシャリスト
波戸 真之介 様

※所属は取材時のものです。

背景

多様化するデイサービスの利用目的と介護DXの必要性

近年、デイサービスを利用される方は目的意識が明確になっているとともに、入浴や機能訓練、認知症への対応や趣味活動など、多様化も進んでいます。営業推進本部 チーフスペシャリストの波戸真之介様は、「毎日お客様が入れ替わるデイサービスでは、一人ひとりのニーズに合わせた柔軟な対応が求められるため、日々の状況把握が重要です。しかしスタッフ数は限られており、多様化するニーズに応えながら、これまで以上に安全性やお客様の様子、活動内容を把握し、きめ細かなサービスを提供するには限界があります。そこで、注目したのが映像技術を活用した介護DXの推進です。」と語ります。

導入した理由

お客様とスタッフに負担のないシステムを選定

介護DX推進にあたり、株式会社ツクイ様が重視されたのは、お客様とスタッフの双方に負担がかからないシステムの実現でした。波戸様はその理由について次のように語ります。「センサーなど様々な機器やシステムを組み合わせると、運用が煩雑になりがちです。ウェアラブルデバイスなどは装着していただけるのか、つけ間違いや外し忘れ、充電切れは起こらないか、といった懸念がありました。その点カメラであれば、これまでのデイサービスの運用を変えることなく、映像を通じてお客様の安全やスタッフのサービス提供状況を確認できます。さらに映像解析を活用することで、人の目では気づきにくい部分も正確に把握することができるようになります。そこで、様々な用途で映像を活用できるCameleoの採用を決めました。」

人生100年幸福に生きる時代へ

介護が当たり前でない時代にその必要性を感じ、いち早く介護事業を始めた株式会社ツクイ様。本格的な高齢社会における介護事業者としての使命と業界大手としての社会的責任を果たしながら、長期にわたる持続的な成長を目指す経営に取り組まれています。

- 所在地：神奈川県横浜市港南区上大岡西1丁目6番1号
- URL: <https://corp.tsukui.net/>



▲ 株式会社ツクイ様の本社エントランス



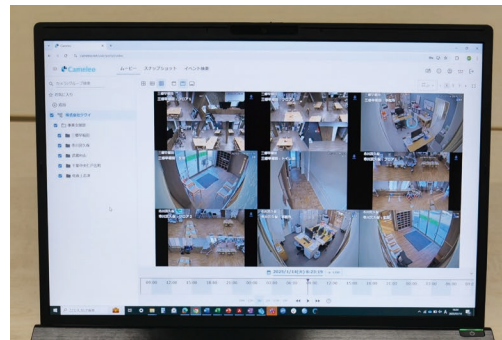
現場映像活用サービス Cameleo



▲ ツクイ市川宮久保の入り口に設置されたドームカメラで入室、退室の状況を撮影



▲ 通路を見守るツクイ市川宮久保のドームカメラ(写真左)とフロアを見守るツクイ武蔵村山の全方位カメラ(写真右)



▲ 9分割画面で効率的なモニタリングが行えるCameleoの画面



▲ 気になる部分を確認するために、1つのカメラを選択して画面いっぱいに表示することも可能

導入後の効果

遠隔から状況を把握でき業務負荷が軽減、さらに現場との連携がスムーズに

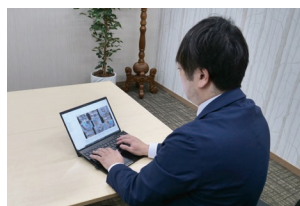
Cameleo導入後は、現場スタッフに加え、新規事業所開設の専門部署や本社スタッフも映像・音声を視聴できるようになりました。事業支援部 シニアスペシャリストの五十嵐廣多様は、次のように評価します。「新規事業所開設の際、担当事業所は全国に及ぶため、移動に片道6時間かかることもありましたが、しかしCameleo導入後は外出先やサテライト拠点としているツクイ山形江俣、テレワーク勤務時の自宅などから移動することなく、現場スタッフのオペレーション状況、レクリエーションの実施状況、お客様の反応などを重点的に確認できるようになりました。また、現場スタッフへの連絡が必要な際も、映像で状況を確認し、落ち着いたタイミングで電話をかけられるためコミュニケーションが円滑になりました。」

映像で支えるお客様の安心と安全

Cameleoはサービスの向上にも貢献しています。五十嵐様は、具体的な事例を交えて話します。「先日、お客様が帰宅される際、帽子が見当たらないということがありました。そこで、事業所に来所された時の映像を確認したところ、最初から帽子をかぶっていないことがわかり、ご本人も安心されました。このように、記憶が曖昧な場合や、スタッフの目が届かない場所で起こったことも、映像を確認することで、お客様やご家族に状況を正確に説明でき、納得していただくことができます。これは、お客様の安全を見守るという観点からも非常に有効なツールです。」

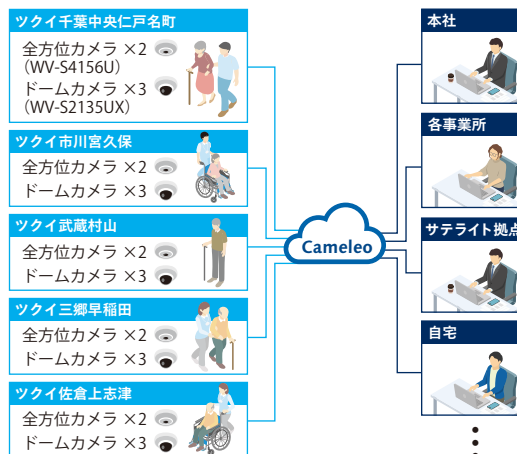
スタッフの研修素材としても活用

五十嵐様は、次のように語ります。「スタッフによってサービスにばらつきが出てしまうことを防ぐため、熟練スタッフの動きや声かけなどを映像で確認し、研修素材としても活用しています。映像・音声とも明瞭であるからこそ、細かいニュアンスまで伝えることができます。今後は、新規事業所オープンの際のマニュアルとしても活用していきたいですね。」



離れた場所から事業所を確認できるため、移動の時間やコストも大幅に軽減

システムイメージ



今後の展望

介護DXに向けた、映像解析や検知機能に期待

パナソニック コネクトさんは、現場の多岐にわたる改善要望に対し、真摯に対応していただいていると感じています。技術力はもちろんのこと、その取り組み姿勢に共感し、未知の領域へ共に歩むパートナーとして、共に苦労を分かち合える存在だと確信しています。現在、Cameleoは5事業所で稼働しており、介護DXの基礎環境を整えた段階と認識しています。今後、様々な映像解析や検知機能を実装し、それらを生かした運用に変えていくことで、私たちが描く介護の未来に近づくと考えています。これからもデジタル技術を積極的に活用し、お客様やスタッフ双方にとって、安心・安全でコミュニケーション豊かな介護現場の実現に向けて、共創していきたいと考えています。(波戸様)



株式会社ツクイ

営業推進本部 チーフスペシャリスト

波戸 真之介 様 (写真左)

事業支援部 シニアスペシャリスト

五十嵐 廣多 様 (写真右)

※所属は取材時のものです。

納入機器 (2024年7月時点)

現場映像活用サービス

Cameleo

お問い合わせはこちら

