

顔認証による受付システムが、老人ホームにおける 面会者へのサービス向上と、スタッフの負担軽減を両立



社会福祉法人 四ツ葉会 様 特別養護老人ホーム 元気の家

導入時期：2025年10月
導入地域：岡山県

課題

毎日面会に来られるような方にも毎回、面会票への記入が必要で、面会者・受付対応者ともに負担が大きい

解決策

顔認証による受付で、双方の心理的負担を大きく軽減し、スタッフの業務効率も向上

紙の面会票と異なり、面会に来られた方はスムーズに受付でき、スタッフも受付対応業務が不要になるので、双方の心理的負担が解消され、面会票用紙の管理まで含めた業務効率化にもつながりました。

社会福祉法人 四ツ葉会 様
特別養護老人ホーム 元気の家
副施設長

岡田 正子 様 ※所属は取材時のものです。

背景

毎日来られる方にも面会票の記入が必要であることや、人員不足により面会者をお待たせするなど、サービス面に懸念

面会に来られた方は受付での面会票の記入が必要となりますが、その間、面会者と受付対応のスタッフ双方が「待たせている」「待たされている」という時間となり、お互いに「何か会話をして間をもたせなくては」という心理的負担がありました。また、事務所にいる人員自体が以前に比べ少なくなっており、面会に来られた方にすぐに受付対応できないこともあるなど、サービス面の低下を懸念されていました。

導入した理由

面会者にシンプルでわかりやすい顔認証での受付システムなら、サービス向上とスタッフの負担軽減になると判断

「面会者のサービス向上を目指す中で、受付業務の簡素化も検討事項となり、普段からITサービスの導入等を相談しているクラブ様より、顔認証クラウドサービス KPASクラウドの現場管理サービスをご提案いただきました。他にも受付ロボットやQRコードシステムなども検討していましたが、高齢の方には難しそうという懸念がある中、面会者にわかりやすそうなKPASクラウドのシンプルさと使い勝手に加え、スタッフ側としても、受付時に感じていた心理的負担の軽減や、手を止めて対応する必要が無く、業務効率化にもつながると判断しました。」(元気の家 副施設長 岡田 正子 様)

関わりの中で、利用者様の心身に良い影響を与え 元気を生み出す総合介護福祉施設

「元気を創る」を理念に掲げられている四ツ葉会様では、1971年の設立以来、高齢者福祉サービス、障がい福祉サービス、児童福祉サービスの3つの部門を展開されています。

2003年に開設した特別養護老人ホーム 元気の家は、要介護3-5の入居者80名とショートステイ10名の方が利用。利用者様がスタッフとの関わりの中で「元気」になっていただけるよう、充実したスタッフ研修や勉強会を通じた専門性の向上、パフォーマンス良く仕事に集中できる職場環境づくりにも力を入れています。

- 所在地 岡山県倉敷市徳芳501-1
- URL <http://www.yotsubakai.or.jp>



▲ 特別養護老人ホーム 元気の家



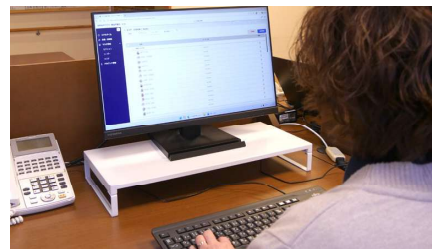
顔認証クラウドサービス KPAS クラウド 現場管理サービス



▲ 用紙の面会票も利用しているが、定期的に来られる方のほとんどは顔認証に登録いただき、タブレットで受付対応



▲ 操作不要の顔認証は、どなたでも簡単に利用いただけるため受付対応は不要で、スタッフは業務に専念することが可能に



▲ 管理ポータル画面で、面会者の情報や受付日時を確認可能（リアルタイムに加え、日報・出面表の出力も可能）

導入後の効果

定期的に面会に来られる方の面会票記入の負担を軽減し、スムーズに受付

150人・300人と、ご利用人数に合わせてプランが選べるKPASクラウドの現場管理サービス。元気の家様では「150人」のプランをご利用中です。副施設長の岡田様は「定期的に来られる面会者様のほとんどを登録できましたので、多くの面会者様が面会票を記入することなく、スムーズに受付いただけるようになりました。その分、面会時間を多くとっていただけるので、利用者様にも面会者様にも喜ばれる一助になると思います。」と、施設のブランド力向上への寄与に期待されています。

「ご高齢の面会者の方も多くおられますが、顔認証はタブレットに顔を映すだけで非常に簡単で、操作に迷われることもありません。また、マスクなどをしていても認証できるので手間もかからず、認証もとても速いので、面会者様には『すごいね』『楽になったね』と好評で、皆さま喜んで顔認証で受付されています。」（介護支援専門員 浅井様）

スタッフは通常業務に専念でき、さらなるサービス向上に期待

KPASクラウドにより、面会に来られた方の情報や受付日時はデータとしてクラウドに保存されるため、受付後の管理業務もペーパーレスで容易になったと岡田様は話します。

「面会票での運用は都度、記入の案内に加え、用紙のファイリングが必要なため、スタッフは記入が終わるのを待ち、1枚ごとファイリングをしていました。1日15組程度来られるので、1回の受付時間が2-3分程度だとしても、全体で30分以上の時間がかかっていた計算になります。顔認証によりその業務時間も削減でき、現在は面会に来られた方を見かけても、笑顔で挨拶するだけで済んでいます。その分、利用者様のケアといった通常業務に専念できますので、この面からもサービス向上につなげられると感じています。また、用紙の面会票は5年分を保管していたため、事務所内の省スペースにもなります。」

登録・管理も簡便で、初期投資も少なくスムーズに運用開始

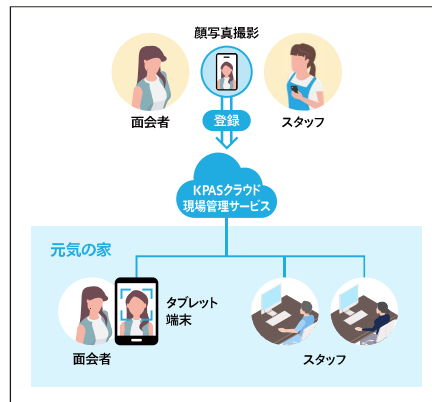
利用開始もスムーズだったと浅井様はKPASクラウドを評価されます。

「特別な機器が必要ないので、検討開始から数カ月で導入となりました。導入にあたっては面会者様が、お顔の撮影・登録を嫌がられるのではと懸念していましたが、実際にはほとんどの方に登録いただけました。また、私たちの方でも撮影・登録が大変かなと予想していたのですが、慣れてしまえばスムーズに作業でき、大きな問題なく運用できています。」



▲ 面会者情報はスマートフォンで撮影した写真とともに登録（元気の家様では、利用者のフロアごとに分けて登録）

システムイメージ



お客様の声

スタッフとの情報連携を加速し、さらなるサービス向上へ

「受付周りにいなくても面会者様の来られた時間がポータル画面で確認できるので、利用者様について話が必要な面会者の方が来られているのを確認し、お声をかけるという使い方もしています。その延長線上として、介護中のスタッフの業務用スマートフォンに面会者様が来られた情報が自動で飛ぶようになると、より利用者様と面会者様双方に寄り添ったサービス提供ができるのではと期待しています。」（副施設長 岡田様）

「受付付近では、来訪された方の対応だけでなく、利用者様が外に出ていかにないように目を配らせる、ということも必要となります。センサーによる感知や、ロボットによる声掛けなど、より安全性にも配慮しながら、サービス向上できる仕組みを検討していきたいと思います。」（介護支援専門員 浅井様）



社会福祉法人 四ツ葉会 様
特別養護老人ホーム
元気の家

副施設長
岡田 正子 様（左）
介護支援専門員
浅井 知世 様（右）

※所属は取材時のものです。

納入機器 (2026年3月時点)

顔認証クラウドサービス
KPAS クラウド 現場管理サービス

KPAS Cloud

お問い合わせは

その他の納入事例に関しては、ホームページをご覧ください。

<https://connect.panasonic.com/jp-ja/products-services/facial-recognition/kpascloud>

2026.03.C1

