

訪問系サービスで利用者、職員、双方を守るための見守りカメラ

株式会社SPIN

■ 基本情報

- サービス種別：定期巡回・随時対応型訪問介護
- 職員数：13名(内、介護職員10名、外国人介護職員10名)
- 外国人介護職員内訳：在留資格「介護」10人
- 機器の導入状況：見守りカメラ(2022年～)インカム、記録ソフト、タブレット・スマートフォン、ビジネスチャット 等

■ 課題

- 夜間訪問をすることで、利用者を起こしてしまうことがあった。

■ 活用の状況

- リスクの高い利用者約10名のご自宅に、家族に説明・納得いただいたうえで、設置している。
- 常に見ているわけではなく、必要時に確認するだけであり、プライバシーには配慮している。映像を確認したときは、画像が保存されるようになっており、その時の状況は後からも確認が可能である。ご家族にも情報共有される。
- 基本は夜間のサービスの代替で活用している。夜間訪問すると起こしてしまい、昼夜逆転につながることもあるため、入眠の邪魔をしないメリットがある。
- また、ハラスメントの対策としても、見守りカメラは有効である。訪問系サービスでは、職員が利用者の自宅で1対1の状況になることが多く、言葉の暴力や身体的接触などのハラスメントリスクが指摘されている。見守りカメラを設置することで、そうした状況を客観的に記録できるため、トラブル防止につながる。また、万が一ハラスメントが発生した場合でも、映像が証拠となり、適切な対応を取ることが可能になる。



■ 活用の効果



外国人介護職員

夜間などの遅い時間でも訪問をしなくても状況を確認できたり、緊急コールがあった際にすぐにカメラを見ることができるので効率的で安心感もあります。
(ベトナム／在留資格「介護」／来日2016年)

外国人介護職員の場合、ハラスメントの被害を受けても、「報告すると仕事を続けられなくなるのではないかと不安を感じ、上司に相談しづらいことがあります。見守りカメラは、利用者と職員の双方を守ることにつながります。



日本人職員

● 個人情報の取扱いに注意

- ・個人情報の管理には十分な注意が必要です。安全なツールを選び、適切なルールを決めて運用することが大切です。ビジネスチャットを上手に活用することで、介護の現場をよりスムーズに、そして働きやすい環境にすることができます。

● 緊急時の対応にも有効

- ・ビジネスチャットは便利で、緊急時にも活用ができます。
- ・訪問介護では、職員が1人で利用者の自宅を訪れるため、急な体調変化やトラブルが発生した際に迅速な対応が求められます。ビジネスチャットを活用することで、現場の職員が即座に事業所や他の職員に状況を共有し、適切な指示を受けることができます。また、緊急時の対応履歴が残ることで、後の振り返りや業務改善にも活かせます。

#ビジネスチャット

#訪問系サービス

訪問系サービスでの活用事例

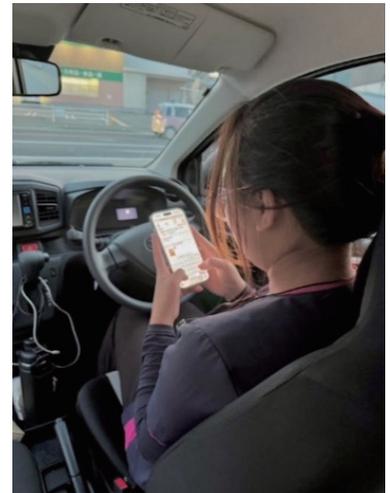
リアルタイムの情報共有に活用

日々のコミュニケーションにはビジネスチャットを利用しています。記録ソフトとは別に、利用者ごとのグループも作成しており、その中でも関係者間でコミュニケーションをとっています。

緊急でない限り、ビジネスチャットを使用しています。実際導入してから、電話時間は月1時間にも満たないことがあります(代わりにチャットは1利用者あたり1日数十件)。

ビデオ通話で、海外にいるご家族とオンラインでつなぎ、利用者を看取ったケースもありました。

株式会社SPIN スピンケア24つむぎ二見町



緊急時も活用／翻訳機能が便利！

ビジネスチャットは、普段の業務連絡や、緊急時に活用しています。利用者ごとのグループ、事業者全体のグループを作成しています。ビジネスチャット内に、同時翻訳機能もあるので、活用しています。

以前、外国人介護職員が利用者の自宅を訪問した際、利用者の体調が急変した時がありました。その際は、外国人介護職員がビジネスチャットで日本人職員に連絡をして、対応方法を確認しながら適切な対応をすることができました。

セルフサポート株式会社 まごのて西陣

AI議事録

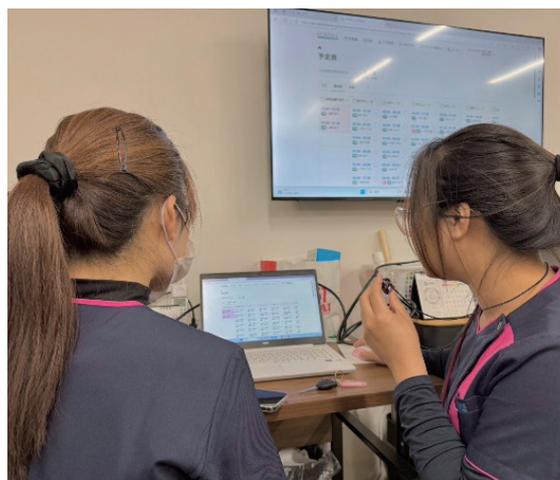
#訪問系サービス

議事録作成の業務向上

AIの議事録作成ツールを導入しています。導入前は、議事録の作業は職員にとって負担であるため、担当する職員が議事録の内容を大幅に要約してしまっていました。そのため、会議に参加していない人が理解しにくい議事録になっているという課題がありました。

AI議事録ツールは、自動的に議事録を作成・要約してくれるため、非常に便利です。人間による恣意的な切り取りがない点も、メリットです。

株式会社SPIN スピンケア24つむぎ二見町



AIの活用

AIの活用で効率UP

近年、AI技術の導入が進み、業務の効率化や職員の負担軽減が図られています。当施設でも、AIを活用したシフト作成支援ソフトを導入しており、特にリーダーの精神的負担の軽減に大きく貢献しています。従来、勤務表の作成は、職員の希望やシフトのバランスを考慮しながら調整する必要があり、リーダーにとって大きな負担となっていました。しかし、AIを活用することで、適切なシフトを自動で作成できるようになり、業務の効率化が進んでいます。

また、AIは外国人介護職員の支援にも役立ちます。例えば、ChatGPTのようなAIツールを活用すれば、介護記録をより分かりやすい日本語に変換することが可能です。外国人介護職員にとって、日本語での記録作成はハードルが高い場合がありますが、AIを使えば文章を整理しやすくなり、円滑なコミュニケーションにつながります。ただし、AIを活用する際は、個人情報を入力しないなどの注意も必要です。

AIは今後より発展すると考えられます。AIは介護現場の負担軽減だけでなく、外国人職員の業務サポートにも貢献するツールのため、今後もAI技術を効果的に活用し、より働きやすい環境を整えていくことが重要です。

社会福祉法人小田原福祉会 特別養護老人ホーム潤生園