

CASE STUDY

6

パナソニックエイジフリー登戸

(パナソニック エイジフリー株式会社様)

2フロア環境におけるグループウェアとしての活用

1998年の設立以来、『バリアフリー・ストレスフリー・ケアフリー』の3つのフリーを掲げ、高齢者とそのご家族様たちに、ゆとりと笑顔のある暮らしを提供し続けている、パナソニック エイジフリー株式会社様。エイジフリー登戸は2015年3月に開設し、泊る・通う・訪問のサービスを展開。5種の介護サービス【ショートステイ】・【デイサービス】・【訪問入浴介護】・【訪問介護】・【居宅介護支援】をワンストップで提供しております。



クリアトークカムは、介護スタッフをつなぎ、お客様のケアを『より迅速に、より高品質に。』そして、『介護スタッフの負担を少しでも緩和する。』という目的のために導入されました。

介護サービスセンター第1号として建てられたエイジフリー登戸ですが、当初は他の施設が行っていたように内線を用いて1F・2Fのコミュニケーションを図り運営をしておりました。しかし、予想以上に負担が多いということが発覚。それから本格的に通信機器の選定に入られたということでした。

【PHSよりも簡易的に使えて、介護施設に合ったものを。】【チームで運営する以上、チーム全体で効率的に使用できるツールを。】これが当時の選定基準だったようです。

複数フロアを保有する福祉施設では、業務用トランシーバーを使用しているケースも多々ありますが、出力が高いため医療機器・身体へ与える影響が大きく、介護施設に合ったものとは言い切れません。これに対しクリアトークカムは、通信方式をWi-Fiにすることにより、医療機器に与える影響が少なくなっております。このことから、従来の無線機器よりも体にも優しく、まさに福祉施設に向けた設計となっております。

クリアトークカムは、通話ボタンを押すだけで簡単にグループ通話ができ、初めての方でもすぐにご使用いただけることから、新しく迎えたスタッフであっても使用負担は少なく、不安なことや疑問に感じたことをその場ですぐに全体に相談し、的確な指示を仰ぐことが可能になります。

「インカムは、導入効果がどれくらいあるか数値化が難しい。」と言われることもありますが、エイジフリー登戸では、クリアトークカムを導入した結果、スタッフの負担軽減がどの程度可能になったか実際に計測をさせていただいております。

『グループ全体で1日あたり80分の時間的軽減』

これの多くは、申し送り・記録・ヘルプに関わることで、特定のスタッフ同士が会話していても、グループ全体が聞いていることにより、スタッフ同士の連携が向上し、導入前より運営がかなり楽になったということでした。さらにどこに誰がいるのかが把握しやすいので、お客様がいらっしゃった際にスムーズにご案内をすることも容易になり、結果的にサービスの向上にも役立っております。

これにつきましては、「お客様へのサービス向上が確認され、スタッフの負担軽減が明確に実測できたことを考慮すると、費用対効果は決して悪くはなく、むしろOPEN時から導入していれば、さらに効果は見込めたでしょう。」と営業企画部・CS推進部様からもコメントをいただいております。

また、通話の方法も工夫されており、スタッフ個別の要件については頭に名前を付けて、「〇〇(スタッフの名前)さん。・・・」とし、全体への連絡に関しては、「業務連絡です。・・・」というようにされております。これにより、誰が誰と通話しているのかが認識でき、どのような動きをしているか全員が把握をすることができました。また、双方同時通話により、スタッフ全員が自由に会話に参加することで、全員参加型のオペレーションが実現できているように感じられます。

言い換えれば、【全員参加型のオペレーションで1日80分の有効活用が可能になり、スタッフの負担軽減とサービス向上に役立った。】ということでもありますが、それ以上に、個別の通話であっても全体への通話であっても、『誰かが聞いてくれていて、誰かが反応してくれる。』ということが、想像以上に安心感と安定感を生んでいるようでした。



クリアトークカムを導入検討いただくにあたり、2週間ほどテストをさせていただいております。その際、インカムを装着するのが初めてのスタッフがほとんどの状況で感じられたことは、装着への抵抗感でした。

「介護職において、なるべく衣類にモノを身につけないように教わってきているので、最初はやはり抵抗感がありました。」と関東エリア統括部様。

しかし現在は、インカムを使用しなければスムーズな運用が難しく、スタッフの負担も増加してしまうということから、『お客様へのサービス力向上とスタッフの負担軽減のための必要不可欠なツール』と位置付けていただき、違和感なく活用をいただいております。そして、耳障りなノイズもなく、音声クリアで聞き取りやすく、介護施設でも安心して使用できるクリアトークカムだからこそ初めてインカムを装着し始めたスタッフの皆様にも受け入れていただけたのではないかと感じております。

1998年に事業を開始したあと、2001年にはISO9001を取得、続けて2008年にはプライバシーマーク、2014年にはISO14001を取得。今後、サービス付き高齢者住宅・介護サービスセンター合計350拠点の拡大を目標に、さらなる躍進を続けるパナソニック エイジフリー株式会社様。

高齢者の方が、施設に行くことをもっと楽しみにしていただけるような取り組みや、運営に携わるスタッフの負担軽減を行うべく、今まで難しかった作業のシステム化にも取り組んでまいります。

我々ティーピーアイは、介護施設で勤務される多くの方々とのコミュニケーション課題を解決し、『クリアトークカムがあるからこそスタッフの精神的負担や時間的負担が軽減され、介護の質の向上や離職率の低減も出来るようになった。』と感じていただき、クリアトークカムが介護業界の手助けになれるよう努力を重ねていきたいと考えております。