

介護ロボット 2021

導入活用事例集

ユニバーサル・サウンドデザイン株式会社

comuoon (コミュニケーション)

機器の概要

話す側が利用する 世界初の音声コミュニケーション支援システム

非装着型コミュニケーション支援システム comuoon (以下、「コミュニケーション」) は、高齢により聴覚機能が低下した高齢者の方との音声コミュニケーションをアシストする非装着型コミュニケーション支援システムです。補聴器や集音器などを自力で装用することができない方、または利用をためらっている方など、音声コミュニケーションやレクリエーション、リハビリテーションの際に、介護を行う方と介護を受ける方の双方の、音声コミュニケーションによる負担を軽減します。

これまでは介護を行う方が大きな声を出すなどで対応を行っていましたが、終息の見えない新型コロナウイルスの影響もありマスクの装用が常態化されたことで口元が見えず、会話が困難となるケースが多く発生しています。また大きな声は威圧的であり介護を受ける方の尊厳の低下にも影響します。介護を行う方も「何度も言い直す」ことが多くなります。「コミュニケーション」の利用による負担の軽減は、介護を受ける方はもちろん介護を行う方にも、感染症対策を行いつつ良質なコミュニケーションによる信頼関係の向上が期待できます。

機器の導入事例

機器の導入施設

導入施設名

- 社会福祉法人あさがお福祉会
 ※グループ 17 拠点のうち、6 拠点に計 8 台導入
- 小規模特養 KAGOYA LIFE (2 台)
 - ショートステイ KAGOYA Resort (2 台)
 - 軽費老人ホーム ケアハウスあさがお (1 台)
 - 小規模多機能型居宅介護 あさがお (1 台)
 - グループホームあさがお (1 台)
 - ホームヘルパーステーションあさがお (1 台)

所在地 すべて徳島県徳島市

導入時期 全拠点とも 2020 年 4 月

導入のための協力機関

ユニバーサル・サウンドデザイン株式会社
(製造メーカー)

導入に要した費用

購入費/「コミュニケーション」本体、マイク×8台
 計 1,943,700 円
 (うち、半額は助成金を活用)
 設置費・教育費/ 0 円
 ランニングコスト/充電のための電気代のみ

機器の設置状況・使用状況

6事業所へ計8台導入し 事業所特性に応じて使用

あさがお福祉会さまはグループ 17 事業所のうち、小規模特養・ショートステイ・ケアハウス・小規模多機能居宅介護・グループホーム・ヘルパーステーションの 6 事業所に、「コミュニケーション」を導入されました。事業所によってご利用者の聴こえにくさや認

型番	CS6WNW-HS	CS6WNW-WSG	CS6WMNW-HS	CS6WMNW-EM	CS6MLNW-EM
販売価格 (メーカー直販価格)	208,000 円	237,000 円	238,000 円	238,000 円	93,000 円
メンテナンス費用	メンテナンス費用 基本不要 メーカー保証は 1 年。購入時、コミュニケーションケアプラス(有料)に申し込むことで、延長保証が 3 年延長され計 5 年のメーカー保証が受けられる。 寿命によるバッテリーの交換費用 (17,500 円程度)				

知機能の程度、職員の動き方が異なるため、現場の事情に合わせた使い方をされています。

地域密着型介護老人福祉施設（小規模特養）やグループホームなど認知機能の低下で反応が薄いご利用者が多い事業所では、お一人お一人の反応を見ながら、いろいろな使い方を模索しているそうです。

ケアハウスは認知機能に問題はないが聴こえにくいというご利用者が多いため、窓口カウンターに設置して、手続きや大切な内容を個別にお伝えする際に使われています。

ショートステイや小規模多機能型居宅介護もご利用者との個別対応時に使われ、スタッフステーションでは聴こえにくいご利用者のお宅に伺う際に持参されています。

主に個別対応時に利用されている点が、あさがお福祉会さまの特徴です。また、ご利用者本人だけでなく、ご家族も高齢で聴こえにくい場合があるため、契約や面談時など、重要事項をお伝えする際にも「コミュニケーション」を使う機会が少なくないそうです。



機器を使用したコミュニケーション

機器の選定理由・導入経緯

小規模特養の新設に合わせ 新たなツールとして導入

統括施設長の保岡さまが、「コミュニケーション」を紹介するショートムービー『気づかなくてごめんね』を制作した犬童一利監督に「コミュニケーション」の情報をお聞きになったのがきっかけでした。

聴こえにくさが認知症と混同される事実に警鐘を鳴らす内容で、従来にはないコミュニケーションツールとしての「コミュニケーション」の価値に注目された保岡さまが、より高次の介護福祉の在り方を追求する上で有効なツールと判断され、導入が決まりました。

情報が伝わったのはちょうど小規模特養、KAGOYA

問い合わせ先

ユニバーサル・サウンドデザイン株式会社
〒105-0022 東京都港区海岸 1-9-11
マリンクス・タワー 2階
担当者：マーケティング本部 竹安

HP <http://u-s-d.co.jp>

TEL (0120)033-553 Mail info@u-s-d.co.jp

LIFE の開設準備が進行中の 2020 年の年明けでした。この小規模特養は、「既存の特別養護老人ホームとは一線を画す、新たな価値と魅力のある施設を作りたい」という構想のもと、2020 年 4 月にオープンした事業所で、新たに未知のコミュニケーションツールを導入しやすいタイミングでもありました。保岡さまから導入 6 事業所のリーダーの皆さんには「どんな使い方ができるか、現場で自由に試してみたい」という話があったそうです。

そもそもあさがお福祉会さまには、徳島という地方都市で事業展開しているからこそ、既存の枠にとらわれず新たな価値創造に挑戦しようという基本思想があります。一般的に介護福祉業界では、利用者ニーズにのみ焦点が当てられがちですが、あさがお福祉会さまでは同じように、職員の皆さんにとって魅力的な職場づくりを大切にされています。仕事を通じて今までとは違う経験を、生き生きと働くことで自己成長を実現してほしいとお考えです。そのため現場で使用する機器や用具に関しても、既成概念にとらわれず柔軟な解釈で新たなツールを積極的に取り入れようという気風があります。

一般的に既存の事業所へ目新しい機器や用具を導入する場合、現場に抵抗感が生じるケースは珍しくありません。しかし新設事業所であれば、新しいツールも最初から導入しやすい。そこで、小規模特養 KAGOYA LIFE のオープンに合わせて、他の 5 事業所（ショートステイ、ケアハウス、小規模多機能型居宅介護、グループホーム、ヘルパーステーション）にも「コミュニケーション」を導入することになりました。

小規模特養のオープン直前には、リーダーの皆さんに「コミュニケーション」の使い方をお伝えする機会を設けました。その後、新型コロナウイルス禍でご利用者の入所が当初の予定より遅れたこともあり、実際には 2020 年の秋ごろから「コミュニケーション」を使い始められたそうです。

機器の適用範囲・使用場面

主に個別対応時に使うことで 心に添った介護の在り方を深耕

主にご利用者への個別対応時に利用する点が、あさがお福祉会さまの大きな特徴です。

職員の方の投げかけに対して言語ではなかなか反応しにくい方でも、「コミュニケーション」を使うことで明らかに表情やうなずき、体の動きなどに変化があるそうです。今後はさらに使い方を工夫しながら、明確な反応を表しにくいご利用者とのコミュニケーションを深めていきたいと考えていらっしゃいます。

これまで「コミュニケーション」は、通所介護施設などのレクリエーションシーンで使われることが多く、あさがお福祉会さまのように個別対応主体で利用されているケースは多くありませんでした。あさがお福祉会さまはショートムービー『気づかなくてごめんね』を最初にご覧になったため、当初から個人とのやり取りに使うツールという認識でした。

あさがお福祉会さまの事業所はいずれも他社に比べて小規模で、ご利用者がそろって行動するシーンは少ないそうです。ご利用者のペースに合わせた個別対応を優先し、食事の提供時間も幅を持たせ、決まった時間に一緒に摂るのではなく、ご利用者の好きなタイミングと場所（食堂・自室）で提供されています。こうした背景もあり、日常的にご利用者に

個別で対応する機会が多いと伺いました。今後は個別対応時の使い方の幅を広げつつ、グループ内の通所介護事業所などで集団対応の場でも使ってみてみたいそうです。

ショートステイなどでは、テレビの音量に対する他のご利用者からのクレームの際にも「コミュニケーション」が役立っています。聴こえにくいご利用者のお部屋で「コミュニケーション」を使い、通常のボリュームで視聴できる環境を整えられています。中には「これいいね、自宅でも使ってみてみたい」というご利用者の声もあるそうです。

また、新型コロナウイルス禍で直接面会ができないグループホームでは、ガラス越しの面会時に「コミュニケーション」が使われています。今まではマスクをしたご家族の声がガラス越しでは届きにくく、職員の



ガラス越しのコミュニケーションにも有効

機器導入施設の声

対象者を選ばず

幅広く「聴こえ」を支えるツール

●社会福祉法人あさがお福祉会 介護部長
小規模特養 KAGOYA LIFE 管理者
西川 珠姫

私が担当している特別養護老人ホームでは、導入した2台を1台ずつ小さなカゴに入れ、必要時にはカゴごとご利用者のもとへ持参して個別対応に使っています。声かけへの反応が薄くても聴こえていないわけではなく、認知症の進行などさまざまな原因から、聴こえていても身体的反応がしにくいのかかもしれません。「コミュニケーション」を使うことで表情や動作に変化がないか、丁寧に反応を見ながら使っています。

「コミュニケーション」は、職員のコミュニケーションへの意識が変わるきっかけにもなり得ます。その意味では職員教育のツールと言えるかもしれません。「聴こえ」をサポートするコミュニケーションツールとしてだけでなく、職員の意識やご利用者との関わり方が変わる相乗効果をもたらしてくれることを期待しています。

個別対応時にフットワーク軽く活用することで、着実にコミュニケーションの質が向上しつつあります。持ち運びが簡単で使い方もシンプルな「コミュニケーション」は、とても扱いやすいツールです。導入検討中の皆さんも、まず使ってみられることをおすすめします。

方が通訳せざるを得ない状況でした。現在はドアの向こうのご家族にマイクを渡し、ご利用者とガラス越しに会話する使い方をされています。ZOOM やLINE で面会をする事業所ではタブレットの音声をご利用者には聴き取りづらいため、「コミュン」をスピーカー代わりに使って聴き取りやすくスムーズな会話を支援しているとお聞きしました。

このように新型コロナウイルス禍の面会制限下でも、マスク越し、ガラス越し、アクリル板越し、タブレット越しのコミュニケーションに、「コミュン」は有効なツールになっています。

機器の導入による介護業務の変化

利用者への効果・影響

明確な反応から微細な反応まで変化をもたらす「コミュン」

認知機能に大きな問題はなく、単に聴こえにくいというご利用者の反応は、「よく聴こえる」「聴き取りやすい」と明確だそうです。一方、認知機能が低下し、もともと声かけへの身体的反応が薄いご利用者の場合、「まばたきの回数が増えた」「表情がやわらかくなった」など微細な反応が多いようです。

いずれにしても、「コミュン」を使うことで何らかの反応や変化が表れています。今後は継続的に「コミュン」を使うことで、一人ひとりのご利用者の反応の変化を丁寧にキャッチしながら、介護の質を高めていきたいとお考えだそうです。



利用者の反応の変化を丁寧にキャッチ

介護者への効果・影響

コミュニケーションの質が高まる意識変革のきっかけとして

あさがお福祉会さまでは日頃から、もっとも大切なのはコミュニケーションの「質」とお考えです。これまではご利用者に沿ったコミュニケーションを模索する中で、反応が薄い方への声かけがどうしても一方的になりがちという課題がありました。

しかし、「コミュン」によって「表情が以前より柔らかくなった」「うなずく回数が増えた」といった変化が見られるようになり、皆さんのモチベーションも上がっているのだとか。

「こんな反応があるなら、もっとこうしよう」「うなずく瞬間が見たいから、もっと顔をよく見よう」など、意識の変化が見られるそうです。このような自発的な変化のきっかけを、「コミュン」を使うことで広げていきたいと思われています。

実際に使い始めた当初は、「果たして本当に聴き取りやすいだろうか？」と半信半疑だったそうです。それでも使い続けるうちに少しずつ実感が増えたと感想をいただいています。まだ「コミュン」を使われていない職員の方もいらっしゃるそうなので、今後は成功事例を共有し、ルール決めを進め、誰でも気軽に使える環境を整備したいとおっしゃっています。

機器の評価

どこへでも気軽に持ち出せる扱いやすさが大きな魅力

「コミュン」は手軽に持ち運べて使いやすい、と評価をいただいています。初めて「コミュン」をご覧になった時は「スタイリッシュでおしゃれ」という印象だったそうです。しかし従来の介護現場では見かけない外観だけに、最初は「さて、現場の職員に「コミュン」の価値をどう伝えようか」と少々戸惑われたのだとか。それでもデモンストレーションで皆さん操作をすぐに覚えられ、そのうちに使い勝手の良さも実感していただけたようです。

本体底面にはユニバーサルマウントも採用しており、個別対応時以外にもカメラ用の三脚やブラケットに取り付けて車の中で使ったり、車いすに設置して移動しながら使ったり、いろいろなシーンで試してみたいと期待されています。

機器導入のための工夫

助成金制度を活用して 導入コストを削減

いくつかの要因が相まって、「コミュニケーション」導入に至ったと考えています。

そもそも、あさがお福祉会さまの原点には、既存の介護福祉事業の枠を超えた新たな価値と魅力の創出という構想があります。信頼する方からの情報で、

統括施設長の保岡さまに「コミュニケーション」の情報が伝わったことが重要で、ショートムービー『気づかなくてごめんね』で「コミュニケーション」の意義や価値をすぐに理解してくださいました。何より、小規模特養KAGOYA LIFEのオープンという導入しやすいタイミングであったこと。また、助成金制度の活用で導入コストを大幅に抑えられた点は大きなポイントでした。これらの要素が相まって、スピーディーな導入につながったと言えます。

機器導入施設 責任者の声

新たな価値創出に向けた 「コミュニケーション」への期待

●社会福祉法人あさがお福祉会
CEO 兼 法人統括施設長 保岡 伸聡

ショートムービー『気づかなくてごめんね』を制作した友人・犬童一利監督から、「コミュニケーション」の情報が伝わってきました。すぐに開発者である中石真一路代表と話し、助成金制度が使えるとお聞きしたのですぐに導入を決めました。

あさがお福祉会は、介護福祉業界の既存概念にとらわれない事業を展開しています。新たな介護福祉のあり方を創出し、それによる新たな雇用を創出し、ICT等を活用した生産力の向上を実践する。その成果や可能性を地域から全国へ、さらにアジアを中心とした世界へと発信していきます。そのためにも、事業の原点となる介護福祉の現場でコミュニケーションの質を高めるツールとして、「コミュニケーション」に期待しています。

介護ロボット導入活用事例集 2021

厚生労働省 老健局高齢者支援課

〒100-8916 東京都千代田区霞が関 1-2-2

電話 03-5253-1111 (代表)

事業委託先：公益財団法人テクノエイド協会

〒162-0823 東京都新宿区神楽河岸 1-1 セントラルプラザ 4 階

電話 03-3266-6880

※過去の事例集も公益財団法人テクノエイド協会のホームページに掲載しています。

詳しくは <http://www.techno-aids.or.jp/robot/jigyo.shtml> をご覧ください。



