

またここに行きたい！ デイサービス送迎配車支援システムの開発

概要

通所介護事業所の送迎車自動配車システムにICT（Information and Communication technology）を活用することにより、利用者へのきめ細かいサービスの提供と介護家族へのレスパイトケアを提供することを実現する試作開発を実施した。

本事業への取組みの経緯

取組みの背景

高齢化率の上昇によりデイサービスセンターなどの通所介護事業所が多く開設され、通所者も増加傾向にある。

一方で、スタッフの人手不足などのため事業所運営により効率化が求められ、かつ通所者を選択してもらうための特長を出す必要が生じている。

当社の取組み

従来から、通所介護事業用の配車指示システムが開発されて利用されているが、それらは送迎の最適ルートを検索する、単に効率的な送迎を実現する程度に留まっていた。

当社は、通所者の健康状態・要求・通所者同士の相性まで踏み込んだ気配りの利くシステム開発に取り組んだ。

本事業の内容

本事業は、従来の配車指示システムにはない項目を織り込むことにより、以下の課題を解決することを目指し開発を行った。

配車業務自体の課題

通所者のニーズに応えるため以下の項目を中心に試作開発した。

1. 特別配車指示

車椅子を必要とする通所者用の特定車種を事前登録しておく。

2. 健康状態による座席指示

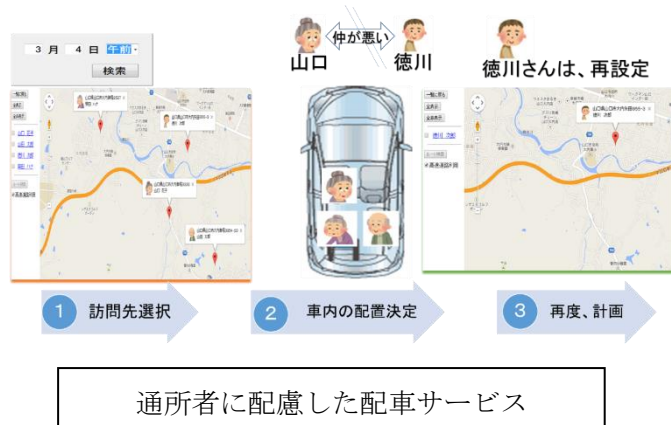
例えば、足の悪い通所者が奥の座席にならないように座席配置登録をしておく。

3. 通所者同士の相性による配車指示

仲の悪い通所者同士を同一車両にならないように事前登録しておく。

4. 異性同士の並びに配慮した座席指示

異性同士が隣に並ぶのを嫌がる傾向にあるので、性別を登録し座席配置の際に考慮する。



ドライバースキルの課題

送迎ドライバーは、定年退職者のアルバイトやパートによる採用が通常で、介護サービスに対する意識が低い。一方で、通所者が最初に接する介護スタッフであり、事業所に対する通所者の印象はこのドライバーが通所者に接する態度で決まってしまう恐れがある。

そのため、上記の通所者情報を送迎ドライバーと共有し、通所者個々人に気配りができるようにする。また、ドライバーが入手した情報も事業所にフィードバックする仕組みを構築する。

株式会社ニュージャパンナレッジ

代表取締役 黒神充久

設立 昭和46年3月

〒753-0214

山口県山口市大内御堀 3777-2

TEL : 083-941-0300 / FAX : 083-941-0400

URL http://www.njkc corp.jp/

資本金額 3,050万円 従業員数 25人

業種 情報サービス業

企業概要

当社は、急速に変貌する技術革新の中で、正確・迅速・高度な品質を信条として業務を遂行している。山口県下でも屈指のシステムインテグレーターとして、「地図ソリューション」「オーダーエントリーシステム」「介護用サポートシステム」など様々なソリューションを提供している。

レスパイトケアの課題

介護家族を一時的に介護から解放することが事業所に求められている。

そのため、送迎の時刻を家族に通知するシステムを開発し、家族の介護負担を軽減する仕組みを構築する。



事業の成果と波及効果

事業の成果

本事業は、利用者の利便性向上のためICT支援をベースにクラウドサービスの試作開発に取り組んだ。

その過程で、以下の成果を得ることが出来た。

- ① ビジネスユース面での地図情報システムに関する技術的な知見の習得
- ② Androidアプリ開発のノウハウの習得
- ③ クラウドサービスを展開する上でのサーバー選定基準の習得

今後の課題

申請に基づきモニタリングを実施した結果、以下の課題が判明した。

- ① ビジュアル性と操作性を重点に設計したが、利用者からは「ボタン一つで自動計算の方が便利」、「配車計画変更時のみビジュアル化した方が良い」などの指摘があった。
- ② スタッフの情報共有化を推進するため、音声情報のデータ入力サービスを提案したが、Googleの音声認識などを有効活用すれば代用が可能と判断し、コールセンター機能は不要と判断した。そのため、既にサービスが提供されているより精度の高い音声認識の選定が必要となった。
- ③ クラウドサービスの事業化のためサーバーの選定を検討した。しかし、24時間体制のサーバー監視、適宜ハードウェアメンテナンスを行える体制構築と当社でサーバーを運用することは負担が大き過ぎることが判明した。そのため、レンタルサーバーの選択をすることが必要となった。

今後の展望

端末がAndroidのみの対応となっており、早急にiOS（Apple）でも稼働するように開発を進めることが重要課題となった。まずは、地元介護事業所からの運用試験を実施し、全国への横展開を実施する予定である。