

情報・知識共有によるケアスタッフ のチームワーク形成

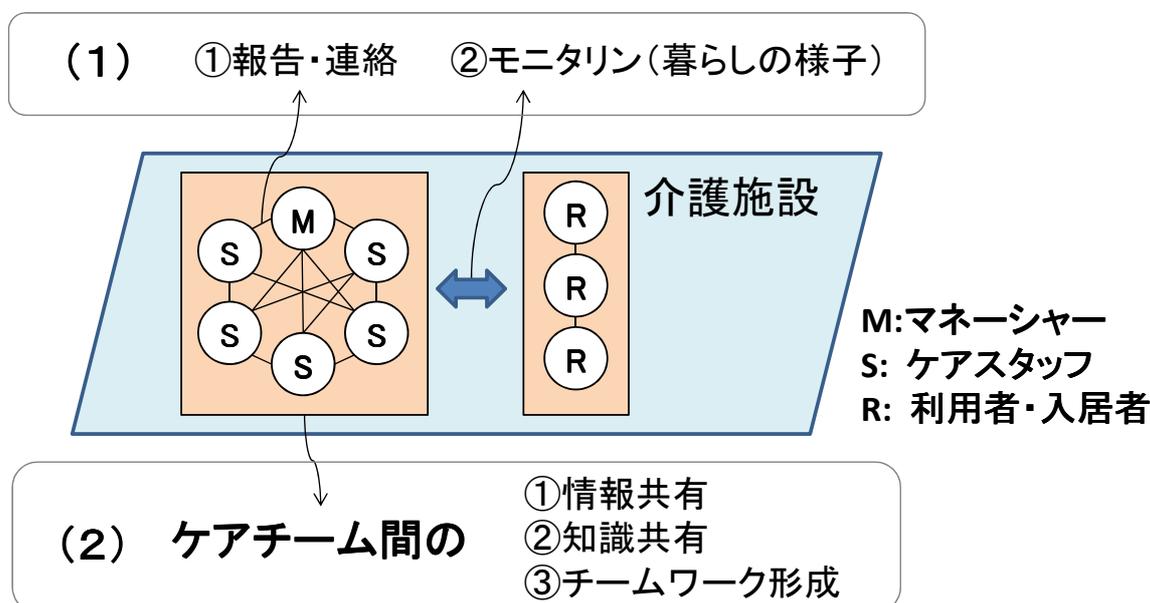
—サービス空間可視化・評価システムによる
つぶやき情報と位置情報のログ解析—

2013年11月18日

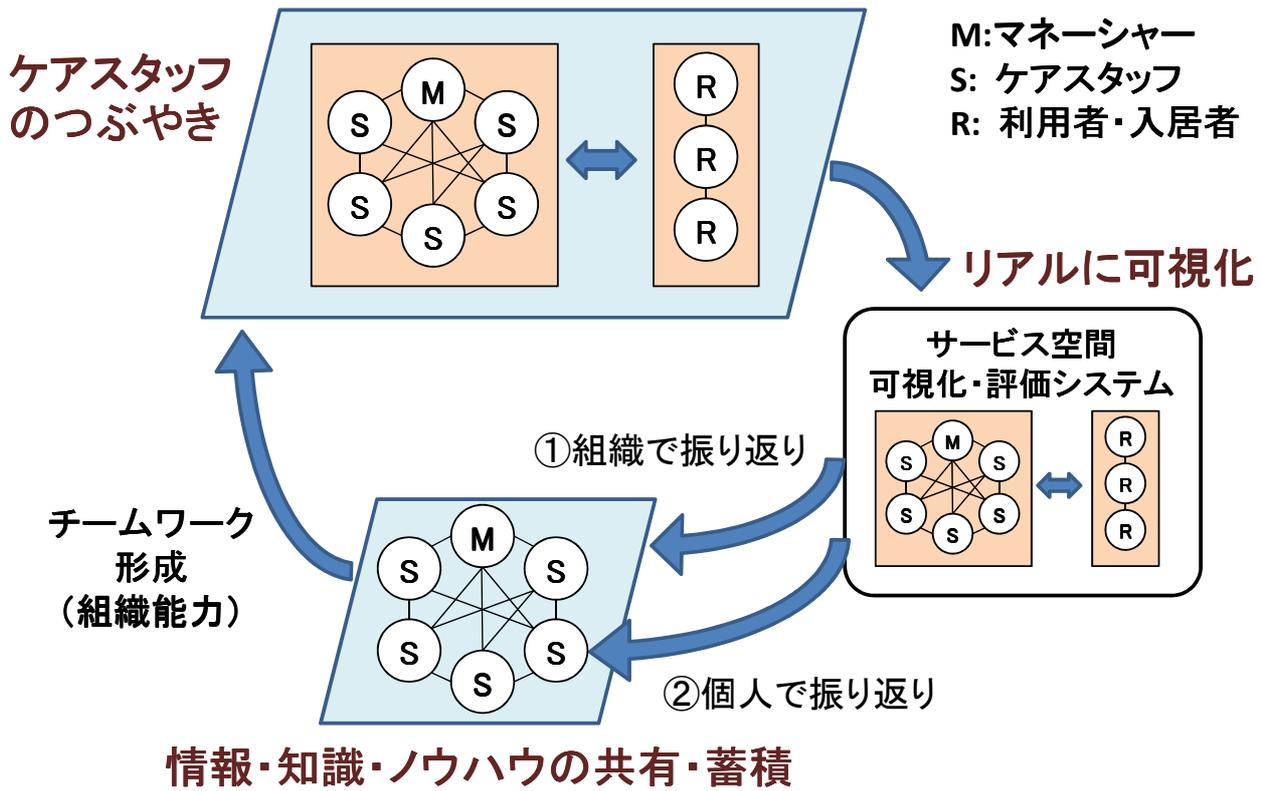
清水建設 技術研究所
平林裕治

サービス空間可視化・評価システムの検討課題

- (1) 対象とするつぶやき情報
- (2) ログデータの活用方法



つぶやきシステム活用のサイクル



サービス空間可視化・評価システム

つぶやき情報

ケアスタッフ識別

位置情報

つぶやき情報

ナースコール情報

介護記録

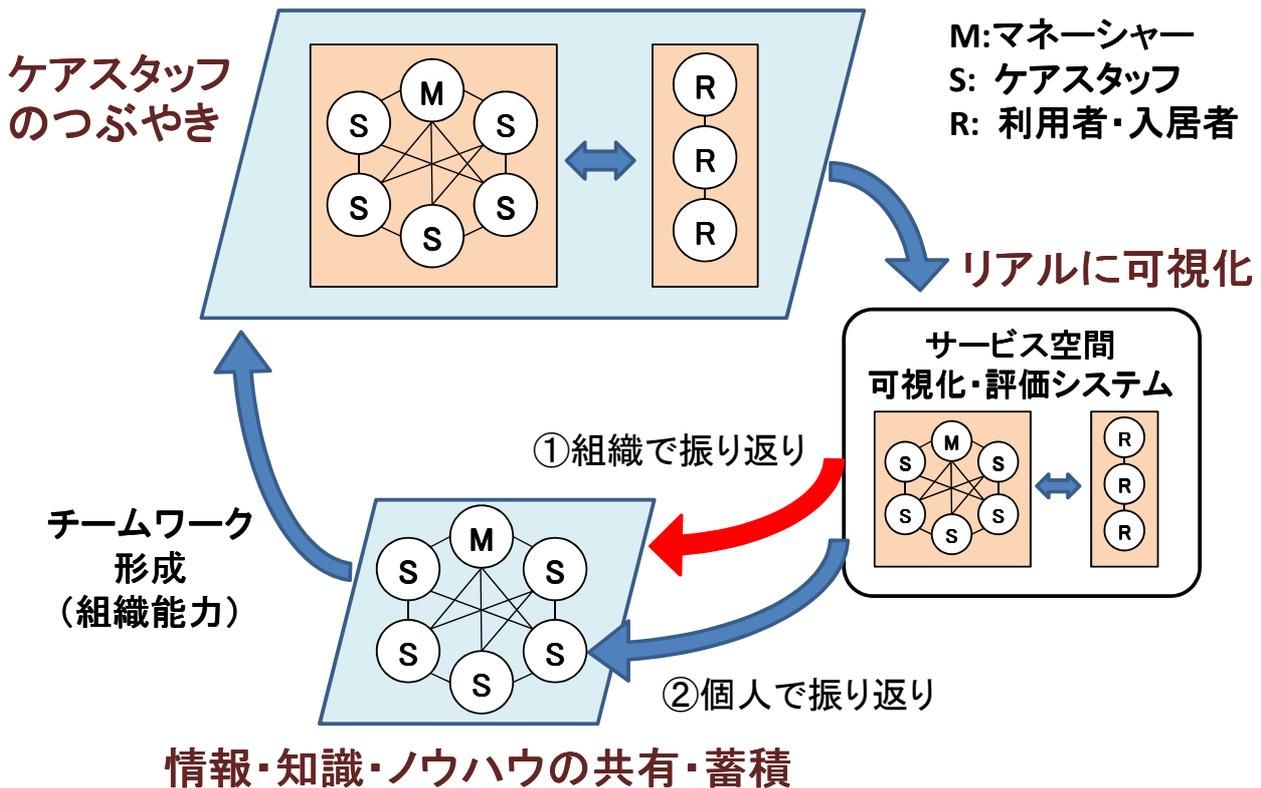
303 ナースコール

必要な場面の検索

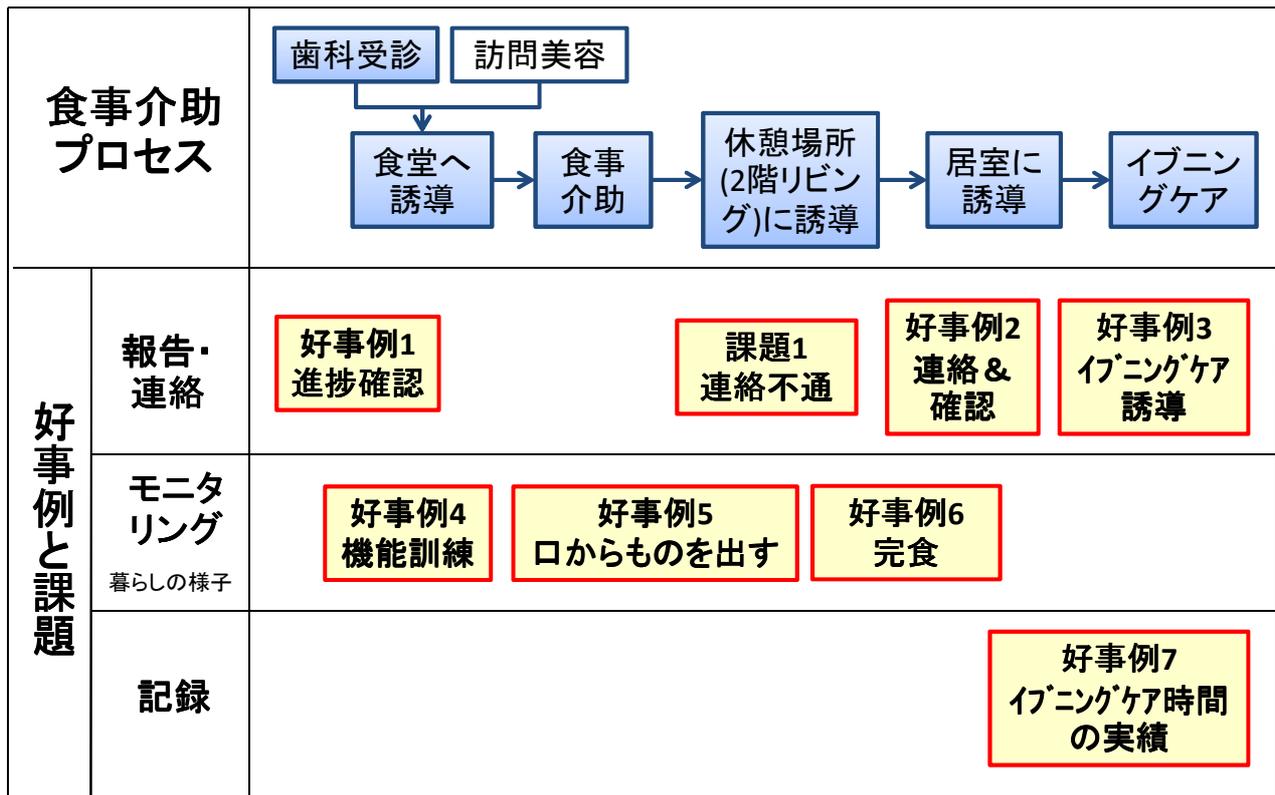
位置情報とつぶやき情報(キーワード)による場面検索

キーワード検索

つぶやきシステム活用のサイクル



好事例と課題の抽出 & 組織で振り返り



好事例と課題の抽出 & 組織で振り返り

事例		つぶやきの有効性	位置情報の有効性
好事例1	歯科受診の進捗確認	4.4	3.0
好事例2	居室誘導の連絡と確認	3.8	3.4
好事例3	イブニングケア誘導と進捗確認	4.4	3.8
好事例4	機能訓練の様子(アセスメント)	3.8	2.9
好事例5	利用者の様子(アセスメント)	4.1	2.9
好事例6	完食の様子(アセスメント)	4.0	2.7
好事例7	イブニングケア時間の実績		4.1
課題1	連絡不通	4.5	3.6

8月19日のケアスタッフミーティングでの23名の回答の平均値

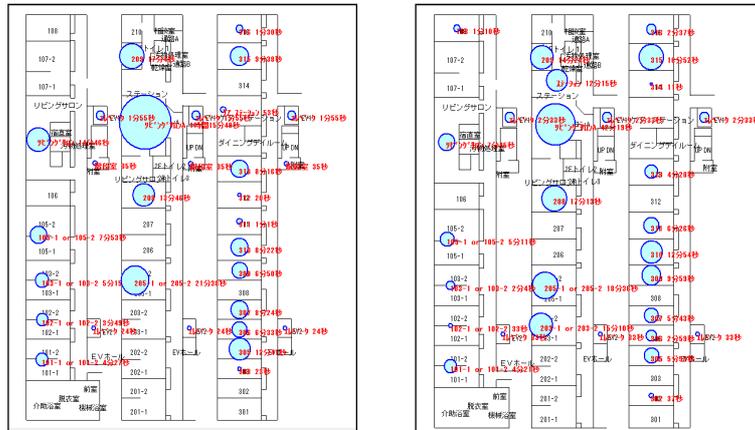
- 1: 全く有効でない
- 2: あまり有効でない
- 3: どちらとも言えない
- 4: やや有効である
- 5: すごく有効である

- ・動きがうまくいかなかったときに、その原因を振り返ることができ、スキルアップにつながる
- ・イブニングケアは、各居室に入ってしまうので、現在の状況、位置情報が分かるとスタッフの連携が取り易くなり良いと思う
- ・次に誰を対応したらよいか、スタッフ2名で各々探り合いながら動いている場合には有効

滞留と動線の可視化 & 組織で振り返り

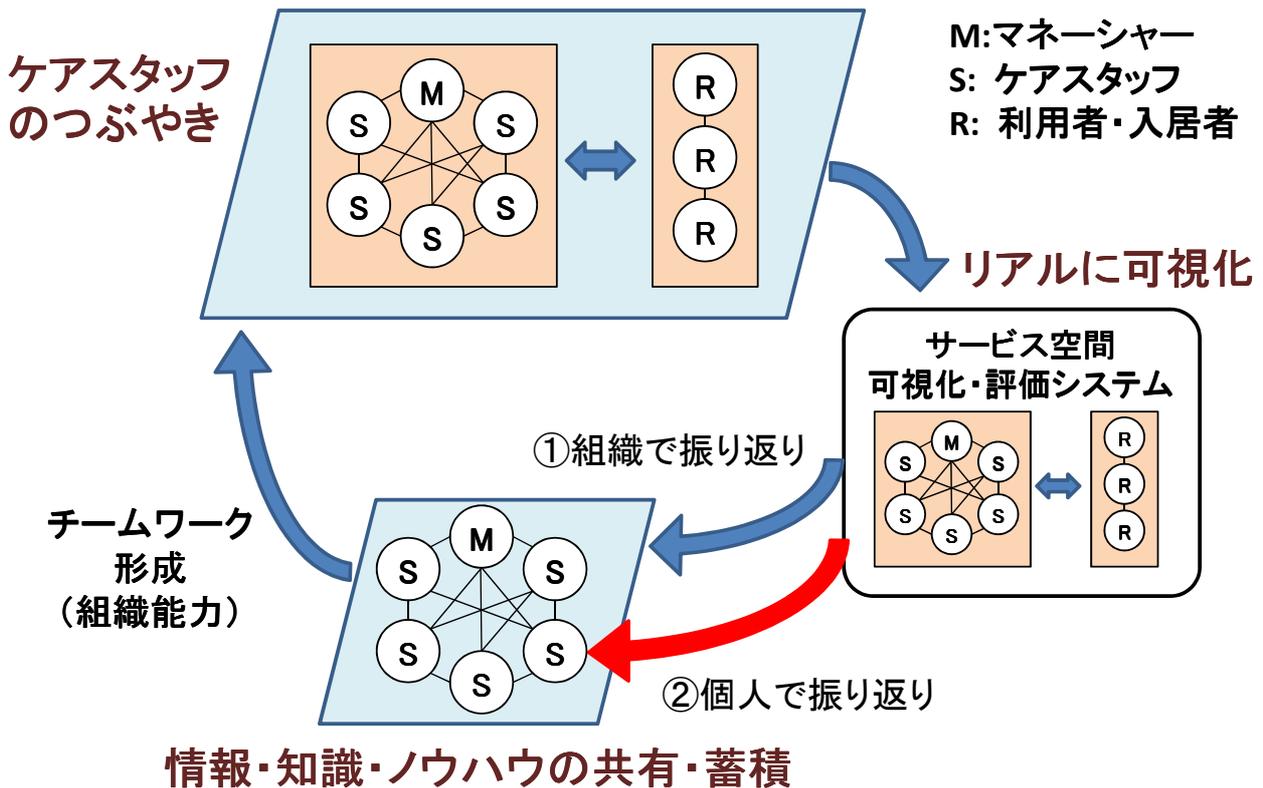
【好事例7】イブニングケア時間の実績

8月22日と23日の夕食全体の比較



- ・新人教育で上手な人のパターンや判断内容を教えられる
- ・ムダな動きがないか、他のスタッフの順序が理解できる
- ・どのような入居者順で入るのが流れが良いかの参考になる
- ・人員配置の参考になる

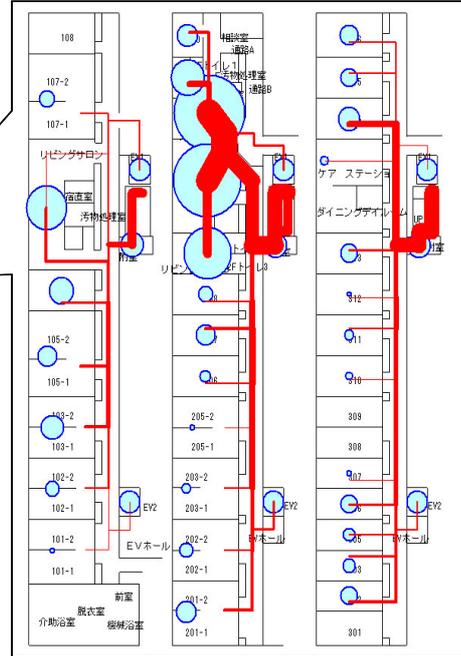
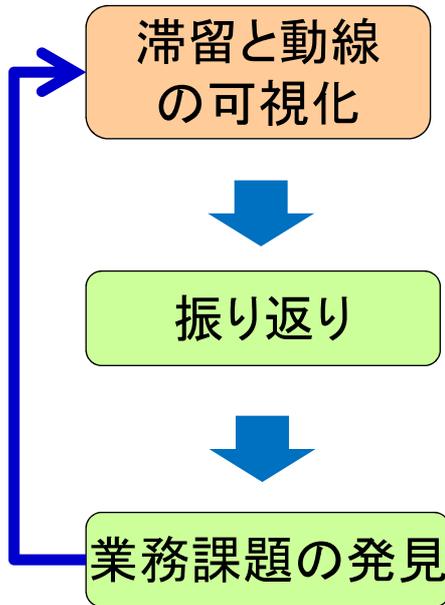
つぶやきシステム活用のサイクル



滞留と動線の可視化 & 個人で振り返り

業務改善サイクル

サービス空間可視化・評価システム
による滞留と動線の確認



入居者とケアスタッフの気持ちの満足度

入居者とケアスタッフの気持ちの満足度(以下、スマイル度)を全つぶやきについて調査し、相互関係を把握

スマイル度の選択肢

介護スタッフのスマイル度	入居者のスマイル度
+2: (嬉しい、喜び、安心)を感じる	+2: (上機嫌、穏やか)になっている
+1: (嬉しい、喜び、安心)をやや感じる	+1: (上機嫌、穏やか)にややなっている
0: (平常、無感情)	0: (無感情、無表情)
-1: (戸惑い、心苦しい、気まずさ)をやや感じる	-1: (不穏、不安、不機嫌)にややなっている
-2: (戸惑い、心苦しい、気まずさ)を感じる	-2: (不穏、不安、不機嫌)になっている

スタッフと入居者のスマイル度

入居者とケアスタッフのスマイル度がどちらも
 プラスは、65件(9.9%)
 マイナスは、37件(5.6%)

データ数: 655

	11 1.7%	-2	-1	0	+1	+2	65 9.9%
入居者のスマイル度	+2	1	0	3	8	4	+2
	+1	0	10	27	50	3	+1
	0	1	33	441	16	1	0
	-1	2	30	19			-1
	-2	2	3	1			-2
	37 5.6%	-2	-1	0	+1	+2	0 0%

ケアスタッフのスマイル度

スタッフと入居者のスマイル度の相互関係

ケアスタッフのスマイル度がプラスのときは入居者のスマイル度がプラスになる比率が79%で最も関連が高い。

ケアスタッフのスマイル度がプラスになると入居者のスマイル度もプラスになる傾向がある。

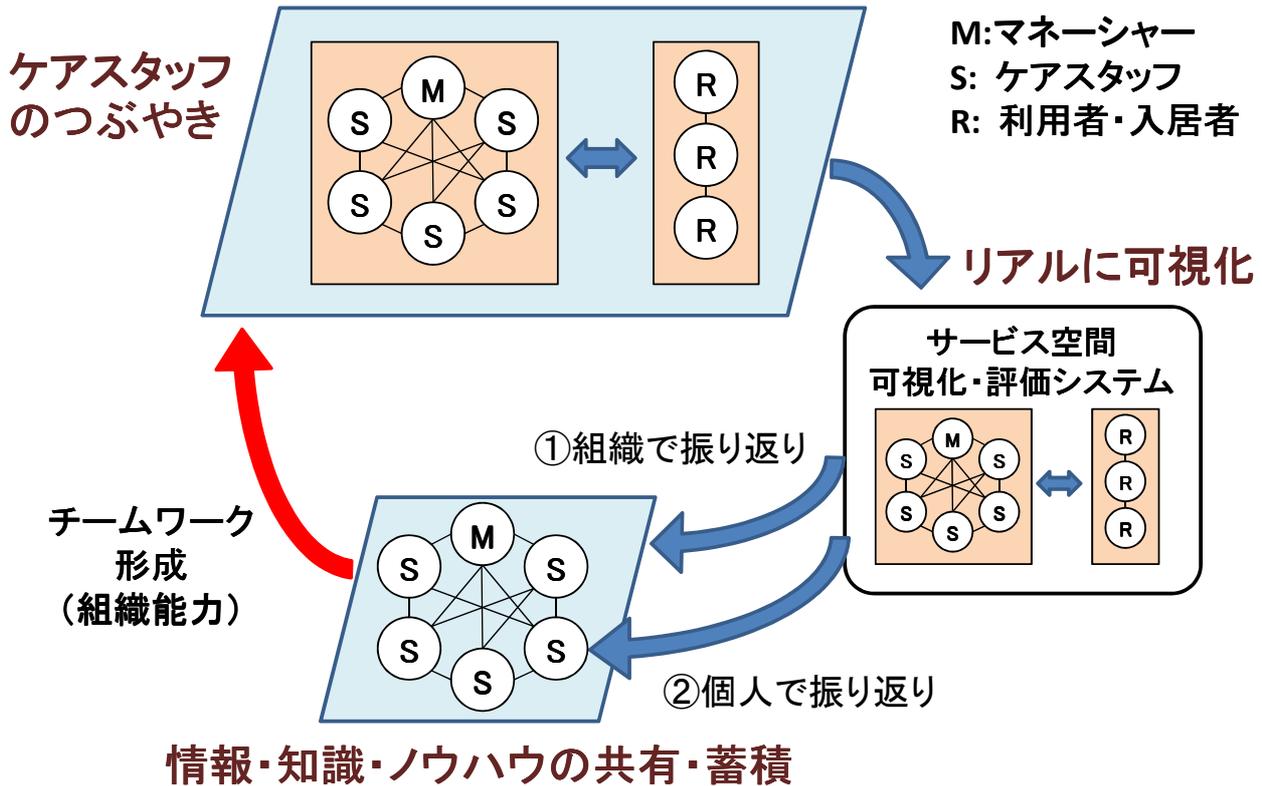
データ数: 655

	11 1.7%	-2	-1	0	+1	+2	65 9.9%
入居者のスマイル度	+2	1	0	3	8	4	+2
	+1	0	10	27	50	3	+1
	0	1	33	441	16	1	0
	-1	2	30	19			-1
	-2	2	3	1			-2
	37 5.6%	-2	-1	0	+1	+2	0 0%

ケアスタッフのスマイル度

	プラス	マイナス
スタッフ⇒入居者	79%	45%
入居者⇒スタッフ	61%	64%

つぶやきシステム活用のサイクル



ケアスタッフのチームワーク形成

■先読み力とスマイル度

- ・全体を見て、その先どうなるのかを把握する。
- ・入居者の生活リズムに先回りできるとスマイル度はプラスになる。
- ・相互のコミュニケーションが良く、お互いの動きが読めるとスマイル度はプラスに、相手の作業が読めないとマイナスになる。

■連携・チームワーク形成の対応策

- ・リビングに残っている入居者により対応方法が違うなど、状況に応じたスタッフ間の連携が重要
- ・「手が空いたら手伝いに行こうかな」と思えるようになる
- ・ピッチだと一人ずつ順番に連絡しなければいけないが、つぶやきで誰ともなく「誰かお願い」という方法は有効

今後の取組

- (1) 業務改善のニーズに対応するコンサルツールとして活用
- (2) 施設の建替え案件については、施設での業務実態を把握して企画提案段階の調査・分析に役立てる