音声つぶやきシステムによる気づき組織学習の評価

Evaluation of Organizational Learning on Awareness by Smart Voice Messaging

木下 崇　内平 直志　佐々木 康朗　平石 邦彦
Takashi Kinoshita　Naoshi Uchihira　Yasuo Sasaki　Kunihiko Hiraishi

北陸先端科学技術大学院大学
Japan Advanced Institute of Science and Technology

1．まえがき

急速に少子高齢化が進む日本において，医療・介護サービスの質の向上にケアスタッフの気づき(awareness)が果たす役割は重要である．筆者らは，気づきを現場で有効に利用するために，収集と活用を体系的に支援するシステム，スマート音声つぶやきシステムの開発に取り組んできた[1]．しかし，何のつぶやきを登録するか，また何を必要な情報として膨大なつぶやきから絞込むかは，個人の能力に依存しており，属人性の解消が課題である．

本研究ではこうした状況を改善するために，属人性を解消する手法として気づきの組織学習に着目し，その効果を実験により検証することを目的とする．

2. スマート音声つぶやきシステム

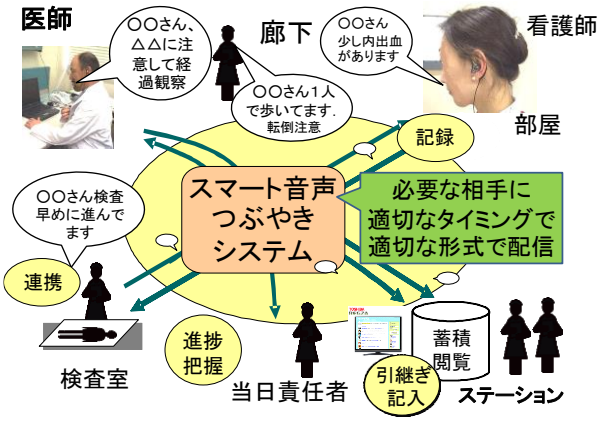

図 1　スマート音声つぶやきシステム

音声つぶやきシステムは，看護・介護サービスにおいて感じ取った患者・被介護者の状態やその環境の変化といった気づきを，つぶやきとして音声メッセージで収集して，ケアスタッフ間で共有するシステムである(図 1).

3. 気づき組織学習

気づき方の属人的問題は，情報量不足と経験不足に起因している．情報量不足は気づきマイニングおよび学習型気づき誘発などのツールである程度支援できるが，経験不足は組織の学習プロセスで解消する必要がある．そこで，経験不足の解消を自己の気づきと他者の気づきとのギャップから学習するモデル，つまり気づき組織学習のモデルが重要であると考える．

4. 実験による検証

気づきの共有が属人性の解消（組織学習）に果たす影響を，学生実験により検証した．メンバーの気づきを組織内で共有することにより，ベテラン・新人スタッフ間の気づきのギャップ認識から気づきや分析に関する学び合いがどのように行われるかを想定し，実験環境で観察する．

被験者は介護現場における KY（危険予知）シートを見て，危険予知の気づきをスマート音声つぶやきシステムを用いて音声で発信する．実験は前後半に分けて行い，前半はつぶやきを共有せずに被験者の個々のつぶやきを収集し，後半は前半のつぶやきを被験者間で共有した上で KY シートの危険予知に取り組む形とした．両者の結果を比較することより，気づきを共有する前後で，どのように変化したかを検証した．

実験の結果，気づきの共有前後で気づきの内容に質的な変化が見られた（図 2）．例えば，ある被験者は，前半に介助内容に関して全くつぶやいていなかったが，共有後の後半には複数のつぶやきを発するように，発言の内容が明確に変化した．これは，前半終了時に他者の気づきを共有して確認することで，自分にない視点が何であるか，そしてつぶやくべき要点は何であるかを理解して，つぶやきの内容に両者の違いが表れたものと考えられる．このような気づきの質的な変化は，気づき能力の向上へとつながる事象である．また，個々人の視野の広がり，個々人間のギャップの比較から発生する要点の理解及びその応用による新たな気づきの発信は，モデル構築に必要となる組織学習の要素を示唆しているものと考える．

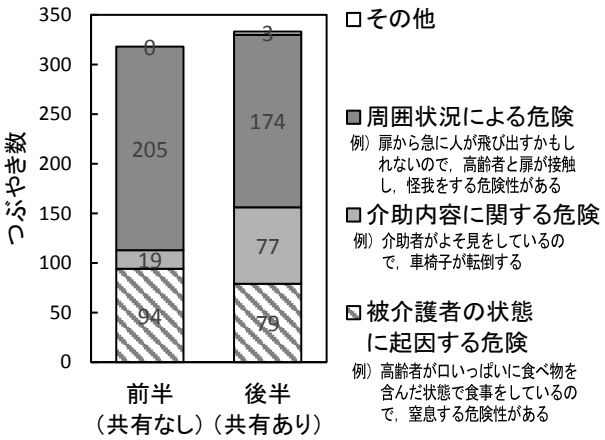

図 2　つぶやきの質の変化

謝辞　本研究は科研費基盤(B)No.15H02785 の援助を受けて実施された。

【参考文献】

[1] 内平直志，音声つぶやきによる気づきの収集と活用支援システム ー気づき組織学習についての考察ー，人工知能学会第 28 回全国大会，1L5-NFC-05b-3（2014）．

Copyright © 2016 IEICE