

「現場の "人" を支援する、新たな介護研究を」



インタビュー⑤

サービス工学研究センター
サービスプロセスモデリング研究チーム
研究チーム長（臨海副都心センター）

にしむら たくいち
西村 拓一

現場参加型の介護支援システム開発

この先、ますます需要が高まる介護現場のために、介護者が自発的にサービス品質と生産性を改善することを支援するシステムの研究開発を行っています。産総研内では、こうした将来的に役立つ研究や事例を紹介するワーク・ライフ・バランスセミナーを開くことで、介護による離職を防ぐ施策を行っています。私も介護に従事してい

る方の一助になればと、自分の研究を紹介する時間をいただきました。

まず介護というものは、する方にもされる方にも負担が大きいのが現状です。そして状況も多種多様であり、現場で働く人々の経験やスキルが共有されにくいという課題がありました。実際、私たちが現場を分析したところ、既存の機器やシステムの導入では、介護状況が刻々と変わっていく現場に必要な知識やスキルを十分に支援できないことが多いようでした。そこで、私も介護ヘルパーの

資格を取り、介護者らとともに介護支援につながる技術開発をスタートしたのです。

現場の "人" を基点に開発した結果、複雑な業務プロセスをすべてマニュアル化するのではなく、必要な現場情報を適切に共有し改善できるシステムを実際の介護施設で導入しました。ここでは、日々の介護状況や知識をタブレットで共有できる「申し送り支援システム」を活用しています。今までノートに手書きで管理されていた情報が簡単に扱えるようになっただけでなく、共有画面を通じてスタッフ間のコミュニケーションが生まれ、現場のストレスの大きな軽減に成功したのです。また、申

し送りから取得したデータを分析できるツールも提供し、状況を俯瞰的に見ることで、スタッフ同士が自発的に改善策を発見できるようなフィードバックの仕組みを構築しています。

人間×システムを結ぶ複合研究

人と人をつなぐ「サービス」の工学研究は、リハビリや教育など人間に関わるさまざまな現場に適用できます。一方で、再現実験ができない分野であり、現場を見ることが必須です。私の研究チーム以外でも、認知科学や社会科学、情報デザインなどとの異分野融合により、複合的な視点で研究を行っています。今後も人の感情や主観に添った、より人間的なシステムを開発していきたいですね。

「ワーク・ライフ・バランス セミナーを受講して」

産総研で定期的で開催しているセミナー参加者の声



現在、私には離れて暮らす要介護の母がいるのですが、たまたま知ったワーク・ライフ・バランスセミナー（外部専門家による遠距離介護をテーマとした回）は、自分にぴったりなテーマでした。

介護における状況は人それぞれで、私の母はそれほど重度でないにしろ、いつどうなるかはわかりません。このセミナーの先生のお話が、この先のほんやりとした不安を解消する助けとなりました。セミナー後にもメールで質問を送ることができ、私以外にもいろいろな方の悩みに対する丁寧なお返事がとても参考になっています。またこうしたセミナーの機会があったら、ぜひ受講したいですね。