

ナレッジマネジメントによる知的コラボレーションの活性化

日大生産工 ○関原元輝 山本壽夫

1. はじめに

ナレッジマネジメントとは、ナレッジワーカーが強力な ICT の助けを借りながら、企業の営存の価値を高めるようなナレッジを、創造・共有・再利用するプロセスを合理的にスピード化、効率化するマネジメントのことである。ナレッジマネジメントは一般に「人、組織文化、プロセス、技術、知識」の五つの視点から分析されることが多い。

本研究では、ナレッジマネジメント×ICTによるアライアンスの強化を図り、医療・看護・介護等の垣根を無くし、地域包括ケアシステムの実現のための検討を行う。検証はケーススタディ方式を用いる。

2. 先行研究

先行研究として、次の項目に関する研究を前提とする。

- ① ナレッジマネジメントと ICT の関係
 - ② 地域包括ケアシステムの必要性
 - ③ 習志野の地域包括ケアシステムの現状
- 上記の①では、「ナレッジマネジメントと IT」（國藤進・山口高平, 2001）を参考とした。②は、「日本の高齢社会の今後と地域包括ケアシステムの構築に向けて」（高橋紘士, 2012）を参考とした。③は、「習志野市光り輝く高齢者未来計画」（高齢者保健福祉計画・第6期介護保険事業計画, 2015）を参考とした。

3. 現状の分析（習志野市）

3.1 高齢化率の推移

平成 25 年 10 月 1 日には 21.16% となり超高齢社会に入った。今後の推計（習志野市人口推計調査（平成 25 年 5 月））によると、団塊の世代が 75 歳以上の高齢者となる平成 37 年（2025 年）には、23.4% になるものと想定されている。そこで、医師・看護師の負担が大きくなり、迅速に最適な治療ができなくなる恐れがある。

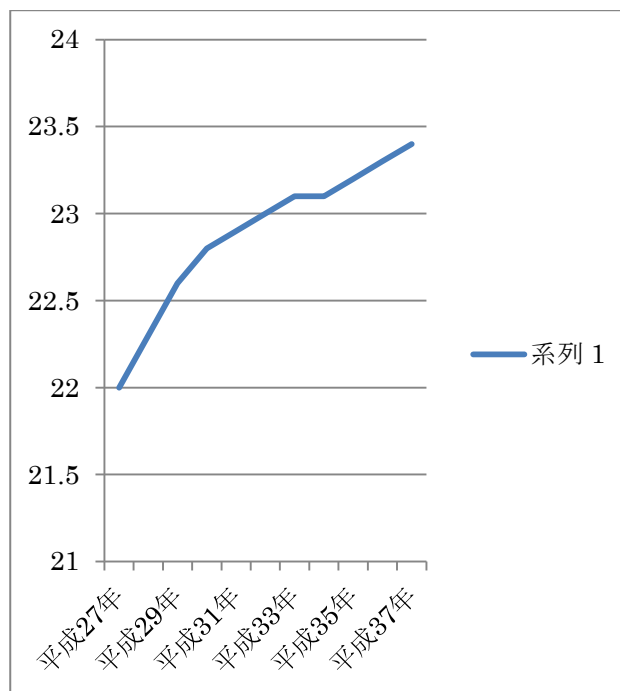


図1 高齢化の推移

（出典）「習志野市光り輝く高齢者未来計画」（高齢者保健福祉計画・第6期介護保険事業計画, 2015）習志野市（2015）p9, 図1加工。

3.2 高齢者を取り巻く環境

「習志野市光り輝く高齢者未来計画」を前提に以下を表すことができる。在宅での生活を継続することを希望する人が多いなか、在宅生活を支える介護サービスとともに、在宅医療サービスの充実を求める声が一般高齢者、在宅要介護認定者それぞれで多い結果となった。調査結果は、在宅要介護認定者は病院・医院に通院している人が 596 人、一般高齢者が病院・医院に通院している人が 793 人となっている状況のなか、それぞれ 159 人、381 人が在宅医療サービスの充実を求めている。

在宅要介護認定者が家族や友人・知人以外で何かあったときに相談する相手は、ケアマネジャーが 52.7% と最も多くなっていますが、医師（43.2%）、歯科医師（5.5%）、看護師（7.1%）、薬剤師（6.6%）の医療系

の相談先を合計すると 62.4%となっている。介護が必要な高齢者にとっては、介護と医療の両面からの支援を必要としていることが分かる。

介護サービス提供事業者への調査で「介護サービスと医療サービスの連携体制の構築」を求める声が約半数（48.5%）となっている。

高齢者は、慢性疾患による受診が多い、疾病の罹患率が高い等の特徴を有しており、医療と介護の両方を必要としていることから、医療と介護の更なる連携が必須となる。また、医療と介護については、これまでそれぞれの制度やそれらを担う専門職が異なり、多職種間の相互理解や情報の共有が進んでいないという課題があったことから、解決に向けた検討を行う必要があるといえる。

4. 考察

- ① 自宅に居ながら気軽に医師とコミュニケーションを図ることができるツールが必要となる。
- ② クラウドを利用してタイムレスな情報交換が必要となる。

5. 課題点および対応策

4.1 課題点

- ① 在宅に居ながら、患者が気軽に健康相談できない。
- ② 医療・介護の情報連携ができていないため、患者の健康状況をリアルタイムで把握できない。

4.2 対応策

- ① 気軽に相談できる環境構築
コールセンターを用いて専門のオペレータが医師と患者の懸け橋となり、医師と患者の心理的負担が軽減され、気軽に相談できるようになる。
- ② 医療・介護の情報連携
電子カルテ等を用いてクラウド上で患者の様子及びバイタルデータの共有を行う。

6. 検証結果

対応策①では、株式会社富士通エフサスのコンタクトセンターを用いることで実現できる。以下が導入効果である。

- ① 夜間・休日の医師へのコール削減。
- ② 看護師資格をもつオペレータがコール内容を素早くまとめ、整理して連絡することにより、医師の心理的負担を軽減。
- ③ 全てのコール内容を集計・分類し、報告することで、往診加算などの取漏れ防止に繋がる。
- ④ 家族や患者は24時間365日連絡できる安心感。

対応策②では、富士通株式会社の「在宅チームケア SaaS」を用いて実現することができる。以下が導入効果である。

- ① クラウドを通して、スケジュールの共有を行うことで、共通指標の共有が可能となり迅速かつ適切な治療及び介護を提供できる。
- ② メッセージ機能を通して、意思疎通がスムーズとなった。

7. まとめ

本研究は、ICT を用いて患者が気軽に相談できる環境を構築できることがわかった。また、クラウド上で多職種の連携を図ることで、スムーズな情報連携ができることもわかった。今後は、さらに検証することにより精度を上げたいと考えている。

本研究についてご指導賜りました山本壽夫先生に心より感謝申し上げます。

「参考文献」

- (1) 習志野市光り輝く高齢者未来計画
（高齢者保健福祉計画・第6期介護保険事業）計画, 2015）p9, p33
<https://www.city.narashino.lg.jp/joho/keikaku/kenkoufukushi/koureisha/430420150424175729957.files/zenbun.pdf#search=%E7%BF%92%E5%BF%97%E9%87%8E%E5%B8%82%E5%85%89%E3%82%8A%E8%BC%9D%E3%81%8F%E6%9C%AA%E6%9D%A5%E8%A8%88%E7%94%BB>
- (2) 富士通ヘルスケアソリューション
<http://www.fujitsu.com/jp/solutions/industry/healthcare/>