

## システム情報工学研究科特定課題研究報告書概要

年 度	平成 23 年度	学位名	修士( ビジネス )
専 攻	経営・政策科学	専攻	著者氏名 家内 祐太
指導教員氏名 高木 英明			
報告書題目  介護福祉施設における利用者・従業員・地域の協業によるサービス品質向上の研究  (訪問介護スケジューリングの効率化)			
報告書概要 <p>先行研究をもとに定めた本研究における介護サービス品質の中には、継続的質改善の取り組みという項目があり、業務プロセスの改善に取り組むことを推奨している。プラザマアムの訪問介護部門では、手書きでスケジュールを作成しているなど、業務プロセスの改善が見込める状態であった。よって訪問介護の業務プロセス改善を通して、介護福祉施設におけるサービス品質の向上を図ることとした。プラザマアムの訪問介護の現状として、手書きでスケジュールを作成する以外にも、新たな利用者を獲得したいが訪問介護員の確保が難しいという課題を抱えていた。先行研究では、訪問介護員の最も大きな離職・転職理由として、希望の収入が稼げないとしている。よって本研究では効率化として、スケジュールの作成時間を短縮させること、既存の訪問介護員の勤務時間をなるべく訪問サービスを提供する時間で満たすという2つの問題を設定した。2点目に関して、1カ月に1回程度、新たな利用者を紹介してもらう機会があるが、その際にスケジュールの中ほどの程度の連続した非サービス時間があれば、新たなサービスの受け入れが可能かどうか分からない状態であった。よって本研究では、新たなサービスを埋め込むために必要な時間を算出することとした。</p> <p>はじめに、プラザマアムにおけるスケジューリングの現状を調査すると、他の曜日とくらべて木曜日が忙しく、また16時から17時頃にかけては利用者数が訪問介護員数を上回る状態であった。</p> <p>1点目の効率化に関して、国立情報学研究所のWEB上にあるソフトウェアを利用して、1週間分のスケジュールの作成時間が2時間から3時間程度短縮されることを確認した。</p> <p>2点目の効率化に関して、既存の利用者宅間の移動時間のデータを利用して、利用者宅間の移動時間が平均的には15分であると結論付けた。最もサービス時間の短い訪問サービスは30分であるため、サービス前後において45分、サービス間において1時間以上の連続した非サービス時間があれば新たなサービスの埋め込みが期待できると結論付けた。</p>			
審査日 平成 24年 1月 25日			
審査員	(大学名 職名)	(学位)	(氏名)
主査	筑波大学 教授	工学博士	吉瀬 章子
副査	筑波大学 教授	Ph.D. in Computer Science	高木 英明
副査	筑波大学 准教授	博士(社会工学)	石井 健一