

プレスリリース カテゴリー: [\[POC 紹介\]](#)

2020年8月発信

報道関係者各位

「コミュニケーションケアによる福祉施設職員の QOL 向上」POC の実施

画像 A I を活用した職員の感情分析・心理状態のスコア化で職員ケアの活性化を実現

株式会社 LC2LAB は 2020 年 3 月 1 日～5 月 30 日の 3 か月間、通所介護施設デイサービスよつば（東京都中野区）で「コミュニケーションケアによる福祉施設職員の QOL 向上」POC を実施しました。

【POC の成果と結果】 POC を実施して主に下記の 3 つの成果と結果を得ました。

- ・施設職員は専用端末で出退社時刻の記録と同時に自分の笑顔指数の確認ができます。笑顔指数が職員同士の共通の話題になり、日々笑顔に努めるなど、行動変異が観察されました。
- ・施設管理者は笑顔指数が低い職員に対して積極的にコミュニケーションを行うことにより、職員ケアが活性化され、職場内で職員同士のコミュニケーションが増加しました。
- ・Digital・Decisioning 合同会社はモデリング表記法、ルールベーステクノロジー、分析モデル、A I テクノロジーからなるクラウド対応のデジジョンマネジメントソリューションである「SMARTS Decision Manager」により、画像 A I が測定した 8 つの感情指数データと測定年齢データをスコア化し、施設職員の心理状態を「ポジティブ」、「ニュートラル」、「ネガティブ」に区分判定しました。その結果、「同施設職員の心理状態は、平均値よりポジティブな値を示す職員が多かった」という分析結果を得ました。

【POC の背景と目的】同 POC 実施の背景は、コミュニケーション不足によるストレスの存在が、福祉現場環境における職員のストレスの大きな要因であると考え、この問題を解決するためには「人間同士のコミュニケーションの機会を増やすことで改善可能では」という仮説を基にしています。

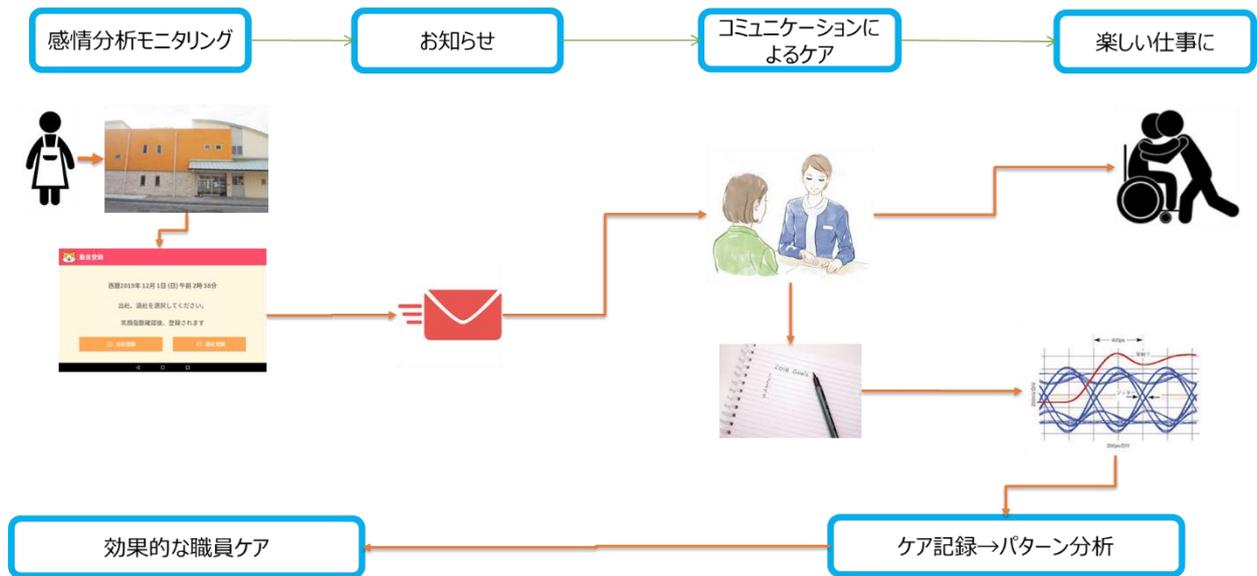
人間同士のコミュニケーションを増やすことにより、地域、社会、国全体に及んで人間の尊厳が保たれ、社会的弱者と健常者が共に暮らす社会の創出実現を目的としています。

【POC の特徴】同 POC は、感情分析を取り入れ、下記のように人間同士のコミュニケーションを増加させる仕組みを提供しました。

- ・職員の出退社登録の際に笑顔指数を表示し、本人にフィードバックしました。
- ・笑顔指数がネガティブな職員情報を管理者にリアルタイムで共有させました。
- ・笑顔指数がネガティブの職員に業務前にリラックスするように促すコンテンツを提供しました。
- ・職員が相談したいことがある場合は管理者や相談者へ直接連絡ができる仕組みを提供しました。

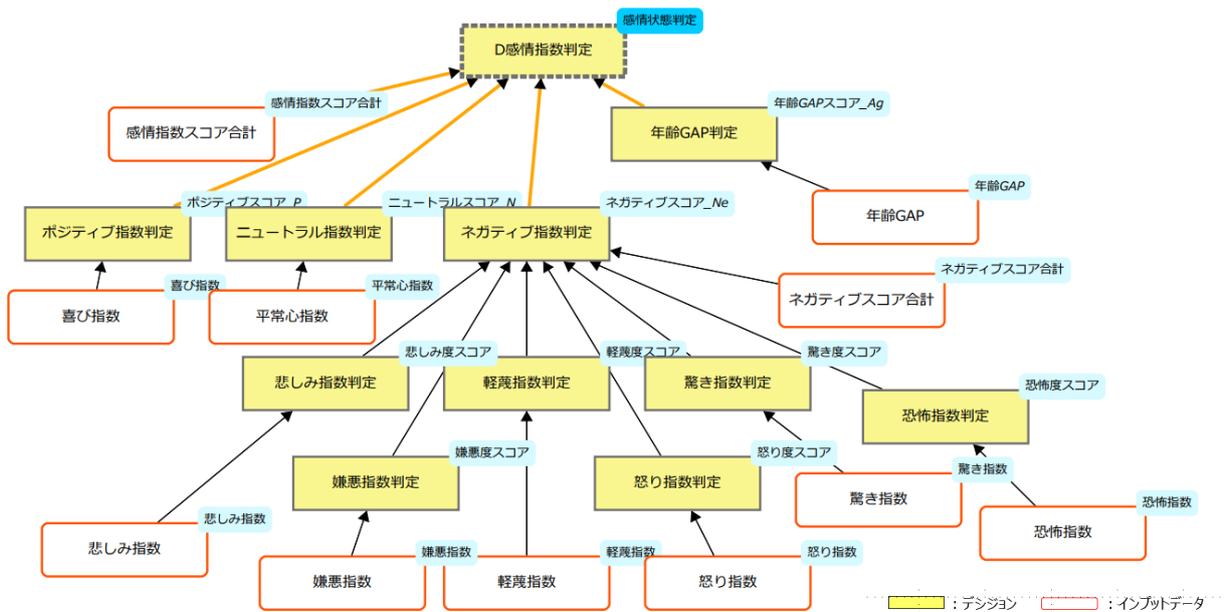
【今後の展望】 今後は職員の属性情報(性別、キャリア、バイタルデータなど)も加味した心理状態のスコア判定結果によるコミュニケーションケア施策の推奨など、判定結果からのアクションの自動化を検証する予定です。検証を通して介護職員のストレス管理の P D C A サイクルを実現し、職員の業務品質向上を図ります。

【POC 実施によるフロー概要図】



【データ分析図（感情指数判定デシジョンモデル）】

※SMARTS Decision Modeler 成果物（Decision Requirement Diagram）



【POC 参加企業】

<p>画像分析 株式会社 Enumnet http://www.enumnet.com/</p> 	<p>音声処理 株式会社 EDIWARE http://www.eidware.com/</p> 	<p>データ分析 Digital-Decisioning 合同会社 https://digital-decisioning.com/</p> 	<p>福利厚生協賛 株式会社 HARVESTQ http://harvestq.co.jp/</p> 
--	--	--	---

<本件に関するお問い合わせ>

本 POC 事務局：株式会社 LC2LAB
TEL：050-5360-7292 E-mail：yamasaki@lc2lab.com URL：<https://www.lc2lab.com/>