

事例



## 公共 NPO法人 あおば 携帯電話で訪問介護をサポート、リアルタイム管理や 情報共有を可能に

高齢者介護サービスの現場では、介護支援専門員(ケアマネージャー)や訪問介護士(ヘルパー)らの人材不足と、高齢化に伴う介護対象者の増加、介護保険制度に関わる煩雑な事務処理など、事業者の作業負荷は高まる一方の状況にある。このような中で、東京都中野区を拠点に介護や介護予防サービスを提供する特定非営利活動(NPO)法人のあおばは、携帯電話を業務端末として活用するSaaS(software as a service)型のシステムを導入。ヘルパーの勤怠や業務活動管理、各介護対象者の状況管理、および事務処理の効率化を図る取り組みに着手した。

介護保険制度の下では、高齢者が介護や介護予防サービスを希望する場合、地域包括支援センターあるいは介護保険課の窓口へ申請を行って、介護や日常生活での支援が必要な状態であるのかどうかを判定する「要介護認定」を受けなければならない。調査員が家庭を訪問して状態を確認する認定調査や、主治医の診断のもと介護が必要と判定された高齢者はさらに介護の度合いに応じて7段階に区分される。介護区分ごとに支給限度額が設定されている。介護サービスを利用する場合は利用者負担が原則として1割だが、上限を超えると全額自己負担となる。

運用上では、支給限度額を金額ではなく単位数(点数)として管理している。ケアマネージャーは各介護対象者に定められた持ち点の範囲で、自立に向けた最適なサービスを提供する介護プランを作成する。またヘルパーは介護対象者の自宅を訪問する度に、提供サービス内容とそのサービス種別ごとに決められた報酬の単位数を合算して利用者へ提示。介護対象者の持ち点を管理するほか、毎月のサービス提供に応じた単位数を審査支払機関に対して申請請求し、介護報酬の支払いを受ける必要がある。

### カルテ作成業務を効率化し、介護サービスの充実に

携帯電話を活用する業務システムの導入以前には、まず介護プランをパソコンで介護事業者向けのソフトに入力し、ヘルパーの活動計画を立てていた。ヘルパーが介護対象者の自宅を訪問した際には、紙のカルテに提供サービス内容を記録。そのカルテを事業所に持ち帰ると、管理スタッフが改めてパソコンにデータを入力し、活動内容を管理する。ケアマネージャーは、このカルテ記録の内容からサービス提供状況や、介護対象者の症状を確認し、定期的に介護プランを見直していく。

活動データは毎月末に締めて、これを基に翌月10日までに報酬の請求手続きを行わなければならない。また、各スタッフの活動実績を把握し、給与を支給する業務もある。従来までは、紙ベースのカルテを1枚ずつ突合せながら単位数を集計し、煩雑な申請請求やスタッフへの支払い手続きに追われざるを得なかった。

あおばには、ヘルパー約20名と、ケアマネージャー2名のスタッフが在籍。この中には、管理業務を兼ねたヘルパーも含まれる。他の事業所を兼務する登録スタッフも



多く、1人あたりの訪問宅は1日に数件にも及ぶ。「手厚い 写真1●あおば所長の白サービスが求められる介護業務に加えて、月初は事務 濱俊彦氏手続きに多忙を極めるのが常だった」と話すのは、あおばの白濱俊彦所長(写真1)。とにかく書類が膨大になって管理も容易ではない。

カルテを書くのが不得意で月末にまとめて提出するスタッフもあり、事務手続きの負荷はさらに増大する。「書類を書くのに貴重な時間を費やすよりも、もっと介護サービスに専念する方法はないだろうか」と常々考えていた(白濱氏)。この悩みに対して、携帯電話を活用したSaaS形式の業務システムを提案したのが、あおばの筋向かいにオフィスを構えるソリューションベンダー、Private Stock代表取締役の鈴木賢一氏だった。



写真2●携帯電話を端末にしたSaaS型システムを導入

地域で顔を合わせれば、普段から親しく会話を交わす仲であるあおばの白濱氏と、Private Stockの鈴木氏。白濱氏からの相談を受けて鈴木氏は、自社で開発を進めていた派遣社員の勤怠管理を行うSaaS型システムを、介護サービス業務向けに改良することによってシステム構築する案を提示した(写真2)。

あおば側では市販の介護サービス業務向けソフトなどと比較検討した上で、Private Stockのシステムを導入することを決断。「導入や運用コストが高い既存のソフトに対して、Private StockのSaaS型システムは初期費用が不要で安価に運用でき、使い勝手も良かった」と、白濱氏は採用の理由を説明する。

システムを導入したのは2007年12月。「すでに利用しているパソコンや、キャリアを選ぶことなく手持ちの携帯電話を利用できるため、採用を決めてからはすぐにシステムを構築できた」(Private Stock 鈴木氏)。実際に運用しながらよりユーザビリティや機能性を改善していくなど、2社による共同開発体制でシステムの精度を高めていくプロジェクトを発足した。

## ヘルパーは自前の携帯電話で介護情報を入力

---

導入したシステムでは、ヘルパーの自前の携帯電話を入力端末として活用する。Private Stockのサーバーを経由して、事業所で各種の情報を管理する仕組みである(図1)。キャリアに縛られることなく使えるSaaS型システムを導入したことで、ヘルパーにとっては使い慣れた自分の携帯電話で業務処理ができるメリットもある。

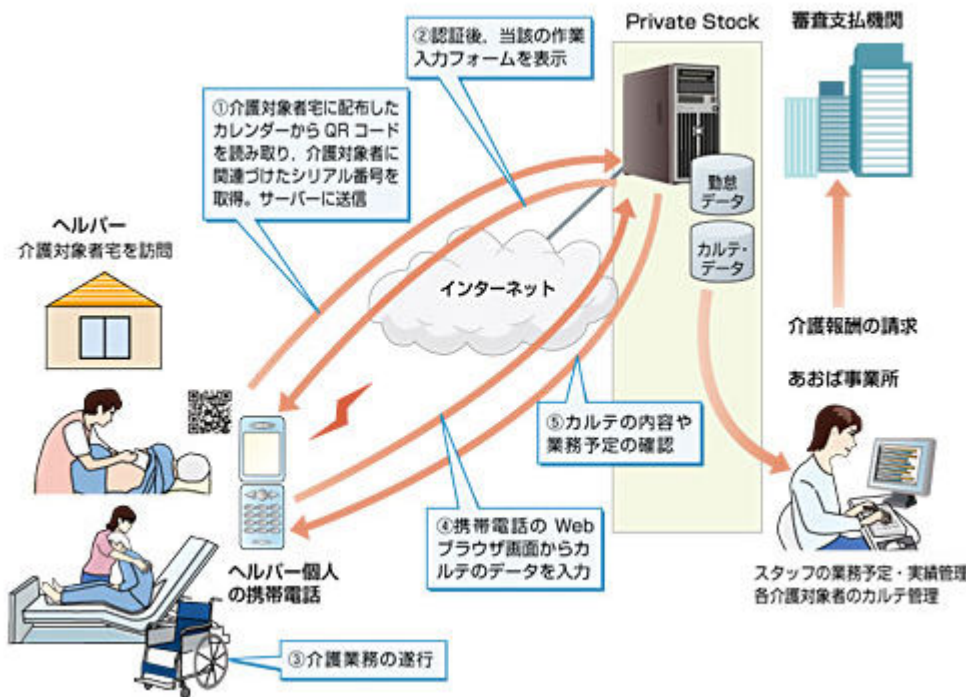


図1●あおばが導入した携帯電話利用の介護サービス業務支援システムの流れ  
[\[画像のクリックで拡大表示\]](#)

介護対象者宅を訪れた際には、対象者宅に事前に配布しておいたカレンダーに記載されているQRコードを携帯電話で読み込む(写真3)。「ここで携帯電話のUIM番号によって認証を行うため、あらかじめユーザー登録してある携帯電話を利用しなければ、ログインできない。また、GPS機能の付いた携帯電話ならば位置情報を取得でき、不正行為の抑止につながる」(Private Stock 鈴木氏)という。ログインすると、QRコードに埋め込まれた介護対象者と日にちを特定するシリアル番号に基づき、サーバー内にデータベース化された介護プラン情報から当日の介護サービス実施内容を取得。ヘルパーは携帯電話で当日の業務を確認した上で、介護サービスを提供する。

また、各ヘルパーには、個人を特定するシリアル番号を格納してあるQRコードを印刷したカードを配布。このQRコードを携帯電話で読み取るとシステムにログインし、自身の勤務予定や介護対象者の情報などが閲覧できる。

実務が終了した後は、携帯電話から日報の登録を行う(写真4)。実施した作業項目にチェックを入れ、買い物を代行した場合は預かり金や利用金額を記録したり、水分の摂取量を数字で入力。他のスタッフに周知しておきたい情報は、連絡事項の欄にフリーワードで記載できる。介護対象者には作業の完了を双方で確認する意味から、QRコード付きのカレンダーの日付欄に押印するとともに、サービス実施内容を記したメモ書きを渡す。



写真3●介護対象者宅に置くQRコード入りのカレンダー  
[\[画像のクリックで拡大表示\]](#)



写真4●携帯電話に表示した業務メニュー

[画像のクリックで拡大表示]



写真5●事業所のパソコンでリアルタイム管理

[画像のクリックで拡大表示]

事業所からパソコンで閲覧する管理画面では、あらかじめ登録した介護プランや各スタッフの担当業務を一覧で確認できるほか、ヘルパーが出先から携帯電話で入力した業務実績内容や勤怠状況をリアルタイムに把握できる(写真5)。介護対象者の情報を必要なスタッフだけが閲覧できるようにするなどの権限付与も、管理画面から行える。「介護対象者の状況を複数のスタッフ間で情報共有したり、所属するスタッフの予定や勤怠管理が容易になった。また、現場で働くスタッフの報告業務を軽減できた」(あおば 白濱氏)。ケアマネージャーに対して定期的に行う介護サービスの実施報告も、正確で簡易化でき、ケアマネージャーはその報告内容を踏まえてさらに次期の介護プランを作成できる。

次の一手は他のシステムとの連携、請求手続きの自動化を目指す

新システム導入後も、介護報酬の請求手続きには既存の介護サービス用ソフトを引き続き利用している。Private Stockが構築した新システムで集計した単位数を、既存のソフトへ手入力しているのが現状だ。「新システムを導入したことで総単位数を自動的に算出できるようになり、カルテを1枚ずつ突合せて入力していた以前に比べると、作業量は削減された」(あおば 白濱氏)。



写真6●Private Stock代表取締役の鈴木賢一氏

とは言え、まだ人手に頼る作業が残っている。次のステップでは新システムと既存のソフトと連携を図り、請求フォーマットへ実績単位数を自動的に入力できるようにする計画である。「現在は、介護サービス用ソフトを提供する他社と、システム連携に向けて協議中」(Private Stock 鈴木氏)。実現すれば、請求手続きに追われていた月末から月初にかけての事務処理は大幅に改善されることになる。

SaaS型システムのメリットは、既存システムとの連携や機能拡張を容易にできる柔軟性にある。「介護保険制度が改正されると、提供する介護サービスなどが変わることがある。印刷した紙の管理では変化への対応が難しいが、SaaS型システムならばコストをかけずに最新のカルテを利用できる」(あおば 白濱氏)。あおばとPrivate Stockが共同開発するシステムも日々進化を遂げ、使い勝手を高めている。今後は他の事業所への展開も視野に、業界全体で介護業務の改善に取り組んでいく考えである。

(中村実里＝ライター)

[2008/05/22]