

# マルチメディア／CTI を利用した介護・看護・関連サービス・ネットワークの確立

【平成10・11年度助成事業】

## 研究開発事業の概要と背景

平成12年から制度化された介護保険では、それまでの医療、福祉の縦割りの情報管理から、介護支援専門員を中心に多くの事業所、多くの専門職との情報交換が頻繁になることが予測され、情報のタイムラグが生じることで顧客サービスの非効率化、顧客の満足度の低下が予測された。そこで介護保険におけるケアマネジメントがスムーズに行えるための情報共有方法のイノベーションが必要と考え本事業を実施した。

具体的には電話、音声BOX、グループウェア、利用者共通情報(ARS)、介護保険事業所管理システムを連携させ医療情報・介護情報を共有するシステムを構築した。また将来的には地域の生活情報も共有できるポータル化も見据えたシステム作りを模索した。

## 情報共有システムの開発

利用者からの問い合わせなどは電話が多く、その情報を共有するためには、緊急度が高いものは電話、緊急度が低いものは音声ボックス、最も緊急度が低いものはグループウェアで情報共有をすることとし、その内容は全て利用者共通情報に書き込むことで対応する担当者が変わっても継続した支援ができる体制を整えた。

利用者共通情報への基本情報の書き込みは、介護保険事業所管理システムから自動的に書き込み、転記ミスの防止や効率化を図った。

さらに利用者共通情報は自社開発のため、ニーズに応じて必要な項目を容易に追加できるような柔軟なものとした。

## 西三河南部健康コンソーシアムの結成

利用者共通情報システムのコールセンター機能を用いて、地域の生活情報をつなぎ高齢者の生活支援サービス情報を集め、利用者や介護支援専門員、その他の介護サービス事業所などからの問い合わせに対応する情報ポータル化を目指し、西三河南部健康コンソーシアムを結成し、商品化に向けてのニーズ調査を平成17年に実施した。

## 事業化の状況

助成当時は医療法人仁医会に所属する西尾老人保健施設と中澤整形・リハビリクリニックにおける訪問リハビリテーション、通所リハビリテーション、居宅介護支援事業者との連携に用いていたが、事業拡大に伴い、リハビリ訪問看護ステーション西尾、ヘルパーステーション西尾、ナイトケアステーション西尾、24時間在宅サポートセンター西尾、西尾市地域包括支援センター中央でも本システムが導入されている。また、平成13年から社会福祉法人せんねん村(旧きらら会)で導入され、特別養護老人ホーム、ケアハウス、居宅介護支援事業者、訪問介護、グループホーム(3カ所)、通所介護(2カ所)、西尾市地域包括支援センターせんねん村でも活用している。

特にユニットケアを実施している施設においてはスタッフ配置が少なく申し送りを行う時間が十分でないことから、音声ボックスによる申し送りは効果的であり積極的に活用されている。

また、西三河南部健康コンソーシアムでの地域情報ポータル化事業については、個人情報保護法等で個人情報の扱いが難しくなり事業化は困難となり、現在休止している。

## 今後の展開

本システムについての有用性は高く、2001年から5年間程度、外部の医療・福祉事業者からの視察が多かった。本システムはパッケージではなく既存システムの組み合わせにより実現しているため、それぞれの組織のシステムに併せたミドルウェアの開発が必要であるため、商品化は難しかった。しかし、医療介護分野においてCTIを利用した情報連携システムの拡大に寄与している。

## 事業実施データ

### 医療法人仁医会(愛知県)

日本老年医学会雑誌 巻:38 号:4 ページ:576

発行年:2001年07月25日

CTI技術による利用者情報の一元化を試みて