

平成23年度
医療・介護等関連分野における規制改革・産業創出実証事業
(IT等を活用した医療・介護周辺サービス産業創出調査事業)

事業概要

事業目的

- 世界に類をみないスピードで少子高齢化が進む我が国では、国民の健康、医療、介護に関する関心は高まりを見せており、要介護者を抱える家族や高齢者の単身世帯のさらなる増加が見込まれる状況において、生活支援サービス等、**医療・介護周辺のサービスに対する需要もますます増えてくる**ことが想定される。
- こうした社会構造の転換に伴う医療・介護およびその周辺分野における需要は、社会保障のコストとされる一方で、「新成長戦略」でも指摘されているとおり、産業面から見ると、**高齢社会の需要に適切に応えながら、内需を主導し、雇用を創出する成長産業となりうる**側面を持っている。一方、需要の増大に対応する供給面に目を向けると、資源の不足・偏在や制度上の課題等により、適切なサービスを提供することが困難な状況も存在し、**限られた資源を効率的に活用し、安心・安全を確保していく体制整備が必要不可欠**となっている。
- このような背景を踏まえ、**多様化する需要に応じた医療・介護周辺サービスの創出と、安心・安全を確保する供給体制の整備**に向け、平成22年度までの取組成果を踏まえ、以下2つのテーマに関する調査事業を実施した。

ア) 地域見守りサービス創出における調査

イ) IT活用等による介護事業者の経営効率化、安定化に資する調査

採択団体・事業 一覧

ア) 地域見守りサービス創出における調査

<継続>

- 1) 長崎・対馬地域／国立大学法人長崎大学
島内ネットワークを活用した地域予防医療・介護支援サービス事業
 - 2) 福岡地域／テクノ電気株式会社
テレビ電話を活用した高齢者見守り及び社会福祉支援サービス事業
 - 3) 信州・須高地域／メディカルアイ株式会社
ケーブルテレビを活用した安否確認と多職種間情報共有
 - 4) 仙台地域／イトス株式会社
仙台地域における「安心ライフサポートセンター」産業創出事業
- <新規>
- 5) 浦添地域／社団法人浦添市医師会
地域見守りサービス向上に向けた診療情報・処方情報等の共有効率化支援サービス
 - 6) 函館地域／特定医療法人社団高橋病院
生活機能低下の早期発見に向けた本人・多職種によるADL評価の共有化支援サービス
 - 7) 札幌地域／株式会社立山システム研究所
郊外集合住宅団地における地域見守り活動の質の向上と効率化支援サービス

イ) IT活用等による介護事業者の経営効率化、安定化に資する調査

- 1) 株式会社ニチイ学館
音声認識システムを活用した介護現場業務の効率化
- 2) 株式会社システム環境研究所
通所介護事業者および訪問介護事業者の労務・シフトに関する業務の効率化
- 3) 株式会社NTTデータ経営研究所
24時間訪問介護の充実と介護負担の軽減ならびに経営の安定化
- 4) 株式会社PFU
集中事務処理センターの設置と介護記録の電子化
- 5) 株式会社リベルタス・コンサルティング
訪問看護ステーションにおける共同事務処理施設の運用
- 6) 学校法人慶應義塾
介護現場の持続的な質向上をもたらし好循環モデルの検討

ア) 地域見守りサービス創出における調査

多様化する需要に応じた医療・介護周辺サービスの創出について、ITを活用して、「地域見守りの仕組み※」を担う多職種連携(医療・介護・福祉・生活分野の連携)を支援する持続可能性の高い産業の創出・活性化を目的とし、以下の検討を実施。

①医療・介護との専門職の連携や、民間サービス事業者の参入等、その実現を妨げる現行制度や規制上の課題を洗い出した。

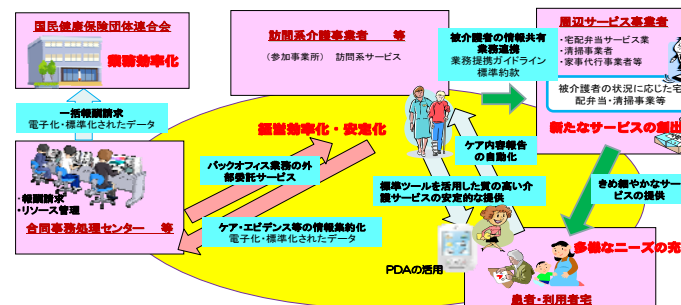
②地域の実態に応じた「持続可能な産業としてのあり方」の検討・検証し、仕組み・工夫の検討を行った。

※「地域見守りの仕組み」

保健ないし、制度的仕組み(医療保険・介護保険・地方自治体等)を背景とした専門職による見守りと地域コミュニティによる見守りを組み合わせて、高齢者、在宅療養者等が住み慣れた地域や自宅で安心して暮らせるようにする仕組みと定義。

イ) IT活用等による介護事業者の経営効率化、安定化に資する調査

- 安定的に介護サービス等を提供できる環境を整備するため、バックオフィス部分(報酬請求事務、リソース管理(派遣スケジュール、労務管理等))の効率化・集約化、介護サービスの内容評価等に、IT等を活用し、高品質かつ効率的なサービス提供体制、経営体制のあり方と現行制度の課題を検討した。
- 安心・安全を確保する供給体制の整備については、現場職員の離職率が高いことに加え、経営の不安定さも問題視されている。IT等を活用し、安心・安全なサービス提供体制のあり方と現行制度の課題を検討した。



イ)IT活用等による介護事業者の経営効率化、安定化 採択事業の概要

- 1) 株式会社ニチイ学館
音声認識システムを活用した介護現場業務の効率化
- 2) 株式会社システム環境研究所
通所介護事業者および訪問介護事業者の労務・シフトに関する業務の効率化
- 3) 株式会社NTTデータ経営研究所
24時間訪問介護の充実と介護負担の軽減ならびに経営の安定化
- 4) 学校法人慶應義塾
介護現場の持続的な質向上をもたらす好循環モデルの検討
- 5) 株式会社PFU
集中事務処理センターの設置と介護記録の電子化
- 6) 株式会社リベルタス・コンサルティング
訪問看護ステーションにおける共同事務処理施設の運用

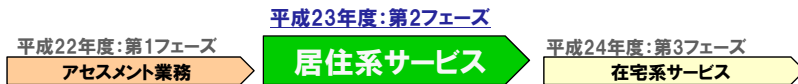
1. IT化の概要

①IT化の目的・概要

＜提案内容＞

介護現場における事務作業の効率化に向け、音声認識およびその他の入力方法・通信技術を活用した、介護現場に最適なシステム化について、調査・検討を実施する。また、システムに必要な携帯端末・機器類と機器の運用方法についても、調査検討を実施する。

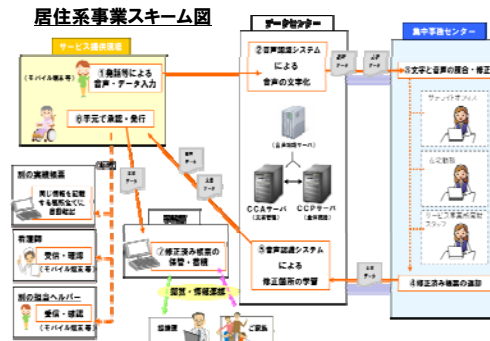
＜平成22年度～平成23年度 IT化の調査対象および目的＞



平成22年度は、ケアマネジメント業務のアセスメント関連帳票作成プロセスにおけるシステム化に着手し、業務負担の軽減と事務作業時間削減に一定の効果を得られた。
 平成23年度は、平成22年度の調査事業で抽出された課題を踏まえて、より介護現場に適合したアセスメント業務支援システムを視野に入れ、居住系サービスの介護記録・看護記録作成フローに関するシステム化に着手する。
 居住系サービスでは、入居者の日々の行動・様子を多岐にわたり記録しており、記録負担の解消ニーズと時間外業務削減のニーズが非常に高い分野であることから、平成23年度の調査対象として設定する。

＜IT化の最終目標＞

1. 事務業務負担の軽減
2. 介護サービスの業務効率化によるサービスの質の向上と経営改善
3. 雇用の創出
集中事務センターの設置による介護現場の効率化と雇用の創出
4. サービス品質の可視化
関係者間の情報連携スキームの構築
5. 災害発生時におけるご利用者情報の担保



②法制度の対策

＜今回調査で課題となる現行法制度上での規制等の項目について＞

■紙中心・手書きでの運用・管理体制

⇒一部電子的な方法を容認するルールへ変更することによりスタッフの作業効率化・人為的ミスの減少・関係者間の情報共有のスピード化が図れる。
 ⇒リアルタイムな情報の記録によって災害発生時等におけるタイムリーなご利用者情報の把握が可能となる。

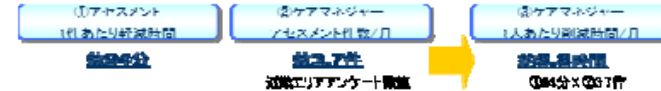
＜新たな検討項目について＞

- 介護分野に適した情報管理・運用ガイドラインの検討
- サービス帳票フォーマットの統一化／効率的な管理業務ガイドラインの設置

2. IT化の効果

①平成22年度のIT化の効果

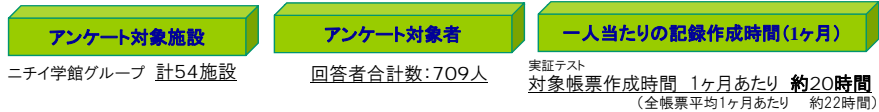
音声認識および選択ボタン入力方式にて操作するモバイル端末を、実際のご利用者へのアセスメント対応面で活用し、効果検証を行った。



⇒新たにケアマネジメントご利用者1名分の業務時間を確保可能(11,000円)
 (ケアマネジャー1人当たり対応時間 約6.1時間 近畿エリアアンケートより試算業務時間約165h÷約27件(担当平均件数))

②平成23年度のIT化の効果（検証方法）

日々の業務で行っている帳票作成において、事務作業時間や作業プロセス等の実態について調査したアンケート結果
 (ニチイ学館グループ施設介護現場スタッフ709名に実施)



検証テスト実施スケジュール

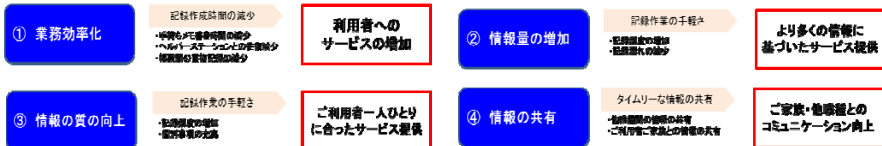
- ◇検証テスト実施期間
平成23年12月16日～平成24年1月18日(各フィールド拠点にて8日間)
- ◇対象フィールド
・ふれあふれあふれ(各拠点) ・アイトホーム(各拠点)
- ◇対象者
・介護スタッフ ・看護スタッフ ・生活相談員 ・クワック
- ◇対象帳票
・介護記録 ・介護業務日誌 ・看護記録 ・看護業務日誌
・生活相談員記録 ・生活相談員日誌

テキスト修正作業

◇修正方法
①バック処理 ②リアルタイム処理 (箇条書きで編集を行う)

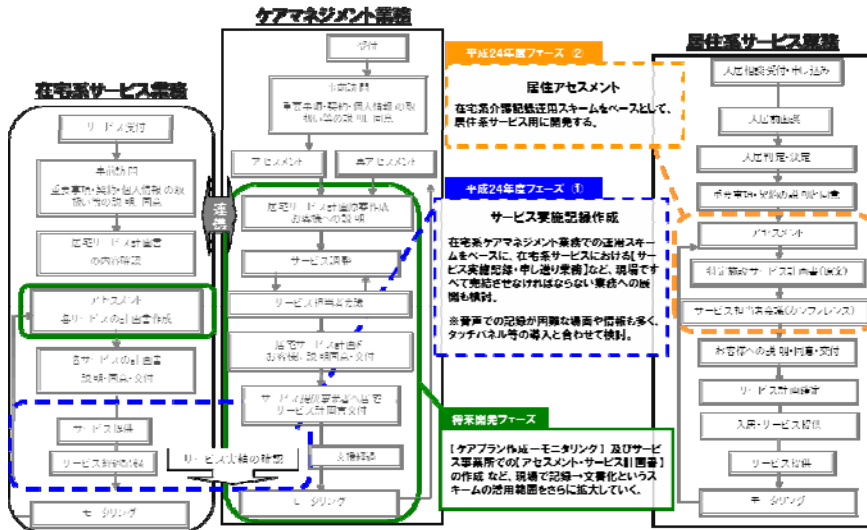
調査方法	検証対象	アンケート実施	実地・アライン
現場スタッフ	現場スタッフ(作業時間)	介護スタッフ(実地・アライン)・看護スタッフ(実地・アライン)	現場スタッフ
クワック	クワック(作業時間)	介護スタッフ(実地・アライン)	クワック(作業)
評価	モバイル端末化 所要時間	適応評価	

③最終目標におけるIT化の効果

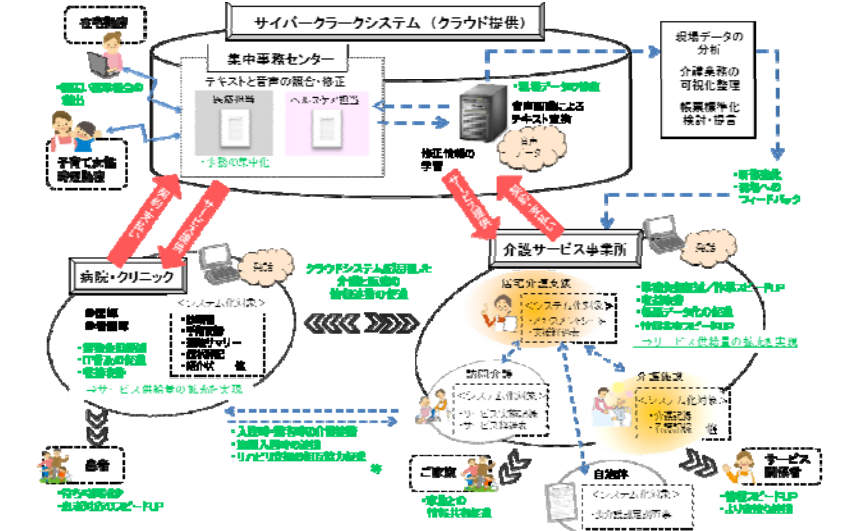


3. 事業終了後の事業展開

①平成24年度以降の展開計画

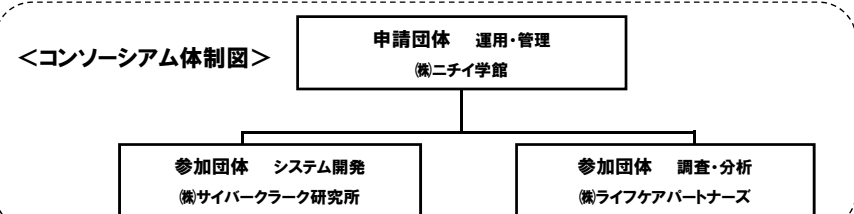


②将来展開構想



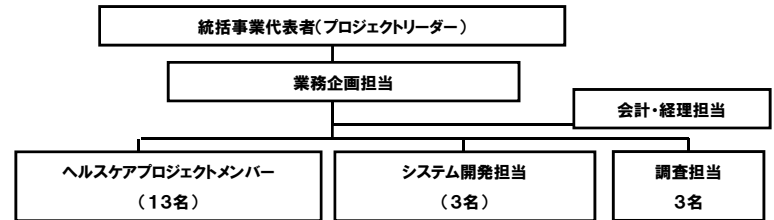
4. 調査事業の実施体制

①実施体制・役割



関係事業者		主な役割
代表団体	㈱ニチイ学館	サービス現場調整、集中事務センター体制構築
参加団体	㈱サイバークラウド研究所	システム開発
参加団体	㈱ライフケアパートナーズ	調査・分析
協力団体	一般社団法人 日本在宅介護協会	検証協力
協力団体	㈱ニチイケアパレス	フィールド提供・検証協力

＜プロジェクト体制図＞



今年度の成果

実証テスト
記録作成時間 平均(月あたり)

15時間06分38秒

サービス記録記入従来時間
(アンケート回答より)

19時間54分58秒

業務削減時間

4時間48分20秒

業務削減率: 23.9%

＜実証テストから得られた二次の効果＞

- ◆すぐに入力できることによる内容の正確性向上
- ◆記録の情緒性の向上
- ◆担当スタッフ自身による記録作成作業
- ◆業務分担・効率化
- ◆作業負荷軽減によるスタッフの定着率の向上
- ◆利用者へのさらに安定的・継続的なサービス提供
- ◆安定的な若手・後継者育成
- ◆新しい取り組みに対するスタッフの期待感の高まり

1. 提案する事業の概要

①事業の目的・概要

提案事業の背景とこれまでの取り組み

現在、我が国では、通所介護や訪問介護などの在宅介護サービスの需要が今後も高まることが予想されておりますが、デリケートな事業の性質上、多くの課題が見受けられ需要拡大に即応したサービスの拡大は容易ではありません。

在宅介護サービスの需要の高まりに応じ、介護事業所が増加している中、事業運営の基盤強化のための環境構築が必要であると考えられます。

提案事業の目的

通所介護事業所における目的 前年度での課題を踏まえ、ITシステムの改善と効果検証の継続実施と、利用者と職員の間関係を数値化し可視化することで、より適正なシフト作成に活用するシステムモデル構築することを目的とします。

訪問介護事業所における目的 常勤よりも非常勤の割合が高い特徴がある訪問介護の事業運営の中核に在るサービス提供責任者などの常勤非常勤による業務内容の差異などの抽出、利用者のニーズと訪問介護事業所のサービス提供のズレ、ばらつきを無くし、継続性のあるサービス提供できることを目的とします。具体的には、平成22年度調査研究事業である通所介護事業所の事業所内事務作業の簡素化・効率化のためのITシステムを訪問介護事業所向けに最適化し、訪問介護事業所の業務フローを効率化し、新たな業務フローを構築し、介護サービス事業の安定的で継続的な提供体制の基盤づくりに寄与します。

在宅介護事業運営の強固な基盤を構築し、とりわけ拡大する在宅介護需要を吸収し、安定的で継続的な介護サービス提供を支援します。災害に備えた取り組みがあるデータセンターでデータの集中管理をすることにより、万が一の場合にも影響受けにくく、速やかな復旧が可能な環境にてシステムを運用します。

②制度の対策

通所介護事業所における課題 通所介護事業所の人員配置基準は利用者の人数により決められていますが、利用者の状態や満足度と職員の能力などを考慮した人員配置基準を検討する余地があると考えられます。しかし、利用者満足度や職員の能力、利用者の介護難易度といった量的に換算しにくい評価を定量的に表す指標は現在確立されていません。これらを数値化するモデルの構築、実証は、より適正な人員配置基準の検討や、利用者のニーズにあった通所介護計画書の作成などへ活用を想定します。

訪問介護事業所における課題 訪問介護事業所の体制やサービス提供責任者の業務に対し、特定事業所加算や初回加算などの介護報酬上のサポートはありますが、事業所内業務を行う担当者は業務負荷や責任の大きさと処遇が釣り合わないため、モチベーションを維持することが難しく、成り手が少ないという声も聞かれます。この課題を解決するための制度的な支援として、例えば事業所が自らサービス提供の実績管理の厳格化に取り組んでいることを評価する制度などが考えられます。無資格者によるサービスの提供、サービス提供実績の水増しなどを取り締まるための指導・監査との相乗効果により、不正防止の効果があるだけでなく、コンプライアンスに則った事業運営が目に見える結果として評価を得ることは、事業所内業務の担当者にとってもモチベーションの維持に繋がることが期待できます。

24年度改正案における課題 平成24年4月1日からの施行を目指した介護保険法等の一部を改正する法律案要綱では、労働に関する法律の規定により罰金刑に処せられた者に対し、指定事業所の取り消しが行えます。これにより、介護事業所における労働法規の遵守が今まで以上に図られます。しかし、管理担当者の労働法規に対する理解が十分でない傾向を考慮し、シフト作成及び労務管理の流れにおいて法令遵守をフォローするシステム構築が必要と考えます。

コンソーシアムでの討議および訪問介護事業所へのヒアリングを通じて、労働法規の遵守についてはサービス提供責任者及び事務スタッフがマンパワーをかけ、不十分なながらも対応していることが分かりました。不十分な点の多くは、主にヘルパーの稼働集計(移動時間の集計を含む)から給与計算業務に集中していることが分かりました。遵守の意識はあるのだが他の業務が優先され手が回らない、出来る人が限られておりその対応ができていない、無知によって対応ができていないケースが見受けられました。

コンプライアンスの確保を第一に考慮したITシステムを活用することで、サービス提供責任者の業務の支援を行い、現状手が回っていない業務をカバーする仕組みを構築します。

2. 調査事業の実施計画

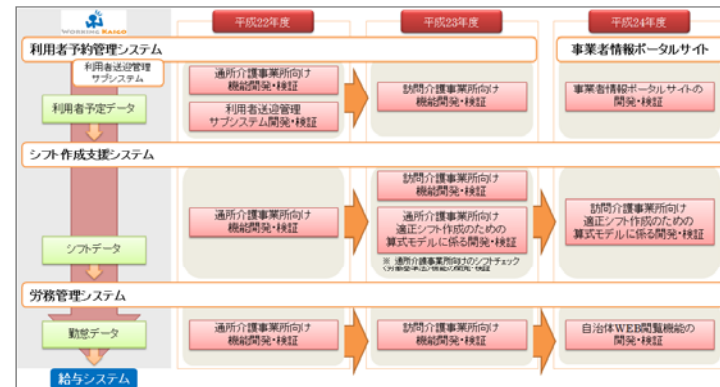
③実施内容・実施方法

通所介護事業所と訪問介護事業所を対象に、事業所内事務作業をIT化し、併せて業務フローの構築を実施することで、事務作業に係る課題解決を目指します。



以下の検証を行います。

	検証内容	検証方法
通所介護事業所	前年度の継続調査	事業所における計測(及び事務局による立会)
訪問介護事業所	シフト作成の開始～終了までの業務工数	事業所における計測(及び事務局による立会)
	給与計算の開始～終了までの業務工数	
	運営状況点検書の遵守数(コンプライアンスの確保数)	運営状況点検書に沿ったチェック
算式モデル(YSSモデル)	数学的処理により可視化したシフト評価と提供サービスの相関関係	利用者満足度データによる分析



2. 調査事業の実施計画(続き)

④事業化計画

平成22年度から平成24年度にかけて、本調査研究事業で構築するITシステムの検証と改善を実施し、平成25年度以降は独立した事業として介護事業所にサービス提供を行います。

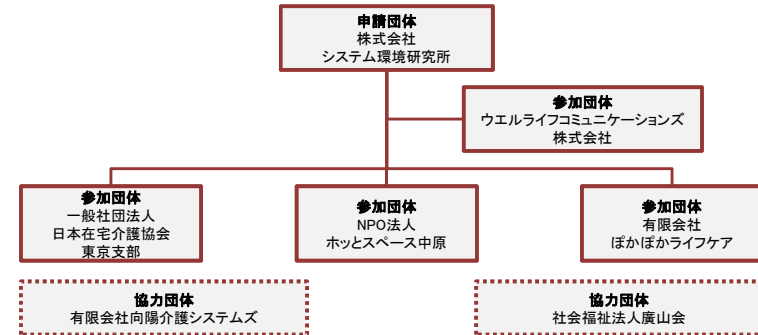
	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度以降
調査事業への取り組み	【通所介護】 事業所の事務作業効率化の調査	【通所介護】 事業所の事務作業効率化の調査継続	【通所介護】 事業所の事務作業効率化の調査継続	
	【通所介護】 適正シフト作成のための算式モデルの事前検証	【通所介護】 適正シフト作成のための算式モデルの検証	【通所介護】 適正シフト作成のための算式モデルの検証継続	
	【訪問介護】 事業所の事務作業効率化の調査	【訪問介護】 事業所の事務作業効率化調査を継続	【訪問介護】 事業所の事務作業効率化調査を継続	
	【訪問介護】 適正シフト作成のための算式モデルの事前検証	【訪問介護】 適正シフト作成のための算式モデルの検証	【訪問介護】 適正シフト作成のための算式モデルの検証	
事業化への取り組み	通所介護事業所の事務作業効率化に係るシステム開発	訪問介護事業所の事務作業効率化に係るシステム開発	事業所ポータルサイト、自治体WEB閲覧システムの開発	事業の開始
	運用体制	コンソーシアムによる運用		
事業化への課題に対する取り組み	個人情報保護の徹底 ガイドラインの励行			

平成22年度	通所介護事業所を対象にした事務作業効率化のIT基盤構築と利用者の状態と職員のスキルの相互関係を数値化することにより適正なシフト作成に活用する算式モデル(YSSモデル)の事前検証を実施します。
平成23年度	前年度調査事業の継続実施と算式モデル(YSSモデル)の本検証に加えて、訪問介護事業所を対象に業務フローの見直しも含めた事務作業効率化のIT基盤構築と利用者の状態と職員のスキルの相互関係を数値化することにより適正なシフト作成に活用する算式モデルの事前検証を実施します。 YSSモデルの客観的検証方法は、独立した第三者である大学の機関(講座・研究室など)の協力のもと第三者評価を実施予定。 YSSモデルの訪問介護への適用については、前年度の通所介護での事前検証から得られたことをもとに、基本的に1対1で介護サービスを提供する訪問介護の特徴を加味し、職員のメンタルを評価項目に追加。
平成24年度	事務作業効率化と適正シフト算式モデルの検証継続に加えて、在宅介護支援事業所、通所介護事業所、訪問介護事業所を対象とした事業所ポータルサイトと自治体WEB閲覧システムの構築を実施します。
平成25年度以降	本調査研究事業で開発したシステムを市場のニーズに合わせて製品化し、通所介護事業所(24,105事業所※)、訪問介護事業所(25,792事業所※)を対象に低価格で提供します。また、これらの導入先に対して既に製品化している請求管理システムの営業を実施し、事業展開を図ります。 ※平成21年度 厚生労働省 介護サービス施設・事業所調査より

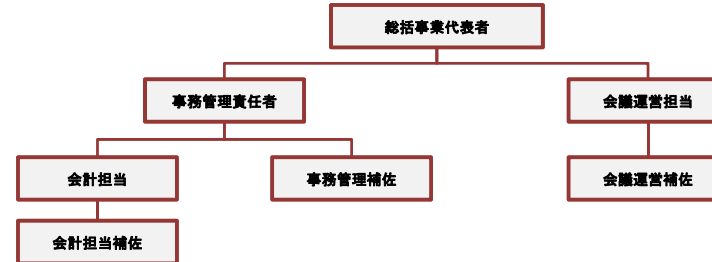
3. 調査事業の実施体制

⑤実施体制・役割

コンソーシアム体制図 —平成23年度かながわWORKING KAIGOコンソーシアム—



申請団体体制図 —株式会社システム環境研究所—



⑥平成23年度の成果

- ・通所介護事業所及び訪問介護事業所の労務・シフトに関する業務効率化効果の報告
- ・労務・シフトに関する業務のIT化と併せた適切な業務フロー構築効果の報告

平成22年度の成果

平成22年度医療・介護等関連分野における規制改革・産業創出調査研究事業として、『通所介護事業所の労務・シフトに関する業務を効率化させる仕組みを構築する事業』に取り組み、結果、通所介護事業所の事務作業時間の削減を図ることができました。しかし、より多くの業務において事務作業時間の削減を図るためにはIT化するだけでなく、併せて業務フローも改善することが必要であると判明しました。課題としてIT化と併せて適切な業務フローを構築しなければ十分な効果を得ることができないということが残りました。

1. IT化の概要

(1) IT化の目的

高齢者が安心して自立した生活を送るために、地域における24時間訪問介護の充実が期待されている。その実現のためには、介護現場での効率的な業務運営ならびに介護サービスの一貫性・継続性を担保することが大きな課題である。本事業では、現行の紙ベースでの記録作成や閲覧、事務処理、口頭による情報伝達について、ITを活用して行うことで業務の効率化やサービスの質の安定化の効果を検証する。これにより、介護業務に注力できる環境の実現、事業者の経営体質の安定化、さらには制度の改正へ向けた提言に資することを目的とする。

【現状の業務課題に対するシステムの対応】

(1) 1日複数回訪問＋随時対応(不特定時刻訪問)により煩雑化している事務を、簡便な入力システムとデータ連動により、記録の作成を一度で完了する。都度入力、他事業所間リアルタイム参照によって業務効率が向上するとともに、確実なサービス提供に寄与する。

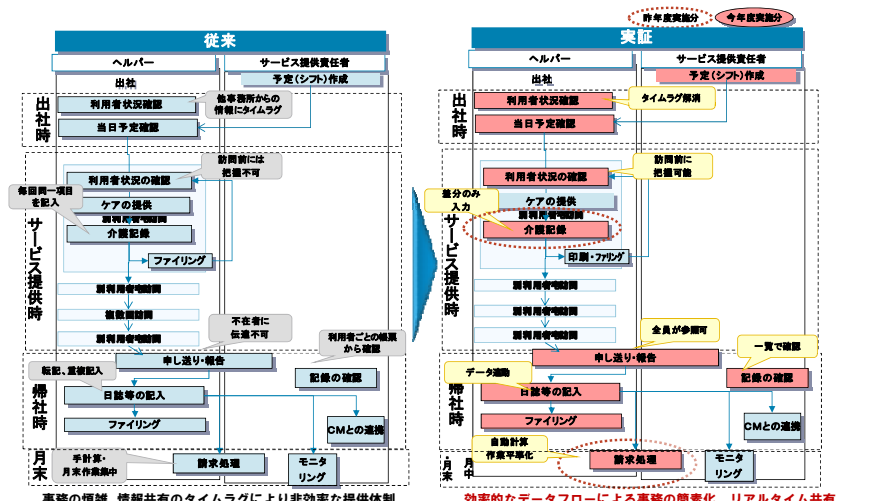
(2) 随時対応(コール)を、利用者情報を端末で検索できることで業務効率の向上と確実なサービス提供に寄与する。記入内容の一覧確認によって記録漏れや確認事項の管理が容易になることで、利用者からの訪問判断や対応に関する苦情へのリスク回避を担保する。

(3) 複数のヘルパーが1人の利用者のケアに携わる状況下において、情報共有の実現により、利用者へのサービスに必要な情報を確実に伝達でき、ケアに対する認識共有が強化されることが期待される。

(2) IT化の内容(従来の業務・平成22年度のIT化・平成23年度のIT化の内容)

① 定期訪問の業務フロー

- 効率的なデータフローによる事務の効率化、リアルタイム共有を図る。

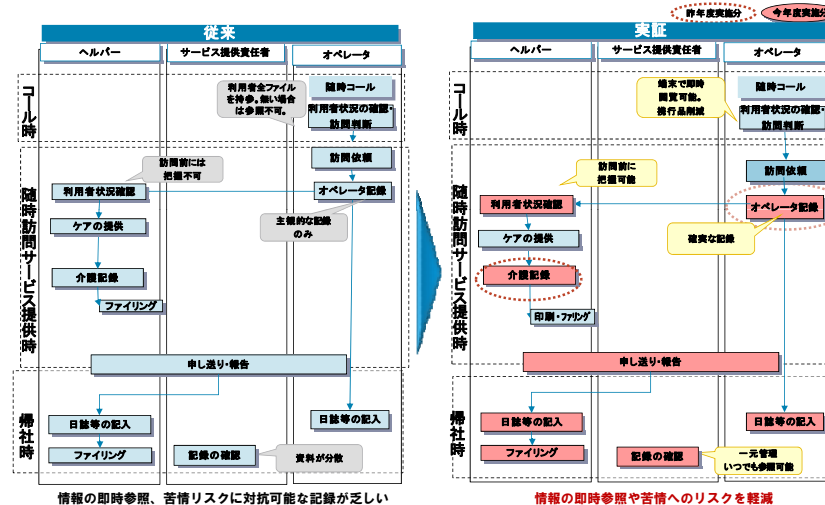


2. 調査事業の実実施計画

IT化の内容 続き (従来の業務・平成22年度のIT化・平成23年度のIT化の内容)

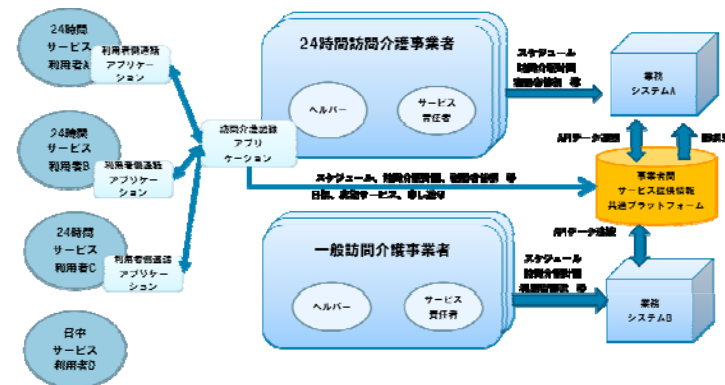
② 随時訪問の業務フロー

- 確実な記録により情報を即時参照し対応に関する利用者からの苦情リスクを軽減



IT化の最終目標

- ASPサービスにより複数事業者間で情報連携させる共通プラットフォームを目指す。



2. IT化の効果

(1) 平成22年度のIT化の効果(検証結果)

【定量】

・非本来業務の介護記録～請求業務にITを活用した結果、サ責の業務時間が月14.6時間、ヘルパーの業務時間が月57.8時間 削減された

【定性】

・記録やサマリ作成、請求処理、情報共有に課題があるとの現状認識に対し、ITの活用により、特に記録の重複記入や情報共有の改善に効果があると考えられるヘルパーが9割。
 ・サービス提供記録書の特記事項(メモ)内容には、内容の重複やチェックとの不整合が見られ、“記録のための記録”になっている可能性。本来業務である“利用者のケア”に資する情報とは何か、情報共有の在り方の再構築の必要性が示唆された。

業務の流れ	サ責	ヘルパー
提供記録書の記録		▲13時間/月
請求処理	▲14.6時間/月	▲44.8時間/月
合計	▲14.6時間/月	▲57.8時間/月

業務管理時間が確保される
 稼働時間が確保される

(2) 平成23年度のIT化の効果(検証方法・検証状況)

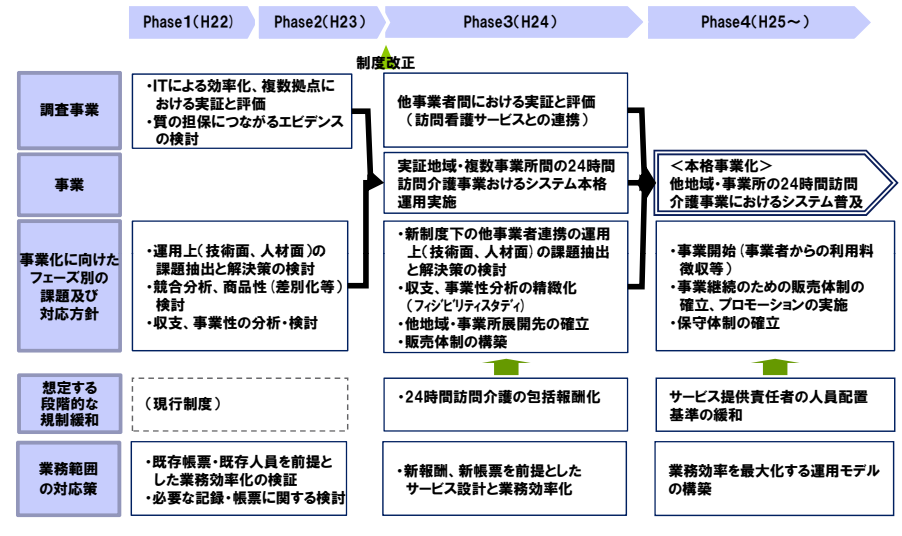
24時間サービスの特徴	課題	定量的評価	定性的評価
1日複数回の訪問と随時対応	①事務が煩雑化	時間削減効果 ・H/S/OP業務のタイムログの事前/事後比較(同行調査にて測定) 転記回数削減効果 ・転記回数の事前/事後比較(業務フローより算出)	・課題認識と改善点について事前/事後比較(アンケート)
	②[ヘルパー]利用者情報のリアルタイム確認が困難	リアルタイム性(参照頻度)の向上効果 ・紙媒体による情報伝達の事前/事後比較(業務フローよりタイムラグ算出/アクセスログ)	
随時対応	③[オペレータ]移動時、利用者情報の即参照が困難	情報伝達のカバレッジの向上効果 ・口頭による情報伝達の事前/事後比較(同行調査にて申し送りの時刻、頻度、1回あたりのメンバー数の確認/日報アクセスログ)	データの質(サ責の求める情報が得られるようになったか) ・記録内容の事前/事後比較(記録の適切性をサ責が評価)
	④(利用者増の場合)対応に関する利用者からの苦情へのリスク回避が必要	データ捕捉率の向上効果 ・オペレータ対応記録、サービス実施記録の記載漏れを算出、事前/事後比較(記録のあるなしを調査)	
複数のヘルパーの関与	⑤ケアに対する認識を共有することが困難	ヘルパーが参照する情報を特定 ・日報、利用者情報のアクセスログの分析(事後検証)	・ケア提供に必要な情報について事前/事後検証(アンケート及びグループディスカッション=PDCAのCを当実証で担保)

(3) 最終目標におけるIT化の効果(想定)

- ・複数事業者間の情報プラットフォームを構築
 - ー情報取得にかかる事務コスト(時間等)の削減
 - ー情報蓄積による被災時等の情報離散リスクの軽減
 - ー情報共有による一貫性のある地域ケア

3. 事業終了後の事業展開

本調査研究で検証したモデルに基づき、ITを活用した24時間訪問介護事業を段階的に実施する。次期制度改正を睨み実証を重ね、調査事業終了時(平成25年度)から本格事業展開を目指す。

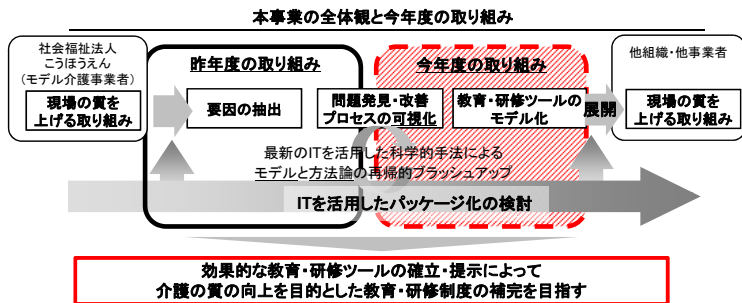


平成23年度医療・介護等関連分野における規制改革・産業創出実証事業(IT等を活用した医療・介護周辺サービス産業創出調査事業) イ IT活用等による介護事業者の経営効率化、安定化に資する調査
「介護現場の持続的な質向上をもたらす好循環モデルの検討」 第2回推進委員会資料 (学校法人 慶應義塾)

1. IT化の概要

(1) IT化の目的

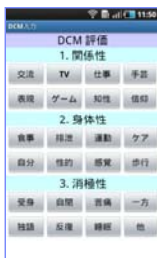
本事業におけるIT化の目的は、介護者の経験による差異を可視化し、これを介護者の教育・研修に活用することである。「高品質かつ効率的な介護サービスの提供体制」を構築するための「介護者への研修教育」を、現場負担を上げずに(現場作業を併いながら同時に)実現するITパッケージの有効性を検証することにより、ITパッケージを活用した、「介護者への研修教育」が促進されるための制度の補完を検討する。



具体的には、社会福祉法人こうほうえんで行われている現場の質を上げる取り組みを参考に、介護者による問題発見・改善プロセスの中でも、利用者の状態の把握(情報収集)と収集した情報の分析(意味合いの抽出)の部分に焦点を当てたIT化を行った。現場の問題への気づきを業務を実施しながら記録でき、それを自動的に蓄積・分析できるようにすることで、状態把握から意味合いの抽出の支援までを、現場に負担をかけることなく実施できる仕組みを構築した。このようなデータの可視化による教育効果を検証し、最終的に効果的な教育・研修制度を補完できるツールとして確立・提示することを目指す。

(2) IT化の内容

・平成22年度のIT化の内容

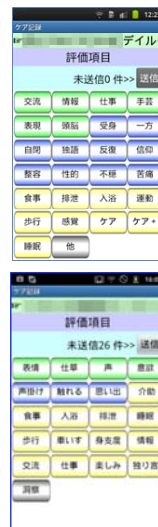


平成22年度は、利用者の状態を介護の現場で随時記録し、そのデータを介護者自身が見ることで介護者間の差異を把握できるよう、携帯端末を用いた「状態把握システム」を構築した。本システムで記録できるデータは以下のとおりである。

- ・行動カテゴリ: 利用者がどのような行動をしていたかを表す項目(24項目)
認知症ケアマッピングの行動カテゴリコードを参考とし、携帯端末の画面スペースの制約も鑑み、各カテゴリを2文字で命名した。
- ・評価値: 利用者状態を+(良い)、もしくは-(悪い)の2段階で評価
- ・対象の利用者
- ・利用者のいた場所
- ・記録をつけた時間(自動的に入力)
- ・記録をつけた介護者
- ・記録をつけた介護者の担当ユニット

データのフィードバックについては、生データは介護者自身がブラウザを用いて参照できるようにしたが、介護者間の差異の把握には、エクセルを用いて作成したグラフを作成し提供した。

・平成23年度のIT化の内容



まず平成22年度の効果検証の結果に基づいて、上記状態把握システムのバージョンアップを行った。

【第1回改修内容】

- ・行動カテゴリ: 4項目の名称変更・統合と、3項目の新規追加により、計26項目とした
- ・評価値: 「普段通り」を0とし、-2, -1, 0, +1, +2の5段階とした
- ・データ送信仕様: 無線LANが届かないところでも、データを一時的に端末に保存し、無線LAN環境に戻った時にまとめて送信可能とした

これにより約2か月にわたりデータ収集を行ったが、データの収集状況と、ユニットリーダーならびに主任介護士からのヒアリングにより、介護者がより負担を感じずに利用者状態を記録でき、かつ、データに経験による差がより明確に現れるように行動カテゴリを変更する必要があると判断し、再度バージョンアップを行った。

【第2回改修内容】

- ・行動に関する項目: 第1回改修時の項目を13項目に整理・統合
 - ・利用者状態に対する気づきに関する項目を追加:
 - 明確な行動が見られない状態で気になった様子を記録するための項目4項目(表情、仕草、声、意欲)
 - 利用者の状態を把握するための能動的な働きかけに関する項目3項目(声掛け、触れる、思い出)
 - 利用者状態をより深く観察し、何らかの判断に至った場合の記録項目(洞察)
- 上記のうち、利用者状態に対する気づきに関する項目において、経験による差が現れると予想される。

データのフィードバックについては、携帯端末により記録されたデータを閲覧するためのビューアを開発し、介護者がいつでもデータのフィードバックを受けられるようにする。

・IT化の最終目標

最終的には、平成23年度までに作成した状態把握システムの内容を1つのモジュールとして、電子化された(既存の)介護記録システムに組み込む形でIT化することを想定している。平成22年度・23年度の調査事業においては、独自の項目を用いた利用者状態の記録により、介護者の経験による差異の可視化に取り組んできたが、現場からは、現在つけている介護記録との連携を取り、全体としての入力の効率化が図られるのが望ましいという声が多く挙がっている。したがって、最終的には、用いる携帯端末(スマートフォンを想定)の機能を最大限に活用し、利用者状態や提供したケアの記録を取るだけでなく、必要な情報の参照や、施設内での職員間の通信等の機能も実装した「包括的システム」の形でIT化を進め、これを日常の介護現場において用いることで、特別に意識することなく研修効果も得られるようにすることを目指す。

2. IT化の効果

(1) 平成22年度のIT化の効果(検証結果)

平成22年度は、約1か月の間、1つのユニットにおいて状態把握システムを用い、利用者の状態にかかわるデータを収集・分析した。その結果、もっとも経験年数の多い介護者の記録数が他のスタッフに比べ圧倒的に多く、評価内容においては、以下のような経験による差異が見られた。

- ・記録した項目: 全般的には、介護において基本的な要素である、「食事」「排泄」「ケア」の記録が最も多かったが、経験の長い介護者は、交流、TV(メディアとの関わりあい)など、他者との関係性にかかわる項目の記録の割合も相対的に高かった。この傾向は、特に要介護度の低い利用者について多く見られた。
- ・評価値: 経験の浅い介護者は、マイナスの評価の割合が他の介護者と比べて少ない傾向にあった。
- ・利用者ごとの記録数: 経験年数が浅い介護者の方が、利用者により記録数に偏りがある傾向が見られた。

これらのデータをフィードバックしたところ、基本的なケア以外の関わりが実際に不足しているのでは、また、頻繁に見られる反復行動などは「いつものこと」として捉えてしまうことで注意の度合いが低くなっているのでは、などの気づきが得られるとともに、それに対する対策について議論された。一方、介護者間の差異に関する言及は少なかった。また、本システムを用いることにより、(主観的に)利用者の状態をより注意深く見るようになったという声があったが、これもIT化の効果であると考えられる。

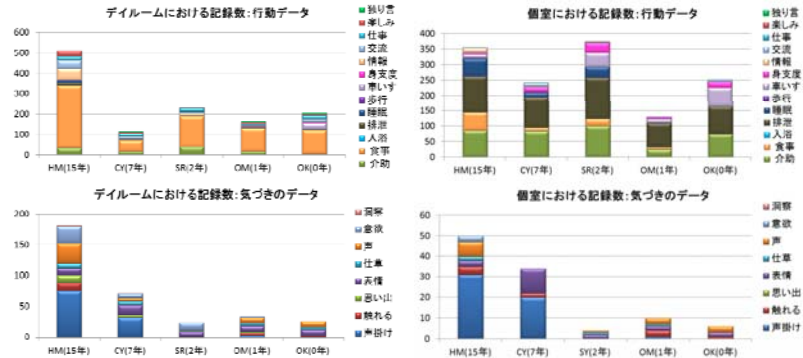
(2) 平成23年度のIT化の効果(検証方法・検証状況)

平成23年度は、平成22年度よりも長い期間(5か月)にわたり、モデル介護施設の3つのユニットにおいて、状態把握システムを用いて利用者の状態にかかわるデータを収集するとともに、介護現場における介護者の視線・行動・発話データも収集し、これらとの関連性を含めた検討を行っている。

第1回改修版の状態把握システムを用いた最初の2か月のデータにおいては、経験による差異に関しはっきりとした傾向が見られなかったうえ、ユニットによってはデータ数が伸び悩んだため、入力項目を見直し、行動に関する項目と利用者状態に対する気づきに関する項目の2種類を設定した。現在は、最もデータ数の多いユニットについて解析を行っているが、新しく加えた気づきに関する項目において、介護者の経験による差異が明確に現れた。また、これらのデータと、介護中の介護者の視線・行動・発話データの関連性も認められた。詳細は以下のとおりである。

- 行動に関する記録数: 経験が最も長い介護者の記録が群を抜いて多く、特に基本的な介護にかかわる要素以外の項目(交流など)の記録数が相対的に多い。直接関わった利用者のみならず、その場にいるすべての利用者の状態に気を配り(視線データにそれが表れている)、それを記録していることが記録数の多さに繋がっている。
- 利用者状態に対する気づきの記録数: 経験15年・7年の介護者と2年以下の介護者で大きく差があった。行動に関する記録数が多くなかった経験7年の介護者でも、気づきの記録については、経験の短い介護者を大きく上回った。声掛けの記録の多さは、アイカメラを用いた実験の際、これらの介護者の利用者への声掛けの頻度が特に高かったことに裏付けられる。さらに、声掛けは一言で終わらず、そのまま交流につながったり、さらに他の利用者も巻き込んでの会話に発展する様子が見られた。また、経験の長い介護者では表情や仕草等に関する気づきの記録も多かったが、アイカメラのデータでも、直接関わっている利用者の顔を見る時間が長く、表情や仕草を注意深く見ている様子が示されている。
- 評価値: 経験が長い介護者ほど、プラスの評価をつける割合が相対的に高くなっていった。特に、利用者状態に関する気づきの記録については、その傾向が際立っていた。アイカメラ実験の際、経験の長い介護者については、交流等により利用者とかかわることで、利用者の喜びを引き出すような行動が多く見られており、それが評価値にも表れていると考えられる。

このように、平成23年度は、状態把握システムの入力項目に気づきに関する項目を加えることにより、介護者の経験による差を明確に示すとともに、介護者の視線・行動・発話データの関連性の検討により、介護者が状態把握システムにより記録したデータに、実際の介護者のふるまいにおける特徴が表れているということを確認している。今後さらにデータの収集を進め、他の2つのユニットにおいても同様の分析を行い、経験による差異と状態把握システムの有効性を検証する。



(3) 最終目標におけるIT化の効果(想定)

現段階までの検証では、データのフィードバックにおいて介護者の経験による差異を明確に示すことにより、従来の介護記録では得られなかった気づき、介護者間の差異に関する気づきを得られるという効果を確認しているが、一方で、介護者は従来の介護記録に加えて、本システムによる記録をつけていることから、記録に関する手間がかかっている。

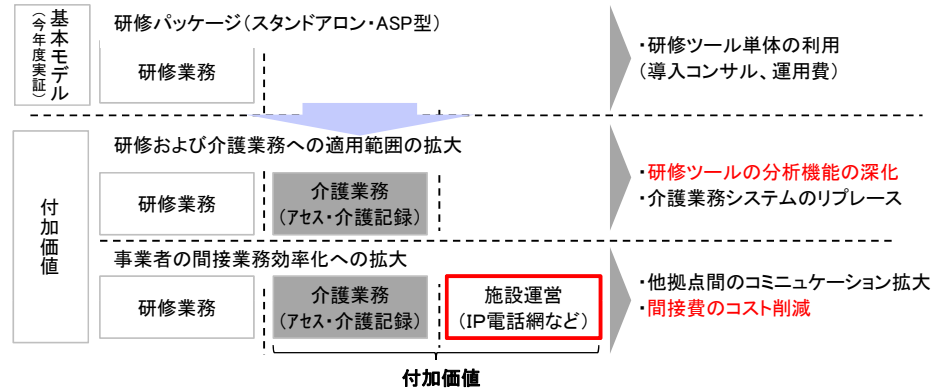
したがって、最終的には、既存の介護記録と本システムの連携を想定している。これにより、介護記録の入力について省力化を図ることができるとともに、各々が自己の特性を把握し、より良い状態把握につながるという効果が期待される。特に、経験の浅い介護者が本システムを利用することにより、初期段階で経験による差が大きく出た、利用者状態に関する気づきの部分が大きく伸びることが期待される。

3. 事業終了後の事業展開

(1) 事業化展開の方向性(想定)

実際の事業展開では、事業者に短期的な投資メリットを感じてもらうことが重要なため、今年度実証した研修効果の向上に資するIT化に加え、本IT化で使用する機器を活用した付加価値サービスの検討を継続して行う

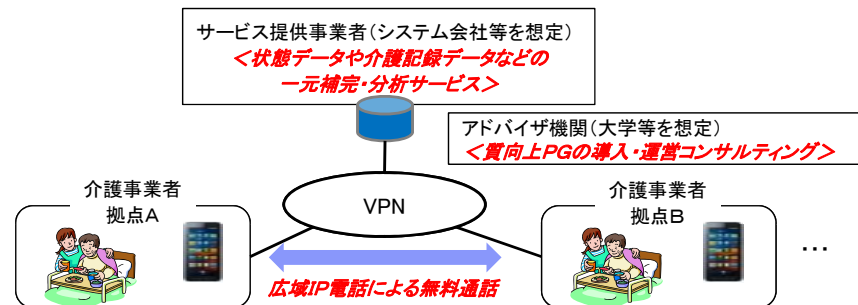
- 他事業者のヒアリングの調査を行ったところ、多くの事業者の介護研修は、実務上必要な資格取得支援や基礎技能の習得などに留まっている。
- また研修の必要性や本ツールによる質の向上効果への期待や有効性は認めつつも、短期的には研修単体での投資判断は難しいとの意見が多々あった
- 本ツールは、スマートフォンをデータ入力に利用し、都度無線通信によってサーバへのデータ保存機能があることから、介護記録や施設運営など既存業務のIT化による効率化など、事業者にとって短期的に効果の見えやすい付加価値を加えることが、事業化のファーストステップでは有効と想定される



(2) 事業化展開案(想定)

事業展開におけるプレイヤーなどの想定は以下のとおりである。

本事業では、多拠点でのサービス提供が必要なことに加え、多くの介護事業者にとって、質向上に資する研修へのコスト負担に対する理解が、浸透途上にある現状を踏まえると、ASPなどにより初期・運用コストを低減することが望ましい。



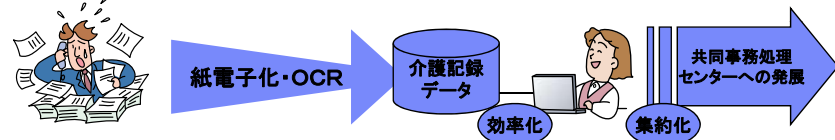
1. 提案する事業の概要

① 事業の目的・概要

【事業背景・目的】

介護事業者の経営安定化を図るためには、バックオフィス業務の負荷軽減が必要であり、そのためにはIT活用による効率化が有効である。一方、介護サービスの現場では紙媒体がエビデンスとして機能しており、紙であることの利便性を享受している。もし、ITを活用することにより、紙媒体から必要なデータを円滑に抽出し、有効活用することが可能となれば、バックオフィス業務の効率化を段階的に進めることができる。

この仮説の基、介護記録について紙媒体の電子化を行い、業務効率化を行う仕組み・工夫を検討する。またここで電子化された情報は、集中事務処理センター設置による更なる事務効率化や、情報共有による連携でサービスの向上に寄与できると期待されるが、その上での現実的かつ効果的な諸記録情報の活用方法を検討する。



【サービス対象】 ● 訪問介護サービス

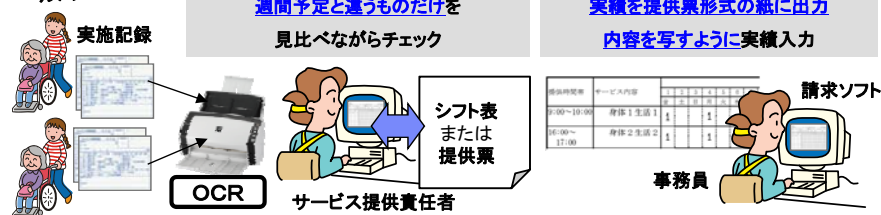
【事業概要】

- 介護業務フローを調査の上、電子化・OCR技術を活用した業務効率化案の策定と、効果の測定。
- 介護事業所にて実証実験し、業務集中化による効果測定、集中事務処理センターの運用を立案。

【前年度調査実施概要】

- 介護業務分析の上、電子化・OCRを活用した実施記録内容の確認・請求作業の効率化を評価

ヘルパー



効果試算結果：100利用者規模の事業所で月32H程の工数削減が見込めると試算

【本年度調査実施概要】

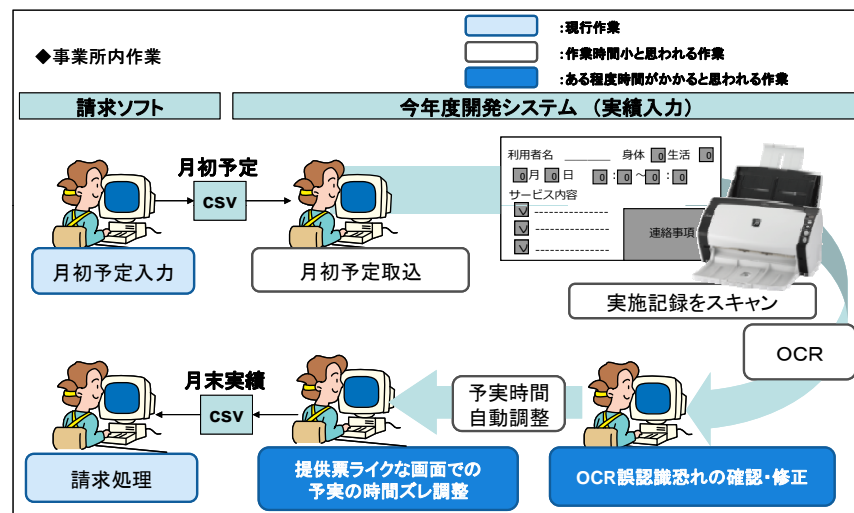
- 前年度構築した評価環境に対し、更なる効率化を目指した**請求ソフト連携機能を実装**
- 集中事務処理環境の基盤となるよう、データ一元化および排他制御の仕組みを実装
- 上記対応環境を現場にて運用検証を行い、**運用上の課題を抽出すると共に、ブラッシュアップ**を図る。
- 昨年度は川口市での調査であったが、フィールドの違う東京都にて再度**実証検証を行い効果測定**を行う。
- 来年度、**集中事務処理センター化**実証を行う上で、その**環境案および採算性検討**を行い、課題を抽出する。

2. 調査事業の実施状況

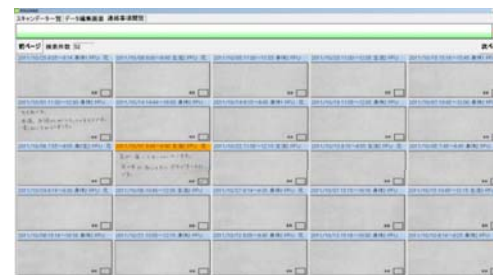
② 本年度IT化効果

【IT化環境概要】

- 請求ソフトと連携し効率よく請求処理が行える環境を実現



- 利用者状況把握時等 実施記録閲覧性の向上 (下図: 連絡事項欄を切り抜き一覧表示可能な画面)



【IT化効果予測】

効果試算予測：100利用者規模の事業所で月25H程の工数削減が見込めると試算

※前年度試算に比べかなり効果が減少しているが、これは本年度実証対象の事業所が、現行業務自体が既に効率化されていたことが起因している。裏を返すと、現在業務効率化されていない事業所に対しては、IT環境導入で効率的に定型化された業務フローを適応することで、前年度以上の効果が期待できると言える。

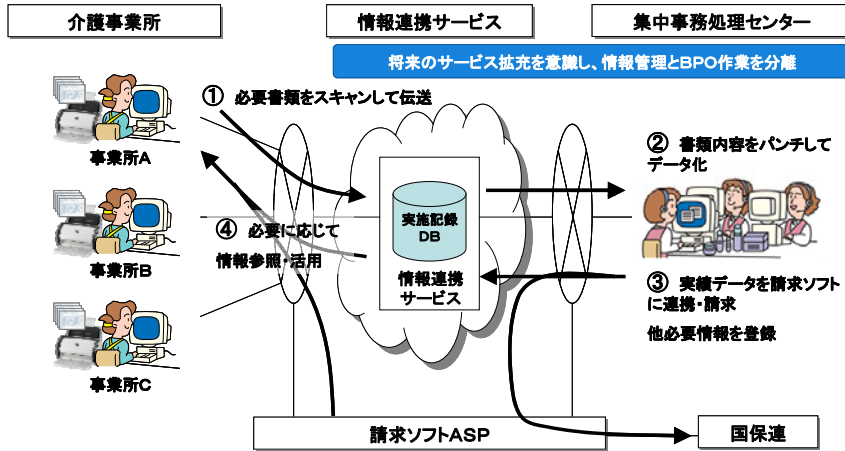
【今後】 11月、12月請求処理にて効果を実測。インタビューにより運用課題・定性的効果を整理。

2. 調査事業の実施状況(続き)

③集中事務処理センター環境案の策定と採算性試算

【集中事務センター環境案概要】

- 事業所からは紙を主とした情報提供のみで請求処理やデータ提供が得られる環境を目指す。



- 既存のBPO環境およびクラウド環境を利用しつつ、立上げコスト低減、セキュリティ・可用性・拡張性を確保する。想定)NiftyクラウドとJscube環境を利用

【センター利用価値の試算】(1事業所での価値:96利用者規模の事業所を想定)

工数削減時間予測	月 32時間
費用換算	月額 60,000円

※人件費を月30万円、月労働時間を160時間とした場合の時間単金 1,875円で換算

【センター運用費の見積】(1事業所にてかかる費用)

初期費用	375,000円
ランニング費用	月額 85,000円

【課題】

- 事業所の利用価値に見合った価格設定が必要
⇒センター化の付加価値の創造
- ⇒運営費の削減案の検討

【今後】

- 運用費の更なる精査と、来年度実証にて検証すべき内容の精査。
- 障害者雇用を目的とした在宅オペレータ活用の検討

2. 調査事業の実施状況(続き)

④事業化計画

- ・前年度具体化した、即効性のある電子化・OCRによる事務処理効率化案の実運用を検証する。
- ・段階的にIT化を促進するため、蓄積された電子データの二次利用による更なる効率化・サービスの向上の可能性を念頭に置き、集中事務処理センターの設置案を策定する。
- ・将来は、通所介護サービス及び通所リハビリサービス(比較的大規模な事業所が多い)も対象とする。

	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度以降
(済) 調査事業 ・事業所内事務効率化案策定 ・事務効率化案を評価環境にて評価 ・事業化の課題抽出と対応策の検討	実証事業 ・既存の請求ソフトウェアとOCR結果データとをリンクするソフトウェアの製作 ・事業所単体での実証運用	実証事業 集中事務処理環境の構築 集中事務処理センターの設置により、課題の抽出・対策の実施	事業の開始 ・大規模事業者に集中事務処理センターシステムを単独で納入・運用する	事業の拡大 ・BPO事業者の協力の元、集中事務処理センターを設立し、事業者からの業務処理のアウトソーシングを受ける
事業化規模(運用事業所数)	3 (実証運用)	3 (実証運用)	10	100 200

3. 調査事業の実施体制

⑤実施体制・役割

関連事業者	役割	
代表団体(申請者)	株式会社PFU	事業全体、調査、システム開発
参加団体	株式会社ドゥリサーチ研究所	事業全体
協力団体	株式会社ジェイエスキューブ	集中事務処理センター化助言
協力団体	株式会社ジャニス	請求ソフト連携開発
協力団体	株式会社ワイズマン	請求ソフト連携開発
協力団体	株式会社日本ケアコミュニケーションズ	請求ソフト連携開発
協力団体	株式会社わかばケアセンター	実証実験協力、調査情報協力
協力団体	社会福祉法人正吉福祉会	実証実験協力、調査情報協力
協力団体	株式会社アイムヘルパー	実証実験協力、調査情報協力
協力団体	川口市介護事業者協議会	調査情報協力

⑥今年度の成果

- ・紙電子化による業務効率化の実証と運用課題の抽出
- ・事務処理集約化構想案の具体化と課題の抽出

1. IT化の概要

(1)IT化の目的

背景

訪問看護にまつわるミッション

高齢化社会に有効な訪問看護事業の拡大
 限られた病床の有効活用、在宅医療の促進
 訪問看護従事者の拡大

訪問看護ニーズ増大の背景

- ・ 在院日数の短縮
- ・ 退院後も継続される医療処置の管理
- ・ 家族介護力の減少
- ・ 家族介護に代わる介護(チームケア)
- ・ 慢性疾患をもった在宅療養者の増大
生活の中で治療を継続できる支援

訪問看護に関する現状

■訪問看護ステーションに関する諸問題

- ・ 規模が小さく安定的な事業運営が困難
- ・ 全国的に事業所が偏在・不足
- ・ マンパワー不足で新規利用者の受け入れ困難
- ・ 報酬設定が低く、採算が合わない
- ・ 診療報酬上評価されていない内容が多い
- ・ 記録・請求事務が繁雑で業務に支障
- ・ 訪問看護サービスの内容・価値のPR不足 等

- 在宅化が進む中で訪問看護STは横ばいしないしは減少
- H24年度には介護療養型が廃止予定。このため、急激に在宅ニーズ増加が予想される

◆ 訪問看護の業務効率化(レセプト請求の外注等による事務処理業務負荷の軽減)は急ぎ検討すべき課題

- ・ 請求処理専用ソフトウェア等のITが十分に利用されていない。
- ・ 事務職員を置けない零細事業所では、特に経理的業務(レセプト・請求等のPC入力業務)が管理者や一般看護師の負担になっており、複数の事業者が共同で利用できる事務センターのようなところで事務的な業務を集約化することが業務の効率化につながる。

目的

事務処理に不慣れな看護師の負担を軽減し看護業務に専念できるよう経営の合理化・効率化を図ることによって、利用者に対する訪問看護サービス向上に資することを目的として、請求処理業務を中核とする共同事務処理施設の事業化検証を行う。

現状、ケアマネージャーからの新規患者基本情報・更新情報、ケアプラン、毎月のサービス提供情報(介護保険適用訪問看護計画)、医師よりの看護指示書(医療保険適用訪問看護計画)、訪問看護実績、計画対実績の確認(突合処理)、請求処理等がそれぞれのプロセスにしがたがって、訪問看護ステーションにより入力されている。

その理由のひとつとして、各ステークホルダー(多職種)により導入された様々なソフト間において電子的な情報共有が不可能となっていることがあげられる。こうした状況により、データ入力、事務処理に不慣れな看護師にとって、請求処理が煩雑になる上、ヒューマンエラーを助長する要因となっている。

一方、これら事務処理を一元的に集約して実施することが求められる共同事務処理施設にとって、多様な請求処理ソフトに対応することは非効率かつコスト負担を増大させる要因となり、事業化を困難とする可能性がある。

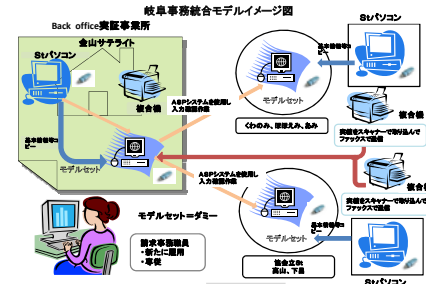
これらを踏まえると、共同事務処理施設事業の効果的展開・確立、訪問看護にまつわる情報共有促進によるサービスの質的向上を実現するためには、以下を目標とする必要がある。

- ケア・マネージャ、医療機関との情報共有・連携(多職種連携)促進による情報入力エラーの削減、突合効率化
⇒ 請求ソフトベンダ、ケアプラン作成ソフト等ベンダに依存しないデータ交換の実現
- 広域的展開促進(規模の拡大)による経営安定化⇒ 広域連携協議会の立ち上げによる事業推進の促進
- 共同事務処理機能の安定的・平準的事業推進に資するサービスメニューの検討

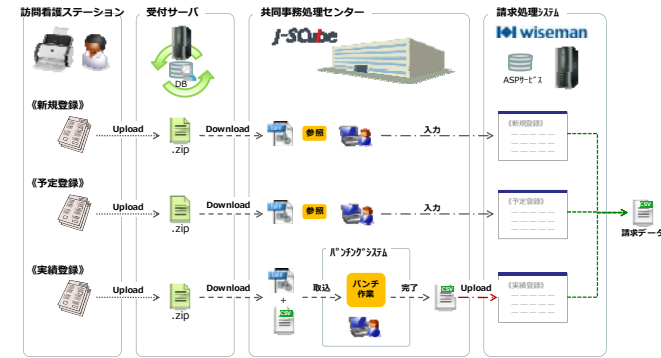
そこで、上記目標の実現可能性を確認する各種調査を実施して、共同事務処理施設のビジネスモデルを抽出するものとする。

(2)IT化の内容

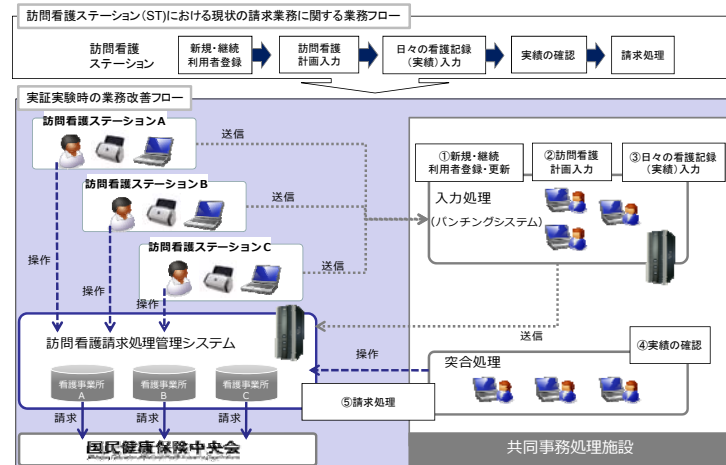
・平成22年度のIT化の内容



・平成23年度のIT化の内容



・IT化の最終目標



2. IT化の効果

(1) 平成22年度のIT化の効果(検証結果)

検証結果

- 請求処理にまつわる9割弱の業務がアウトソーシング可能で、それによって1日当たり2時間弱の業務時間短縮が可能。
- これらの時間を本来業務に振り当てることによって、サービスの向上やより多くの利用者への対応が実現できることが明らかに。
- 換算すると、1ステーションあたり平均にして収入面でミニマム月64万円、収益12万円以上の増収となるため、ある一定の水準の範囲内であればアウトソーシングへの費用捻出も不可能ではない。
- 個々ばらばらで処理業務を進めるよりも、入力作業を集約化の方が効率性が高いことも実証。

生産性評価のため昨年度に引き続きシステムログによるタイムスタディを実施。また、疑義照会件数・内容を把握することにより、汎用可能性・標準化可能性を検証

代行入力効率化の観点から請求処理関連等複数ソフトとの連携可能性検討するが、将来の多職種間情報連携、ステーション/現場情報連携を見据えたデータ連携

(2) 平成23年度のIT化の効果(検証方法・検証状況)

民間BPO活用型共同事務処理事業モデルの実効性検証

- 民間BPO活用型事務処理業務の集約事業化可能性検証
 - 個人情報等機微情報の取り扱いについて、日頃より熟練したノウハウ、並びにバックオフィス機能の正確性・迅速性に長けた民間BPOによる訪問看護事務処理支援の実現可能性を検証。属人によらない汎用的オペレーション実現の可能性を検証。
 - ・集約化を目的とした情報伝達システムの構築
 - ・民間における事業展開上のコスト、運用展開上の課題抽出

- 情報の集約化に伴う、請求処理関連等複数ソフトとの連携可能性検討(代行入力効率化の観点)
 - 将来の多職種間情報連携、ステーション/現場情報連携を見据えたデータ連携の可能性を検討。

民間BPO活用型共同事務処理事業モデルの検証状況(中間状況)

- 民間BPO活用型事務処理業務の集約事業化可能性検証
 - ・民間シェアード型サービスによる訪問看護事務処理支援については、訪問看護関連の専門知識を持たずとも、予想以上に円滑に推進可能であることが明らかになりつつある。
 - ・特定知識による判断を要する部分のみ各ステーションに対する疑義照会に対応が可能であることも明らかに。
 - ・上記疑義照会の多寡はステーションサイド、共同事務処理センター双方に大きな負荷となる可能性があるが、想定以上に負荷が少ない結果となりつつある。
 - ・ただし、利用者観察情報をこまめに記入した情報については、判読不能なものも少なくなく、これらについては入力代行することなく、イメージ情報としてDB化の方が効果的であることが判明しつつある。

昨年度との大きな違い

(3) 最終目標におけるIT化の効果(想定)

期待できるIT効果

- 期待できる直接効果として、
- (1) 看護師の事務作業の削減
 - (2) 訪問件数の増加
 - (3) 教育時間の確保
 - (4) 残業時間の削減等労働環境の改善
 - (5) 事務員経費の削減の可能性
 - (6) 請求業務の正確性向上
 - (7) その他

課題解消により期待できる経営面等の効果

- ・ **一次効果**
 - 看護業務へ専念できる
 - ・ 訪問看護の質向上(教育時間等)
- ・ **二次効果**
 - 経営改善 → 訪問看護事業(産業)の拡大促進
- ・ **間接効果(多職種間情報連携・現場での患者情報が有効活用)**
 - 療養病床の削減によりH24年度以降在宅患者増加が予想される中、往診/訪問看護のサービス量は現状も不足。そのため効率化に加え、病一診一訪看一介護情報連携が重要。
 - モバイル端末(将来的に)で患者情報を管理することで夜間/緊急時にも迅速な対応を可能に。

3. (事業終了後の)事業展開(民間BPO活用型共同事務処理事業推進目論み)

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度～
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 民間BPOによる支援実効性検証 <ul style="list-style-type: none"> ・業務効率化の範囲並びにST対共同事務Cの役割分担の検討 ・汎用的オペレーションの実現可能性検証 共同事務処理施設候補との請求処理機能に関するFS <ul style="list-style-type: none"> ・省カニーズと疑義照会機能マッチング等検討 ・付帯サービスメニューの検討 <ul style="list-style-type: none"> ・ヘルプデスクサービス ・コールセンターサービス ・フロントエンドサービス 等々 データ連携(請求処理ソフト等データ取り込み)機能検討 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 多地域展開/多職種間連携の実現可能性検証 <ul style="list-style-type: none"> ・請求処理機能に関する岐阜、千葉、兵庫、静岡、香川等の多地域参画 ・多職種間/フロントエンドデータ連携機能実現可能性検討 新たな付帯サービスの試行・検証 フロントエンド機能(ステーション/現場情報連携機能)検討 多職種間連携機能検討 他調査事業との連携 <ul style="list-style-type: none"> 他居宅サービス事業所の参加(訪問介護ステーション等) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 民間BPOによる共同事務処理施設での請求処理支援サービス等本格運用開始 <ul style="list-style-type: none"> ・岐阜、千葉、兵庫、静岡、香川等前年度参画STを核とする本格サービス開始。 ・看護協会等経路による新規ST獲得拡大推進 ◆ 事業推進・プロモーション上の留意点 <ol style="list-style-type: none"> 1. 看護協会、医療法人の信用度、並びにチャネルご協力による普及促進。民間BPOはそれらの下についてバックオフィス業務に専念。 2. 既存訪看ステーションに対するアプローチ以上に、新規開業を検討するステーション候補に対して、上記協会等のご協力により積極的な勧誘を実施。 3. サービスメニュー、料金体系は複数種類を用意。参画障壁の低減に努力。 4. 地域における1割程度の参画後は普及曲線に乗って拡大していくことを想定。それまでの間は、上記協会等による積極的なプロモーションと評判作りを専念。 5. 上記口コミ評判を獲得するため、地道な実績の積上げと各ステーションニーズをフィードバックするCRM活動を徹底。 6. この間、共同事務処理機能の徹底効率化・スケーラビリティ対応については、継続的に検討・改善。 	<ul style="list-style-type: none"> 対象自治体の本格拡大