

居宅介護支援ASPサービス「そのまま介護シリーズ」

坂本 南海子

当社は2003年4月より介護業務支援サービスを月額制サービスとして商品化した。ASP（Application Service Provider）システムとすることにより、ユーザの初期導入時の負担を軽減し、またメーカーにとっては、2～3年ごとに行われる介護保険法改正に対して迅速かつ低コストで対応することが可能となった。以下に、介護業務支援ASPサービス「そのまま介護シリーズ」¹⁾（以下、本サービスと略す）を紹介する。

商品化の背景

平成12年から施行の介護保険法により、それまで社会福祉法人や医療法人が担ってきた高齢者の介護サービス事業に、広く一般の営利法人の参入が可能となった。

特に高齢者が自宅でサービスを受ける「居宅介護サービス」は小規模の事業所で始められることから、事業所数は、年ごとに増加している。図1に、独立行政法人福祉医療機構²⁾が発表した集計値を元に、全国で介護保険給付の対象となる居宅介護サービスを提供している事業所数の年ごとの推移を示す。

居宅介護サービス事業所には、いわゆる「ケアプラン」

を作成している居宅介護支援事業者や、訪問介護、通所介護などの介護サービス事業者（以下、ユーザと略す）がある。ユーザは、介護保険給付を受けるための認定を受けた高齢者（通常、利用者と呼ばれる。以下、利用者と略す）に介護サービスを提供し、その報酬を受け取るために利用者ごとに介護給付費請求書を作成し国民健康保険団体連合会（以下、国保連と略す）に請求する。これらの事務処理作業は、ユーザ全体数の9割を占める比較的事業規模の小さいユーザにとっては、多大な負担となっており、効率化するためには事務処理システムの利用が不可欠である（図2参照）。従来他社から提供されているソフトウェアの多くは、初期導入費用が20万円程度から数百万円と費用負担が大きい上、介護保険法改正の度に一件一件システムを更新しなければならないため、ユーザとメーカーの双方に大きな負担が発生している。

一方、本サービスでは、ユーザはシステムの維持管理に悩まされることなく、毎月わずかな費用（利用者25名以内の訪問介護事業所の場合、税込月額9,975円）で利用できる。インターネット環境もADSLやCATV、光ファイバ等の高速回線の普及や、接続料金の低価格化などに

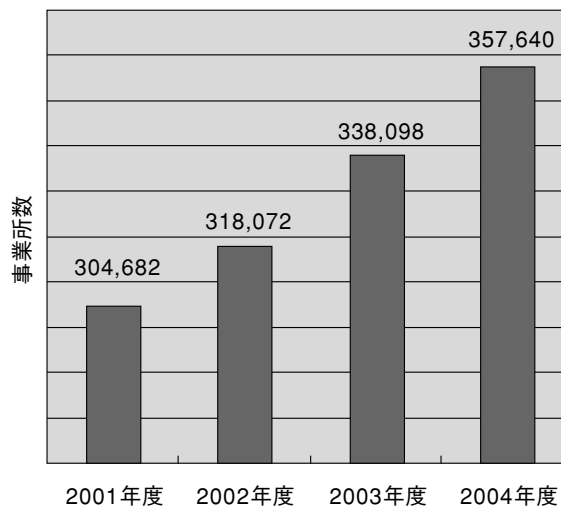


図1 全国の居宅介護サービス事業所数の推移

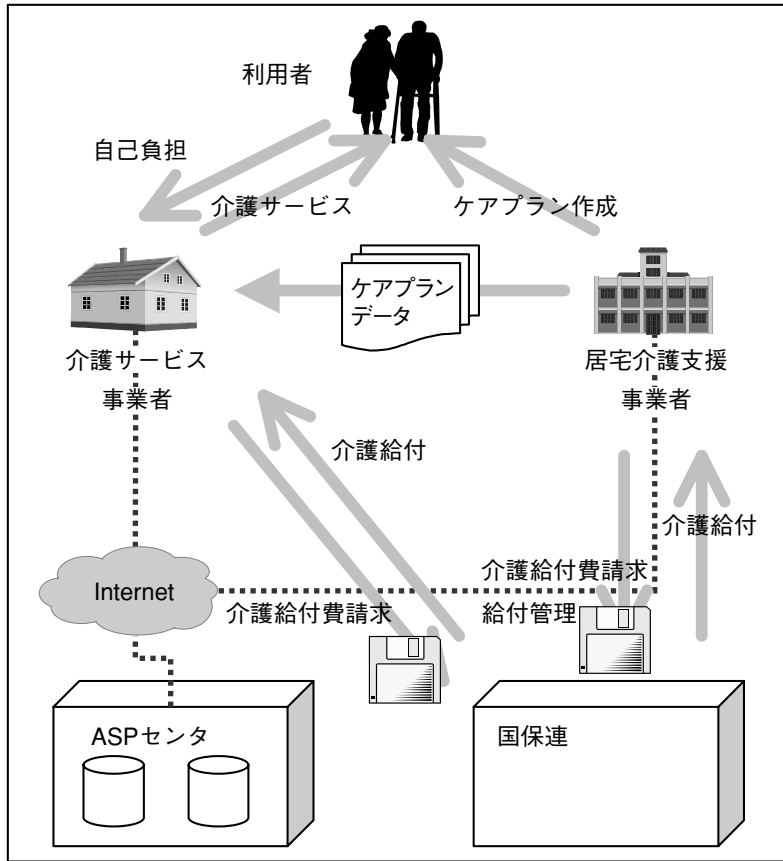


図2 システム概念図

より、インターネットを利用しやすい環境が整ったこともあり、本サービスのようなASPへの関心が急激に高まってきている。以下に本サービスの特徴を述べる。

サービスの特徴

(1) ユーザに馴染みやすい画面、機能

本サービスは、PCに不慣れなユーザに配慮し、ユーザにとって有用な機能だけに絞り込み、かつ事務処理ワークフローに沿ったメニューの配置をしているため、業務を理解してさえいれば、直感的に理解して操作する事が可能である。

たとえば介護給付費請求入力画面には図3のように、ユーザが普段使用する書類と同じレイアウトを用いている。画面にデータを入力して書類と見比べるだけで正しい入力結果が得られ、介護給付費請求の誤り等を未然に防止する効果がある。

(2) 介護給付費請求業務フローの効率化

通常、介護給付費請求業務では、前月分の介護サービスを提供した実績（以下、実績と略す）を元に介護給付費請求書を作成し、翌

The screenshot shows a web browser window with the URL 'https://www.sonomama.biz'. The page title is 'そのま提供系 事業所名 沖ソフトウェア'. The main heading is 'サービス提供票入力'. Below the heading, there are fields for '対象年月: 2005年 01月', '被保険者番号: 1231231234', and '利用者名: 芥川 龍太郎'. A '実費請求入力' button is visible. The main content is a table with the following columns: 'サービス内容・種類', 'サービスコード', '単位数', '回数', 'サービス単位数', '限度額超単位数', '基準内単位数', '単価', '費用総額', '率', '給付額', and '一部負担自己負担'. The table contains several rows of data, including '単独通所介護1軽度' and '機能訓練体制加算'. At the bottom, there is a '合計' row and a '登録/修正' button.

サービス内容・種類	サービスコード	単位数	回数	サービス単位数	限度額超単位数	基準内単位数	単価	費用総額	率	給付額	一部負担自己負担
<input type="radio"/> 単独通所介護1軽度	151211	286	4	1144	0	1144					
<input type="checkbox"/> 機能訓練体制加算	155050	27									
<input checked="" type="checkbox"/> 食事加算	155100	39	4	156	0	156					
<input type="checkbox"/> 送迎加算	155200	47									
<input type="checkbox"/> 入浴介助加算	155301	44									
<input type="checkbox"/> 特別入浴介助加算	155302	65									
合計		1300		1300	0	1300	10.18	13234	90	11910	1324

図3 介護給付費請求入力画面

月1日から10日の間に書類もしくは電子媒体で国保連に提出しなければならない。この実績と介護給付費請求が連動する業務フローを、模式的に図4に示す。

一般的に利用者は高齢のため状態が変化しやすく、介護サービスの内容や日程は、日常的に変更される。この

ため、実績を管理する業務も煩雑となる。実績と介護給付費請求が連動しているシステムでは、結果的に月末から翌月10日までの間に業務が集中してしまう。

本サービスでは、実績と介護給付費請求を分離しているため、ユーザは、10日間の請求期間は介護給付費請求

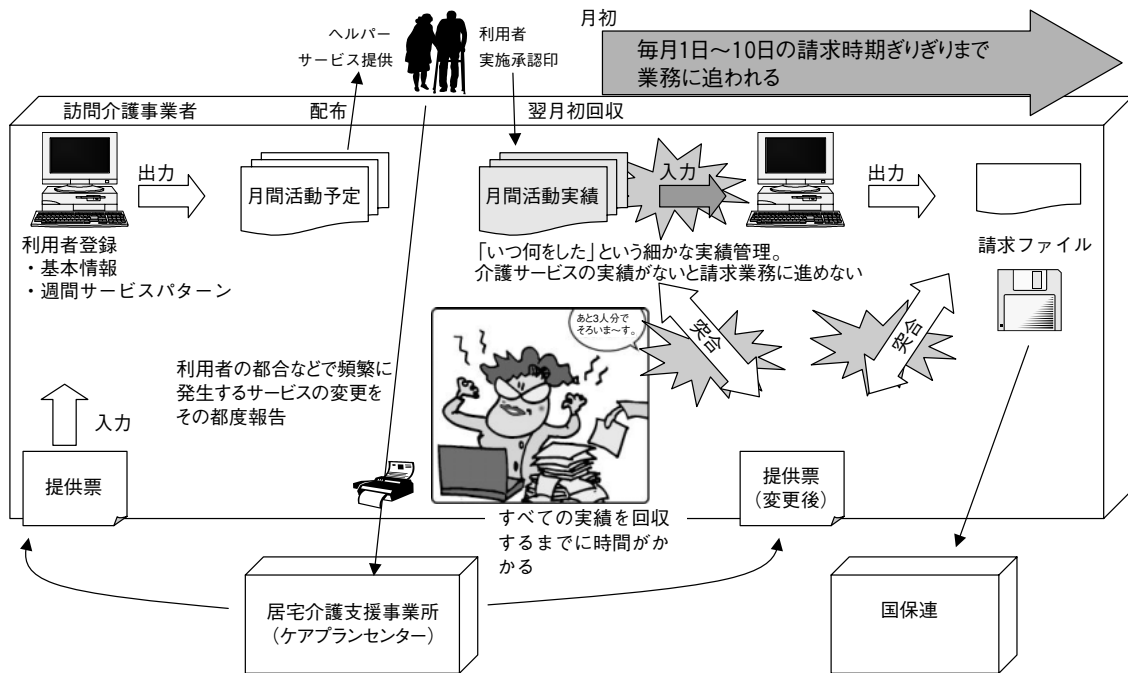


図4 煩雑な介護給付費請求業務フローの例

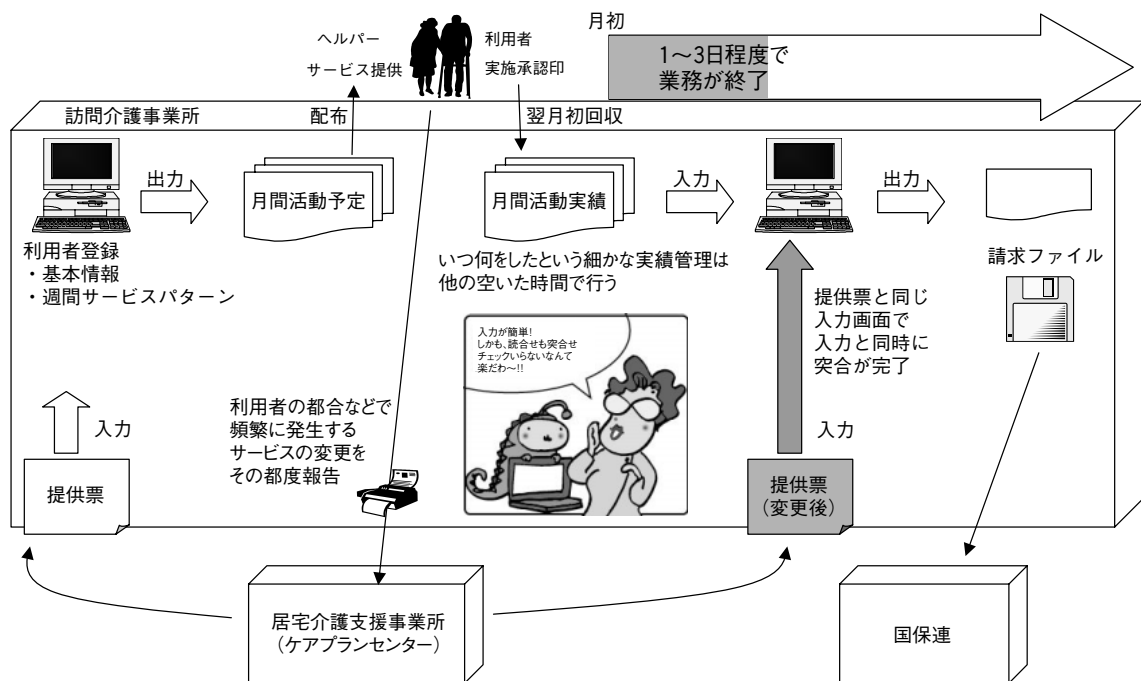


図5 本サービスの介護給付費請求業務フロー

業務だけに集中することができる（図5）。前述の入力画面レイアウトの特徴と、本項の業務フローの効率化により、介護給付費請求業務にかかわる時間は大幅に短縮された。本サービスのユーザには、毎月介護給付費請求業務に費やす時間が3分の1程度まで短縮され、利用者15名程度で、約3時間かかっていた作業が1時間程度で完了している例もある。この点はビジネス特許の対象としている。

(3) ユーザサポート

本サービスのユーザは、介護保険に精通したスタッフが質問に答える「返戻相談サービス」が利用できる。変化の激しい介護保険制度にあっては、「返戻相談サービス」から最新の情報が得られ、ユーザに還元されたりシステムに反映されることもある。特に開業間もないユーザにとって非常に有用で好評を得ている。

ASPとしての特徴

(1) ユーザとメーカーの負担軽減

ユーザにとっては、導入にあたって特別なインストール作業は必要なく、ユーザごとの月額利用料のみで利用できるため、極めて負担の軽いシステムといえる。また、インターネット接続可能なPCから同時に何台でも利用することが可能であるため、ユーザの事業規模が大きくなった場合もインターネット接続可能なPCを増やせば良く、最低限度の費用と労力で柔軟に対応することができる。介護保険法の改正等によりバージョンアップが必要な場合は、ユーザが個別にシステムのメンテナンス作業を行う必要はなく、サーバプログラムの変更によってすべてのユーザが同時に最新のシステムに移行される。このため、メーカー側では大規模なメンテナンス体制を維持する必要がない。ASPサービスであるため、制度の変更にも迅速に対応でき、ノンストップサービスが実現された。

(2) ユーザ間のデータ連携

介護保険制度下の「居宅介護サービス」はその特徴として、近隣の複数のユーザが連携して1人の利用者に対して介護サービスを提供するため、ユーザ間の連絡が不可欠である。本サービスではASPの利点を生かし、セキュリティを保ちながらユーザ間の利用者情報の連携を可能とした*1)。

システム構成と運用

本サービスを提供するシステムは、Linuxをはじめとするソフトウェア群を採用し、高機能、高レスポンス性能、高セキュリティ性を実現し、しかも安価に構築されている。

*1) ユーザ間では以下の情報が連携可能である。

- ・ ユーザ間の利用者基本情報。
- ・ 居宅介護支援事業者から介護サービス事業者へのサービス提供票情報。

また、ASPセンタは、災害、環境の脅威に対して対策された建物内にあり、部外者の侵入に対しても、生体認証を含む対策がなされ、厳しく制限されている。

セキュリティ保持のためには、サーバが置かれているASPセンタにおける不正アクセス防止策（FireWall等による外部からの不正アクセス防止）によって運用状態やネットワークは24時間常に監視されている。インターネット上でやり取りされる利用者の個人情報や事業所情報のデータはSSL（Secure Sockets Layer）で暗号化され安全に伝送される。

まとめ

2025年には、日本国民の3人に一人が高齢者になるといわれている。今後ますます高齢化が進行するわが国では、国の方針として、コストのかかる施設介護から居宅介護へとシフトされつつあり、今後も全国で、数多くのユーザ誕生することが予想される。その多くが小規模である現状にあっては、低コストで業務支援を実現するASPサービスはますます重要となってくる。今後も業務ノウハウを蓄積し、ユーザの利便性を図りながら質の高いASPサービスを提供したいと考えている。◆◆

参考文献

- 1) 「そのまま介護シリーズ」ホームページ
<http://www.sonomama.biz>
- 2) 独立行政法人福祉医療機構WAMNET
<http://www.wam.go.jp>

● 筆者紹介

坂本南海子：Namiko Sakamoto. 沖ソフトウェア株式会社 九州支社 e-ソリューション事業部 西日本営業部 九州第2営業チーム