

## ICTを活用した生活支援サービスマッチングシステムの開発とケアプランへの応用：互助で表出したニーズを共助へつなぐシステムの開発

野中 久美子 氏

東京都健康長寿医療センター研究所  
社会参加と地域保健研究チーム



### 要旨

2015年度より介護予防・日常生活支援総合事業が開始され、多様な主体により提供される生活支援サービスの拡充が進められている。介護保険制度の枠外で提供される生活支援サービスの強みは、支援提供者が支援を依頼した高齢者の話を傾聴する等、コミュニケーションを取りながら支援することであろう。この過程で得られた情報は高齢者が諦めていた欲求や興味を充足するニーズ、または隠された不安を解消できるニーズもあり、高齢者のQOLを高めるために有用な情報であるだろう。これらの情報を医療や介護の専門職が共有することにより、高齢者の生活に密着した質の高い包括的な支援が提供できると考える。一方で、多くの生活支援サービス提供団体（以降、提供団体）は、支援依頼者に支援提供者をマッチングする調整業務に忙殺されているため、これらの情報を体系的に整理・管理し、次の支援提供時に反映することができていない。そこで、本研究では、（株）御用聞き（提供団体）と共同で生活支援サービスマッチングシステム「voice2025」を開発した。本システムにより、提供団体は支援依頼者と支援提供者に関する情報を効率的に蓄積・管理し、それらの情報を活かした最適なマッチングを効率的におこなうことが可能となる。また、本研究では、提供団体が生活支援サービス提供業務内で得た高齢者に関する情報をケアマネジャーら専門職が有用に活用できる可能性も示唆された。

### 1. 背景

2015年度より介護予防・日常生活支援総合事業が開始され、多様な主体により提供される生活支援サービスの拡充が進められている。介護保険制度の枠外で提供される生活支援サービスの強みは、サービス提供を担う者（以降、支援提供者）が支援を依頼した高齢者（以降、支援依頼者）の話を傾聴する等、積極的にコミュニケーションを取りながら支援することが可能であることだろう。そのため、支援依頼者と支援提供者間での信頼関係も築かれやすく、そこからより生活に密着したニーズが顕在化し、そのニーズを充足するための次の依頼へ発展することもあると考える。

この過程で得られた情報は高齢者が諦めていた欲求や興味を充足するニーズ、または隠された不安を解消できるニーズもあり、高齢者のQOLを高めるために有用な情報であるだろう。また、ケアマネジャーや地域包

括支援センター（以降、地域包括）が時として得づらい情報でもある。したがって、地域包括やケアマネジャーと共有することにより、高齢者のケア全体に反映されるべきと考える。それにより、高齢者の生活に密着した質の高い包括的な支援が提供できるようになるであろう。しかしながら、生活支援サービス提供業務で得られた情報がケア全体に反映される仕組みはない。

一方で、多くの提供団体のコーディネーターは支援提供者不足のなかで、支援依頼者に支援提供者をマッチングする調整業務に忙殺され、これらの情報を体系的に整理・管理し、次の支援提供時に反映することができていない。また、支援依頼者と支援提供者の相性よりも、支援提供者のスケジュールを優先せざるえない現状もあると思われる。

## 2.目的

本研究の目的は、提供団体のコーディネーターが活用可能なICTを活用した生活支援サービスマッチングシステムの開発、および提供団体が生活支援サービス提供業務内で得た高齢者に関する情報をケアマネジャーら専門職が活用できる可能性の検討である。

## 3.結果

### (1)生活支援サービスマッチングシステムの開発

協働団体である(株)御用聞きとシステム仕様が協議検討し、「voice2025」を開発した。(図1)「voice2025」の主な特徴は以下の通りである。

- ①支援提供者のシフト登録機能と予定管理機能：各支援提供者はシステムを通して自分の稼働可能な日時、および対応可能なサービスや得意事項(例：PCが得意、コミュニケーション力が高い等)を登録できる。
- ②利用者管理機能：支援依頼者の依頼履歴(提供サービス内容、金額)および特性を記録できる。なお、特性は支援提供者から提出された業務完了報告書内に記載された支援依頼者の特性や生活状況(例：タンスの引き出しに期限切れの薬が大量にあった、こだわりが強い等)を想定している。コーディネーターが電話で依頼を受けつけた際に、依頼者名を入力すると過去の依頼履歴を瞬時に閲覧できる。
- ③マッチング機能：コーディネーターが電話で依頼を受けつけた際に、「マッチング」機能により日付毎に対応可能な支援提供者数を把握できる(図2.マッチング画面②)。また、マッチング画面上に依頼内容と依頼者特性が表示される(図2.マッチング画面①)。例えば、依頼内容としてメールの送受信ができなくなってしまったのでパソコンとインターネット接続を直して欲しい、利用者特性としてこだわりが強い等が画面に表示される。コーディネーターは依頼内容と依頼者特性に応じた支援提供者を検索することもできる(図2.マッチング画面③)。例として、支援者特性の検索条件に、パソコン操作が得意、コミュニケーションが得意、女性、を設定することでより適した支援提供者を抽出できる。さらに、マッチングが成立した場合は、システムを通して自動的に担当する支援提供者に知らされる。
- ④コスト管理機能：「レポート」機能を通して、団体の月間受注件数・対応件数・売上・各支援提供者への謝金

や給与の支払額を計算できる(図2.マッチング画面④)。

### (2)提供団体が得た情報の活用可能性の検討

提供団体がサービス提供業務内で得た高齢者に関する情報をケアマネジャーら専門職が活用できる可能性について検討するために、ケアマネジャー2名と提供団体管理者1名と検討会を開催した。

その結果、提供団体が生活支援サービス提供業務内で得た高齢者に関する情報をケアマネジャーら専門職が有用に活用できる可能性も示唆された。例えば、「サービスに入ったらタンスの中から期限切れの薬が大量に発見された」といった生活実態や、「昔はこうだった」「主人がね・・・」といった依頼者の生き方や人生観等である。

## 4.まとめと今後の展望

管理システム「voice2025」を活用することにより、支援依頼者と支援提供者に関する情報を効率的に蓄積・管理することが可能になる。そして、コーディネーターはシステムに蓄積された情報に基づき、受電時に最適なマッチングをできるようになる。それにより提供団体の業務の効率化とサービスの質向上に寄与する。今後は、提供団体が集約した情報を医療・介護の専門職と共有する仕組みづくりに取り組む必要がある。



図1 ログイン画面

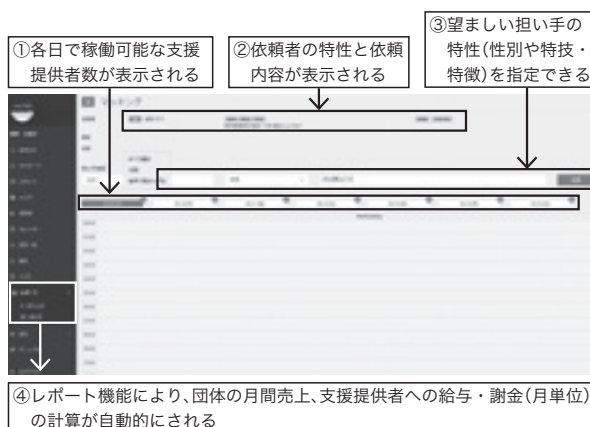


図2 マッチング画面