

CRMate (シーアールメイト) 導入事例

富士宮市役所 様

相談者一人ひとりの悩みを丁寧に受け止め、 “伴走型”の支援で市民を支える 福祉総合相談を実現。



富士山の西南麓に広がる富士宮市。富士山のユネスコ世界文化遺産登録で、市には活気が溢れています。そんな中、富士宮市が長年にわたって力を入れて取り組んできたのが、福祉総合相談です。自分だけでは問題解決できない、自らは助けを求めない、いわゆる“地域の要支援者”のさまざまな相談ごとを一括して受け付け、地域のネットワークを活用しながら支援を行っています。この福祉総合相談のデータベースを自社設置型の「CRMate(シーアールメイト)／お客様接点力 ASタイプ」^{*1}(以下、CRMate)をもとに構築しました。CRMateを活用することで、窓口である地域包括支援センターと関係する市役所の各課との連携、市内9カ所にある地域型支援センターの状況管理を実現。福祉総合相談をメインにした地域の様々な支援に活かされています。

^{*1} CRMate/お客様接点力 ASタイプ:お客様専用の環境でお使い頂け、より自由度の高いカスタマイズができる月額アプリケーションサービス(ASタイプ)です。

介護保険制度改正の流れの中で、地域住民の保健・福祉・医療の向上、虐待防止、介護予防マネジメントなどを総合的に行う機関として、各区市町村に地域包括支援センターの設置が可能になった。富士宮市ではその先駆けとして、2006年に地域包括支援センターを設置。2008年には、高齢者介護、障がい支援、家庭児童相談などを一元化した福祉総合相談課を新設し、その窓口として地域包括支援センターを位置づけた。これにより、必要な高齢・障がい・児童などの初期相談がワンストップでできるようになったのである。

相談業務に特化し、 ワンストップで総合的に支援

地域包括支援センターでは、専門職員として社会福祉

士・保健師・主任ケアマネジャーの3職種の配置が義務付けられ、『総合相談支援』、『権利擁護事業』、『包括的・継続的ケアマネジメント支援』、『介護予防ケアマネジメント』の4事業を担うというのが一般的な形となっている。しかし、富士宮市では4つ目の介護予防ケアマネジメントを別の部門に振り分け、3事業に特化して支援を行っている。

「介護予防ケアマネジメントというのは、要介護状態に陥らないための予防給付^{*2}や、健康づくりなどを担う



保健福祉部 福祉総合相談課
主任主査
稲垣 康次 様

ものです。2007年に厚生労働省が全国10カ所の自治体に調査した結果では、富士宮市を除き9自治体がこの介護予防ケアマネジメントに7割以上の労力を取られているというのが実態でした。富士宮市ではそこを切り分けたことで、逆に7～8割の時間が相談や地域のネットワークづくりに活かせるようになったのです」と、福祉総合相談課主任主査の稲垣康次氏は、富士宮市の地域包括支援センターならではの特徴をそう説明する。

^{*2} 予防給付:介護保険制度で要支援と認定された被保険者に提供される介護サービスのこと。

しっかり話を聴き、実態を把握 専門機関へとつないでいく

富士宮市の福祉総合相談では、“主訴”^{*3}が明確化されていないケースや、重層的な課題のあるケース”を主に扱っている。最近の相談では家族全体で問題を抱えている重層的なケースが増えていると言う。例えば、世帯主の夫が認知症で、子供が障がいを持っている場合などである。こうしたケー

スで役所を訪れると、一般的には夫は高齢者支援の窓口案内され、子供は障がい支援の窓口を紹介される場合が多い。各々がバラバラの窓口案内されて個別に相談ができたとしても、家族全体としては何の解決にもならない。単に制度につなげるだけでなく、その人に必要なものを聴き取って、その人が真に求めている支援をコーディネートしていくことが大事になってくるのである。

「そのためにも、まず話をしっかりと聴いて実態を把握し、必要な場合は専門機関におつなぎすることで、きちんとしたフォローの体制をつくる。言わば、ともに寄り添う“伴走型”の支援を行っていくことが私たちの仕事だと考えています」と、地域包括支援センターの新谷久美子氏は、センターの役割をそう語る。

^{*3} 主訴:窓口に来た相談者の主要となる相談内容。



保健福祉部 福祉総合相談課
富士宮市地域包括支援センター
社会福祉士
新谷 久美子 様

相談件数が年々増加し データ管理が大きな課題に

富士宮市では地域住民の総合相談を、市直営の地域包括支援センターで受け付けるとともに、市内9カ所にランチとして地域型支援センターを設けている。基本的には市役所内の地域包括支援センターで専門スタッフが対応にあたる体制を取っているが、市内は面積約390km²と広域で、しかも富士山の麓から頂上まで高低差も大きい。そのため、すべての地域の人たちに市役所まで相談に来てもらうとなると負担が大きくなることから、生活圏域ごとに地域型支援センターを配置したのである。

2006年に地域包括支援センターと地域型支援センターを開設。様々な支援を行う地域のネットワークづくりにも力を入れたことで、相談件数は年々増加。当初、2つの支援センターに寄せられる相談件数は、合わせて年間約3,800件だったが、2011年には約1万6,900件にまで増えている。こうした中で、大きな課題となってきたのが、データの管理だった。

Excelでの管理では 検索や報告書作成も不便

「最初はExcelで相談受理簿を作りました。しかし、Excelだけでは、入力に手間がかかりますし、誰が相談に来たか、誰が担当したかなど、すぐに検索できません。また、継続的なケースでは、対応の経過記録も必要になります。そこで、データベース管理ができるようにAccessで面接記録台帳を作りました。それでも月次・年次の報告や、国・県から依頼を受けた各種の統計を出すのには不便を感じていました。こうしたことから、システム化が必要だと強く感じるようになったのです」と、新谷氏は当時の状況をそう説明する。

地域包括支援センターは限られた人数で運営されており、それぞれの担当者は外出していることも多い。そのため、センターには1人しかいないという場合もある。相談者の立場からすれば、一度相談した話は誰が担当でも理解していて欲しい。そこで、誰が対応し、どこにつないで現状がどうなっているのか。記録として残し、相

CRMateで構築した総合相談支援システムを有効活用し、地域支援体制の強化を進める。

談者が来たときにすぐに検索ができるようにしておくことが必要になる。また、氏名や住所などの個人情報の確認は住民基本台帳ネットワークシステム(以下、住基ネット)との連携も欠かせない。Excelを使ってなんとか運用してきたが、相談件数が増加し、まさにパンク寸前の状態に來ていたのである。

システム化を目指すが、適合するパッケージが見当たらなかった

福祉総合相談課を統括する保健福祉部では、2007年に業務の適正化・合理化及びスタッフの業務スキル向上を目的として、部内に業務改善委員会を立ち上げていた。そこで業務担当者に業務フローを作成してもらい、ヒアリングを実施していた。

「全部の業務を洗い出し、フローに落としながら見直しを進めていく中で、福祉総合相談の業務を安定的に回していくためにはシステム化が欠かせないと確信しました。そこで適合するパッケージを探し始めたのです」(稲垣氏)。

地域包括支援センターシステムとして、いくつかのベンダーからパッケージが商品として提供されていた。しかし、一般的なパッケージでは、前に述べた国が指定する4事業が一括になっているものがほとんどで、富士宮市の求める相談記録管理をメインにしたパッケージを探すことはできなかったのである。

「富士宮市の福祉総合相談課の皆はプロフェッショナルで、一人で全て解決してしまえるくらい高いスキルを誰もが持っています。しかし、それもしっかりとした情報があり、それが共有できてこそ。せめて相談履歴が追えるデータベースだけは欲しいと考えました」(稲垣氏)。最適なパッケージがないのなら、せめてその部分だけでも一から構築していこうという決心を固めたのだった。

一からのシステム導入を再度検討入札の結果、CRMateを選択

その後、何年かシステム導入の機会を伺う中で好機となったのが、厚生労働省モデル事業による2010年度、2011年度市町村地域包括ケア推進事業(地域包括支援センター機能強化事業)のIT化推進事業の立ち上げだった。そこで再度、システム化の検討に入った。2010年に、業務分析を行い、機能要求書を作成。2011年5月にメーカー数社に対して提案依頼を行った。そして入札の結果、採用されたのが富士通のCRMateだったのである。

「富士通の提案は、自社設置型のCRMateをベースにシステムを組み立てるというものでした。面談記録などの履歴が容易に管理できること。CRMateと住基ネットとの連携が可能であることなどを評価しました。また、導入コストにランニングコストを加えたトータルコスト面でも問題なく、後は実際に使うスタッフが操作などに問題がなければこの提案でいけるとすぐに確信しました」(稲垣氏)。

2011年9月から仕様を固め、12月から年明けの1月にかけてデータ移行し、2012年3月に稼働した。稲垣氏自身も

■ 相談情報登録画面

これだけの短期間で問題なくシステム導入を図れるとは思ってもいなかったと感嘆するほど、スムーズに導入できた。その成功要因の一つが、最初に関谷氏を中心にした富士宮市のスタッフにより、しっかりと業務分析と機能要求書ができていたことにあることは言うまでもない。

担当者が変わっても相談履歴を確認し、相談に臨めるようになった

システム構築にあたっては、月1回の頻度で富士通の担当者と打合せを行い、業務の流れを伝えながら、入力項目や画面構成などを決めていった。

「特に要望したのは入力のしやすさです。難しい操作はできませんし、時間がかかり間違いも起きます。できるだけ簡単に入力でき、パッと見て必要な項目が一目でわかるように業務に合わせた形で画面を変更してもらいました」(新谷氏)。

構築の中では、実際に画面を操作しながら、使いづらところや分かりづらところなどを指摘していった。

CRMateを使うことで、今まで台帳への入力作業で取られていた時間が短縮され、その分を本来の相談業務に充てることができるようになった。特に報告書作成などの作業では、約3日かかっていたのが1日～1日半くらいで済むようになった。また、日々の相談もその日に入力が済み、翌日に別の担当者が受けても、相談履歴を確認して、相談に臨むことができるようになった。

「これまでは、面接記録台帳のほかに利用者基本台帳や地域型支援センター委託状況など、5つのExcelファイルに分け管理していました。それがCRMateだけで管理でき、検索も簡単にできるようになりました。国や県からの調査依頼時にも必要なデータの検索や抽出がすぐにでき、決められている帳票もそのままの形で出せるようにしていただきましたので、月次や年次の報告書作成も楽になりました」と、新谷氏はCRMate導入の効果をそのように語る。

地域支援を支えるシステムとしてCRMateの活用拡大を図る

「最初に、CRMateは汎用的なデータベースとしても利用できるという話を聞いたのですが、使い始めてCRMateは生き物のように成長させていくことができると感じるようになりました。現在、市役所ではそれ

ぞれの部署で役割に応じて地域支援のためのデータを管理しています。それをCRMateに追加することでデータの有効活用が図れますし、地域支援体制の強化につながられます」

そう語る稲垣氏の言葉通り、2013年4月から「災害時要援護者支援台帳」「紙おむつ購入費助成サービス」「配食サービス」の3つの分野で新たにCRMateの活用が始まった。例えば、「災害時要援護者支援台帳」は、災害発生時に要援護者の安否確認をする際に、対象者の管理台帳としてCRMateを活用しようというものの。また、紙おむつや配給サービスは、福祉総合相談課で受けて介護障害支援課につなぐなど連携することが多く、CRMateに集約することで、お互いの情報がスムーズに共有でき、相談者の満足度を高めることができるのである。

「まだまだ取り組みたいことが多くあります。現在の福祉制度は担当者も把握が困難なほど複雑化しており、市民の皆様には分かりづらいものとなっています。CRMateを活用してさまざまな機関の情報を一元化し、その情報を市のWebサイト上に公開。誰もが検索できるようにすれば、利便性はさらに高まります。将来はそんなこともできればと考えています」(稲垣氏)。

高齢者も障がい者もすべての人が安心して快適に暮らせる富士宮市へ。その取り組みはこれからも続いていく。

(山田稚佳子)

User Information

■所在地／静岡県富士宮市弓沢町150番地

■URL／<http://www.city.fujinomiya.shizuoka.jp/>

※記載されている製品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。
※記載されている肩書きや数値、固有名詞等は取材時(2013年5月)のものです。

■製品・サービスについてのお問合せは

富士通コンタクトライン 0120-933-200
(総合窓口)

受付時間 9:00 ~ 17:30
(土・日・祝日・当社指定の休業日を除く)

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター

CRMate / お客様接点力のホームページ

<http://jp.fujitsu.com/crmate/>

All Rights Reserved, Copyright FUJITSU LIMITED 2013