

CRMate (シーアールメイト) 導入事例

京都府庁 様

高齢者が安心して地域で暮らせる 京都式地域包括ケアシステムの実現を目指して

在宅療養することになっても、安心して住み慣れた地域で暮らしたい。高齢者のこうした思いを実現するために、京都府では医療・介護・福祉のサービスを一体的に提供することを目指した「京都地域包括ケア推進機構」を設立。機構を中核として、全国初の「在宅療養あんしん病院登録システム」を構築し、2011年12月から登録を開始しました。同システムは、あらかじめ入院を希望する病院等の情報を登録しておくことで、在宅療養中の高齢者が一時的に体調を崩して在宅での対応が困難になった際、スムーズに病院での受診や入院ができる仕組みです。このデータベースとしてSaaS型アプリケーションサービス「CRMate (シーアールメイト) / お客様接点力」(以下、CRMate)を選択。セキュリティを確保しながら情報共有できるシステムを構築しました。



『高齢社会白書』(内閣府／平成24年版)でも指摘されている通り、日本は世界のどの国もこれまで経験したことのない高齢化社会を迎えようとしている。今後、総人口が減少する中で、高齢化率は上昇し、2060年には高齢化率は39.9%に達し、2.5人に1人が65歳以上。75歳以上人口も総人口の26.9%となり4人に1人が75歳以上になると予測されている。全国の自治体では、地域が一体となり高齢者が生活しやすい環境の整備が待ったなしで求められているのだ。

京都府では、その先駆けとして、医療・介護・福祉一体型の安心社会を目指す「京都式地域包括ケアシステム」づくりを、関係機関と連携し進めている。

京都式の地域包括ケアづくり 医療・介護・福祉の連携の必要性

急速に高齢化が進む中で、高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らしていける社会をつくる。それは今、国をはじめ、全国の地方自治体にとって大きな課題の一つでもある。

「高齢者の方々が安心して暮らしていくためには、さまざまな問題に対して包括的に支援していく仕組みが必要です。私自身、母親が病気になり面倒を見ることになった際に、医療・介護・福祉すべてを一人で駆け回って手配をするのは大変だという経験をしました。本来は市町村の仕事ですが、それでは市町村をまたいだ関係機関の連携は難しくなります。そこで地域を包括する府のレベルで新たな枠組みをつくっていくことが必要であると痛切に感じました」と、京都府健康福祉部長の山口寛士氏は、京都地域包括ケアの活動推進にあたり自らの思いをそう語る。

京都地域包括ケア推進機構は、2011年6月、「京都式地域包括ケアシステムづくり」を進めるために、医



京都府
健康福祉部長
山口 寛士 様

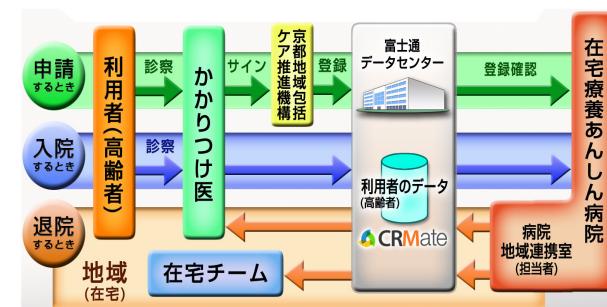
療・介護・福祉・大学等の39の関係団体が結集してオール京都体制で設立された組織である。京都では室町時代以来、“町衆”^{*1}を中心に町の自治が営まれてきた。今につながる祇園祭も町を母体とした町衆の手によって再興され、運営されてきたものだ。こうした京都の伝統を活かし、府民が一体となった地域包括ケアシステムということで“京都式”の名が冠されているのである。

*1 町衆: ちょうしゅう・まちしゅう。室町時代、京都などで町を構成した商人・手工業者で、自治的集団生活を営んでいた。

全国初の在宅療養あんしん病院 登録システムづくりがスタート

京都地域包括ケア推進機構で進められているプロジェクトの大きな柱の一つとなっているのが、“在宅療養あんしんプロジェクト”である。そしてプロジェクトの核となる仕組みが、“在宅療養あんしん病院登録システム”である。これは、在宅で療養している高齢者を対象に、かかりつけ医を通して入院を希望する病院等の情報を登録するもの。登録することで、体調不良時に登録情報をもとに病院での早期治療と速やかな在宅復帰を実現する。まさに“在宅療養を維持”することを目的とした全国初のシステムである。

■在宅療養あんしん病院登録システム



「一時的に体調を崩した際に、自宅からすぐに病院へ行けるシステムをどうやってつくるのか。そして、入院が長期化し高齢者が寝たきりになってしまうのを防ぎ、退院してからのケアをどうやっていくのか。この2つが大きなポイントになりました」(山口氏)。

それらをクリアするためには、組織を超えた連携が必要になる。その連携対象の1つ目は、住み慣れた地域で高齢者の診療を行い、医療・介護・福祉との連携に取り組む“かかりつけ医”。2つ目は高齢者が在宅療養を続けるのが一時的に困難になった際、かかりつけ医に相談の上、入院できる“在宅療養あんしん病院”。そして、3つ目は、在宅療養を日常的に支え、入院中から在宅生活への復帰に向けた支援を行う介護サービス事業所やかかりつけ薬局等の“在宅チーム”。これら関係団体の意見を調整し、在宅療養あんしん病院登録システムを通して情報共有を実現したのである。

高いハードルだったシステム要件を CRMateがクリア

在宅療養あんしん病院登録システムの登録の流れとしては、まず登録申請書を訪問診療時またはかかりつけ医療機関(病院・診療所)で入手し、記入することから始まる。かかりつけ医がそれらを確認してサインしたものを利用者が受け取り、京都地域包括ケア推進機構に提出する。京都地域包括ケア推進機構では、送られてきた登録申請書をデータベース化。在宅療養あんしん病院にて登録を確認する。

2011年6月、京都地域包括ケア推進機構の立ち上げとともに、在宅療養あんしん病院登録システムの設計構築が10月に予定された。もちろん、予算も限られている。短期間、低コストでシステムが構築でき、さまざまな組織で情報が共有できるものであること。同時に、個人情報に対するセキュリティもしっかりと確保できるものでなければならない。システムに求められるハードルはかなり高いものがあった。

「われわれが求めていたのは、さまざまな関係団体からの要望を反映でき、なおかつ情報管理が適切にで



京都府 健康福祉部高齢者支援課
参事
京都地域包括ケア推進機構
事務局次長
高野 憲一 様

時代の流れに応じ進化させていくために あえてクラウドでのシステム構築を選択

きるシステムでした。サーバ等のハードウェア資産を用意するとなるとコストがかかりますし、ゼロベースから作り上げていたのではそれだけで半年や1年の時間がかかってしまいます。それではわれわれが目指しているスピード感には全く合いません」と、京都地域包括ケア推進機構事務局次長の高野憲一氏は、システムの要件をそのように語る。

こうした中、最終的にそれらの要望に合致し選ばれたのが、富士通が提案したクラウドの一つであるSaaS型アプリケーションサービス「CRMate」だったのである。

セキュリティを確保しながら情報共有 できる仕組みをクラウド上で実現

CRMateは、クラウドシステムであるためハードウェアやソフトウェアの新規導入は不要、すぐに利用できるというメリットがある。さらに、セルフカスタマイズ機能を利用して、ユーザー自身で簡単に画面レイアウト変更や新規画面の作成ができるという点が評価された。

「今、日本社会は大きな転換期にきています。人口の減少、高齢化、右肩上がりの成長路線からの転換等、時代が大きく変化していく中で、今までのやり方では通用しなくなっています。今回の仕組みに関しても、1回くったら終わりではなく、常に時代の流れに応じて進化させていく必要があると強く感じています。そのときにシステムも柔軟に進化させていくことができるということに大きな魅力を感じました」(山口氏)。

クラウドシステムであるCRMateの利用に魅力を感じたとはいえ、不安が全くなかったわけではない。一番の懸念となったのがセキュリティの問題である。特に今回のシステムでは利用者の個人情報が組織をまたいでやり取りされる。いかにパブリッククラウド上で個人情報を共有できる仕組みをつくるか。その点、富士通の提案したCRMateではID/パスワードの認証やSSL^{*2}方式のインターネット通信などにより、セキュリティを確保しながら情報共有を実現する仕組みが備わっていた。また、ユーザーごとの権限設定により、利用機能の制限ができるという利点もあった。さらに、厚生労働省の新型

インフルエンザ罹患情報管理サービスをはじめ、宮崎県庁の口蹄疫復興支援システム等多くの実績も不安を払拭する材料となった。

*2 SSL: Secure Socket Layer。インターネット上で情報を暗号化して送受信するプロトコルで、高度なセキュリティ技術を組み合わせ、個人情報等を安全に送受信することができる。

高齢者の不安や要望は現場に立つ ケアマネージャーの不安や要望でもある

在宅療養あんしん病院登録システムは、2011年12月から登録を開始。現在、参加している病院は京都府内の病院の約95%にのぼり、登録者数は2012年8月現在で約4000人。今後、京都府内在住の65歳以上の高齢者で在宅療養している方の約3分の1にあたる3万人の登録を目指している。

「高齢者の方々は何か起きた際にすぐに医療機関にアクセスできるのか不安を感じていますし、常に見守ってくれる環境が欲しいと望まれています。そうした高齢者の不安や要望は、介護の現場で常に高齢者の方々に向き合っているわれわれケアマネージャーの不安や要望でもあります。リスクを管理する立場としても、何か起きた際にすぐに入院できる今回の在宅療養あんしん病院登録システムは大きな安心で、とてもありがたい仕組みだと感じています」と、社団法人 京都府介護支援専門員会常任理事でケアマネージャーとして現場に立つ松本善則氏は、システムの有用性をそう語る。

日頃から医療と介護の連携の重要性を強く認識していた介護現場を担う立場からも、システムを通じて医療機関との連携が実現できたことは大きな前進であるという。

「ケアマネージャーの立場としては、今回の新たな取



社団法人 京都府介護支援専門員会
常任理事 ケアマネージャー
松本 善則 様

り組みで生まれてくる医療と介護等の連携が、既存のサービスや新たな取り組みの中で活かされていくことを望んでいます」と、松本氏はシステムへのこれからの期待をそう語る。

システムの情報を共有し 実証、実例を発信していきたい

登録を開始して半年余りが経過した。その中で新たな情報を得ることもできた。

「登録されている高齢者の多くが入院されているということが明らかになりました。今回の取り組みの対象者とした在宅療養をされている方は、一般の方より多く入退院を繰り返す傾向にあるようです。こうした情報を病院の方々やかかりつけ医の先生方にお伝えし、情報を共有して、実証、実例を少しでも多く発信していけたらと思っています」(高野氏)。

今回の在宅療養あんしん病院登録システムは、まずは3年での定着を考えている。

「さらに裾野を広げ、定着化を進めるために大事なことは“見える化”です。利用者、病院、かかりつけ医といった関係者をはじめ、京都府民にとってもシステムがあって良かった、これは便利なシステムだということを実感してもらうために“見える化”を進め、普及を図っていくことがこれからの課題です」(山口氏)。

そのためにシステムを活用して成功事例等を積み上げて検証し、わかりやすく説明していきたいと語る。現在認知度は徐々に上がってきている。それをさらに進めるための啓発、啓蒙活動に力を入れていく考えだ。

30年後、自分が高齢者になっても 安心して暮らせる社会を今から考える

医療・介護・福祉の各分野の情報がシステムを通じて共有化されることで、新たな可能性も生まれてくる。

「高齢者人口の増加とともに、認知症や独居の方々も増えていきます。その中で、システムを通じた高齢者の見守りの機能や救急での対応など、いろいろな利用の可能性が考えられます。地域包括ケアの取り組みは始



データ入力風景

まったばかりです。今後、数十年先の将来を見据えてシステムが果たす役割を広げていくことがわれわれの目標です」(高野氏)。

そういう意味では、在宅療養あんしん病院登録システムは進化の過程にある。

「常に30年先の社会をどうつくっていくのかを考えないといけません。私が30年後に高齢者となったときにも安心して暮らせる社会をつくっていく。そのために今から30年後を見据え真剣にシステム設計をし、今後、日本社会がどんな社会になっても対応できるようなものを考えていかなければなりません。将来後悔しないために今、徹底的に考える。それが山口氏のモットーだ。

今後、急速な高齢化社会への道を進んでいく日本。自治体の悩みは京都府だけでなく、全国同様である。在宅療養あんしん病院登録システムを京都モデルとして標準化し、全国に普及させていく。そのことで、地域包括ケアの推進を加速させていくことができるかもしれない。この全国に先駆けたシステムには、そんな可能性が広がっているのである。

(山田 稚佳子)

User Information

■所在地／京都府京都市上京区下立売通新町西入敷ノ内町
URL: <http://www.pref.kyoto.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(2012年9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 2012