

クラウドシステムを活用

日本初の夜間対応型訪問介護オペレーションセンター

2011年7月1日開設

ソフトバンク「みまもりケータイ」と連動、ボタン一つで24時間 通報可能

「エルダリーケア24 西東京」は、当社のスタッフが開発した「ケア24 コールシステム」を取り入れた夜間対応型訪問介護の事業所で、高齢や介護を必要としている被介護者（以下利用者）が、24時間365日安心して生活できる基盤を整備する、クラウドコンピューティングシステムを活用した日本で初めてのシステムです。

従来のシステムでは、利用者からの通報を受ける夜間対応型訪問介護のケアコール機とコールボタンは別であり、離れた場所でコールボタンを押しても話をする事ができませんでした。

「ケア24 コール

システム」では、利用者に貸与した携帯端末（ソフトバンクモバイルの「みまもりケータイ SoftBank

005Z」、以下「みまもりケータイ」）のボタンを押すと、ブロードバンドを利用したインターネットプロトコル電話（IP電話）とセールスフォース・ドットコム（Salesforce.com）のクラウドコンピューティングシステムがネット回線で自動的に繋がります。事業所で対応するオペレーターのパソコン上に、あらかじめ利用者の心身の状況、その置かれている環境等の情報を表記させながら、従来のサーバー利用のコールセンターと同様に、利用者とは会話することができます。

オペレーターは利用者の基本情報や詳細情報、過去の通報履歴、サービス履歴を参考にしながら対応できるため、利用者の状況に合わせた適切な対応が可能となります。必要時には介護員を利用者の自宅へ派遣し、24時間365日利用者が在宅で安心して暮らしていくための自立を支援致します。

今後、フランチャイズによる全国の展開も考慮中です。

利用者の排泄、食事、水分補給、健康状態、医師の指示に基づくバイタルチェック等のアセスメント情報は、クラウドコンピューティングシステムを利用して、医師、看護師、介護支援専門員、保険者等の介護関係者とも情報共有できるため、独居（日中独居も含む）や高齢者世帯になっても、利用者が安心してその居宅で暮らし続けることを可能にするシステムです。

クラウドシステムを利用しているため、従来のサーバーのようにデータを蓄積をする必要がなく、情報漏洩リスクを低減させることができます。さらに、「みまもりケータイ」のGPS機能を利用して、利用者の居場所を確認することができます。外出先で転倒などした場合には、「みまもりケータイ」の呼び出しボタンを押すだけで、コールセンターに通報することもできます。外出先の通報は、在宅介護ではないため、介護保険の適用はできませんが、緊急時の連絡先にオペレーターから電話をして、ご利用者の場所を知らせることもできます。

1. 「エルダリーケア24 コール システム」は、2つのシステムから構築されています。

- ① ケアコールシステム及び随時サービス支援システム
- ② ケア情報共有システム

2. 使用する機器

- ① ご利用者に貸与する携帯端末はソフトバンクモバイルの「みまもりケータイ」
- ② 受付PC 2台
- ③ 無停電電源装置（UPS）
- ④ 位置表示用モバイル

3. 利用するソフト

- ① クラウドコンピューティングシステムのセールスフォース・ドットコム
（米国監査基準、SAS70TYPE II に遵守）
- ② コムデザインのCT-e1 コールシステム
- ③ 全体を統合管理するシステム

4. サービスの流れ

- ①
ご利用者・家族の希望や介護支援専門員のアセスメントに基づき、介護支援専門員の開催する担当者会議に参加する
- ②
介護支援専門員が、夜間対応型訪問介護や24時間対応型訪問介護サービスをケアプランに位置付ける
- ③
夜間対応型訪問介護・24時間対応型サービスの事業者は、ご利用者と重要事項の説明、料金の説明、契約、個人情報の保護等の契約を行なう。ご利用者に、ケアコール機・携帯端末「みまもりケータイ」を貸与する
- ④
事業者は、ご利用者のアセスメント、要介護度、病名、認知症、身体状況、在宅状況、公費利用の有無、主な介護者、担当のケアマネジャー情報を確認し、セールスフォースに入力します
- ⑤
更にホームドクター、想定されるサービス、鍵の保管方法、緊急連絡先等の緊急時の対応カードその他必要事項を確認した情報をセールスフォースのシステムに入力する
- ⑥
ご利用者が、必要な時に、ケアコール機「みまもりケータイ」のボタンを押して、オペレーションセンターに連絡する
- ⑦
「みまもりケータイ」より発信されたオペレーションセンターでは、資格要件のあるオペレーターが、セールスフォースのクラウドコンピューティングシステムにより符号されたご利用者情報を確認しながら、的確に判断をして、ご利用者の必要な時に必要なサービスを提供するため、訪問介護員派遣して、サービスを提供する
- ⑧
訪問介護員は、サービスを提供するだけでなく、活動日誌及び事前に求められているアセスメントを確認し、オペレーターに報告をする
- ⑨
オペレーターは、訪問介護員のアセスメント情報をクラウドコンピューティングシステムを利用して、入力、事前に定められた医師、看護師、介護支援専門員、地域包括支援センター、保険者等にメールで知らせると共に、クラウドコンピューティングシステム上に情報を共有できるようにする

5. 料金及びサービス時間

- ①
介護保険を利用しますので、利用者の負担額は、月額基本料1,070円、随時訪問一回当たり621円

、
定期巡回408円です。基本料には、みまもりケータイ購入代金、月額基本料、オペレーターの人件費、システムの利用料が含まれます。設置・撤去費用はかかりません。

② みまもりケータイの通信費（1分間42円）ですが、利用者負担となります。

③

夜間対応型訪問介護のサービス時間は、夜10時から朝7時までですが、24時間対応の訪問介護と組み合わせることで、24時間サービスの対応が可能となります。

6. ケアコール端末（メール確認、位置確認GPS対応、電池切れ通報、オンコール対応電話）

●「みまもりケータイ」のボタンを押して通報

●ブザーを引くと、Eメールが自動送信されて、緊急時の連絡が可能

●位置の確認（認知症のあるご利用者が徘徊した場合の位置確認が可能です）

ソフトバンクモバイル『みまもりケータイ』SoftBank 005Z

7. ご利用者の通報時のパソコン画面

<会社概要>

■株式会社日本エルダリーケアサービスについて

株式会社日本エルダリーケアサービスは、[2010年10月](#)

現在、20都道府県に全112拠点の介護関連事業所を保有し、訪問介護を中心に、地域に密着した介護サービスを展開しており、現在約10,000名の方に利用されています。

<事業紹介>

◎訪問介護事業

ヘルパーが要介護者のお宅に伺い、介護のお手伝いをします。

◎居宅介護支援事業

要介護者が受けられるサービスや費用のプランをケアマネージャーが作成し、介護保険の仕組みや、介護保険以外のサービスを組み合わせた利用法や、予想できる効果などをご案内します。

◎通所介護事業

全国に「デイホームゆりの木」が点在していますが、中には認知症専門のデイサービスもあります。いずれも日帰りで、食事、入浴、排泄などのお世話の他に、健康チェックやレクリエーションによって1日が構成されています。

◎託児所事業

訪問看護・通所介護・訪問介護と連携した託児所を運営しており、母親の再就職や資格取得のサポートも行っています。

◎整骨院事業

「介護に携わる整骨院」をコンセプトに地域密着型で展開し、外傷をお持ちの方へ適切な処置を行っています。

◎訪問マッサージ事業

ご高齢の方や体が不自由な方、通院困難な方を対象に、医師の同意書に沿って、健康保険を利用したりハビリマッサージを提供致します。

◎治療院事業

視覚障害者の方を積極雇用し、医療・介護業界で働く方々の心身の健康をサポートするマッサージルームを運営しています。

社名 株式会社日本エルダリーケアサービス
本社所在地 [東京都世田谷区太子堂二丁目16番5号](#)
代表取締役社長 森 薫
資本金 1,000万円
設立 [1998年6月](#)

社員数 2,625名（常用雇用670名）

事業内容

介護保険法に基づく下記の事業

1. 居宅介護支援
2. 通所介護・介護予防通所介護
3. 訪問介護・介護予防訪問介護
4. 認知症対応型通所介護

障害者向け支援サービス

1. ホームヘルプサービス
2. 移動支援
3. 地域生活支援

介護を支える下記の事業

1. 託児保育事業
2. 整骨院・訪問マッサージ・治療院 事業
3. 特定労働者派遣事業
4. 介護コンサルティング事業
5. フランチャイズ事業
6. 家事代行サービス事業

<介護関連事業所>

事業所 拠点数

訪問介護事業所 96 拠点

居宅介護支援事業所 43 拠点

通所介護事業所 18 拠点

整骨院 4 拠点

訪問マッサージ事業所 3 拠点

託児所 3 拠点

【読者からの問い合わせ先】

株式会社日本エルダリーケアサービス

電話：03-5431-5030

【当りリリースと掲載・取材に関するお問い合わせ先】

株式会社日本エルダリーケアサービス

担当：24時間事業部 渡邊

電話：03-5431-5030 FAX：03-5431-5031

<http://www.elderly.jp/>