



いま、ヘルパーが足りない

厚生省の調べによると、21世紀の半ばには3人に1人が65歳以上の高齢者になるという。寝たきりや痴呆の老人が増える一方で介護する側も高齢になり、家族だけで介護をするのが困難になることが予想される。そういったなか、介護を社会全体で支えるべく誕生したのが、この4月に導入された「介護保険制度」である。

注目すべきは、本制度により需要が一気に拡大した「ホームヘルパー」の存在であろう。「ホームヘルパー」とは、介護を必要とする人の自宅を訪れて、身の回りの世話をする人のことを指す。介護保険制度が導入された今日、国から要介護認定あるいは要支援認定を受けた人の元には、このホームヘルパーが訪れることになっている。しかし、表1を見てもわかるように、実際に介護を必要としている人に対して、ホームヘルパーの数はまったく足りておらず、50パーセントにも満たないのが現状である。

ドコモ中国がモバイルを介護に導入

こういったホームヘルパーの現状を踏まえて早々と対策を打ったのが、ドコモ中国である。同社では、PDA端末（カシオペア）を用いてサービス事業者とホームヘルパーの持っている情報を共有させ、ホームヘルパーが事業所へ立ち寄ることなく当日のスケジュールを事業所から受け取り、また自身の作業状況をPDA端末で事業所に送れるようにするシステムを開発した。これによりホームヘルパーは訪問介護先に直行直帰できるため、事業所に行く際にかかる交通費や通勤時間が一切からなくなるほか、いままでもホームヘルパー各人が紙に書いていた膨大な量の作業報告書を作成する手間もなくなる。なかでも最大の利点は、家庭の主婦などが少し空いた時間を有効活用してパートタイムでホームヘルパー業に就けるようになることだ。これによりホームヘルパーの人員は増加するだろう。

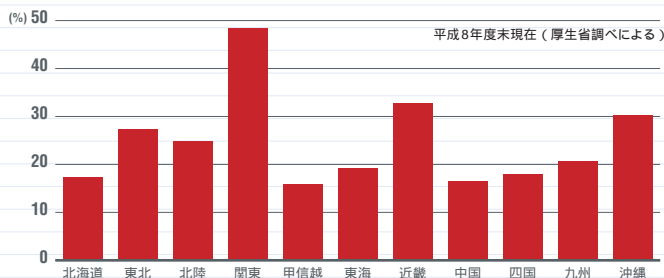


表1：ホームヘルパーの派遣対象世帯数に対するヘルパーの数
関東地方がかろうじて50パーセント近くあるのを除いては、ほとんどの地方が30パーセント以下と非常に低い割合である。

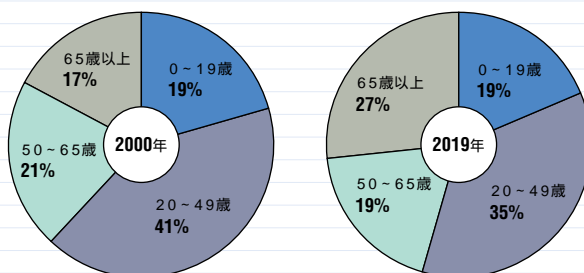


表2：総人口における年代分布
19年後、20代から40代後半までの働き盛りが減り、50歳以上の人口が48パーセントとほぼ半数にのぼっているのがわかる。

ヘルパーを「助ける」

モバイル介護システム

「モバイル介護システム」。耳慣れないこのシステムは、2000年4月1日から導入された「介護保険制度」に併せてNTTドコモ中国が実験を開始した、まったく新しい介護事業形態である。「介護」というヒューマンな世界に「モバイル」がどのように絡み合っていくのか？ 本システムを開発したドコモ中国を訪ねてみた。

編集部 Photo: Nakamura Tohru

システムに賭ける想い

「将来的に見て、老人介護の市場は大きく拡大していくことが予想されます。そこでドコモでは、いまのうちから、モバイルを利用した老人介護のシステムを提供していこうと考えました」と語るのは、本システムを開発した、ドコモ中国システム営業担当課長の細川和範氏だ。開発上で気を配ったことに関しては「このようなシステムが開発されるとモバイルの部分だけが取り沙汰されますが、実は管理側のソフトが十分にでき上がっていることが大切です。その延長線上に便利さがあるというものを作らなければモバイルはすたれていくでしょう」と力を込めて語った。また、アプリケーションの特徴としては「とにかく誰にでも簡単に操作ができるようにしました。介護関係の仕事をしている方にパソコンを使いこなしてきたような方は多くありませんから」とした。一方、PDA端末に関しては「全体の約半数が高齢者で構成されているヘルパーの方々がこういったものを使っているとすれば、だれにでも簡単に操作できるんだというイメージが広がり、さまざまな介護サービス事業者に対して本システムをアピールできると思います。開発にあたって、字を大きくするなどして操作性にはたいへん注意を払いました」と語った。現在、本システムの導入を予定している介護サービス事業者は中国地域を中心に30事業者あり、すでに試験運転中である。現段階では6月以降から順次、本格始動をしていく予定だ。

今後は本システムを介護以外のシーンでも展開していくとしており、まずは営業職の受発注などにも利用できるようにと準備を進めている。



株式会社爽やかケア中国の吉田哲夫氏（左）と監査役の池本よ志子氏（右）



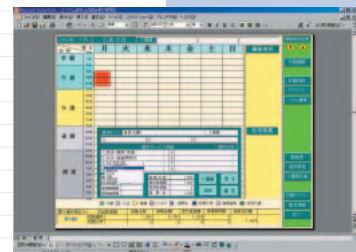
ドコモ中国が所有するモバイルセンター内にあるサーバーーム。

無駄を利益に変える

今回、早々と本システムを導入した介護サービス事業者、株式会社爽やかケア中国の代表取締役社長である吉田哲夫氏は、システム導入に至った経緯をこう語る。「介護保険制度が導入されたいま、介護報酬は全国一律です。そういってなかで、われわれのような介護サービス事業者が生き残るためには、あらゆる無駄をなくして利益を残す仕組みが必須だと考えています。ですから、ドコモ中国が試みているモバイル介護のシステムは、まさに私の描く新しい介護の形だったわけです」と語る。また「同一人物の自宅へ毎回違うヘルパーが訪問する場合、1つのデータベースを使ってそれぞれが施した介護処置の記録を残しておけるのは非常に便利です。また、国の予算でやっているうちは膨大な作業報告資料を作成しなければならず、そのやり方はすでに破綻していたので、介護システム用のソフトを使って簡単にプランを立てたり計算をしたりできるのは大変助かります」と、介護事業者ならではの視点もものぞかせた。今後も同社ではドコモ中国と協力関係を持ち、新しいシステムを随時、組み込んでいくとしている。

ハートと運営能力の両立

「介護というヒューマンな世界にモバイルがどのように絡み合っていくのか?」、このテーマを念頭に置きつつ今回の取材に望んだわけだが、実際はそう複雑に考えることもなかった。そもそもこのシステムは、高齢者を介護するといった作業の本質を変えるものではなく、あくまでもその作業における無駄を排除するためのシステムであったからだ。これが、介護サービスをビジネスとして成功させるポイントなのではなからうか? どんなに技術が進んでも、高齢者を助けるのはあくまでも人間の「ハート」である。しかし、多くの高齢者に少しでも質の高い介護を提供しようと思ったら、そこにはホームヘルパーを「デリバリー」するといった「クールな運営能力」も必要である。ドコモ中国が開発したシステムは、事業者側にとって非常に意味深い提案であり、これを受け入れた事業者の動きからは、今後も眼が離せない。



介護事業者側で管理しているホームヘルパーの個人情報画面。

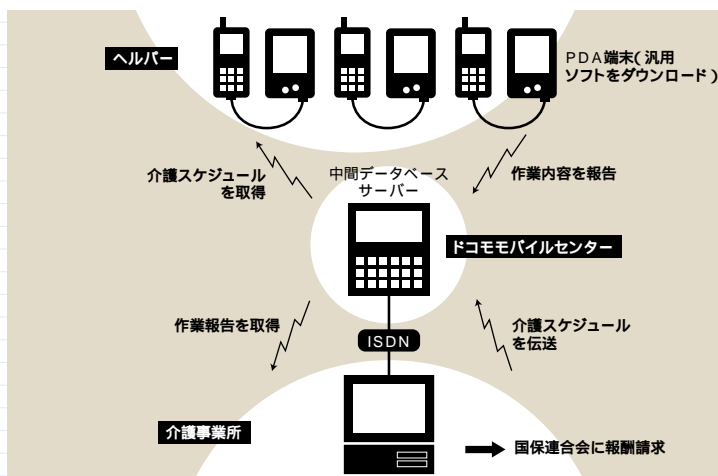


図1: システム概念図 介護事業者はPDA端末、携帯電話、パソコン、ISDN回線(1回線)の用意が必要。モバイルセンターの利用料金は2万円/月額でソフトは無料で配布される。そのほか、携帯電話とISDN回線の基本料および通信料が事業者負担となる。



[インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ] ご利用上の注意

このPDFファイルは、株式会社インプレスR&D(株式会社インプレスから分割)が1994年～2006年まで発行した月刊誌『インターネットマガジン』の誌面をPDF化し、「インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ」として以下のウェブサイト「All-in-One INTERNET magazine 2.0」で公開しているものです。

<http://i.impressRD.jp/bn>

このファイルをご利用いただくにあたり、下記の注意事項を必ずお読みください。

- 記載されている内容(技術解説、URL、団体・企業名、商品名、価格、プレゼント募集、アンケートなど)は発行当時のものです。
- 収録されている内容は著作権法上の保護を受けています。著作権はそれぞれの記事の著作者(執筆者、写真の撮影者、イラストの作成者、編集部など)が保持しています。
- 著作者から許諾が得られなかった著作物は収録されていない場合があります。
- このファイルやその内容を改変したり、商用を目的として再利用することはできません。あくまで個人や企業の非商用利用での閲覧、複製、送信に限られます。
- 収録されている内容を何らかの媒体に引用としてご利用する際は、出典として媒体名および月号、該当ページ番号、発行元(株式会社インプレス R&D)、コピーライトなどの情報をご明記ください。
- オリジナルの雑誌の発行時点では、株式会社インプレス R&D(当時は株式会社インプレス)と著作権者は内容が正確なものであるように最大限に努めましたが、すべての情報が完全に正確であることは保証できません。このファイルの内容に起因する直接のおよび間接的な損害に対して、一切の責任を負いません。お客様個人の責任においてご利用ください。

このファイルに関するお問い合わせ先

株式会社インプレスR&D

All-in-One INTERNET magazine 編集部

im-info@impress.co.jp