

# 在宅介護事業所の報告・連絡・相談

## おりーぶライン

設立趣旨とサービスの説明

### このサービスが解決しようとする課題

ヘルパーが利用者の自宅を訪問し、身体介護や生活支援のサービスを行う在宅介護（ホームヘルプ）の仕事には、頻繁な予定変更と、直行・直帰が付きものですが、ヘルパーと事業所の連絡ツールは、携帯電話とメモ、留守録くらいしかありません。

携帯のメールや Web 機能を使いこなしている人もいますが、業務連絡システムとしては、いつも時間に追われるヘルパーから見るとまだまだ煩雑なため、電話のやりとりが主流です。

携帯電話とメモ、留守録に頼っている限り連絡ミスや、なかなか電話が通じないということが避けられず、ヘルパーにも管理者にも大きなストレスとなっています。

連絡ミスは、クレームに直結しています。

ミスの後始末や、対処不要の連絡と緊急連絡が混在することも、サービス提供責任者の業務効率ダウンや、長時間労働の原因になっています。

### おりーぶラインの出発点

「おりーぶライン」は、電話が非常につながりにくいことが業務効率の低下や連絡ミス、さらには全体としてのストレス負荷の増大を引き起こしていることに注目しました。

「スケジュール確認、介護サービスの開始と終了連絡など、基本的な連絡が携帯電話の簡単なボタン操作だけでできないだろうか？」

「携帯電話を通話でしか使ったことがないヘルパーにも、楽々操作できるようなシステムにできないだろうか？」

「それでもわからなくなったら、電話で聞けばいいという仕組みができないだろうか？」

「介護サービス中や移動中に、伝言を頼みたいとか、ちょっと調べてほしいということがあるが、対応してもらえないだろうか？」

こういう現場のニーズを解消するサービスを低料金で提供したいというのが、おりーぶラインの出発点です。

おりーぶライン 設立準備室  
事務局

Tadahiko\_abe@81.alumni.u-tokyo.ac.jp  
東京都千代田区神田須田町 1-10

## 補足説明

おりーぶラインの考え方について、もう少しお話をさせてください。

IT 利用が普及し、都市部だけではなく、山間地でも携帯電話がインターネット接続できるようになりました。これを上手に活用すれば、日本中のあらゆる場所で使っていただけるユニバーサルサービスを、専用の高価な端末機や、特殊なアプリケーションソフトを使用することなく、普通の携帯電話で利用することができるようになります。

私たちは、9 割の連絡を自動受付し、必要な時に閲覧する、というデータベースへの書き込みを携帯電話からできるようにすることで、逆に、人間がすぐに必要なアクションを取らなくてはならないことに対して、十分に時間と手間をかけられるようになると考えました。

おりーぶラインのコールセンターでは、オペレータはホームヘルプ経験のあるベテランたちを起用しようと考えています。ヘルパーやサービス提供責任者の伝言、連絡、相談等を正確に理解し、伝達することができるからです。

長年ホームヘルプをやってきたけれど、体力や家庭の事情等により、介護の仕事から離れざるを得ない……そういう方が、コールセンター勤務、あるいは、自宅をサテライトセンターにすることで、介護の仕事を支えることができるのです。

そういうベテランの力を、おりーぶコールセンターで活用したいと考えています。

通常連絡の機械的な処理と、介護現場を知っているオペレータが対応するコールセンターの組み合わせ。アウトソーシングのメリットである「効率化+コストダウン」を実現できます。

効率化とコストダウンは、ヘルパーの賃金を含めた待遇向上につながり、長い目では人材確保に役立つと確信しています。

## おりーぶラインの特徴（まとめ）

定常的な報告事項は最新の IT 技術により自動的に仕分け処理されるため、人間の手を煩わさず、業務効率アップし、電話料金の節約にもなります。

必要な電話のみが事務所ににかかることから、必要なコミュニケーション量は増加させることができます。利用者に関する基本情報は、ヘルパーの依頼電話に対応しておりーぶコールセンターのオペレータがデータベース検索を行い即時に回答します。不安や疑問に思った時に、すぐに問い合わせができることは大きな安心感につながります。

利用者家族も、ユーザー登録をすれば、携帯電話やパソコンからケアの履歴を見ることができ、安否確認が可能となります。

センターのオペレータはベテランのヘルパーですので、経験の浅いヘルパーが現場で困った時に、ベテランならではのアドバイスが可能です。事業所のサービス提供責任者に電話が通じなくて、その場で困ってしまうという状況が大幅に改善できます。

以 上

おりーぶライン 設立準備室  
事務局

Tadahiko\_abe@81.alumni.u-tokyo.ac.jp  
東京都千代田区神田須田町 1-10