



ケア不足を解消： サンディエゴが実現した市民の ソーシャルサービス活用術

「インフォマティカとSalesforceで実現した環境の効果は絶大です。質の高い多くの情報を背景に、市民の皆様にも最適なリソースをご案内できるようになりました」

Peter Battistel氏
CTO（最高技術責任者）
2-1-1 San Diego



目標

市民が求めるソーシャルサービスへより迅速にアクセスできるようにする

クライアントとの電話でのやり取りの効率を高める

コミュニティサービスを提供する際のパートナーの可視性を強化する

ソリューション

包括的なコミュニティサービスを提供するCommunity Information Exchange (CIE) を構築

Salesforceからのデータを集約して効率を向上

Informatica Intelligent Cloud Servicesを活用して迅速なサービス提供を実現

導入効果

10万人以上へのサービスの品質が向上。
100万人以上への規模拡大が可能

成果の追跡が可能になり、関係各機関の調整能力が向上

平均通話時間を短縮、通話者あたりのサービス提供コストを削減

業務要件：

- 1,200のパートナーからさまざまな形式でデータを取り込む
- 各通話者およびパートナーごとにゴールデンレコード（高品質で唯一無比のレコード）を作成する

2-1-1 San Diegoについて

2-1-1 San Diegoは、恥ずかしさを感じる事のないプライバシーを守る無料電話サービスや検索可能なオンラインデータベースを24時間365日体制で提供して、人とコミュニティサービス、医療サービス、災害援助サービスを結びソースおよび情報ハブです。

米国の緊急サービス用の番号である911は誰もが知っていますが、さほど知られていないあるリソースが、この20年ほどの間に知名度を上げてきています。2000年に米国連邦通信委員会（FCC）はコミュニティ情報および紹介サービス専用のダイヤルコードとして211を確保しました。それ以来、全米50州で誕生した211の組織は、コミュニティの中で個人や家庭が最寄りの最適ナリソースに連絡を取って必要な支援を受けられるようにサポートしてきました。

米国の多くのコミュニティと同様にサンディエゴも数多くのソーシャルサービスを提供していますが、多くの人にとって、これを活用するのは難しく、負い目を感じるものでした。2-1-1 San Diegoは、年間60万件以上の内密の電話を受け、多くの軍人と330万人の永住者を抱える郡が6,000以上の医療および福祉サービス进行处理できるように支援しています。

通話者が自分のニーズについて説明すると、兵役経験者相互支援プログラムのCourage to Callなど、約1,200の関連する機関やパートナーの中から1つまたは複数を紹介されます。言葉の壁がある場合や、通話者が必要な情報を提供することが難しい場合には、食べ物、シェルター、公共サービス支援、カウンセリング、医療サービスを見つけることができるように、サポートが提供されます。

最近まで、2-1-1 San Diegoはパートナーと情報をほとんど共有していませんでした。通話者は電話をかけるたびに情報や状況の説明を繰り返さなければならなかったため、時間がかかり、通話者の利便性に悪影響を及ぼしていました。多くの個人が異なるサービスを頼りにしている状況において適切な紹介を行うには、どの機関が誰に対応しているのかを把握すること、そしてパートナーからの記録に接続することが重要なことは明らかでした。また、2-1-1 San Diegoには成果や効果に対する可視性が欠けていました。いったん紹介した後は、通話者が必要なサポートを得られたかどうかを知るすべがありませんでした。

残念ながら、この状況は米国の多くの2-1-1サービスで見られます。2-1-1 San DiegoのCTO（最高技術責任者）であるPeter Battistel氏は次のように説明しています。「多くのソーシャルサービスは横のつながりがなく、効率的ではありません。たくさんの人が何度も電話をかけてきて、同じ人に複数の機関が対応することがよくあります。サンディエゴは、通話者とサービス提供者の情報を一元管理する手段を求めていました」

共有可能な記録の作成

2-1-1 San Diegoは、Veterans Transportation and Community Living Initiative、Molina Healthcare、Alliance Healthcare Foundationから提供された資金に加え、多額の内部資金も使って、Community Information Exchange（CIE）を再構築することに決めました。これにより、郡全体のパートナーや機関をまとめた信頼できる単一のビューが得られます。このシステムは、包括的評価、リスク評価ツール、コミュニティ事例プランニングを通して実用データを提供し、サービスへの接続性を強化して、健康の社会的決定因子に対処するものです。通話者がCIEを選択すると、その記録は2-1-1通話履歴やその人の状況とともに、パートナー組織と安全に共有されます。



「インフォマティカとSalesforceは、信頼できるデータによってサンディエゴ郡の各パートナーを結ぶ手段を提供してくれました。これは、100万人以上の市民にこれまでよりも優れたエクスペリエンスをもたらしています」

Peter Battistel氏
CTO（最高技術責任者）
2-1-1 San Diego

コミュニティのパートナー数は膨大なので、2-1-1 San Diegoはスプレッドシートや組織内で作成した顧客関係管理（CRM）システムなどの多様なソースから幅広いデータを取り込まなければなりません。CIEを、パートナーが導入を望む実行可能なオプションにするには、Salesforce CRMプラットフォームをクラウドデータ統合およびマスターデータ管理（MDM）によって補完して、アクセス可能な信頼できるデータを提供する必要があります。2-1-1 San Diegoは、リアルタイムの統合、HIPAA（米国医療保険の相互運用性と責任に関する法律）やその他の機密情報保護規制へのコンプライアンス、また拡張と維持が簡単なソリューションを必要としていました。

Battistel氏は次のように述べています。「Salesforceと設計および計画の打ち合わせを行ったところ、目標達成にはミドルウェアが必要なことが明らかになりました。Salesforceのコンサルタントはクラウドデータ統合とMDMに関する非常に明確な要件を挙げてくれましたが、すべての要件を満たしたのはインフォマティカでした。私たちが検討した他のソリューションは、これらの要件を満たすことができませんでした」

インフォマティカのプロフェッショナルサービスと協議した結果、2-1-1 San DiegoはInformatica Intelligent Cloud Servicesを利用してさまざまな機関からのデータをSalesforceに取り込むことにしました。インフォマティカのCloud MDM-Customer 360 for Salesforceは、レコードの重複や誤り、不完全性を排除し、より包括的で正確な通話者およびパートナービューを提供します。

Battistel氏は次のように説明します。「Community Information Exchangeの改善にあたり、インフォマティカは多大な貢献を果たしました。非営利団体である私たちに魅力的な価格を提示し、エンジニアが完全に自分で操作できるようになるまでトレーニングを行ってくれました」

先を見越したケアの提供

CIEの導入からわずか7か月後、2-1-1 San DiegoのCIEデータベースには10万人を超える市民の情報が重複なく取り込まれました。うち約3分の1がCIEネットワーク内での情報共有を選択しました。記録を共有することで、通話者は事情を繰り返し話さなければならないという精神的負担の大きい屈辱的な体験を回避でき、サービス提供者は先を見越してサービスやケアを提供できるため、通話者の生活の改善につながります。このことを通話者が理解できるように、2-1-1 San Diegoは働きかけています。例えば、通話中にリアルタイムでパートナーとデータを交換することで、2-1-1 San Diegoは兵役経験者などの通話者が交通手段をオンデマンドでリクエストすることを支援できます — これは他の必要なサービスを利用するときによく求められることです。

Battistel氏は次のように述べています。「インフォマティカとSalesforceで実現した環境の効果は絶大です。「通話時間は短縮され、同じ案件について個人から繰り返し電話を受けることも少なくなりました。質の高い多くの情報を背景に、市民の皆様にも最適なリソースをご案内できるようになりました。また、紹介後の状況をパートナーが予測して、先回りのサービスを提供することが可能になりました」





ソリューションの内容：

- Informatica Intelligent Cloud Services
- Informatica Cloud MDM - Customer 360 for Salesforce

成果をじっくり確認

CIEの導入により、2-1-1 San Diegoはサービス提供対象の個人に関する包括的なデータを収集し、コミュニティの傾向に関する優れたインサイトを大規模に提供できるようになりました。これが指針や支援のガイドとなり、最も必要な場所にリソースを使えるようになりました。コミュニティプランナーは、この情報を使用して地域の課題に対処し、変革を訴えることができます。また、ソーシャルサービスや医療サービスの提供者は、追加サービスの資金調達の助けとなる補助金を申請できます。機関は状況や既往歴を把握しているため、情報に基づく判断を下し、クライアントを他の医療サービスやソーシャルサービスと簡単に結び付けることができます。

「統合データ品質を提供するインフォマティカを利用することで、データから包括的な情報を引き出し、パートナーと連携しながら、幸せで健康的なコミュニティを構築することができます」と、Battistel氏は述べています。

アクセスの障壁を壊す

2-1-1 San Diegoは、信頼できるセキュアなデータを利用することで、サービスのサイロ化を解消し、アクセスを向上させ、通話者あたりのサービス提供コストを削減しています。CIEデータベース内のデータは今後数年間で150万人分に上ると予測されています。これは郡の人口の約45%に相当します。

「インフォマティカとSalesforceは、信頼できるデータによってサンディエゴ郡の各パートナーを結ぶ手段を提供してくれました。これによって、100万人以上の市民の皆様へ、優れたアウトプットを提供することが可能になります。また、データを統合してマスター化したことで通話者は最初から適切なリソースにアクセスできるようになり、サービスのレベルも高まりました」とBattistel氏は述べています。



インフォマティカ 〒105-6226 東京都港区愛宕2-5-1 愛宕グリーンヒルズMORIタワー26階
電話：03-6403-7600(代表) FAX：03-3433-1021 インフォマティカ公式ソーシャルメディアチャネル
www.informatica.com/jp [linkedin.com/company/informatica](https://www.linkedin.com/company/informatica) twitter.com/Informatica

IN05_0418_3470

© 2018 Informatica LLC. All rights reserved. Informatica®およびPut potential to work™は、米国およびその他の国におけるインフォマティカの商標または登録商標です。その他すべての企業名および製品名は、各社が所有する商号または商標です。