

第7章 地域における総合的支援の効果検証

本章では、第6章までで調査し整理した地域における総合的支援、支援循環形成の有効性について、2つの地域での取り組み事例を詳細にヒアリングし検証する。

なお、ここでは、本調査のテーマである高齢者のICT利活用だけでなく、昨年度調査のテーマであった障害者のICT利活用支援の効果も合わせて検証することとし、それぞれ1事例ずつを検証対象として調査した。高齢者については岩手県川井村での取り組みを採り上げ、過疎地で要支援高齢者を対象とした、厳しい条件下でのICT利活用支援の効果を検証する。また、障害者のICT利活用支援については、昨年度調査でも紹介されたNPO法人札幌チャレンジドが今年度実施した、長期にわたるICT研修の取り組みとその成果について検証する。

7-1 岩手県川井村での事例（過疎地における高齢者ICT利活用支援）

「高齢者安否確認システム 今日も発信、元気だよ！」

（1）取り組みの概要

川井村は、盛岡市と宮古市の間、北上山地の中にある、岩手県で最も面積の広い村で、東京都とほぼ同じ面積に住む人口は約3800人、高齢化率は4割を超える超高齢化地域である。村域のほとんどが山地で、交通が不便な上、集落同士が離れて点在している等、高齢者の生活には厳しい環境である。

このような厳しい環境での独居高齢者の増加に対応するため、川井村社会福祉協議会では平成12年から地域住民の中から独居高齢者の「見守り者」を定めて、継続的に見守り・声かけを行う体制を作ってきた。さらに平成16年度から在宅独居高齢者の安否確認システムを導入し、現在まで継続的に活用されている。

川井村で導入されている安否確認システムの概要は、次のとおりである。

- ・川井村社会福祉協議会が村内の独居高齢者宅にタッチパネル付Lモード端末を配布。
- ・高齢者が毎朝タッチパネルを利用して自身の健康状態を発信し、川井村社会福祉協議会の職員がインターネットサイトから閲覧、安否の確認を行なう。
- ・利用者からの発信がない場合は、社会福祉協議会からの電話による安否確認や近隣の見守り者による訪問で対応する。

- ・「わるい」「はなしたい」というメッセージを発した高齢者には社会福祉協議会が電話で状態確認を行う。

本システムは、簡易的なウェブメッセージシステムであるが、ICT をほとんど利用したことがない高齢者向けのシステムであるため、「3回ボタンを押すだけ」というシンプルな操作からスタートし、段階的に機能を追加することでICT リテラシーの低いお年寄りでも使えるシステムを実現している。

現在は第三次システムが稼働中だが、平成 21 年 3 月でLモードサービスが終了予定であるため、サービス終了後の川井村における事業展開、および他自治体への展開について検討中の段階である。

図表 7-1 「今日も発信 元気だよ!」の利用者用入力画面



この取り組みでは、システム導入後、ユーザである高齢者から見た操作性やどのようなコミュニケーションを望んでいるかを繰り返し調査し、その結果を反映して機能やインターフェースの改善を図っている。これまでのシステム機能の変遷は次のとおりである。

第1次システム（平成 16 年 8 月～）

利用者は、「げんき」「すこしげんき」「わるい」の3段階で健康状態を発信する。3回画面をタッチすれば送信完了するシンプルな操作体系となっている。

第2次システム（平成 16 年 12 月～）

利用者からの安否発信だけでは一方的なコミュニケーションになるため、社会福祉協議会からのメッセージ発信機能を追加した。利用者は、健康状態を発信するだけでなく、社会福祉協議会担当者からのメッセージを受け取れるようになり、利用者にとっての楽しみとなった。

第3次システム

新たに「はなしたい」ボタンを付加し、利用者が希望した場合には、社会福祉協議会の担当者が連絡を入れるようにした。

また、予定入力機能を追加し、外出等の予定を利用者が事前登録できるようにした。

(2) 支援循環の検証・・・取り組みの体制

この取り組みは、川井村社会福祉協議会と岩手県立大学の連携プロジェクトとなっており、両者の緊密な協力・連携によって進められてきた。岩手県立大学は、平成12年の「見守り者」のしくみの形成から協力を行っている。平成20年度からは川井村も協力・連携して、現在のシステムに代わる次世代システムのインフラとなるブロードバンド情報通信網整備を進めることを検討中である。

一連のプロジェクトにおける役割分担は、次のようになっている。

川井村社会福祉協議会：	独居高齢者の見守り活動 大学と共同で事業企画と推進を担当
岩手県立大学社会福祉学部：	高齢者のニーズ把握、高齢者への操作指導、 システムの操作性等の調査・検証
同 ソフトウェア情報学部：	情報システムの開発・改善
川井村：	光ファイバー網の整備（次世代システム）

(3) 支援循環の検証・・・ICT利活用の実績と各関係者にとっての効果

① 運用実績

安否確認システムは、これまで第3次システムまで提供されており、それぞれの提供期間と利用人数は次のとおりである。表にもあるとおり、システム運用期間を通じて、毎日の利用者の安否確

認を漏れなく行っている点が特筆される。

図表 7-2 システムの利用者数と利用実績

	第一次システム	第二次システム	第三次システム
運用期間	2004.9-2004.12	2004.12-2005.9	2005.9-
システム利用 高齢者数	23 (男7 女16)	26 (男8 女18)	33 (男11 女22)
平均年齢	76.0歳	75.7歳	76.4歳
発信率	95.9%	91.0%	90.3%
安否確認率	100%	100%	100%

② 高齢者にとっての効果、メリット

現地での複数の利用者へのヒアリング及びプロジェクト関係者へのヒアリングから、本システムを利用している高齢者にとって、次のような効果・メリットがあることが把握できた。

- ・ 川井村は山間部の過疎地であるため、独居高齢者の多くが、誰にも看取られずに死亡する孤独死の不安を持っている。本システムによって「何かあった時に周囲が対応してくれる」という安心感が得られる。
- ・ 毎日安否情報を発信することで自分の健康状態を日常的に意識するようになり、早めに不調に気づくことができる。毎日のやりとりによって社協との信頼関係もでき、体調の変化を相談しやすくなる。それまでの「人に迷惑をかけたくない」という「遠慮の文化」から、能動的な自己発信ができるように利用者の考えや振る舞いに変化が生まれた。
- ・ 受信側の職員が顔見知りであることもあり、タッチパネルによるやりとりだけでも「つながっている感」が得られる。メッセージ機能や「はなしたいボタン」の追加も奏功している。
- ・ 利用者によって差があるが、FAX やコピー等の他の機能を積極的に利用するようになった例も見られる。
- ・ 先に使い始めた利用者が、後から参加した人に使い方を教えるといった、高齢者同士での教え合いも生まれている。年一回の「L 友サロン」（オフ会に相当する利用者の集まり）での交流ではメッセージ機能の利用法を披露し合ったりするなど、村のコミュニティとして以前からあった「結い」の再生と言える側面も生まれている。
- ・ 別居している家族が以前よりも気にかけてくれるという声もあり、独居高齢者のサポートネットワークの強化にもつながっている。

本システムの利用者は、インターネットを使っているという意識こそないものの、ネットワークを通じて見守られているという安心感から、毎日自発的に自らの健康状態を発信し、従来にない積極性を持つようになった。自分の健康状態を毎日確認する習慣がつくことで、体の不調に早期に気づくという効果も生まれている。隣家まで距離のある過疎地においては、孤立防止の重要な生活ツールとなっている。また、ここでも先に使い始めた高齢者が初心者に操作方法を教えるなど、利用者間の交流が生まれるという効果も生じている。

③ 利用者の家族、地域社会にとっての効果、メリット

本システムの導入は、利用者本人だけでなく、利用者の家族や「見守り者」でもある地域住民にも効果やメリットをもたらしていることが関係者のヒアリングから判明した。

- ・ この地域では、親の面倒は長男が見るもの、という意識が強く、独居高齢者の長男は心理的負担を常に感じていたが、このシステムが導入されたことで親との連絡がとりやすくなり、きちんとした見守りが行われることで心理的負担も軽減されるという効果が生まれている。
- ・ 近隣住民は、システム導入以前から「見守り者」として活動していたが、このシステムが運用されることによって、見守り者としての意識が強まり、高齢者や社会福祉協議会との協力・連携に積極的になった。地域全体で高齢者を見守るという意識が生まれている。

④ 社会福祉協議会にとっての効果、メリット

本システムは、独居高齢者の確実な安否確認を目指したものだが、システム導入によって社会福祉協議会にとっても業務の効率性等の面で様々なメリットが生まれたとの指摘があった。

- ・ 高齢者側から情報発信してもらえるため、安否確認の確実性が増した。
- ・ システムを導入した高齢者については毎日確実にコミュニケーションをとり安否が確認できるため、社会福祉協議会のスタッフが頻繁に訪問する必要がなくなった。スタッフが訪問するには自動車による移動が必須であるため、その回数が減ることにより、スタッフの業務軽減・効率化や、移動費用の削減にもつながっている。
- ・ 高齢者が早めに体調不良を自己申告してきたり、発信履歴等から職員側が変化に気づくことによって、高齢者の体調変化が早期に把握できるようになった。

⑤ 岩手県立大学にとっての効果、メリット

このプロジェクトは岩手県立大学の学部横断型の協力によって進められてきたが、この取り組みを進めることにより、岩手県立大学の研究者や学生にも意識の変化や様々な気づきが生まれていることが大学へのヒアリングで明らかになった。

- これまでの地域支援の実証実験等にはソフトウェア情報学部単独で関わっていたため、機能重視のシステムを作ってしまうがちで、実験終了後の展開につなげられない事例ばかりだった。本プロジェクトでは社会福祉学部と連携することにより、地域の人々のニーズを吸い上げ、ユーザーニーズに忠実なシステムを開発することができた。
- 本プロジェクトの成功によって、学部間連携、地域との連携の必要性がより理解され、学部間連携を前提とした予算配分や、地域から研究テーマを公募するといった取り組みにつながっている。
- 学部を超えた連携、地域との連携の必要性を実感することで、研究に取り組む際の意識にも「最先端の技術を追求する」だけでなく「利用者のためのシステムを開発する」視点が加わるなど、変化が生まれている。
- 本プロジェクトは、学生の実習フィールドとして川井村に赴いたことが出発点だった。学生にプロジェクトマネジメントまで任せ、地域に入って活動することで学生の物事の見方が変わり、視野が広がるなど、大きなインパクトがある。

この取り組みを進める中で、岩手県立大学の中では、研究や大学の在り方についての議論が深まり、新しいタイプの学問として取り組む考えが生まれている。こうした、大学側の変化もこの取り組みの重要な成果と言える。

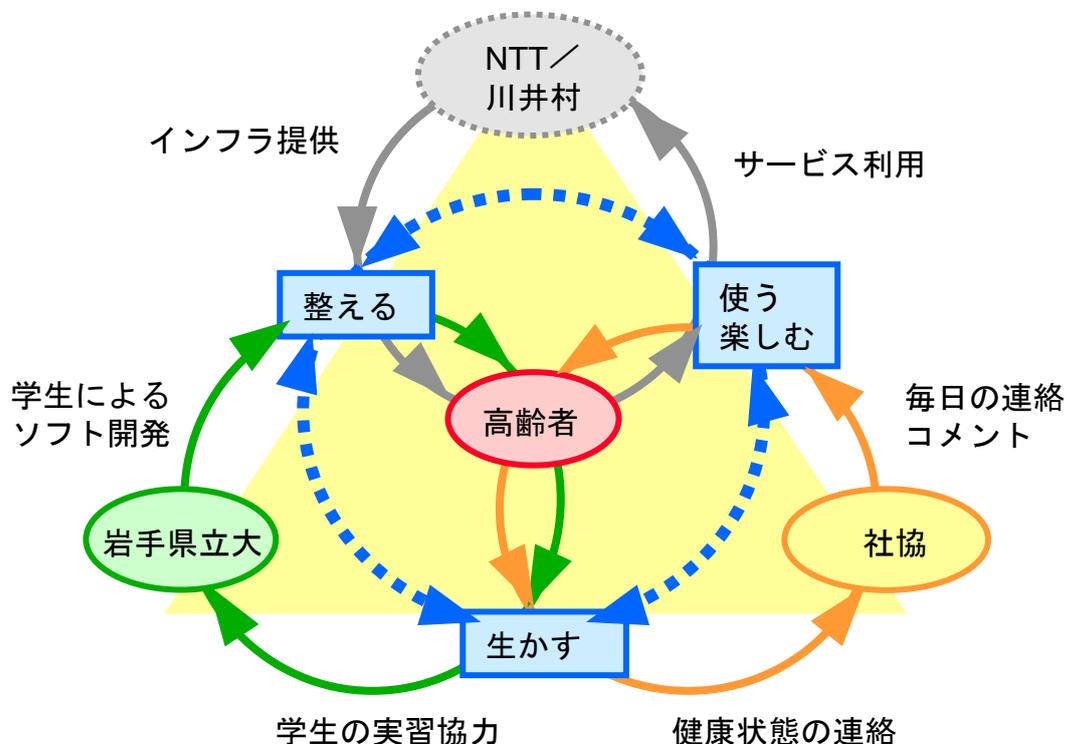
(4) 検証結果のまとめ・・・川井村の取り組みにおける支援循環の整理

川井村における安否確認システム導入の第一の効果は、これまで ICT にほとんど縁のなかった高齢者がシステムを継続的に利用し、安否確認が完璧に行われていることである。ユーザニーズをきちんと把握したシステム開発と適切な支援があれば、要支援高齢者であっても ICT を十分に活用できることを示している。

さらに、この事例では、高齢者本人だけでなく、その家族や近隣住民、安否確認の主体である社会福祉協議会、共同でプロジェクトを推進した岩手県立大学それぞれに様々なメリットをもたらし、各関係者の意識にも変化を生んでいる。関係者の意識変化によりさらに連携が進み、システムや取り組み内容の進化につながる支援循環が形成されていると言える。

川井村は過疎地であり、このような取り組みを進める上での地域内の資源は豊かとは言えない。しかし、このような地域でも、広域に目を向けて大学等と適切に連携できれば、相互に効果やメリットを提供し合う支援循環の形成が可能なことを示している。

図表 7-3 川井村の支援循環の整理



7-2 NPO法人札幌チャレンジド「じっくり研修チーム」

事例検証の2例目は、昨年度調査のテーマであった障害者のICT利活用による就業支援の取り組み事例としてNPO法人札幌チャレンジドが実施した「じっくり研修チーム」である。取り組みの進捗に合わせた反復ヒアリング調査により、受講者の変化や取り組み成果について把握した。また、この取り組みでは、札幌チャレンジドは外部の様々な主体との協力により、研修の中に就業体験を取り入れて、障害者本人だけでなく外部の協力者にもメリットのある関係を生み出しており、支援循環形成の観点からも取り組みを検証した。

(1) 取り組みの概要

札幌チャレンジドは、札幌市を拠点に障害者向けのパソコン講習、インターネット講習やICTを活用した障害者就業支援等を提供しているNPO法人である。札幌チャレンジドの講習はこれまで数回から12回程度の短期講習が中心だったが、本格的な就労を想定した人材育成の要請に答えるため、平成19年度から長期研修を開始した。「じっくり研修チーム」はその取り組みのひとつであり、ICTを初歩から学ぶ長期研修で、6名の障害者が参加した。

目的・目標：

「じっくり研修チーム」は、一般企業で働くことが可能なパソコンスキル、コミュニケーションスキル、体力、精神力などを観につけ、企業で働くことが可能な人材を育成することを目的とした研修プログラムである。

研修内容：

研修期間は当初1年間の予定だったが、2007年6月～2008年3月末の10ヶ月間に変更して実施した。

研修期間中は基本的には週2回ずつ、一回につき2時間30分の研修を、札幌チャレンジドの研修室にて実施した。講師は、札幌チャレンジド職員・協力ボランティアの他、テーマに応じて外部講師を招いた。研修カリキュラムにはワード、エクセルの検定試験の受験が組み込まれており、これらの検定試験に合格することも目標の一つとして設定された。

また、研修中であっても、メンバーが担当するに相応しい仕事を札幌チャレンジドが受注した場合は、その都度受講者に割り振って担当させ、意識的に就業体験を積ませる工夫をしている。このように、学習と就業体験を同時に進める点が、「じっくり研修チーム」の大きな特徴となっている。

研修期間終了後は、一般企業への就職を目指すか、札幌チャレンジドの就労継続支援の対象者として都度の仕事を受託することを想定している。研修に当たって、あらかじめ将来の就業形態や内容を想定しているわけではなく、どのような就業形態を目指すかは、各人の適正や本人の希望により研修を通じて判断していく。

研修カリキュラム：

初年度は10ヶ月間のコースで、講習プログラムは次のような構成であった。

ワード、エクセルについては、プログラム終了後に技能検定試験の受験を設定している。

図表 7-4 「じっくり研修チーム」の講習プログラム

講座名	講座内容	実施時期
ワード基礎講座	ワードの基礎的な使い方を学ぶ	6月
ワード資格試験対策講座	サーティファイの資格取得をめざす	7月,8月
エクセル基礎講座	エクセルの基礎的な使い方を学ぶ	8月,9月
エクセル資格試験対策講座	サーティファイの資格取得をめざす	9月,10月
HTML基礎講座	HTMLの基本的なタグを学ぶ	11月,12月
ホームページ作成講座	タグを使って実際にホームページを作ってみる、フォトショップやイタストレータも学ぶ	1月～3月
コミュニケーション講座	社会人として必要なコミュニケーションができるように、トレーニングを行う 履歴書や職務経歴書の書き方など	1月～3月

参加メンバーのプロフィール：

研修参加メンバーは、札幌チャレンジドの講習受講経験のある20代～40代の障害者6名である。障害の内容や程度、ICT利用経験、技術レベルはそれぞれ異なっている。

- ・ 20歳女性（脳性麻痺）
- ・ 30歳男性（知的障害）
- ・ 31歳男性（頸椎損傷）

- ・ 32 歳男性（心臓機能障害）
- ・ 40 歳女性（右半身麻痺）
- ・ 30 代男性（脳性麻痺）

（２）支援循環の検証・・・取り組みの体制、外部との連携

「じっくり研修チーム」の ICT 講習は札幌チャレンジドが実施しているが、同時にその成果を活かした就業体験を積むことが大きな特徴になっている。就業機会は札幌チャレンジドだけでは提供できないため、民間企業や公共機関への営業や協力要請を行い、外部から札幌チャレンジドが受託している。

平成 19 年度の「じっくり研修チーム」が担当した受託業務としては、以下のものがある。

- | | |
|--------|--------------------|
| ・ 民間企業 | 電話帳データの入力作業 |
| ・ 民間企業 | 議事録の作成 |
| ・ 民間企業 | コミュニティサイトの書き込みチェック |
| ・ 民間企業 | SEO 対策関連データ入力作業 |
| ・ 公共機関 | アンケート票のデータ入力作業 |
| ・ 公共機関 | 地域の高齢者向けパソコン講習の補助 |

これらの業務は、いずれも札幌チャレンジドが有償で受託したものであり、当然ながら、十分な品質・成果を発注者に提供することが求められる。

民間企業からの受託業務は、業務として求められる品質や納期厳守等のビジネスルールの理解につながった。また、受講者にとって厳しい内容の業務依頼も多かったが、仕事の進め方や分担等を考えて工夫しながら進め、依頼業務を完了させることで、担当者の達成感や自信につながった。

地域の高齢者向けパソコン講習は、札幌市内の複数の「まちづくりセンター」から札幌チャレンジドが受託している業務であり、「じっくり研修チーム」の受講者が講師または講師補助として参加した。高齢者の指導や、質問への回答を行うことで、自らの ICT 講習の成果を確認するだけでなく、コミュニケーション能力の向上や、高齢者から感謝されることでのモチベーション向上につながっている。

このように、「じっくり研修」のカリキュラムは、受講している障害者への一方的な支援ではなく、障害者が自ら外部に様々な成果、メリットを提供し、それを通じて自らを高めていくように設計されている。

(3) 支援プログラムの成果・効果

「じっくり研修チーム」の取り組みは就業を目指した人材育成であり、単なる ICT 講習ではなく、様々な要素を組み合わせた総合的な支援プログラムとなっている。大きな特徴は、ワード研修、エクセル研修等では研修終了後に検定試験の受検を設定していること、随時外部から受講者が担当可能な業務を受託して、研修途中であっても業務経験を積ませるようにしていることである。

このような総合的な支援プログラムにより、受講者には様々な効果が生まれた。その効果は、支援者である札幌チャレンジドの想定を越えるものであり、毎回のヒアリングでも受講者の意識や意欲など様々な面での変化を把握することができた。

① 自信とモチベーションの高まり

- ・ パソコンの操作を覚え、資格試験を目指すことによって、受講者の向上心や目的意識が高まり、更に試験に合格することで自信とモチベーションが高まる。
- ・ 外部の仕事を引き受けることは、業務経験を積ませるだけでなく、発注者から感謝されることでのモチベーション向上、仕事をやり遂げることで自信につながる。

② 集合学習によるコミュニティ効果

- ・ 在宅で個人指導ではなく、通学でグループ講習という形をとることで、コミュニケーション力の向上、生活リズムの形成といった効果が生まれる。
- ・ 一緒に学習する仲間がいて、「周囲の人たちががんばっている」ということが、各人にとって大きなモチベーションになる。このようなコミュニティ効果は、短期講習や個人指導では得られないものである。

③ 受講者の意識の変化、生活リズムや計画性の獲得

- ・ 研修途中での就業体験等により、ICT を仕事で活用するイメージが具体化するにつれて、次の目標や就業希望の内容も具体的かつ現実的なものになる。
- ・ 毎週定期的に研修会場に出かけて研修に参加することで、受講者の生活にリズムとメリハリが生まれる。さらに、研修が進んで、就業のイメージが具体化したり、そのための条件が意識されるようになるにつれ、受講者の生活やものの考え方に計画性が生まれ、規則正しい生活を意識的に志向するようになる。

④ コミュニケーション能力の向上と積極性の獲得

- ・ 受講者には引込み思案で会話が苦手という人が多かったが、研修や就業経験を通じて受講者に自信や経験が蓄積されるにつれ、第三者に対して積極的に自分の考えを発言できるようになる。
- ・ 「じっくり研修チーム」のカリキュラムでは、終盤に「コミュニケーション研修」が設定されており、その効果もあると思われるが、就業体験などで様々な経験を積むことや、研修を通じてできた仲間とのコミュニケーションそのものが、受講者のコミュニケーション能力の向上につながるようである。

これらの効果は、研修カリキュラムが進行するにつれ、より明確に、また多様な効果が認められるようになった。本調査では「じっくり研修チーム」のメンバーに3回のインタビューを行ったが、各回のインタビューで感じられた効果を整理すると次のようになる。

図表 7-5 反復インタビューで認められた受講者の変化

インタビュー実施時期		第1回インタビュー 2007年12月	第2回インタビュー 2008年1月	第3回インタビュー 2008年3月
それまでに実施した講習、検定		ワード基礎講座、エクセル基礎講座、ワード技能検定、エクセル技能検定	HTML基礎講座、ホームページ作成講座、フォトショップ・イラストレータ基礎講座	デザイン講座、コミュニケーショントレーニング
実施した就業体験		個別業務(データ入力、パソコン教室補助など)	個別業務(データ入力、パソコン教室補助など)	継続的業務(コミュニティサイト書き込みチェックなど)
見 ら れ た 効 果	自信とモチベーションの高まり	○	○	◎
	集合学習によるコミュニティ効果		○	◎
	生活リズムや計画性の獲得		◎	○
	コミュニケーション能力と積極性の向上			◎

(4) 検証結果のまとめ・・・札幌チャレンジドの取り組みにおける支援循環の整理

札幌チャレンジドは、「じっくり研修チーム」の取り組みを進めるに当たって、ICTの技能だけでなく、障害者の就業に必要な意識や心構え、生活スタイル等の形成も含めた総合的な人材育成プログラムを目指した。

障害者の多くは、社会経験・就業経験が乏しいため、自分に自信が持てないことが就業や社会参加の大きなハードルになっている。ICTを習得すること、それを生かした業務を担当することで、

自信を持たせることが就業支援の大きなポイントとなる。札幌チャレンジドでは、自治体や民間企業と業務受託という形で連携することにより、発注者にもメリットのある形で様々な業務機会を受講者に提供し、自信の獲得や意識の変化を生み出すことに成功している。

また、研修途中での業務機会が、民間企業からの業務と公共部門からの業務が混在している点も重要である。民間企業からの業務受託では「仕事の厳しさ」を、また公共部門からの業務受託では「地域社会の一員としての自覚」を受講者が感じとり、仕事に対する意識の変化だけでなく、地域社会への貢献についての気づきももたらしている。これらの経験を通じて、受講者に自信を与えるだけでなく、働くことの意味等についてもより広い視野で、現実に即した形で考えられる土台を作ること成功している。

図表 7-6 札幌チャレンジドの支援循環の整理

