

平成21年3月31日

平成20年度地域ICT利活用モデル構築事業 成果報告書

実施団体名 島根県奥出雲町

代表団体名

事業名称 高齢者等の安心・安全生活サポート事業

1. 事業実施概要

高齢者でも簡単に操作できる多機能テレビ電話端末を高齢者宅や民生委員宅等に設置するとともに、コールセンターを整備する。このコールセンターを介したテレビ電話ネットワークを通じて、高齢者等に見守りや生活支援等のサービスを提供することにより、高齢者等の安心・安全な生活をサポートする。テレビ電話では映像のやり取りができるため、音声のみよりも詳細な状況把握等が可能となり、また、コールセンターの電話取次ぎ機能等と組み合わせることにより、従来からの高齢者支援体制と連携しながら、高齢者等が安全で安心な生活ができる環境づくりを行う。

2. 目標の進捗状況

指標	目標値	結果の数値	達成状況	計測方法・出展等
毎日利用する設置者の割合	60%以上	約35% (アンケート)	△	・利用者アンケート
利用者の満足度	70%以上	約42% (アンケート)	△	・利用者アンケート ・聞き取り調査

3. 達成状況が△又は×の場合はその理由

・「毎日利用する設置者の割合」について

達成状況が「△」であった理由については、運用開始（平成21年1月）から利用者アンケート又はサービス利用状況調査の実施までの期間が2ヶ月弱と短く、テレビ電話の存在や操作に高齢者が慣れていなかったためと思われる。

今回、目標の進捗状況を把握するために、主に高齢の利用者を対象としたアンケート（補足資料1参照）を行った結果、テレビ電話を「毎日利用」又は「ときどき利用」と回答した割合は約35%であった。しかしながら、利用者アンケートにおいて、アンケート回答者の約89%が、これからもテレビ電話を「是非使いたい」又は「使ってもよい」と回答していることに加え、高齢者がテレビ電話の存在や操作に慣れてもらうための取り組みとして、分かりやすい操作マニュアルを作成し、すべてのテレビ電話利用高齢者に配布・説明を行ったり、民生児童委員が積極的に見守りに活用したりしているので、利用頻度は今後さらに上がるものと期待できる。

・「利用者の満足度」について

達成状況が「△」であった理由については、運用開始（平成21年1月）から利用者アンケートの実施までの期間が2ヶ月弱と短く、テレビ電話の操作等に慣れる段階の中で、主観的な評価ができるだけの余裕がなかったためだと思われる。

今回の利用者アンケートでは、テレビ電話の満足度について、サービスや利用シーンごとに質問をしている。そのうち最も満足度が高いものは、テレビ電話を使った「お友達と会話」であり、「満足」又は「やや満足」と回答した割合は約43%であった。なお、上記の割合を算出する際に、「テレビ電話を使わない」と回答した方も分母に含めているが、分母を、テレビ電話を使っていると思われる回答者に限った場合、テレビ電話の機能に対する満足度は概ね90%を超えている。しかしながら、利用者アンケートでは、テレビ電話の設置により不安が和らいだと回答している割合が約40%となっていることに加え、テレビ電話での会話について「安心する」又は「楽しい」と回答した方は約76%と高い割合となっている。高齢の利用者や民生児童委員への聞き取り調査では、「テレビ電話は楽しい」、「顔を見ると安心する」、「操作は思ったより簡単だった」、「顔を見て声かけができるので効率的に声かけができる」等の意見も聞かれた。さらに、アンケート上で要望が1番大きかった町外のご家族とのテレビ電話会話も実現する見通しであることから、満足度は今後さらに上がるものと期待できる。

なお、参考に、平成20年度事業に対する野田教授（島根大学法文学部）による評価を補足資料2として添付する。

<委託業務説明書>

1 平成20年度事業実施において明らかとなった課題

・高齢者へのテレビ電話の定着

今回のモデル事業では、高齢者がテレビ電話を使用するという観点から、高齢者視点に立った使い安いテレビ電話を導入すべく検討を進めてきたところである。実際にテレビ電話を利用している中で、「操作が簡単」「使いやすい」「難しくない」「顔が見えるのは楽しい」という声がある一方で、一部の高齢者からは「画面が見にくい」「操作がわからない」「使えない」等の意見も出ているし、「自分の顔が映るのが恥ずかしい」と言ってテレビ電話のカメラに布をかけている高齢者もいる。テレビ電話の運用開始（平成21年1月）の前後に、民生児童委員を通じて、事業内容や操作説明など個別対応をしていただいていたが、高齢者の状況は高齢になればなるほど多様になるということも協議会の議論等を通じて認識をしていたので、ある程度は予想された反応だった。このような意見を持っている高齢者に対しては、テレビ電話画面の文字や構成の改良、直接高齢者と接している民生児童委員と相談しながら簡単な操作マニュアルを作成し、実際にテレビ電話を設置している全高齢者世帯を訪問しての操作マニュアルの説明等の対応を行っている。加えて、民生児童委員が日頃の声かけ等にテレビ電話を積極的に活用しているので、現時点で利用に消極的な高齢者についても、今後、徐々にテレビ電話の存在や利用に慣れていくことが期待できる。

一方で、「操作が簡単」「使いやすい」「難しくない」「顔が見えるのは楽しい」「面白い」「会話がはずむ」「使ってみるといいものだ」「声かけ活動に積極的に活用している」等の意見も多数寄せられており、印象としては、テレビ電話が比較的受け入れられているように感じている。特に聴覚障害者の方はテレビ電話を非常に喜んで使っており、全体的にテレビ電話に対する高いニーズを感じている。

今後、民生児童委員の見守り活動に加え、商店との買物、福祉・医療施設のテレビ電話活用等、テレビ電話の利用ニーズがさらに増えることが想定されるので、高齢者等の意見も考慮しながら、高齢者へのテレビ電話利用の定着に努めたい。

なお、「テレビ電話の定着」といった場合、従来は、高齢者等が能動的にテレビ電話を利用するという側面が強いと思うが、今回の取り組みでは、民生児童委員や福祉・医療施設等による見守り（声かけ）も行っているので、民生児童委員等の声かけを受けるという受動的なテレビ電話の利用であっても、それが日常的なものであり、高齢者にとって安心できるものであれば「テレビ電話の定着」として考えるべきなのではないかと考える。

・既存の取組み体制との協力

協議会（部会）等を通じて、既存の取組み体制を主体として運用を行うように心がけているが、組織によって温度差がある。サービスの定着や継続性を考えると、行政が主体的にサービスを提供し続けることは必ずしも適当ではないと思われる。そこで、今回、テレビ電話を利用して提供する見守りや生活支援等のサービスについて、関係する既存の取組み体制を主体としたサービス提供の仕組みを検討してきた。当初より、民生児童委員協議会は見守りの面で積極的にテレビ電話システムの運用にご協力いただいていたので、見守りサービスについては民生児童委員を中心に運用を行っている。買物支援の面では、商工会に何度か足を運び、調整の結果、

現在では取り組みにご協力いただいているところであるが、今後は商工会や参加商店を主体としてのサービス運用ができるように検討を続けたい。また、サービス拡充として、在宅介護や在宅医療へのテレビ電話活用も視野に入れているので、福祉施設や病院等とも議論の場を設け、関係組織との連携を強化を図っていききたい。

・コールセンターの強化

役場内にコールセンターを設けて、役場健康福祉課や高齢者支援組織の職員により昼間のみの運用を行っている。コールセンターにはテレビ電話の操作についての問い合わせや個別相談があり、それらに対して、現在、職員で対応を行っているところである。しかしながら、利用者からはコールセンターからの声かけ等のサービスの拡充や夜間対応等の要望が寄せられており、今後の検討課題である。

高齢者等への生活サポートをさらに充実させるために、民間への業務委託やオペレーターの増員等様々な可能性を踏まえながらコールセンターの強化を図りたい。

2 自律的・継続的運営の見込み

奥出雲町では、光ファイバによるインターネット事業を町で運営しているため、今後も奥出雲町が主体的、自律的にテレビ電話サービスを住民に提供することが可能である。また、テレビ電話システムの継続的運営については、継続的かつ安定的に入ってくる町営のインターネット事業収入や広告料収入に加え、今後は、コールセンター機能の拡大による福祉以外の取次ぎ業務委託料収入やテレビ電話を使った広告等による広告料収入も見込まれており、これらの収入をテレビ電話システムの運用費用に充てることにより継続的な運営が可能と考える。

3 今後の展開方針

今年度の事業は高齢者や町内に主眼を置いた取り組みとなっているが、今後はそれらを軸足として、高齢者以外や町外等へ広くサービス展開を図ることを考えている。また、奥出雲町のモデル事業が他の自治体や民間事業者でも運用できるような仕組みを構築し、全国に展開できるモデル作りに努めたい。

<実施体制説明書>

1 実施体制



奥出雲町地域 I C T利活用推進協議会は、町内の医療機関及び介護福祉サービス提供者並びに老人福祉事業等に携わる事業者等、幅広い委員で構成し、関係行政機関等との連携を密にし、高齢者等の生活支援体制の構築を目的に設立。また、協議会内に各部会を設け、それぞれのテーマで検討を行い、各部会が連携することにより、高齢者等の生活支援体制の充実と改善に当たる。

2 各主体の役割

NO	団体名	役 割
1	奥出雲町	プロジェクトの総括 システム及び機器の導入並びに管理 整備するデータの管理 利用者対象者の選定 コールセンターの運営 システムを活用した行政サービスの企画検討、実施、評価、改善

2	奥出雲町議会	施策・取組みの評価
3	島根県高齢者福祉課	在宅サービス開発の指導助言
4	雲南保健所	医療・保健との連携に係る指導助言
5	雲南医師会仁多ブロック	利用者の健康相談及び診断、栄養指導
6	奥出雲町立奥出雲病院	利用者の健康相談及び診断、栄養指導
7	奥出雲町教育委員会	施策・取組みの評価
8	奥出雲町自治会長会連合会	利用者の見守り 取組みへの要望取りまとめ
9	仁多福祉会	利用者の介護生活支援
10	よこた福祉会	利用者の介護生活支援
11	奥出雲町社会福祉協議会	利用者の見守りサービス 利用者への福祉支援
12	三成広域交番	防犯及び見守り
13	奥出雲消防署	緊急時対応
14	奥出雲町商工会	利用者の生活支援
15	奥出雲町老人クラブ連合会	システム構築への提案及びモニタ 利用者の見守り及び生活支援 ＩＣＴを利用したネットワークの構築
16	奥出雲町民生児童委員協議会	利用者の見守り、生活支援 利用者情報の収集
17	ＪＡ雲南 仁多支店	利用者の介護生活支援
18	奥出雲町情報通信協会	システムの管理運用 システムのデータ及び機器の管理

事業実施進行表

実施内容	7月	8月	9月	10月	11月	12月	H21 1月	2月	3月
協議会設立	▲ 設立 総会								
協議会開催	▲ 第1回 総会	▲ 部会 (見守り、 生活支援)	▲ 部会(見守り、 生活支援、 ヘルスケア)	▲ 部会 (見守り)	▲ 第2回 総会		▲ 3部会事務局 会議		▲ 3部会事務局 会議
システム構成の 検討・決定	→ システム 構成の 検討・決定								
システム構築に 係る競争入札	プロポーザル 告示	→ 提案・ 業者選定							
システム設計			▲ 第1回 工程会議	▲ 第2回 工程会議	▲ 第3回 工程会議	→			
システム稼働							▲ 運用開始	→	→
テレビ電話の 設置						→	→	→	→
コールセンター の運用						準備期間	▲ 運用開始	→	→
報告書作成						→		→	→

その他

本事業により構築したウェブサイト又は本事業を掲載したウェブサイト

<http://www.town.okuizumo.shimane.jp/admin/admin/admin040/040/ict.html> [奥出雲町HP]

平成20年度地域ICT利活用モデル構築事業 システム設計書

実施団体名：島根県奥出雲町

代表団体名：

事業名称：高齢者等の安心・安全生活サポート事業

1 概要

遠隔コミュニケーションツールとしてのテレビ電話端末を各システム共通のユーザープラットフォームとし、コールセンターは、対応履歴情報をデータベースで一元管理・蓄積を行う事とし、高齢者等に係る情報を参照することを可能とする。

各課題解決にあたって、以下のシステムを構築する。

- ・高品質のテレビ電話により、町内各機関や支援機関等、インターネットを介して、リアルなコミュニケーションが実現可能となる。
- ・Web公開電話帳を作成し、電話帳からタッチパネルで相手先をタッチ選択するだけで、テレビ電話の発信が可能としたり、タッチパネルのタッチアクション時に音を鳴らしたりして、高齢者による操作をサポートする。
- ・利用者の安否を確認するメッセージ画面を配信したり、テレビ電話の緊急通報用ボタンを押下することで、コールセンターへ緊急事態発生の際警報を発信したりできる。
- ・テレビ電話端末に血圧・脈拍計を接続し、測定及び情報の収集とサーバへの格納が可能となるとともに、数種類のグラフが自動生成され、端末のブラウザで表示可能となる。
- ・テレビ電話端末のタッチパネルの操作から、食料品・日用品等の注文宅配が受けられる。店舗は注文情報をメールで受け取る。

2 運用結果

運用を開始してからまだ3ヶ月弱しか経過していないが、これまでの運用結果は、おおむね良好であると思われる。ただし、すべての高齢者にとって使いやすいシステムにするという点では、実際に利用された高齢者から様々な要望が挙がっているため、できることから改善していく予定である。

3 課題・改修の必要性

高齢者のリテラシーを考慮して、様々な関係者の意見を反映しながら画面設定や操作設定を行ってきた。高齢者からは、「使いやすい」「難しくない」等の意見がある一方で、「画面が見にくい」「操作がわからない」という声も聞かれたので、文字の大きさや色の濃さ、ボタンの色等の改修を行ったところであるが、新たな要望があれば運用状況を見ながら必要に応じて対応していく考えである。

4 その他

特になし