

平成21年度実施 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

事業名称

高齢者の安心・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	65%以上	利用されている方は、約55%	△	・利用者アンケート
利用者の満足度	75%以上	各サービスにおいて満足度は90%以上	○	・利用者アンケート ・利用者ヒアリング

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」の達成状況が「△」であった理由は、主に2点考えられる。1つは、高齢者のリテラシー。もう1つは、高齢者が自ら使おうと思うような目的やきっかけを十分に提供できなかったこと、であると思われる。

高齢者のリテラシーについては、この分野では、主要な課題として広く認識されているところである。今年度の奥出雲町の取組みにおいても、コールセンターを中心として、個別の操作説明や簡単な練習を反復・継続して行った。さらに、電話を取るだけでも定期的にコールセンターのオペレーターとお話ができたり、画面にタッチするだけで離れて暮すご家族に安否メールが送信されたりと、高齢者自身がテレビ電話の利用を意識しなくても、結果的にテレビ電話を活用しているというサービスを新たに始めている。このような利用形態を、高齢者の方々が「利用する」と認識されているのか、「利用しない」と認識されているのかをアンケート等で区別することは難しいと思われる。実際に、アンケート結果を分析すると、「テレビ電話を使わない」とご回答された115名の利用者の中で、「テレ

ビ電話を使っのコールセンターとの会話」に「満足」または「やや満足」と回答された方が約70%となっている。このことから、テレビ電話自体は何かしら利用されているが、自ら積極的に利用していないことから「テレビ電話を使わない」と認識されている利用者が多く存在するということが分かる。

このような状況の中で、今後、目標の達成状況を改善するためには、高齢者の自主的なテレビ電話の活用をいかに促進させるかがポイントであり、高齢者が自ら使おうと思うような目的やきっかけをどのように作っていくかが今後の大きな課題であると思われる。この課題に対しては、平成22年2月から町外モニターを実施したり、テレビ電話でデジカメの写真も見られるようにしたりして、離れて暮す家族とのつながり作りを通じながら、テレビ電話利用の目的やきっかけ作りに取り組んでいるところである。このような取組みを重ねていくことで、今後、目標の達成は十分可能であると感じている。

実際に、目標の達成状況は昨年度と同様に「△」であったが、数値自体は昨年度から20%上昇している。徐々にではあるが、取組みが定着し、高齢者にとってテレビ電話が身近なものとなってきているという印象を持っているところである。

なお、参考に、平成21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として添付する。

<委託業務説明書>

1 平成21年度事業実施において明らかとなった課題

・テレビ電話の操作

テレビ電話を設置している高齢者の中で、使っている高齢者と使わない（使えない）高齢者が二極化している傾向がある。使っている高齢者は、パソコン（メール等）を比較的によく使っている方である。このような方は、特にサポートをしなくても、自分からお友達のところにテレビ電話をかける等、楽しまれているようである。課題となっているのは、使わない（使えない）高齢者への対応である。使わない理由としては、操作が分からない、触ると壊れるかもしれない、操作を教えてもらってもすぐ忘れてしまう、電気代がもったいない等様々である。対応としては、民生児童委員のご協力を得たり、テレビ電話操作のインストラクターに個別に高齢者のお宅を訪問して操作説明をしたりしている。加えて、緊急雇用制度を活用して、声かけ等を専門に行うオペレーターを新たに雇い、テレビ電話を設置している高齢者世帯に声かけをしながら、操作の説明や練習をした。

これまでの取組みを通じて、高齢者でも、利用する目的やきっかけがあれば、ある程度は使いこなせるのではないかという印象を受けた。また、奥出雲町ではテレビ電話に受話器をつけて、高齢者の抵抗感をできるだけ少なくする工夫をしているが、そのような抵抗感を少なくする取組みも必要であると感じている。確かに、高齢者、特に後期高齢者と言われる方々に、「パソコンを使いなさい」ということは無理な場合が多いと思うが、何か目的を持ってもらって、抵抗感が少なく、できるだけ簡単に使える端末をツールにして、操作説明や練習を重ねれば、後期高齢者と言われる方々でも、多くの方が使えるようになるのではないかという手ごたえを感じた。来年度以降も引き続き、取組みを進めたい。

・テレビ電話の定着

これまでの取り組みを通じて、徐々にではあるが、テレビ電話システムが高齢者等に定着しつつあると感じている。しかしながら、使わない（使えない）高齢者にもテレビ電話を楽しんでいただいたり、安心感を持ていただいたりするには、更なる取り組みが必要である。対応としては、声かけ等のためのオペレーターを雇って、民生児童委員と連携しながらテレビ電話設置の高齢者世帯へ声かけ等を行ったり、テレビ電話をタッチすることで安否メールを離れて暮すご家族へ送信したり、町外のご家族にも使っていただけるようにモニターをお願いしたり、孫のデジカメ写真をテレビ電話でも見られるようにしているところである。

テレビ電話を積極的に使うことができなくても、「電話の受話器を取る」ことはほとんどの高齢者が可能である。また、朝起きて、とにかく画面に触ることくらいであれば、抵抗感はほとんどないと思われる。そこで、かかってきた電話を取ってもらえれば、誰かとお話ができたり、テレビ電話に触れると離れて暮す息子に安否メールが送信されたり、テレビ電話で息子や孫の顔などを見ることができたりすれば、テレビ電話に対する色々なレベルの高齢者に、自分のリテラシーに応じてテレビ電話を活用していただけるのではないかと思う。

高齢者には、テレビ電話を通じて、町内の高齢者支援組織や関係者等から様々な生活サポートを受けていただいたり、町内外の関係者やご家族等との「つながり」を感じていただいたり、

自分のできる範囲でテレビ電話を活用した地域ぐるみの高齢者サポートに参加して、色々と楽しんでいただければ幸いである。来年度以降も引き続き、テレビ電話が高齢者に定着するように取り組みを進めたい。

・協力体制の構築

テレビ電話を活用した高齢者等のサポート体制を充実させるべく、様々な関係者や団体と協力体制の検討を行っているところである。積極的にご協力いただける組織もあり、当初の想定以上に広がりが出てきている。一方で、制度的な問題や、そもそも協力していただけるかどうかというところで、事業参加に消極的な組織もあり、一筋縄ではいかないことが多い。こちらからも、こちらからアイデアを出しながら、地道に相談をしていきたい。

2 自律的・継続的運営の見込み

奥出雲町では、ケーブルテレビ事業やインターネット事業を町で運営している。今後も、サービスメニューの1つとして、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予定である。また、継続的運営を行うための費用については、情報通信サービス利用料等の収入に加え、これまでの高齢者福祉にかかる類似事業の精査により、運営費用を捻出する予定である。

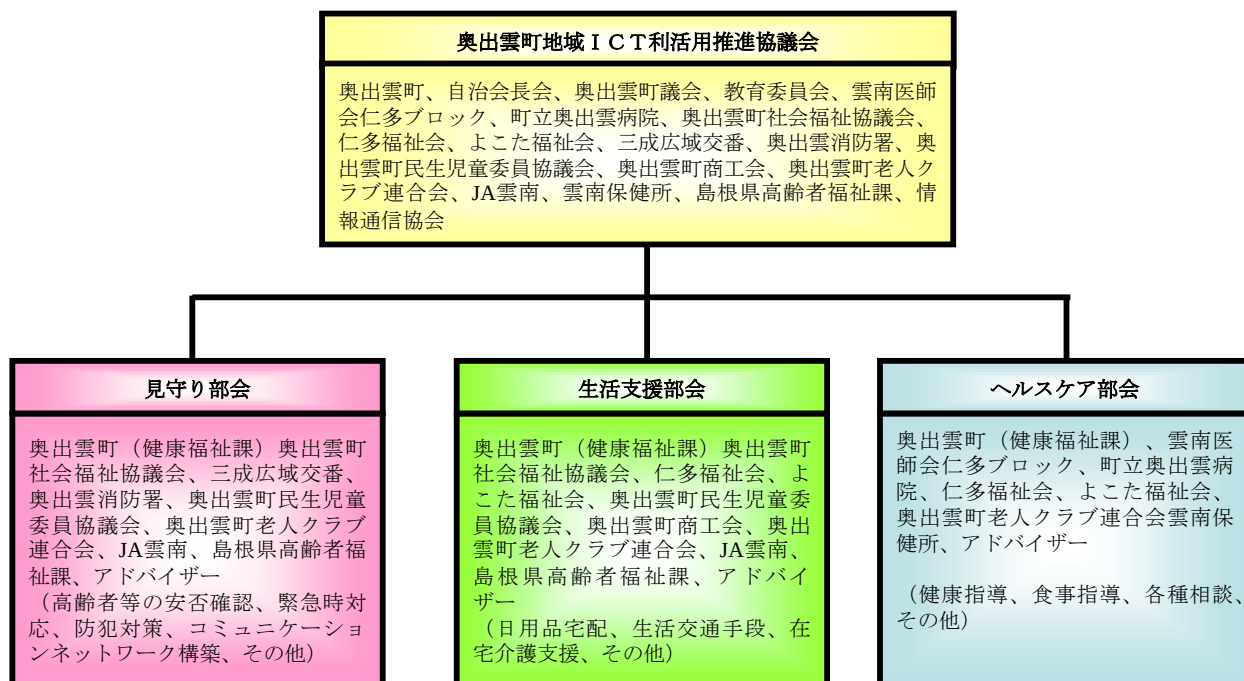
3 今後の展開方針

現在は高齢者のサポート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、高齢者以外の利用者や町外等へ広くサービスを展開していくことを考えている。実際に、テレビ電話の活用方策として様々なアイデアが出てきており、実現可能性が高いものについては積極的に検討し、実現に向けて取り組みを進めていきたい。

<実施体制説明書>

1 実施体制

奥出雲町地域 I C T利活用推進協議会組織体制



本協議会は、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した。また、協議会内に各部会を設け、テーマに応じて各部会で検討を行う。この協議会を中心に、高齢者等の生活支援体制の充実と改善に取り組んでいる。

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ー 利用者の見守り及び生活支援 I C T 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	J A 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	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	H22 1 月	2 月	3 月
協議会等開催	▲ (合同 部会)						▲ (部会)			
声かけ、操作 説明等										
システム改善 等										
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> (町HP)

<http://www.town.okuizumo.shimane.jp/admin/admin/admin040/040/ict-2.html> (町HP)

〔書式 2〕

平成 22 年 3 月 31 日

平成 21 年度実施 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

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、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の操作だけで、テレビ電話の発信が可能としたり、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警報を発信したりできる。
- ・利用者の安否を確認する画面を配信し、安否情報を携帯電話等にメール発信したり、テレビ電話のスクリーンセイバーにテレビ電話アプリケーションを通じてデジカメ写真を登録したりすることができる（21 年度実施）。
- ・テレビ電話に接続した血圧・脈拍計の測定データを基に、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。
- ・テレビ電話のタッチパネル操作から、食料品・日用品等の注文宅配が受けられる。

2 運用結果

システム運用結果は、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観点では、システム面においても運用面においても改善すべき点が存在する。利用者や関係者の意見等を踏まえて、できるところから改善していく予定である。

3 課題・改修の必要性

平成 21 年度も引き続き、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。今後は、高齢者の状況に応じた利用や見守り体制への参加ができるようなシステム構築や改修を心がけたい。

4 その他

特になし。

以上