

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

高知県高岡郡津野町

代表団体名

無し

事業名称

地域の見守り・助け合い活動のICT利活用モデル事業

1. 事業実施概要

(1) 事業概要

本事業では、長期運用を意識した経済的かつセキュリティーに十分配慮した見守り・助け合い支援システムを導入することにより、支援者作業の効率性や住民へのサービス向上を図ることに加え、地域の見守り・助け合い活動におけるICTの役割を明確化し、最終目標である高齢者、障害者や子供達を地域全体で見守り・助け合う「誰もが安心できるまち・安全で災害に強いまちづくり」につなげることを目指している。

平成19年度に、支援機関である安心・安全ネットワーク会議のメンバー同士の情報共有及び情報伝達をスムーズに行うため、一人暮らし高齢者の安心・安全見守り台帳の情報共有をベースとした「見守り・助け合い支援システム」の開発・構築を行った。そして今年度は住民への情報提供を中心とし、業務効率化や利便性向上、支援者における利用拡大、及び大規模災害を想定した取り組みを加え、継続運用に則し、他自治体への水平展開ができるシステムづくり及び活動を目指している。

(2) 平成20年度の主な取り組み

①見守り・助け合い支援システムの開発・構築

- ・住民への情報公開機能の追加
- ・既存他システムとの連携
- ・衛星携帯電話連携
- ・緊急連絡通報との機能連携
- ・一斉参集、安否確認機能の改善

②協議会の運営

システム仕様・要件の決定、活動内容全般の決定、結果確認及び企画内容の審議を、安心・安全ネットワーク会議で実施した。会議開催は6月、8月、10月、12月、3月の5回の会議を実施した。

③広報活動

- ・町内イベント：3回
- ・住民研修会：5回（112人）
- ・町外セミナー・シンポジウム：6回
- ・事業問い合わせや資料送付：数十回
- ・小地域ふくし座談会：23会場（493人）
- ・広報誌での広報：2紙
- ・TV放送：2回 新聞掲載：3回

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
情報量増加率	台帳数	130%	190% (760人)	○	システムより抽出 (H19当初：400人)
	台帳項目数	161%	306% (98項目)	○	システムより抽出 (H19当初：32項目)
	生活情報数 ／月	10件 ／月	平均22件 ／月	○	システムより抽出 (H20.10.1～H21.3.31)
支援者の 情報の利用率		50%	81%	○	支援者アンケート
支援者の システム満足度		80%	71%	△	支援者アンケート
ボランティア増加率 (見守り・助け合い活動の浸透)		110%	110%	○	ボランティア名簿
住民の情報利用率		100人	103人	○	システムより抽出
見守り・助け合い 活動の認知度		90%	95%	○	住民アンケート (福祉のまち作り研修会)
一人暮らし高齢者 の満足度		85%	96%	○	住民アンケート (福祉パトロール)
障害者の満足度		50%	測定未実施	—	住民アンケート

達成状況の凡例：○目標を達成、△目標の概ね60%以上達成、×上記以外

3. 達成状況が△又は×の場合はその理由

情報量の増加率の指標である台帳数や項目数、生活情報数については目標を上回っており、一人暮らし高齢者の満足度も96%から賞賛に近い声を頂戴するなど十分な効果を得ている。支援者アンケートではシステムの利用は目標どおり進んでいるが、満足度は高幡消防署（広域消防署）職員の8割から「満足とは言えない」との回答が得られ目標に一步及ばなかった。現時点では消防署通常業務の効率化に繋がるシステムに至っていないことが原因と思われる、今後はさらに消防署職員の意見を十分取り入れて改善を図っていくこととしたい。

ボランティア増加率で定量的には目標と同等であるが、23会場にわたる小地域ふくし座談会にて昔のような各自治の中での見守り助け合っていく仕組みの重要性が再認識されてきており、定性的な部分も加え十分な成果が得られている。

最後の指標である障害者の満足度については、現在も障害者の方々に対し安心・安全見守り台帳への登録を促しているところでありアンケートの実施までに至らなかった。時間がかかるかもしれないが、台帳登録の促進と高齢者向け活動の実績を上げていくことで障害者からも徐々に理解が得られると想定している。

<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

本事業で確立した見守り・助け合いの体制や仕組みについては、アンケート等により要援護者や支援者に十分な指示を受けている。ただし、システムを継続運営して行くには以下の2点を本事業の残す1カ年で軌道にのせる必要がある。

- i) 目に見える住民サービスを提供し、住民が本システムを必要であると認識できる
- ii) 見守り・助け合いの仕組みを運営する支援者が本システムを利用することで、作業効率と作業品質の面で十分な向上が図られる

この住民サービス面では住民の求める情報を災害時のみでなく日常的に提供していくことが要求される。住民の求める情報は平成19年度アンケートで防災・防犯に関わる情報が多くを占めることが明らかになっており、本年度導入する住民向けに情報提供する機能を安心・安全ネットワーク会議等のより多くのメンバーで活用して行くことが重要である。その中で、消防署はインターネット向けのブロードバンド環境がないため提供した情報が確認できず、児童の見守りを担当する教育委員会や学校は本システムが未導入であるなどの課題を抱えている。また、本町では災害時等要援護者避難支援計画を策定する中で育児中・出産中の母親へのサポートが必要であることも新たに想定されており、それらを効率的に支援していく仕組みが必要である。

また、アンケートで支援者の満足度向上が不十分であることが明確であり、利用者の細部に至る改善要望を取り入れ、より日常業務に役立ち住民にも指示されるシステムづくりの継続実施が要求されている。

2 自律的・継続的運営の見込み

見守り・助け合いの活動については、今年度7月実施の福祉パトロールでの住民アンケートで「有り難い」「満足している」との回答を多く頂戴しており、参加したボランティアの全員からも有意義であるとの回答を得るなど、本事業完了後も継続していく必要性を再認識できた。

ポイントは本事業で導入したシステムが見守り・助け合い活動に費用対効果という面で、経済的で役立つシステムになっているかである。まず、ICT利活用のベースとした安心・安全見守り台帳のデータベース化という面では他自治体で賛同する声もあり継続的な運用が必要と考える。今年度実施の住民への情報提供については住民の賛同が重要であり、今後の活動の中で質の高い情報を提供することで住民に理解されるものと確信している。残るは経済性についてであるが、システム開発・導入にあたっては過剰なシステムにならないよう、活動に合わせた必要十分なシステムに留め経済的なシステム構築に努めている。今後も運営費の削減に努めることで、自立的・継続的運営が可能だと思われる。

3 今後の展開方針

(1) システム機能追加、改善

i) 児童への見守り・助け合い活動支援に向けた I C T利活用

平成20年度事業企画どおりに平成21年度から児童を要援護者の対象とし、見守り・助け合っていく仕組みを構築する。具体的には小中学生の保護者や出産・育児中のお母さん達と行政の支援機関などグループでの情報交流の場を整備したり、I Cカードを用いた登下校の管理を見守り・助け合い支援システムに簡易に付加するなど、子供達を守るため保護者との連携を高めていく。

ii) 防犯・防災に関するシステム機能拡張

本町の災害時等要援護者避難支援計画にあわせた機能追加や、災害時の支援者連携を強化する機能追加等を行い、災害発生時の迅速な避難対応と誘導活動を支援する。携帯の位置取得機能を用いてG I Sと連携した災害支援活動の支援を可能とする。

iii) 住民提供情報の拡大

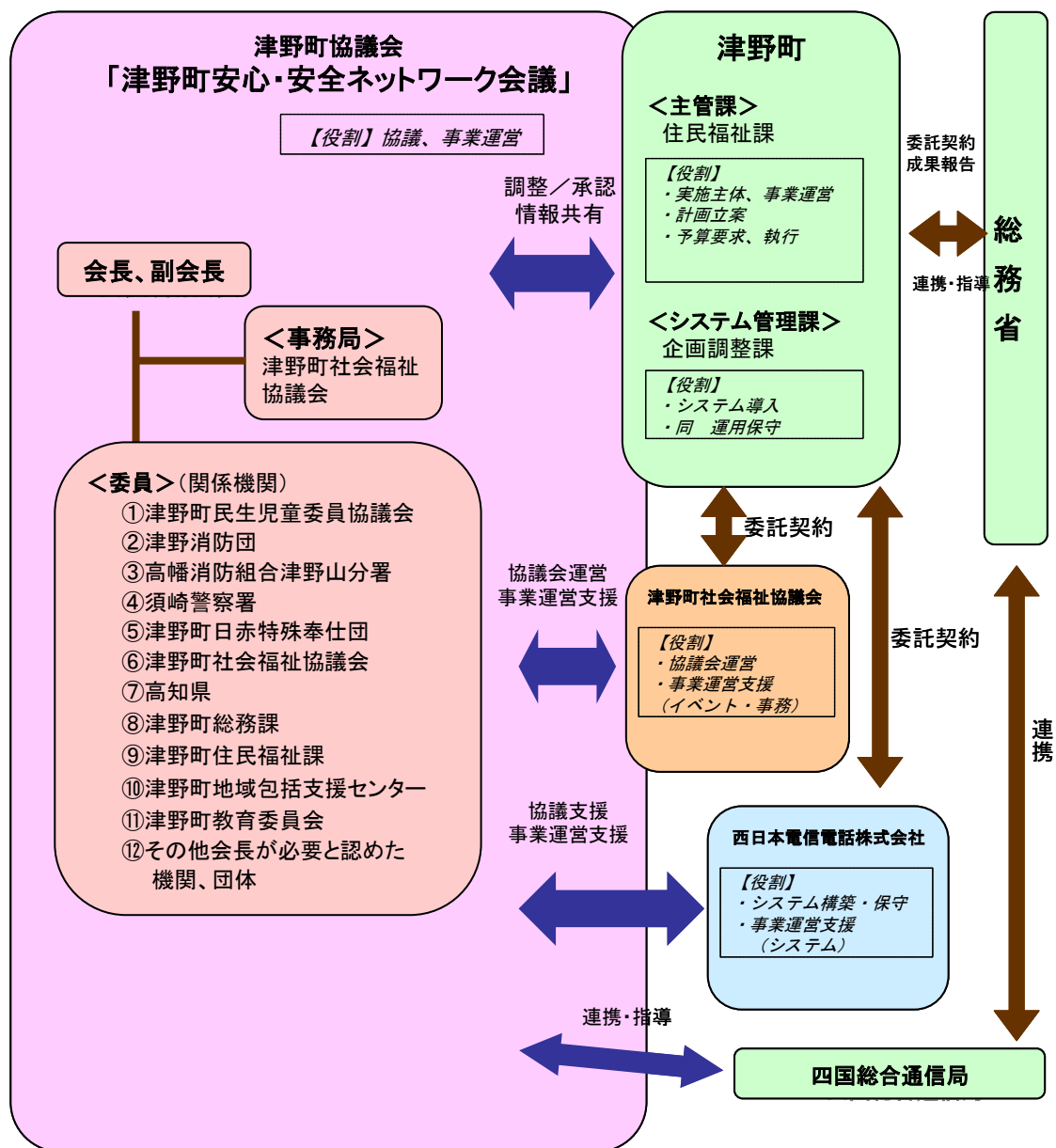
高齢者及びその家族に向けた防災・防犯や各種行事情報提供に加えて、教育委員会からの保護者への不審者などの防犯情報、消防署からの防火情報などを住民へ情報提供を行うため、その環境整備を行う。

(2) 他自治体への水平展開

本町と同様に中山間地域で高齢者世帯を多くかかえている自治体は全国的にあり、問い合わせの数からも本事業が注目されていることを認識している。平成20年度に引き続き、今後もセミナーやシンポジウムに積極的に参加し、本町での見守り・助け合い活動に加えて見守り・助け合い支援システムの紹介を実施していく。

<実施体制説明書>

1 実施体制



2 各主体の役割

No	名 称	役 割
1	津野町 住民福祉課	事業統括、事業運営、計画立案、予算要求と執行等
2	津野町 企画調整課	システム導入と保守管理
3	安心・安全ネットワーク会議	事業内容及び運用方法等の審議・決定 各関係機関による活動報告と情報共有
	津野町民生児童委員協議会	高齢者世帯や児童等の要援護者と直接関わり、見守り・支援する
	津野町消防団	災害発生等の緊急時に救援・救護を行う
	高幡消防組合津野山分署	要援護者の救急搬送を行う
	須崎警察署	要援護者の安全パトロールを行う また、事故・犯罪情報を提供する
	津野町日赤特殊奉仕団	災害発生時の救護支援を行う
	津野町社会福祉協議会	福祉全般の業務を行い、本会議では事務局を務める
	高知県	県・他自治体および全国的な情報を提供する
	津野町役場	住民福祉課、総務課、地域包括支援センター、教育委員会において、健康・福祉（高齢者、児童）・防災分野の町の意見を取りまとめる
4	津野町社会福祉協議会	事業運営支援（委託契約） ※会議準備、事業評価調査、民生委員対応等 システム運営（委託契約） ※データ投入、更新作業、改善要望の取りまとめ等
5	西日本電信電話株式会社	システム設計、構築、保守、研修実施（委託契約） 事業運営支援（委託契約） ※会議資料・報告書作成支援、ICT 利活用教育支援等

事業実施進行表

実施内容	H20 6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	H21 1月	2月	3月
協議会開催	△ 6/23		△ 8/25		△ 10/8		△ 12/16			△ 3/19
広報誌 (津野町・社協)								△ 津野町・社協 △ 広報誌		
町内広報イベント ・ふくし展 ・小ふくし座談会 ・福祉のまちづくり研修会 ・防災訓練				△ 防災 訓練	△ 座談会	△ ふくし展	△ 研修会		△ 座談会	
システム業者の 選定	→									
システム要件定義 (詳細要件の確定)		→	→	→						
システム設計					→	→				
システム開発・構築						→	→	→		
システム稼働								→	→	→
研修・勉強会										△ 研修
事業実施 (システム検証)								→	→	→
結果調査									→	→
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

[1] <http://www.town.kochi-tsuno.lg.jp/info.html> [津野町 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： 高知県 高岡郡 津野町

代表団体名： ー

事業名称： 地域の見守り・助け合い活動へのICT利活用モデル事業

1 概要

平成19年度に構築した見守り・助け合い支援システムに対して、以下の機能追加／修正を行った。

- ・住民への情報公開機能の追加（住民お知らせシステムの構築）
- ・緊急通報装置との連携機能
- ・既存他システムとの連携強化
- ・一斉参集、安否確認機能の改善
- ・衛星携帯電話連携機能

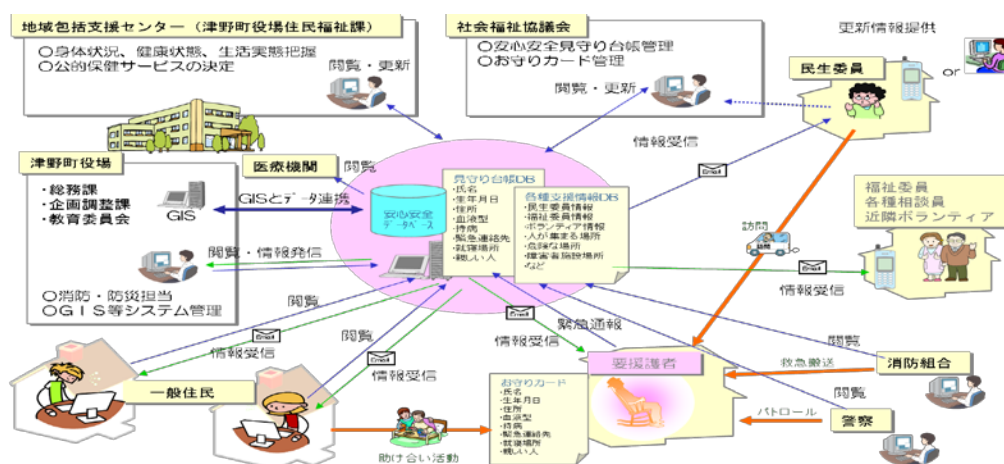


図1 事業イメージ図

2 運用結果

住民への情報公開機能の追加を行うことで、防災無線の難視聴区域における情報伝達の充実に図られ利用者が増加している。緊急通報装置との連携機能においては、住民からの119番通報時に緊急ボタンを押下するだけで、会話することなく消防本部では住所・氏名・年齢・既往症等がわかり、実際に4件の緊急出動に利活用が行えた。また他システム連携では住民基本台帳システム等と連携することにより、転出・転居・死亡等の変更情報を自動更新することで管理者負担の軽減が図られている。

3 課題・改修の必要性

平成19年度からの事業計画どおり、次年度は児童の見守り活動をICTを用いて行っていく。具体的にはICカードを用いた児童の登下校管理に加えて、既存システムである見守り・助け合い情報お知らせシステムのメール配信機能を用いて、児童の登下校情報を保護者にメール配信し安心・安全な町を実感してもらう。また本町のほぼ全地域が、高知県が指定している崖崩れ等の自然災害危険区域に指定されており、南海地震の危険性等も考慮し、本町の災害時等要援護者非難支援計画にあわせた機能追加を行う。

4 その他

特になし。