

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

高知県高岡郡津野町

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
住民お知らせシステムと連動した地域コミュニティサイト構築事業（平成20年度繰越）

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年度に支援機関同士の情報共有をスムーズに行うことを目的に「見守り・助け合い支援システム」の開発・構築を開始し、平成20年度は住民を巻き込んだ情報伝達の仕組みづくり、そして今年度これまで高齢者・障害者を中心とした見守り活動であったものを、子供や乳幼児の見守りに活動を広げるため、システム機能追加や体制充実を実施した。

また、住民お知らせシステムと連動した地域コミュニティサイト構築事業では、妊産婦や乳幼児保護者への支援強化を目的としサイトを構築し、現在妊産婦・乳幼児保護者向けの2つのコミュニティーを運用開始している。

(2) 平成21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

- ・ICカード登下校管理システム機能の追加
- ・災害時要援護者避難支援計画への対応（要援護者の拡大等）
- ・地域コミュニティサイトの構築（妊産婦、乳幼児保護者への支援機能） ※H20 繰越事業
- ・利用者とシステム管理者の利便性向上に向けたサブシステム間連携 ※H20 繰越事業

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。会議開催は予定どおり6月、9月、10月、12月、3月の5回の会議を開催した。

③広報活動

- | | |
|------------------|------------------------|
| ・町内イベント： 5回 | ・小地域ふくし座談会： 11会場（201人） |
| ・住民研修会： 2回（199人） | ・町外セミナー・シンポジウム： 2回 |
| ・機関誌掲載： 1回 | ・新聞掲載： 1回 |
| ・他自治体等の視察対応： 6回 | ・その他事業問い合わせ： 数十件 |

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
平成21年度 地域の見守り・助け合い活動へのICT利活用モデル事業					
情報量増加率	台帳数	160%	260% (1038人)	○	システムより抽出 (H19当初:400人)
	台帳項目数	165%	525% (168項目)	○	システムより抽出 (H19当初:32項目)
	生活情報数	15件 /月	平均15件 /月	○	システムより抽出 (H21.4.1~H21.2.28)
支援者の情報の利用率		90%	90%	○	支援者アンケート
支援者のシステム満足度		95%	90%	△	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)		120%	121% (199人)	○	ボランティア名簿 (H19当初:164人)
住民の情報利用率		500人	185人 <small>昨年度末の1.8倍</small>	△	システムより抽出 (H21.3:103人)
見守り・助け合い活動の認知度(満足度)		95%	95%	○	住民アンケート (住民向け成果報告会)
一人暮らし高齢者の満足度		90%	94%	○	要援護者アンケート (福祉パトロール)
小中学校の教員満足度		30%	43%	○	教員アンケート
平成20年度繰越 住民お知らせシステムと連動した地域コミュニティサイト構築事業					
子育てサイト参加者	参加者数	20人	11人	△	システムより抽出
	参加者満足度	60%	—	—	参加者アンケート
サイト参加者	サイト数	2グループ	3グループ	○	システムより抽出
	利用者数	50人	35人	△	システムより抽出

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

ICT 利活用モデル事業における情報量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94%の要援護者から「満足している」とのアンケート結果を頂戴するなど十分な効果を得ている。特に台帳数と台帳項目数は大幅に目標をクリアしており、各支援機関の活動推進が十分であると言える。

また、平成22年3月17日に実施した一般住民向けの成果報告会では、地域の見守り活動に関する満足度が約95%となり、高い満足度と共に継続して実施してほしいとの声がほとんどを占める結果となった。また住民向けに提供している「住民お知らせシステム」「登下校管理システム」「地域コミュニティーサイト」についても、便利で使っていきたいとの声が全システムで90%を超えており、住民ニーズに合ったサービス提供ができたと言える。

目標に至っていない指標として「住民の情報利用率」がある。ただし、利用者は平成22年3月時点の1.8倍に増加しており住民への浸透が徐々に進んでいることがわかり、今後も様々なイベントや広報誌の中で住民周知を根気よく繰り返し、成果報告最終年（平成24年3月）には目標を超えるように引き続いて努力していく。

また、支援者の満足度についても10%の支援者が「システムを使いこなせるか自信がない」などの理由で目標を僅かクリアできなかった。ICTに不慣れであるがゆえの不安感については、平成21年11月8日に実施の津野町総合防災訓練後のヒアリングでも支援者の生の声を得られており、今後のICT教育の必要性が課題として残った。ただし、90%の支援者からICTの利活用が有効という回答を得ており、事業成果としては良好と言える。

最後にコミュニティーサイトの構築であるが、今後も引き続き使っていくことを念頭に置き、画面のカスタマイズに時間を有したため、運用期間が短く目標の参加者をクリアできなかった。また住民への絶好の広報イベントである乳幼児検診や予防接種が毎年4月実施であり、うまくマッチできなかったこともある。平成22年度の乳幼児検診や予防接種では乳幼児保護者にシステムの紹介と共に利活用を促していく。

<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

①住民お知らせシステムの利用者増加（住民の情報利用率の向上）

住民お知らせシステムの利用率については一般住民向けの成果報告会でアンケート回答者の91%の方が「便利だと思うので使ってみたい」「既に使っている」との回答が得られた。したがって広報活動を根気よく続けながら、有益な情報を流していくことで住民の情報利用率の向上が図れることが想定でき、引き続き根気よく利用促進を訴えることとする。

②ICT 教育の推進

住民のみでなく、支援者の中にも ICT に不慣れで活用に使っていない者がいるため、今後も携帯電話会社やインターネットサービス提供会社の協力を得ながら ICT 教育を実施する必要が認められる。ただし、本事業で実施している ICT を用いたサービスの拡大が、ICT の必要性に向けた動機付けになり、まずは住民向けサービスの利用拡大に努めることを第一に考えていく。

③地域コミュニティサイトの利用推進

インターネット上に存在するコミュニティーサイトに比べ、津野町が管理運営するという信頼感から利用者の増加は想定できる。今年度は構築の遅れにより住民への十分な周知が出来なかつたため利用者が少なかったが、平成 22 年度 4 月の乳幼児検診や予防接種をかわきりに町内イベントでサイトの紹介と共に利活用を促す活動を実施する。

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、本事業で実施した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ほとんど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認識している。

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。昨年度実施の住民への情報提供については住民の利用拡大が重要であり、広報活動に加え質の高い情報を提供することで住民の利用拡大が図れるものと確信している。

今後のランニングコストは、本町で運用できる範囲に収まる保守メニューを検討するよう引き続きベンダー調整を実施する。

3 今後の展開方針

(1) 地域の見守り・助け合い活動の推進とシステムの利活用

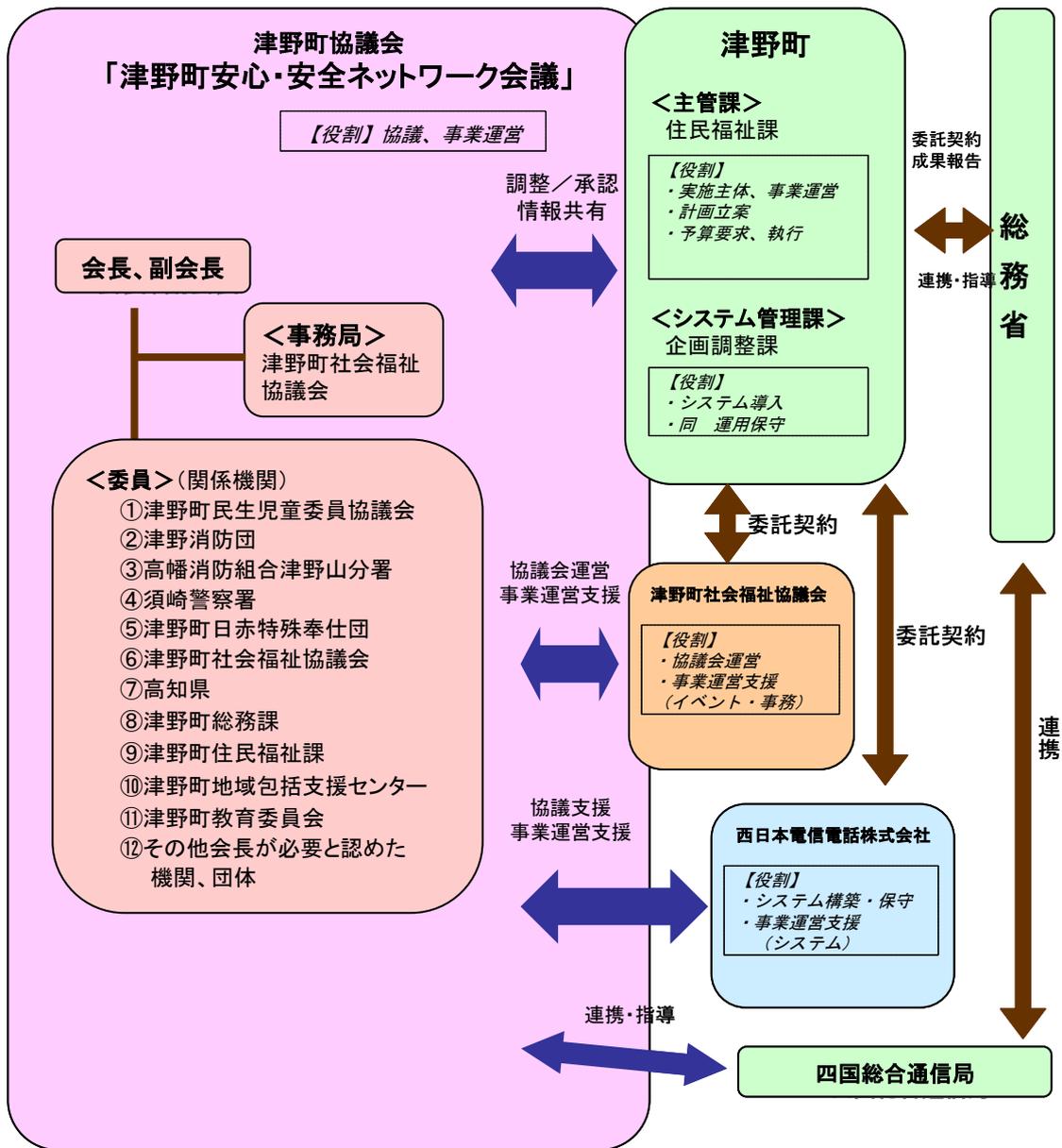
今後も安心・安全ネットワーク会議や福祉パトロール、小地域ふくし座談会などの見守り・助け合い活動を継続していくことが全関係機関の同意がとれ決定している。また、これまでは支援者中心であった仕組みも自主防災組織などの住民組織を巻き込んだ広がりを用意しており、その中で事業内で開発した見守り・助け合い支援システムの利用拡大を図っていく予定である。特に住民お知らせシステムや地域コミュニティーサイトについては色々な利活用の方向が発生してくるものと想定している。

(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。引き続き、県内外市町村からの視察や問い合わせに対応し、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

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：高知県高岡郡津野町

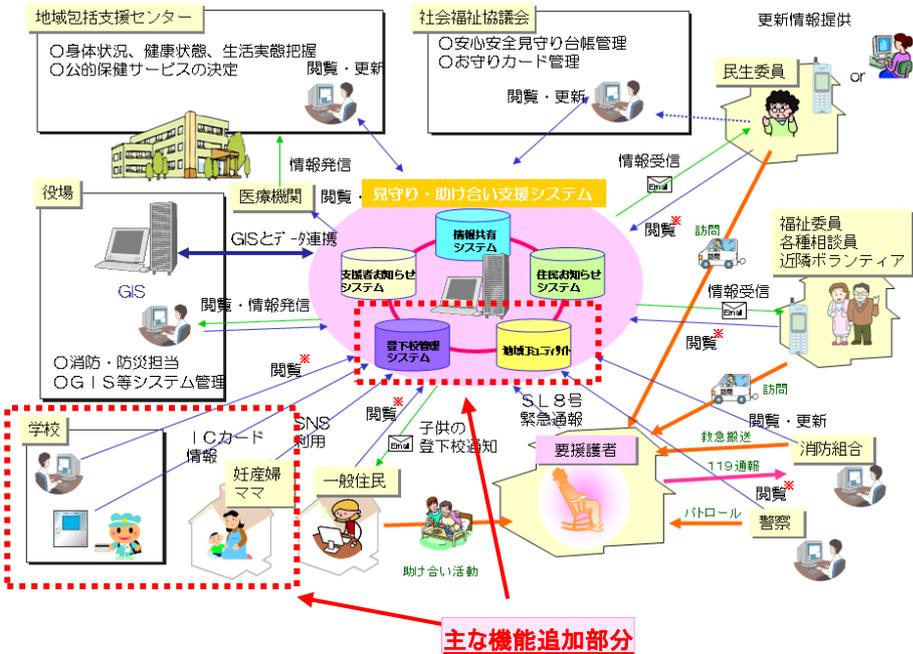
事業名称：地域の見守り・助け合い活動へのICT利活用モデル事業

住民お知らせシステムと連動した地域コミュニティサイト構築事業(平成20年度繰越)

1 概要

児童や妊産婦及び乳幼児に対しての見守り・助け合い活動を拡大することを目指し、平成20年度までに構築した見守り・助け合い支援システムに対して、以下の機能追加及び修正を行った。

- ・ICカード登下校管理システム機能の追加
- ・災害時要援護者避難支援計画への対応(要援護者の拡大等)
- ・地域コミュニティサイトの構築(妊産婦、乳幼児保護者への支援機能) ※H20 繰越事業
- ・利用者とシステム管理者の利便性向上に向けたサブシステム間連携 ※H20 繰越事業



2 運用結果

ICカード登下校管理システムの登録者数は順調に増加しているが、平成22年4月の小学校統廃合に合わせて保護者全員の登録を目標に拡大を図っていく予定であり、今後も急速な増加が期待できる。また地域コミュニティサイトは始まったばかりで十分な結果が出せるところまで至らなかったが、担当保健師にて毎年開催している育児教室や母子手帳配布時に登録用のパンフレットを配布するなどし利用拡大を図る。

3 課題・改修の必要性

これまで3年間の事業で随時システム改修を行ってきたこともあり、現時点でのシステム的な課題は見あたらないが、まずは開発したシステムを活用しながら、住民一体となった見守り・助け合い活動を推進し確立していくことが第一と考える。運用段階で生じてきた課題は引き続き経過報告を行う。

4 その他

特になし。