

「地域福祉活動サポートネットワーク構築事業」

実施団体：一般財団法人阿蘇テレワークセンター（実施エリア：熊本県阿蘇市）

当法人は阿蘇市の準公営のプロバイダー事業に加え、地域の少子高齢化や独居高齢者の増加、地域の見守り連携の弱体化の問題に対して、保有するネットワークインフラに阿蘇市、産山村の各世帯に配備したIP告知端末「お知らせ端末」を活用しながら、社会福祉協議会、ボランティア団体等と連携を図り、高齢者・障がい者世帯等への福祉活動支援及び住民の「安否確認」、「相談」、「防災」等の重要な公共情報を提供している。

事業化の背景

- 九州の中央部・阿蘇カルデラに位置する阿蘇市および隣接する産山村は、他の中山間地域と同様、近年少子高齢化が急速に進むとともに、地域力の弱体化が進んでいた。
- 一方、この地域には強固な集落単位の互助組織が伝統的に存在しており、熊本県の施策としても取り上げられたボランティア組織「阿蘇山びこネットワーク」による見守り支援活動等の地域密着型福祉活動が積極的に進められていたが、最近では見守りを行っている協力員自身の高齢化も進み、徐々に活動の負担が大きくなっていった。
- 当法人はブロードバンド普及事業で市内に整備された光インフラを用いた個人向けインターネットプロバイダを本業としており、上記の問題に対して、ブロードバンド環境を活かした「ひとが、ひとを見守る、あんしんな絆」のある地域福祉のサポートネットワーク構築の取り組みを開始した。

事業内容

高齢者にも親しみやすい「電話機」をベースとしたテレビ電話式の専用IP端末を全戸に設置し、従来の防災無線に替わる新情報インフラを構築するとともに、地域の福祉サービスを担うサポーターズクラブ(ボランティア)を組織化し、リアルな人的サポートとネットサービスを融合させて地域の実情にあった総合サービスの展開している。

1. 安心生活サポート

社会福祉協議会を中心として、福祉協力員、民生委員、老人会、ボランティア等と連携を図り、高齢者、独居世帯、障がい者等の見守り・安否確認を行うとともに、健康情報、各種相談等、地域住民の安心生活を支援する。

①安否確認

要援護者が自宅のお知らせ端末に表示されている「あんしんネット」のボタンをタッチすると担当の協力員の画面に「安否確認OK」の内容が表示される。協力員には働きながら複数名の要援護者を見守っているため、直接訪問せずとも安否確認ができる

②地域相談サービス

画面をタッチするだけで阿蘇市や産山村の担当課に直接電話がつながり地域の福祉サービス担当者とは電話相談ができる

③動画配信サービス

地域のニュースや健康等の生活情報を映像で視聴できる

2. 福祉サービスサポート

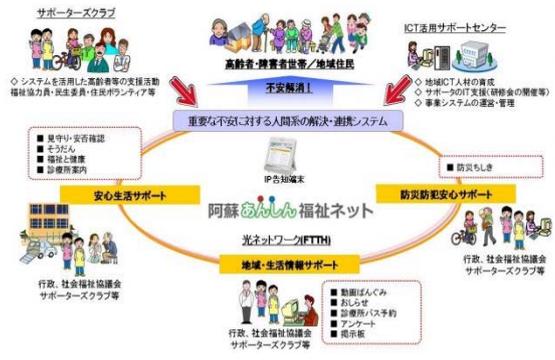
高齢者等に対し訪問介護、訪問調査等の訪問日時のお知らせや状況の確認等を行う。また訪問介護・保健福祉士の訪問スケジュール確認や訪問記録等の情報を一元管理し活用することで訪問福祉サービスの充実を図る。

3. 防災防犯安心サポート

既存の防災・防犯情報システムと社会福祉協議会及びサポーターズクラブ等が連携を図り、防災防犯情報等の緊急情報の伝達及び地域住民・高齢者等に対して避難指示を行う等、防災防犯対策の充実を図る。

4. サポーターズクラブによるボランティア育成

地域の民生委員や福祉協力員、社会福祉協議会、市民ボランティア、専門家、アドバイザー等と連携しながら、緩やかな運営スキームを形成し、阿蘇独自の地域福祉活動への住民参加を通じて、継続的な地域貢献を目指す人材を育成する。



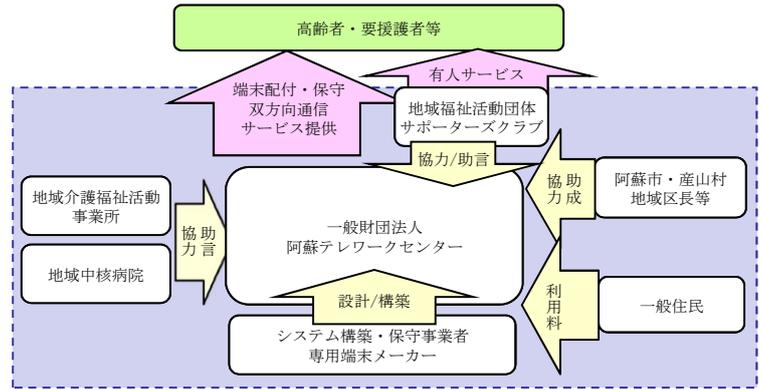
ITサポーター研修の様子

導入費用

- 本システム導入の概算費用(実績ベース)
 - ・ 導入費用：約2,399万円
 - ・ 内訳：システム開発・構築費1,324万円、機器等1,075万円
- ※本システム構築時からICTシステムのクラウド化・低価格化が進んでいるため、新規に導入する場合の費用等については次頁の問合せ先にご相談下さい。

事業実施体制・運営状況

- 当サービスは一般財団法人阿蘇テレワークセンターを中心として運営されている。
 - 主にシステム・IP告知端末等の運用管理と阿蘇市の監修の下、サポーターズクラブの育成・支援を行う
- サポーターズクラブは、阿蘇市の監修の元、地域の民生委員や福祉協力員、社会福祉協議会、市民ボランティア、専門家アドバイザー等と連携しながら、当サービスの使い方の説明、コンテンツの更新等の支援を行っている。



ICT活用の3要素：「つなげる力」「見える化力」「横串を通す力」から見る、本事業の特徴・差別化要素

つなげる力	<ul style="list-style-type: none"> サポーターズクラブが日頃の活動の中で、高齢者に操作説明等を実施して普及を支援。 交際範囲が狭くなりがちな高齢者にとって、本システムや協力員との交流を日常的に続けることで「緊急の際に連絡できる肉親以外の知り合い」の輪ができた。
見える化力	<ul style="list-style-type: none"> 複雑な操作なしに映像を通したユーザー情報利用が可能ことから、医師による退院後のフォロー（顔色・声調を見ることが可能）や、市の相談業務への応用（手続き書類等、高齢者宅に送付される書類の現物・項目を確認しながらの遠隔説明が可能）等の当初想定していなかった利用も進んでいる。
横串を通す力	<ul style="list-style-type: none"> 200名規模のサポーターズクラブと行政・福祉関連団体・消防等とのICTを活用した連携により、緩やかな運営スキームが形成されている。 当事業者が端末のメンテナンス（新規貸出・回収や故障・移設対応等）を行う中で得られたエンドユーザーのニーズと地区民生委員・市の福祉部局等との定例会合を通して、年1回程度のソフトやサービスメニューをアップデート（動画コンテンツの追加等）を行っている。 これらの連携により、行政や中核病院を含めて一体となった見守りに関するPDCAサイクルを回している。

事業の成果（アウトカム/アウトプット）

- サポーターズクラブのメンバーに対して、ネットワーク上で展開するサービスの利用方法を伝える「ITサポーター研修」を実施する等、地域全体として当事業の利用率底上げを図るとともに現場の提案を集める仕組みも構築しており、阿蘇市からも「福祉行政上 欠かすことのできないインフラ」として認知されている。

IP告知端末利用件数の推移	H25上期 (4-9月)	H25下期 (10-3月)	H26上期 (4-9月)
月間平均利用件数	2,929件	2,891件	3,102件



顔を見ながらの会話は安心・楽しい、これまで感じていた不安や寂しさが和らいだ。「孫の顔がいつでも見られる」

今後の展望

- 専用端末の更新（メーカー廃盤対応）時期が迫っており、タブレット端末へのサービス移行等を含め対応を検討している。
- 近年熊本市等から流入の動きがある退職高齢者や通勤者等の新住民を含めた人的支援の継続とサポーターズクラブの持続的拡大を図る。
- 同様の環境下にある自治体等への事業モデルの展開による、経験値の蓄積と運営レベルの共助的向上を目指す。

<実施団体の横顔>



21世紀の街づくりを推進するために、教育・福祉・保健・産業振興等の情報基地

<本件に関する問い合わせ先・導入検討・視察の相談先>
 電話0967-23-6009
 e-mail:[atmark].jp