

地域ICT絆プロジェクト

事業テーマ：高齢者見守り

「高齢者等の安心・安全生活サポート事業」

実施団体：島根県奥出雲町（実施エリア：島根県奥出雲町）

本事業は町内全戸に整備した光ファイバー網を活用し、操作が簡単で大画面・高画質の多機能テレビ電話を高齢者宅や民生児童委員宅、福祉・医療施設、公共施設に設置するとともに、多機能テレビ電話対応専用のコールセンターを整備し、従来からの高齢者支援体制と連携して高齢者等が安心・安全な生活ができる環境を再整備した事例である。

事業化の背景

- 奥出雲町は過疎化・少子高齢化に直面しており福祉・医療サービスの需要に応える支え手が不足し、社会保障システムの低下が懸念されていた。
 - 平成20年4月1日現在、高齢化率35%、75歳以上21%、要介護認定率15%であり、年々その割合は高くなっていった
 - 支え手である民生児童委員等の高齢化も進み、特に雪の降り積もる移動が困難な季節は細目な支援を行うことが困難な状況にあった
- 地域住民の意向を反映するために「奥出雲町地域ICT活用協議会」を立ち上げて、社会保障システムの維持・向上の検討を開始した。
 - アドバイザに島根大学、県内ISP事業者が参画し、「見守り部会」、「生活支援部会」、「ヘルスケア部会」を設置
- 結果、操作が簡単な多機能テレビ電話を活用して、従来からの高齢者支援体制と連携する新たな取り組みを開始した。
 - 高齢者でも簡単に使える独自開発の専用端末を町内関係者に配布するとともに、サポートの中核基地として専用のコールセンターを立ち上げた

事業内容

高齢者からのテレビ電話の連絡に対応するコールセンターを中核として、高齢者の希望に応じた様々な段階の「つながり」を、地域見守り・ヘルスケア・生活支援等の組織と連携しながら、「いつも誰かとつながっている」と感じるサービスを目指して日々運用している。

1. 「地域見守り」の提供

- ① 遠隔による声かけ、安否体調の確認（通常2週間隔）
- ② コールセンターとの連携による日常問題解決への取次ぎ
- ③ テレビ電話の操作説明や練習の支援
- ④ 高齢者の町外家族との「つながり」サービスの提供
 - ・ 町外モニター制度：町外家族にもテレビ電話端末を貸与
 - ・ おはようタッチメール配信サービス
※毎朝画面をタッチすると登録先に安否メールを配信
 - ・ デジタルフォトフレームサービス

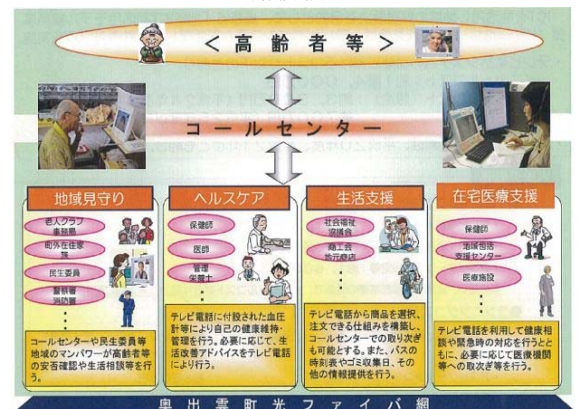
2. 「ヘルスケア」機能の提供

- ① 遠隔での健康相談
- ② リモートでの血圧測定とシステムでの集中管理（血圧計は無償配布）

3. 「生活支援」に関する情報提供と支援

- ① 買い物支援
 - ・ 画面メニューから商店へ連絡またはコールセンターの取次ぎも可能
- ② バス・鉄道時刻表、ゴミ収集日の連絡配信
- ③ その他 アンケート機能等

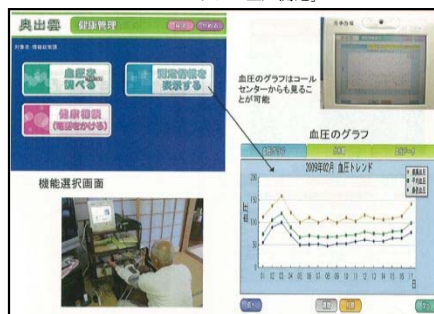
事業概要図



「見守り支援」



「ヘルスケア：血圧測定」



「生活支援：買い物」



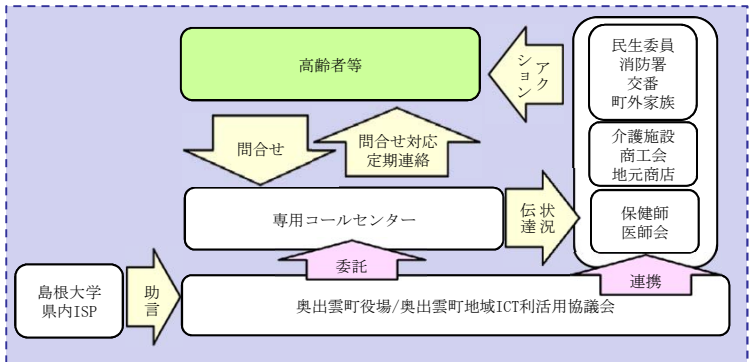
導入費用

本システム導入の概算費用（実績ベース）

- ・ 導入費用：約14,000万円
 - 内訳：システム開発・構築費1,600万円、機器（専用端末等）11,600万円
 - ・ 運用費用：約420万円/年
 - 内訳：システム・専用端末保守費60万円、ソフトウェアライセンス費等360万円
- ※本システム構築時からICTシステムのクラウド化・低廉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

1. 役場を総合事務局として奥出雲町地域ICT活用協議会が当事業の運営方針等の検討を行っている。
 - ・ 協議会は町内の医療機関、介護福祉サービス提供者、老人福祉事業、商工会等幅広い委員で構成される。
2. 運用体制についてはコールセンターが中核となり、各種問合せの対応及び見守りの定期連絡を行っている。但し、コールセンターでは対応できない体調の異変等については、連携する関係機関に状況を伝達して対応を依頼する。
3. 本サービス普及活動、システム的使用方法については民生委員が直接訪問して指導等を行っている。



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	■ いつでも使える簡単操作の専用端末と、コールセンターのオペレータの親身で自然体な対応と支援機関との連携により、高齢者に安心感のある暮らしを提供している。 ■ 町外家族にもサービスを提供して、途絶えがちなコミュニケーションの機会を提供している。 ■ 高齢者をサポートする民生委員等のサービス提供者自体の高齢化にも対応できるようにICTインフラの活用方法を柔軟に進化させ、サービス提供者・利用者双方の満足度を高めている。 ➢ 簡単操作（タッチ画面で多くても3STEP）、簡単保守（遠隔でのバージョンアップ可） ➢ 視聴覚障がい者は手書入力も対応している、また、コールセンタ要員に手話ができるメンバーも揃えている
見える力	■ 体の異変・心の不安等の変化をリモート血圧計と「顔の見える」専用端末を通しての会話等から把握することができる。
横串を通す力	■ コールセンターを基点に民生児童委員・保健師等と情報を共有、連携することで、初動対応を適切に実施して高齢者の各種リスクを最小化している。

事業の成果（アウトカム／アウトプット）

- 専用端末は75歳以上の高齢者宅、民生委員/施設等に約900台以上設置している。
- コールセンターを中心としたさりげない心くばりの運用が高齢者及び民生委員双方から評価が高く、また移動が不自由な冬の雪深い季節には無くてはならない重要なインフラとして認知されている。

入電件数の推移	H25上期 (4-9月)	H25下期 (10-3月)	H26上期 (4-9月)
コールセンター 月間平均入電件数	143件	95件	104件

「利用者の声」



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。

「コールセンターオペレータの声」



常に高齢者のベースで、方言・身振り手振りを加えながら、日々の状況を聞いています。町でも高齢者の方から声をかけられることもしばしばあり、やりがいを感じています。

今後の展望

- 情報通信インフラから「生活インフラ」へ、更なるユーザインターフェイスの改善と高齢者のITリテラシーの向上及び、更なる地域の組織や各種取り組みとの連携を増やし、高齢者が“つながり”をより感じるサービスを創造する。
- 防災、防犯情報の配信等の機能を強化する。

＜実施団体の横顔＞



町民の皆さまへの情報サービスの強化を図るとともに、行政参加の機会を設け、町民参加型のよりよいまちづくりを推進します。

＜本件に関する問い合わせ先・導入検討・視察の相談先＞
総務課(危機管理情報グループ)

電話 0854-54-2505

e-mail: jouhou[atmark]town.okuizumo.shimane.jp

島根県奥出雲町役場

所在地：〒699-1511 島根県仁多郡奥出雲町三成358-1

※スパム対策としてメールアドレスを一部変更して記載してあります。
eメールを御送付の際は、「[atmark]」を「@」に変えてご利用ください。