

補助事業成果報告書

補助事業の名称	高齢者リモート支援システム「きづなパートナー」のプラットフォーム研究開発
補助事業の概要	リモート操作ツールやビデオ会議ツールなどの各種複合ツールの一元化プラットフォーム開発

【研究開発の実施内容と成果】

研究開発の実施内容

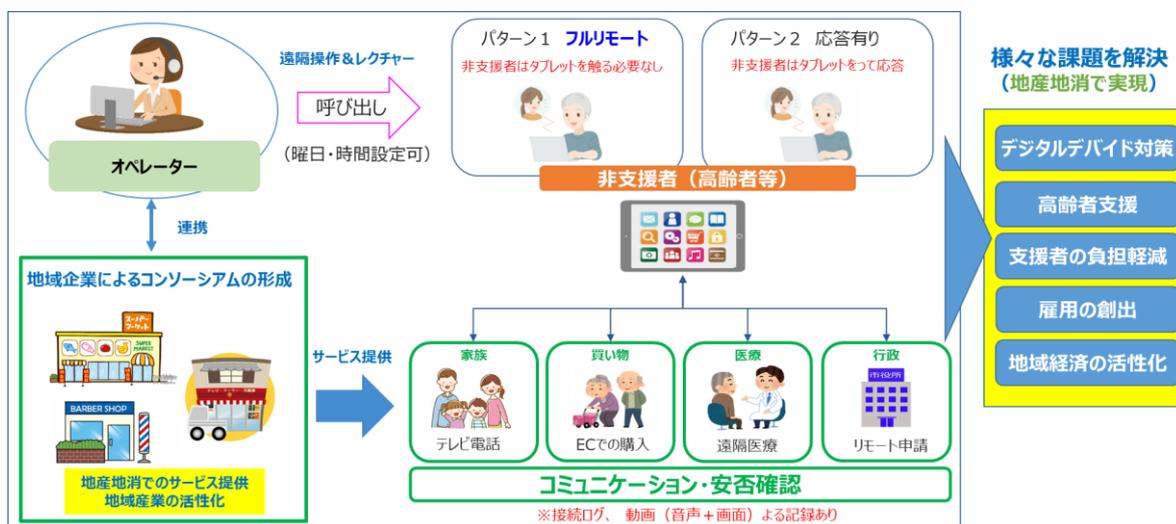
背景と目的

現在ITサービスは日々進歩し、生活に有用なサービスが様々提供されているが、デジタル・ディバイドの問題にあるように知識がないと操作できないサービスが多い。超情報化社会において「誰一人取り残されない社会の実現」に向け、高齢者や障害者などデジタル機器を上手く利活用できない方を対象にデジタル支援人材が、被支援者のデジタル端末を完全リモートで操作補助し、ビデオ通話を実施しながらコミュニケーションを図り、困りごとの支援（買い物支援など）を行う事（以下、「きづなパートナー」）で、全国の高齢者・障がい者のデジタル・ディバイドにおける問題に寄与する。また、高齢者を支援する支援者の高齢化も進んでいるため「きづなパートナー」のプラットフォーム開発では、デジタル支援人材にも使いやすいプラットフォームを開発する。

実施内容

「きづなパート」のプラットフォーム開発では、ビデオ通話やリモート操作など既にあるICTツールを選定し、デジタル支援人材にも使いやすいように各ICTツールをWEBプラットフォームから呼出し操作できるように一元化した。

プラットフォームイメージ



研究開発の成果

プラットフォーム研究開発

「きづなパートナー」のプラットフォーム研究開発では、以下のICTツールを活用しデジタル端末を完全リモートで操作補助する事を実現した。また、デジタル支援人材が利用し易いようにするため専用WEBサイトを開発した。

ICTツール

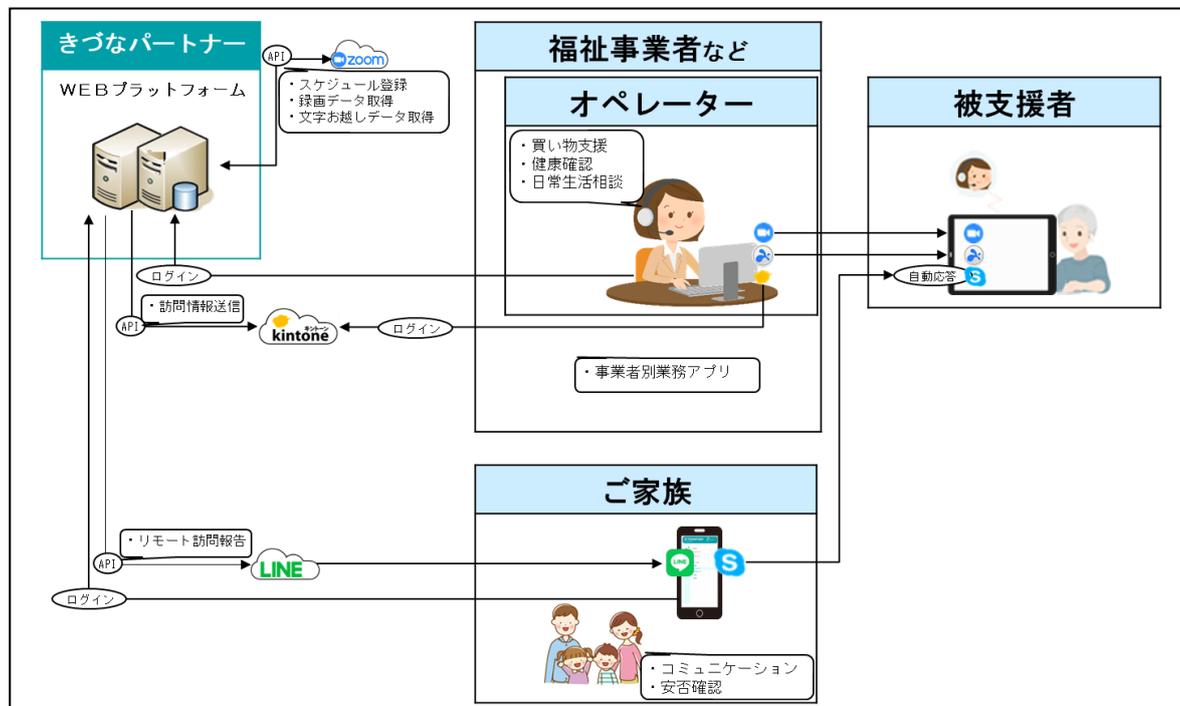
- 遠隔操作 : Splashtop
- ビデオ通話 1 : zoom (デジタル支援人材向け)
- ビデオ通話 2 : Skype (ご家族向け)
- 支援報告 : メールおよびLINE
- 業務支援 : kintone

※ きづなパートナーが保有するリモート訪問情報をKintoneアプリへデータ送信できるように開発
(きづなパートナーを利用する福祉事業者などが、自社の業務ツールの作成をKintoneで出来るように実装)

専用WEBサイト開発

リモート支援時に必要になる被支援者の登録や、スケジュール登録・支援開始操作・記録・報告などのツールを開発し、操作や入力を簡易にした。

実装イメージ



実証実験

山口県岩国市協力のもと居宅介護支援事業者、医療機関に開発状況を説明しプラットフォームを活用した実証実験を行った。

※以下が実証結果

事例①：山口県岩国市_背景・地域課題

地域の特徴・課題			
岩国市は一部過疎認定を受けており、なかでも本事業の対象地域（錦町、美川町、本郷町）の面積は岩国市の39%(人口は3.2%)を占め、高齢化率は50%を超えている。対象地域では、「買い物」「医療」「移動」「福祉」「デジタルデバイド」といった地域課題が顕在化している。			
■対象地域の人口内訳			
錦町：2,409人（高齢化率58%）	美川町：1,305人（高齢化率54%）	本郷町：725人（高齢化率60%）	
65歳以上 総数=1,406人 割合=58%	65歳以上 総数=705人 割合=54%	65歳以上 総数=446人 割合=60%	
80歳以上 総数=627人 割合=26%	80歳以上 総数=245人 割合=19%	80歳以上 総数=208人 割合=29%	

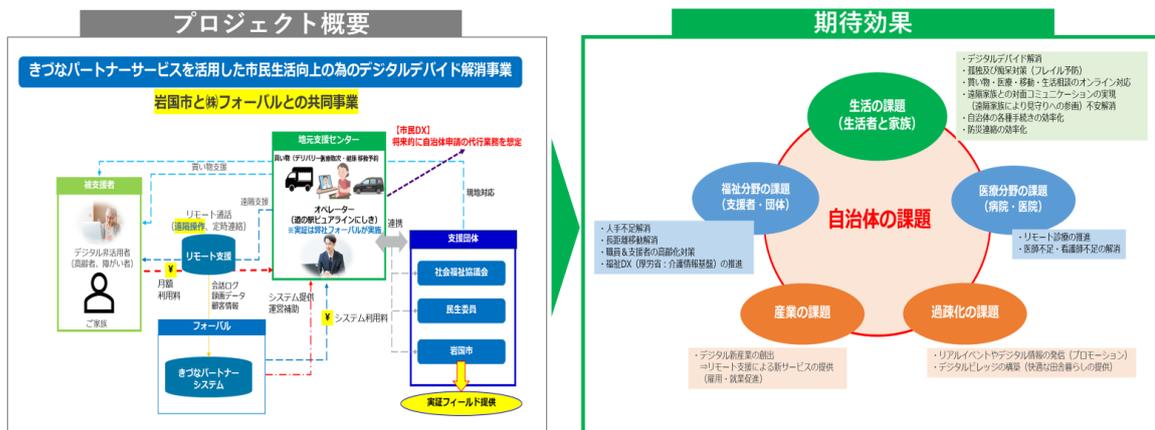


岩国市は一部過疎認定を受けている

- ◎本事業の対象地域
- 面積：岩国市の39%
- 人口：3.2%
- 高齢化率：50%超
- 住民課題：買い物・医療・移動
- 支援側の課題：人手不足、業務負担増加

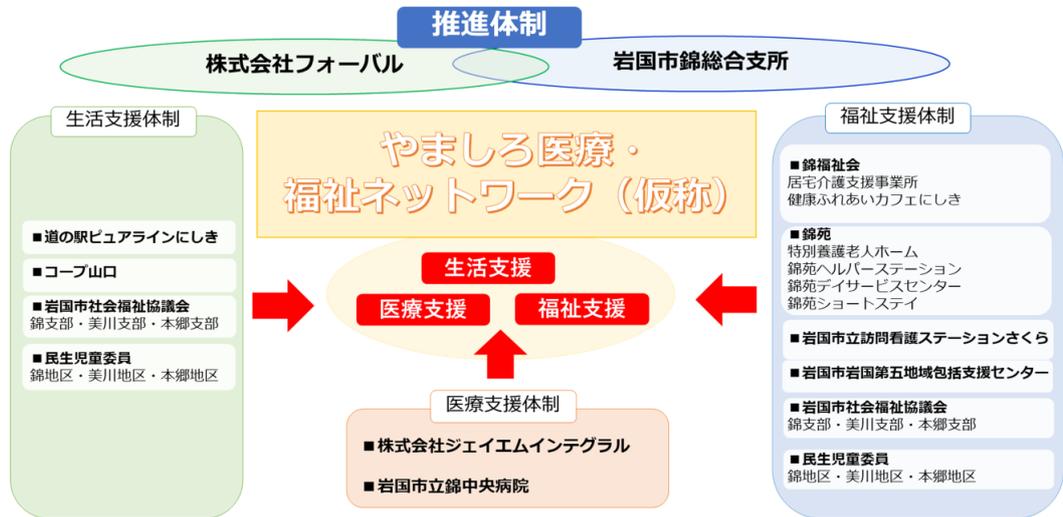
事例①：山口県岩国市_プロジェクト概要・事業スキーム

本事業は、高齢者が一切操作不要で、支援者が様々な代行サービスができる「きづなパートナー」を活用し、自治体の課題解決を目指す日本初のプロジェクトです



事例①：山口県岩国市_実施体制

生活支援を補う体制だけではなく、医療・福祉分野に対しての体制を構築
(デジタル・買い物・福祉・医療といった分野において13団体と連携中)



事例①：山口県岩国市_実施結果概要

平均年齢**82歳**、最高齢**96歳**の方が参加



■実施結果の概要

実証参加人数	37世帯 (39名)
実証参加率	15% <small>※実証参加人数/参加地区の85歳以上の人数</small>
満足度調査	約92% <small>※満足以上と回答</small>
実証終了後の継続率	約70% <small>※有償でも続けたいと回答</small>
総支援回数	約1,000回
関係団体数	13団体

(自治体、社会福祉法人、民生児童委員、福祉・医療関係者、民間企業など)

参加者の声

参加者の方は、デジタルアレルギーのある年代だったが、「一切操作が不要で顔を見て喋る」ことができる点は非常に好評だった。オペレーターと会話を定期的の実施することで、日々の生活における「不安」や「悩み」といった心身の部分的解消に繋がったという回答や「うつ状態の緩和」「病気の早期発見」により親族より感謝のお言葉をいただいた。買い物支援においてもオペレーターと会話をして商品が画面に出て買い物ができるので「安心感」「わかりやすい」という回答をいただいている。

事例①：山口県岩国市_利用者の声

利用者（被支援者）

- **苦手な機械に触らずに顔を見て会話**ができる点は好評
- **定期的な接触**を重ね、オペレーターとの**信頼関係**ができ、**不安や悩みの解消**につながった
- **うつ状態の緩和**、病気の**早期発見**ができ、**親族より感謝**のお言葉をいただいた（介護従事者からも評価いただいている）
- **買い物支援も会話しながら**でき、**安心でわかりやすい**

買い物支援によるBefore Afterイメージ



事例①：山口県岩国市_関係者（支援者）の声

良かった点

地域の団体を巻き込み、**住民だけではなく支援側のDX推進など業務改善**に繋がる可能性を見出せた。

民間企業が入ることによって、**他団体を巻き込み、リアルな支援体制**を構築することができた。

地域として様々なものが無くなる中で「新しいサービス」を創造することで、**住民・職員・関係者の活力につながる**ことが実感できた。



苦労した点

事例主義の自治体において、**前例の無いこと**に新規着手すること、また**“見守り”支援**などの課題や効果、**成果を数値化し見える化する**ことが難しく、**事業効果を理解**してもらうことに苦労した。

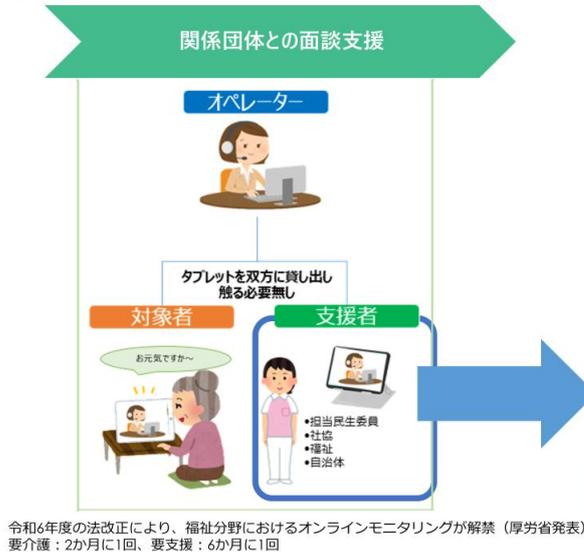
最初は、事例の作り方に苦労したが、取組を進める中で数多くの成果ができて事例を作り出す事ができた。

また、**自治体職員（福祉課など）や支援側（福祉、医療団体、民生委員、社協など）**でも利活用できることを示せた。

※ オンラインモニタリングや定期巡回
安否確認、見守りなど

事例①山口県岩国市_医療・福祉関連の活用（福祉編）

ケアマネージャーによるオンラインモニタリング



■実際の様子
 ◎ケアマネージャー1（実施者）
 ・施設長
 ・管理者
 ・ケアマネージャー2



■ケアマネ感想
 ・モニター越しに話しても全く問題ない
 ・移動時間が削減でき、業務効率が大幅に改善できる
 （往復2時間削減）
 ■高齢者・家族の感想
 ・今まで遠い距離に来ていただいていたが
 今後はオンラインで問題無いと大変高評価。



事例①山口県岩国市_医療・福祉関連の活用（医療編）

オンライン健康相談実証実験

病院側（医師）

遠隔で健康相談を実施
 （錦中央病院様ご協力）

医師の感想

全然問題なく、すぐに導入したい。
 日々の体温や血圧が分かると
 予防医療に向けた診察が可能
 になる。

患者側

患者側の感想

実際に病院に行く白衣を見て
 緊張してしまうが、家の方が気楽
 でよかった。

■実証概要
 日時：3月17日（月）14時～14時30分
 対象者：70代女性
 かかりつけ医：錦中央病院

■検証項目
 対象者の反応（オンライン）
 先生側の反応（オンライン）
 通信環境の確認（画質、音声など）
 その他必要事項の確認 など

■課題
 診療の際における決済方法
 配送ルート
 オンライン診療時の運用ルール整備

決済面の課題を整理し、
 5月から本格的に
 実証開始予定

事例①山口県岩国市_防災関連の活用（2025年2月-豪雪被害）



出典：中国新聞デジタル「2025/2/3積雪影響、岩国市が新たに4避難所開設」



災害時の活用イメージ



今回は、きづなパートナー実証中の20世帯に対して安否確認を実施

■実施結果

- ・実施時間：2月3日（月）10時～12時
- ・安否状況：19/20 ※周辺状況、安否状況の確認済み
- ・その後の対応

安否確認の取れていない世帯は通信インフラ等すべて遮断されている可能性が高いため、総合支所へ対応を要請。その他の結果についても、総合支所へ共有。また社会福祉協議会や居宅介護支援事業者とも情報連携を実施。

災害時における情報収集などに役立つことが証明された。
また、今回の件を踏まえて3月2日（日）に岩国市主催の防災講演の様子をきづなパートナーを活用して自宅に居る方に向けて配信することが決定。
※対象者はきづなパートナーをご利用いただいている20世帯を想定