

ウ 横須賀市

(ア) 調査地：神奈川県横須賀市

(イ) 調査地の諸元：人口 423,043人（平成18年11月1日現在）

(ウ) 先進事例の名称：横須賀市壮快システム 及び 横須賀市緊急通報システム

(エ) 事例の説明者：横須賀市健康福祉部長寿社会課 守谷主査

横須賀市健康福祉部長寿社会課 本石主任

消防局情報調査課 塩月主査

消防局防災課 岩崎主査

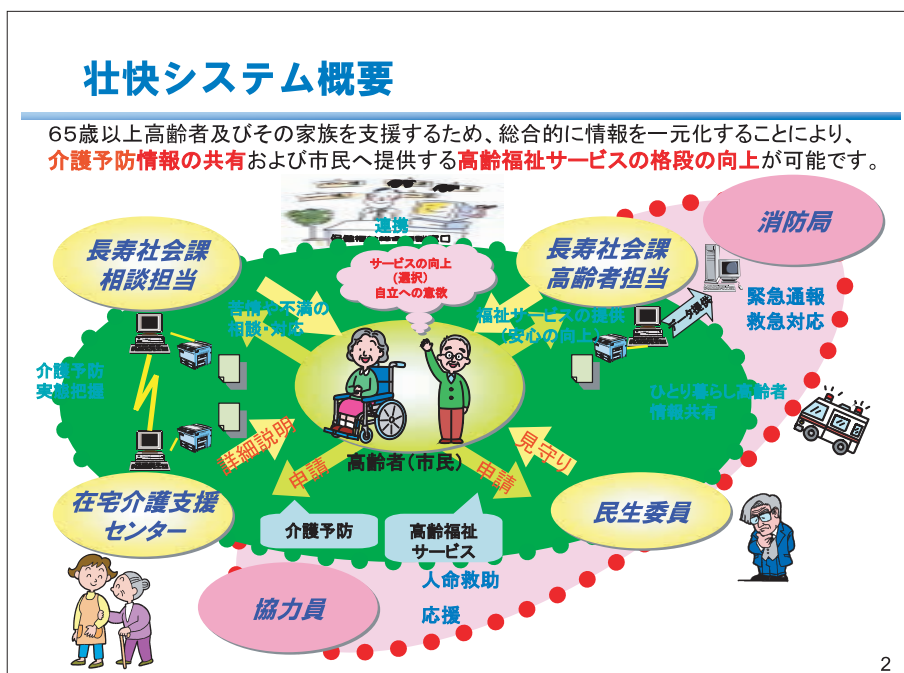
(オ) 事例の概要

この事例は、以下の2つのシステムに関するものである。

1つは、平成17年から運用を開始した壮快システムである。市内に在住する65歳以上の高齢者の情報をデータベース化し、市役所と市内30ヵ所の在宅介護支援センターで共有するので、高齢者は各窓口で自分の名前と生年月日を告げるだけで、利用できる介護・福祉サービスの一覧が即座に分かり、適確な相談を受けることができる。

壮快システムの概要は図3-3のとおりである。

図3-3 壮快システムの概要



もう1つは、平成14年から運用を開始した緊急通報システムである。65歳以上一人暮らしの高齢者宅に専用端末やペンダント型のボタンを設置・配布し、「緊急ボタン」を押すと消防局（119番）に自動的に通報され、速やかに救護等の要請を図ることができる。

壮快システムと緊急通報システムは連動しており、相互にデータのやり取りを行いながら、迅速・確実なサービスを提供している。

(カ) 事例の主な特徴

壮快システムは、主に以下の3つの特徴を備えている。

①高齢者福祉台帳機能

本人の身体の状態、要介護度、福祉サービスの受給状況、家族構成、緊急連絡先、担当の民生委員、在宅介護支援センターの担当者などを記録することができる。

②総合相談機能

高齢者が市役所や支援センターを訪ね、窓口で自分の名前と生年月日を告げると、職員は先述の高齢者福祉台帳を参照しながら、迅速かつ細やかなカウンセリングを行うことができる。

③介護予防プラン支援機能

日常生活動作の推移を履歴として記録することにより、日常生活動作が向上しているか、それとも衰退しているかなどが分かる。

同システムは、インターネット技術を活用した、全国初の高齢・介護・相談システムである。

また、市では電子市役所のビジョンとして次の7つを標榜している。

- ①行政手続きの市民負担軽減
- ②地域の社会コスト最小化促進
- ③サービスの高度化・統合化
- ④共用データ基盤の整備・提供
- ⑤行政情報の提供・公開
- ⑥市民参加型行政の展開
- ⑦経営の効率化

これら7つのビジョンは「市民満足度の最大化」を目指すための指針となっており、横須賀市壮快システムもこのようなビジョンに基づいて計画された。高齢者福祉の分野において、他にはない独自の先進性を有したシステムの開発を求めた結果、高齢者となっても、壮年期のような快適な在宅生活を実現するためのシステムとして平成17年7月20日より運用された。

次に、緊急通報システムは、主に以下の4つの特徴を備えており、本システムの運用構成図は図3-4のとおりである。

①消防局指令システムとの連携

加入者が家庭用端末装置の緊急ボタンを押すと、消防局指令システムへ直接119番通報する。

②発信地表示システム（GIS）との連動

通信指令室のスクリーンに通報者宅付近の地図が映し出され、現場に最も早く到着できる救急車、消防車を自動的に検索し、出動させることができる。

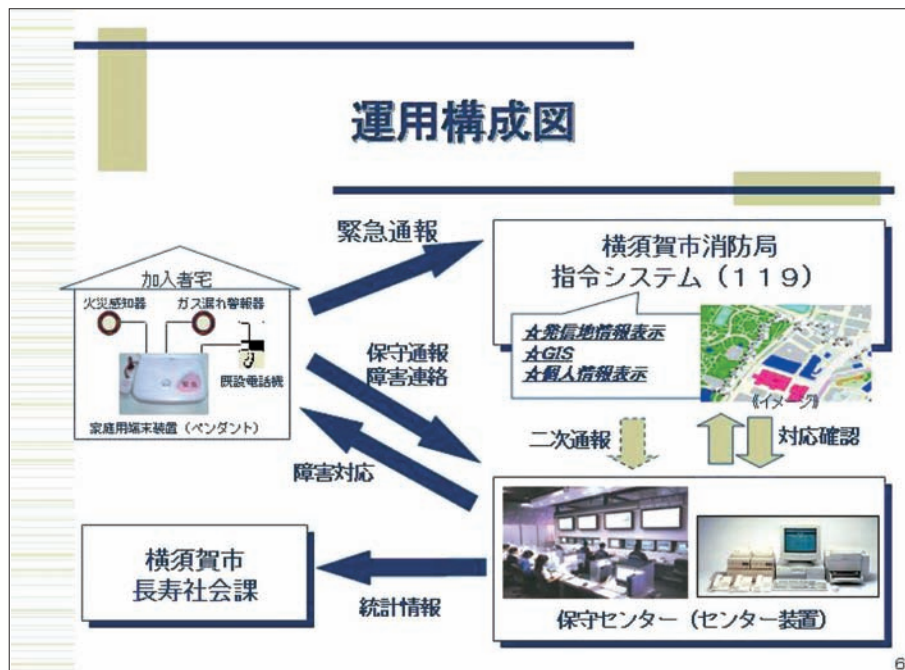
③火災感知器との連動

火災感知機作動時に、自動的に119番通報する。

④センター装置設置によるシステム管理

システムを統括するセンター装置を保守・運用委託会社の保守センターに設置し、緊急通報の状況、家庭用端末の動作状況を24時間365日監視している。

図 3-4 緊急通報システムの運用構成図



壮快システムと緊急通報システムは連携しており、65歳以上の高齢者の緊急対応に必要な最新の情報を、緊急車両等に提供することができる。

(キ) 導入に至った経緯、目的

壮快システムの導入前は、ハードの老朽化、クライアントサーバ形式によるセキュリティ上の問題、ランニングコストへの多額な出費が問題視されていた。同システムは、これらの問題をクリアし、先進性を有したシステムの開発を求めた結果、高齢者福祉の利用を便利にするためのシステムとして平成17年7月20日より導入された。

一方、緊急通報システムにおいては、通報装置の設置を平成7年より始めていたが、これ

までのシステムは通報者の電話番号を表示するだけの機能しかなく、司令室から改めて電話をかけ直す仕組みで、事態の把握に時間がかかっていた。緊急時の事態把握をより迅速に行なうため、現在の緊急通報システムが平成14年に導入された。

(ク) 導入までの特徴的な注意点等

壮快システムは、横須賀市の総合計画である「横須賀市基本計画」の「情報化」に関する箇所に対応し、情報化関連施策の基本的な方針と方向を定めた「よこすか情報フロンティアプラン（H8.4策定）」に基づき整備が進められたものである。

壮快システムの導入にあたり、職員にとって使いやすいシステムにするため、現場関係者のヒアリングを約2ヶ月かけて行い、徹底的に機能や要望を検討した。このような検討期間を十分に設けることで、本システムの実現に向けて、民間企業との様々な協力関係を築き上げることに成功した。

また、高齢者福祉台帳には病歴や要介護度などの個人データが登録されるため、セキュリティの充実が強く求められる。このため、データサーバを一元管理することによりデータの流出を防いでいるほか、担当者の個人認証を行うのみならず、情報セキュリティ研修を定期的実施するなど、セキュリティ確保に力を入れている。

緊急通報システムは、人命にも関わるシステムであることから、システムを統括するセンター装置を保守・運用委託会社に設置することで、緊急通報の状況、家庭用端末の動作状況を24時間365日監視し、万全の体制でシステムを管理している。

(ケ) 導入後の効果

壮快システムの導入により、市民は迅速かつ細やかなカウンセリングが受けられるようになった。職員には使いやすく、高齢者には市役所まで足を運ばなくても身近なセンターで細かなサービスを受けられると、双方に好評である。

導入効果をまとめると次のとおりである。

- ①迅速かつ正確な高齢福祉サービスの提供と介護予防プランの作成。
- ②相談業務におけるサービス受給可否判定のスピードアップと案内文や申請書のプリンタ出力による利便性の向上。
- ③緊急通報システムへのデータ提供による人命救助貢献。
- ④介護予防情報のデータベース化による効率的な集計作業の実現。
- ⑤将来的な総合相談窓口や要援護マップでのデータ活用。

また、高齢・介護・相談業務に関するシステムの構築にWeb技術を利用するのはきわめて珍しく、これまでのクライアントサーバ形式と比較して、壮快システムはWeb技術を用いたことにより、次の効果がある。

- ①簡易な操作性による情報共有。
- ②高スペックのハードウェア不要によるハード導入経費の削減。
- ③端末へのソフトウェア導入軽減によるメンテナンス性の向上。
- ④サーバでの情報一元管理による個人情報セキュリティの向上。

さらに、緊急通報システムとの連携により、現場に最も早く到着できる救急車、消防車を自動的に検索し、出動させることが可能になるなど、実際の救急や消火等の人命救助に大きな効果をあげている。

(コ) 発展の可能性

利便性の担保とセキュリティは表裏一体の関係であり、個人情報の管理を強化する必要がある。市では、データサーバを一元管理することによりデータの流出を防いでいるほか、横須賀市個人情報審議会や横須賀市セキュリティポリシーに従った情報開示やセキュリティ研修を行なっている。

また、市内の在宅介護支援センターを窓口にすることで介護サービスの認知度を高めることができ、さらに利用者から直接話を聞くことでさまざまな情報を得ることができる。

そこで得られた情報をシステムにフィードバックすることで、より利用者のニーズに合ったサービスを提供できることが期待される。

今後、高齢者人口が増加する中、高齢者の安心、安全な生活を提供するためのツールとして発展していくものである。また、高齢・福祉・介護のみならず、様々な分野のシステムと連携することにより更に発展する可能性もある。

(サ) 北陸地域への波及の可能性

横須賀市の場合は、関係機関との連携が図られており、その根幹にはセキュリティの充実が挙げられる。

例えば、壮快システムと緊急通報システム間の情報連携については横須賀市個人情報審議会の承諾を得ており、定期的なセキュリティ研修は横須賀市セキュリティポリシーに従っている。

北陸地域は、システムセキュリティの管理を強化する傾向にあるが、同時にセキュリティポリシー等の整備や、利用者の情報リテラシーを高めることにより更なるセキュリティの向上が望まれる。

また、Web技術が活用されている点は、北陸地域においてもシステムのオープンプラットフォーム化が進んでいることから、関係機関との連携等が整えば、北陸地域においても十分波及が考えられる。

(シ) 今後の計画等

壮快システムは先述の「よこすか情報フロンティアプラン」に則り、インターネットによ

る窓口サービスの提供を推進するため、将来的には他の課で運用しているデータベースとの連動や、外部との情報連携を推進していく計画である。また、救急車で搬送する場合には、車内に搭載された情報端末から壮快システムにアクセスして、過去の病歴を確認できるようにするなどといった計画も進められようとしている。

本年4月から国の主導で始まる介護予防システムとの連携も決まっており、子育てや教育など、市役所で行うあらゆる相談にも対応できるように、カウンター窓口の統合、メニュー拡大を推進していく予定である。

[壮快システムの説明]



[壮快システム端末]



[緊急ボタンが着いた家庭用端末装置]



[ペンダント型ボタンを押す飯島座長]



[119番通報を受けた消防局司令室]

