

地域の課題をICTで解決

岩手県西和賀町／孤立する高齢者に向けた、ネットワークによる見守り事業

高齢者を見守る ネットワークシステム「絆－ONE」 ～古里の親を見守りたい～

西和賀町社会福祉協議会事務局長 高橋 純一

まちの情報 面積／590.8km²・総人口／6,523人・世帯数／2,429世帯（平成25年3月現在）

1 西和賀町の概要

岩手県西和賀町は、県の南西部、秋田県境に接し、北上市と秋田県横手市を結ぶJR北上線のほぼ中央に位置します。総面積約600km²余り、奥羽山脈の東側にあたり標高240m以上の高地にあります。

気候は日本海型で、11月下旬から翌4月上旬の5ヵ月間は大陸からの季節風によってもたらされる雪に覆われます。毎年、積雪量は2mを超え、東北有数の豪雪地帯です。昭和30年代以前には十ヵ所を数えた鉱山の灯も次々に消え、湯田ダム（錦秋湖）建設による水没のため地域住民の町外転出が進み、30年代半ばに20,000人余りであった人口も年々減少の一途をたどり、平成23年には7,000人を割り、過疎化に歯止めがかからない状況にあります。

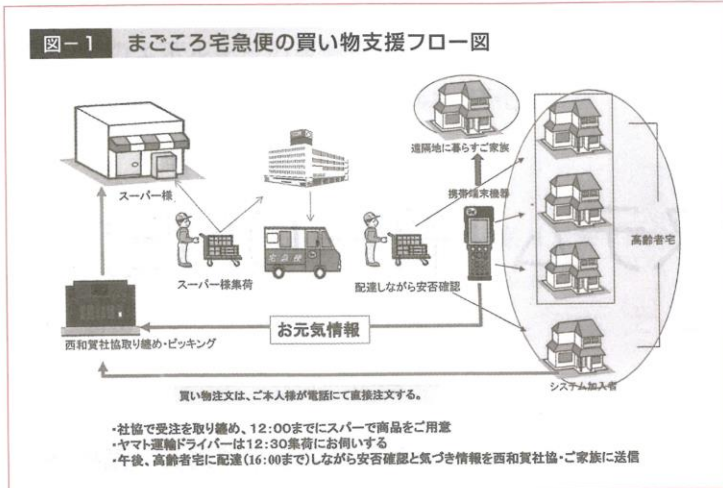
過疎化の進行は、少子化、高齢化により拍車をかけ、高齢化比率が43%と県内で最も高い町となっています。これは町民の2.5人に1人が65歳以上の高齢者であるという、わが国の30年後を先取りしている状況にあります。そのうち、要援護者として西和賀町社会福祉協議会が把握している一人暮らし高齢者世帯は342世帯、高齢者夫婦世帯は300世帯以上にもなります。豪雪地帯である本町では、冬季は高齢者にとっては通院や買い物、隣近所との行き来にも

不便が生じるような状態です。

2 独居高齢者の孤立を 地域全体で解決する取組みを開始

こうした過疎化、少子高齢化が進行している地域において、高齢になっても障がいがあっても安心して地域での生活が続けられるために、数年前から西和賀町社会福祉協議会や地域ボランティアを中心とした多様な生活支援活動＝ご近所安心楽々ネット事業（地域生活支援事業＝アクション大舞応）や雪かき・見守りボランティア「スノーバスターズ事業」などを実施してきました。しかし、継続的かつ日常的な生活支援、見守りの面では十分とはいえず、急激に進む過疎化や高齢化に追い付かない現状もありました。このような地域に具体的に対応し継続した支援を行うには、小地域内における共助の仕組みを再構築しながらきめ細かい日常の生活支援サービスを地域の助け合いの意識で共有し、提供できるシステムを構築する必要があります。

そのためには、具体的にどのような仕組みがあればよいのか、継続的に進めていくための課題は何かなどについて、地域住民と共に考える地区懇談会等を開催してきました。その中で明らかになったことは、買物困難者の数が予想以上に多いということでした。自ら車の運転もできず、不便で貧弱な交通手



段しかない中山間地域では、週に1度だけ隣の横手市から来る個人営業の移動販売車のみが頼りという人も少なくありません。その移動販売車も各地区を巡回してきた最終地では、納豆も豆腐も売り切れて買えないという現実があり、時々持ってくる魚介類も鮮度が落ちていて、とても生食できる状態ではないこと等が明らかになりました。

このような住民の生活を何とかサポートし、地域で継続して暮らし続けることを可能にしたいという思いで、平成21年9月から民間の大手運送業者と買物支援事業「まごころ宅急便」を立ち上げ、今日まで継続実施してきました(図-1)。この事業は、東日本大震災による大津波で壊滅的な被害を受けた岩手県大槌町、釜石市でも展開され、被災地での生活を支え、買い物を支援する事業として極めて有効

的な事業となりました。

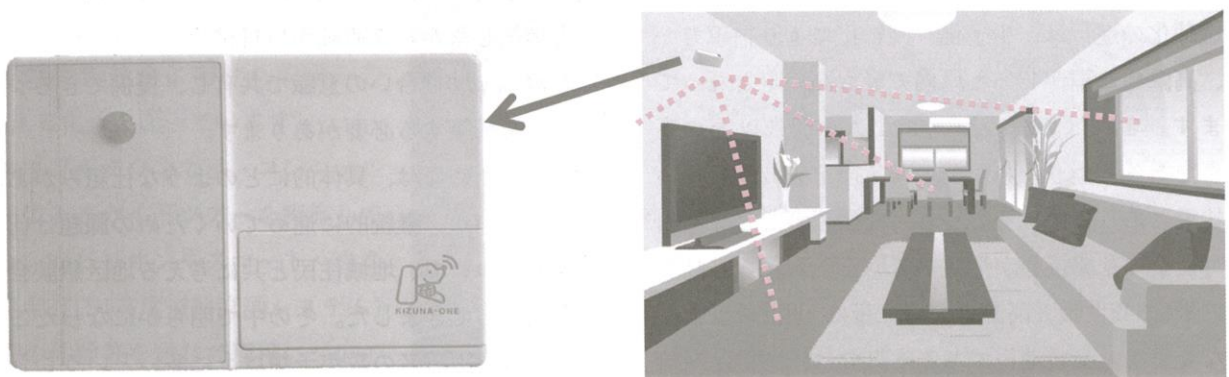
本事業は、地域の買い物に困っている住民を支援するために町の社会福祉協議会と地元スーパー、そして大手運送業者が手を組み実施してきた事業ですが、このように地域で援護を要する人への支援を継続的に実施していく中で、多様な社会資源や団体をつなげ、多くのセクターが連携することが極めて有効であることが明らかになり、こうした連携事業で今日の独居高齢者等の孤立を防ぐことができ

ないのかという視点で検討した結果、新たな見守りシステムの実証的運用に発展していくことになりました。

3 「まごころ宅急便」事業から見えてきた多様なセクターの連携とそれらをつなぐIT

過疎地域での要援護者の生活を支え、安全安心な暮らしを継続していくためには、地域での見守りや必要な生活支援の仕組み作りが大切になっています。しかし、見守り体制の整備・充実といっても、地域は過疎と高齢化、人口減少が進み、相互に支援したり日常的に見守ってくれるマンパワーの不足は深刻な状態にあります。こうした中、西和賀町社会福祉協議会では、一人暮らしの高齢者等の見守りシステム「絆-ONE」の実証試験をスタートさせました。

図-2 人感センサーと利用イメージ図





岩手県西和賀町／高齢者を見守るネットワークシステム「絆-ONE」～古里の親を見守りたい～

これは、見守りが必要な方の各戸に人感センサーや、3つの呼び出しボタン付きの機器を設置し、西和賀町社会福祉協議会や都市部に住む子どもや家族らに随時情報をお知らせする仕組みです。さらには、今後ますます増え続けると予想される対象世帯への設置や発生するコストについても、公的な資金だけに頼らず子ども等の親族に対する「古里にいる親を支える」という意識を醸成することも事業推進上の目標としています。

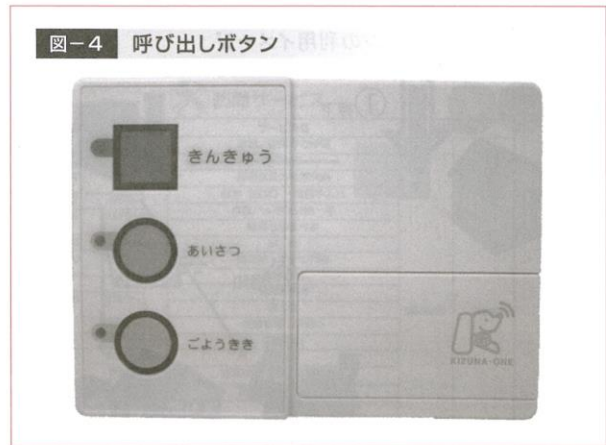
4 見守りサービス「絆-ONE」の概要

(1) 人感センサー

この機器は、人の動きを感知するセンサー機です。利用者宅の部屋のうち、最も滞在時間の長い部屋に設置することで、日々の生活を見守ります(図-2)。

人感センサーは、センサーの検知範囲内の動きを数値として表し、その数値の大小により活動量を判断します(図-3)。

- ・数値が大きい→たくさん動いている(掃除中、来客中など)
- ・数値が少ない→あまり動いていない(テレビ観賞、読書中など)



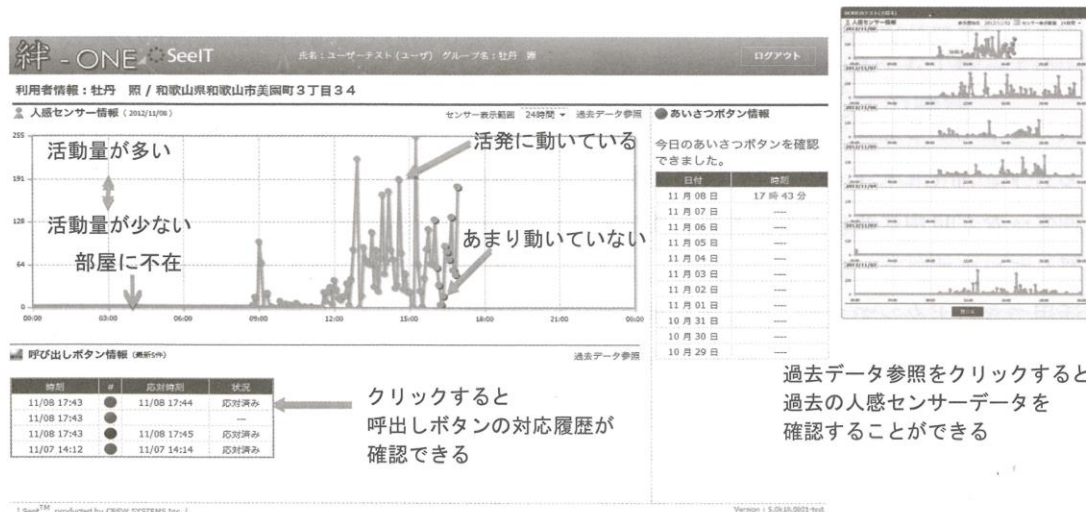
・数値がゼロ→部屋に不在(外出中、寝室で就寝中など)

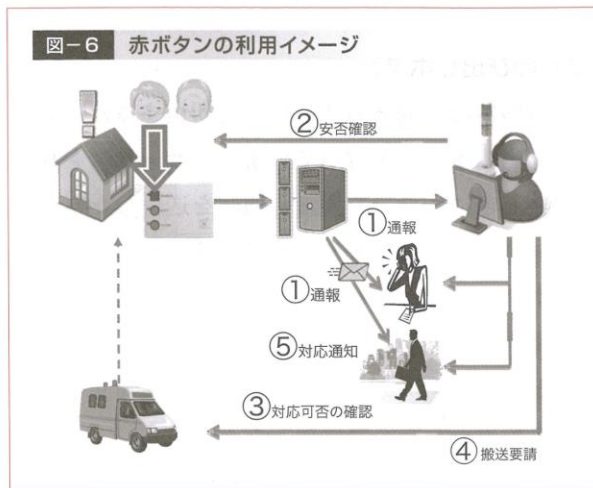
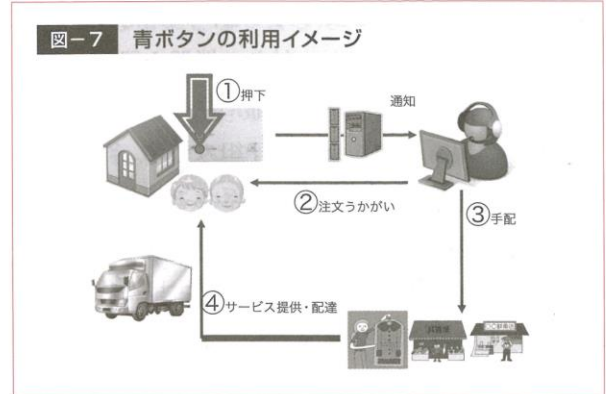
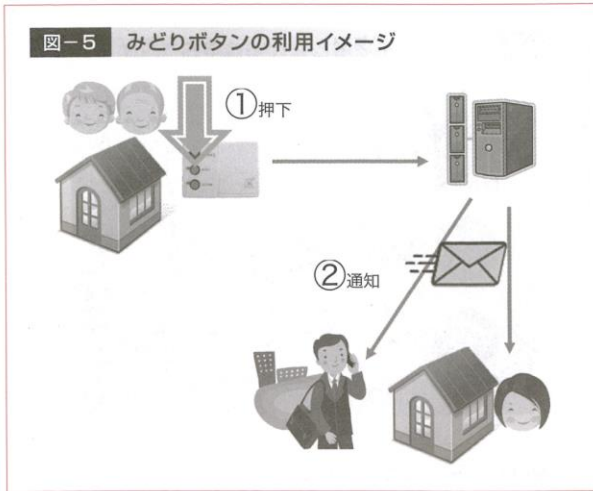
(2) 呼び出しボタン

この機器は、以下のサービスを利用するための3つの呼出しボタンが付いています。サービスを利用したいときにボタンを押し、通知を送信したりコールセンターを呼び出します(図-4)。

- ・赤ボタン(きんきゅう)…緊急通報サービスをご利用いただく際に押すボタン
- ・みどりボタン(あいさつ)…多目的通知サービスをご利用いただく際に押すボタン
- ・青ボタン(ごようきき)…日常生活支援サービスをご利用いただく際に押すボタン

図-3 人感センサーの情報





なお、ボタンが押されると、LEDランプが点滅し、音が鳴ることでボタンが押されたことを知らせます。

①みどりボタン「多目的通知サービス」

みどりボタンは、自治体や各家庭でボタン押下のルールを決めて活用する通知サービスです。例えば、朝起きたら押す、帰宅したら押す、服薬時に押す、寝る前に押す…など自由にルールを決めて利用することを推奨しています。

自由に活用できるボタンですが、呼び出しボタン機に慣れてもらい、緊急時にすぐに押せるように、定期的に押すようなルールづくりが有効です。

【利用イメージ】(図-5)

みどりボタンを押すと、登録している携帯電話やパソコンのメールアドレスにメールが送信されます。

②赤ボタン「緊急通報サービス」

赤ボタンは、緊急で助けが必要な場合に押しただけにより、緊急連絡先としてあらかじめ登録されているご家族・ご友人へ通知するサービスです。突然の体調不良やトラブルなど、お一人での対応が困難な場合や生命の危機を感じた場合などに押ししてもらいます(24時間365日専門の緊急コールセンターが通報に対応)。

【利用の流れ】(図-6)

赤ボタンを押すと、システムを通じて事前登録されている緊急連絡先及び緊急コールセンターへ一斉にメールが送信されます。これを受けて緊急コールセンターは、利用者宅へ電話し安否を確認します。利用者が電話に出ない(出られない)場合は、事前に登録した緊急連絡先に順次電話。対応の可否を確認し、対応可の場合には対応を依頼します。緊急連絡先が対応できない場合や不在の場合、もしくは緊急連絡先から救急出動を要望された場合は、緊急コールセンターが代行で救急車へ搬送要請します。対応完了後には、対応履歴を緊急連絡先指定のメールアドレスに送信します

③青ボタン「日常生活支援サービス」

青ボタンは、利用者の日々の生活に役立つサービスメニューが用意されています。

【利用の流れ】(図-7)

受付け時間内に青ボタンを押すとコールセンターから電話がかかってくるので、そこで商品等を注文します。コールセンターが注文を受けた商品を手配。

岩手県西和賀町／高齢者を見守るネットワークシステム「絆-ONE」～古里の親を見守りたい～

図-8 絆-ONEの宅配・訪問サービスメニュー

買物配達			訪問サービス		
種類	商品名	値段目安	種類	商品名	値段目安
一般野菜	葉巻うり、トマト、ブロッコリー、長ネギ など	1束 100円～	餅	餅 (MS、L)	1パック 100円～
果物	きゅうり、レタス、カボチャ、さくさく など	1個 125円～	牛乳	牛乳、ヨーグルト、バター、マーガリン、チーズ など	1000mg 178円～
根菜	大根、玉ねぎ、ごぼう、にんじん など	1本 100円～	豆腐・納豆	とうふ、油揚げ、納豆 など	1丁 48円～
いも類	じゃがいも、さつまいも など	1袋 150円～	麺類	そば、うどん、中華めん、焼きそば など	1袋 100円～
きのこ類	しんじゆ、しめじ、まいたけ、なめこ、えのき茸 など	1パック 68円～	粉類	小麦粉、天ぷら粉、片栗粉 など	1袋 100円～
調味料	醤油 など	1パック 78円～	調味料	砂糖 (上白糖、さらめ) 塩、厚だし、酒、酢 など	1kg 170円～
くだもの (特約品)	オレンジ、グレープフルーツ、レモン、みかん など	1個 100円～	その他		
くだもの (その他)	バナナ、キウイ、ぶどう、柿、なし、りんご、いちご、など	1個 100円～	缶詰	シーチキン (3)、さばの味噌煮、フルーツ缶、など	1缶 100円～
糖 肉			餃子	餃子、お茶、サイダー など	1.8L 185円～
牛肉	国産牛肉、アメリカ産 など	200g 780円～	デザート	プリン、ゼリー など	3個セット 95円～
鶏肉	もも、ムネ、ささみ、手羽先 など	200g 56円～	お菓子	せんべい、クッキー、餅子 など	1袋 100円～
豚肉	ロース、バラ、切り落とし など	200g 216円～	パン	あんぱん、食パン、カレーパン、肉まん など	1つ 80円～
ひき肉	豚ひき肉、牛豚合挽き肉、鶏ひき肉 など	200g 216円～	ジャム	ジャム、ピーナツバター など	1種 98円～
ハムソーセージ	ハム、ベーコン、フィナー、焼肉ソーセージ など	1個 298円～	日用品		
魚 介			キッチン	サラシラップ、アルミ фоль、クッキングシート、ごみ袋 など	1つ 98円～
刺身	まぐろ、カツオ、サーモン、刺身盛り合わせ など	1パック 300円～	紙類	箱ティッシュ、トイレトペーパー など	5個セット 298円～
生魚・切身	甘塩鯖、甘塩マス、ホッケ、いわし など	1パック	配食・出前		
たらこ・朝飯	塩辛、たらこ、めんたい、たすき・炒め など	2はら 298円～	種類	メニュー名	値段目安
水産加工品	ちくわ、板ひき魚 など	1袋 58円～	弁当		
罐頭類	塩わかめ、ポールのかな など	1袋 65円～	配食		
惣 菜					
サラダ	ポテトサラダ、野菜サラダ、マカロニサラダ など	1パック 150円～			
漬物	千味漬、たくあん、白滝漬 など	1パック 180円～			
ごはん類	いなりずし、おにぎり など	1個 80円～			
温かい物	コロッケ、お味噌汁、焼きそば、きんぴらごぼう、など	1パック 135円～			

ご利用の際には、● ボタンを押してください。コールセンターが折り返しお電話いたします。

サービスを受けたら代金を支払うシステムです (図-8)。

5 新たな見守りシステム「絆-ONE」の実証試験をスタートして

このシステムは民間の情報通信会社M2Mテクノロジー株式会社の協力で開発されていますが、システムを支えるのは、様々なセンサー機器、コールセンターをととした人の対応、そして最新のIT技術を駆使したクラウドシステムです。このハイブリッドシステム (組合せ) は、多様な分野のセクターを有機的に結びつけることができます。特に、青ボタン (日常生活支援サービス) においては、2年余り買物支援事業「まごころ宅急便」を協力しながら実施してきたヤマト運輸の岩手コールセンターが相談を受け、登録されている関係機関へつなぐという、これまでになかった画期的な対応方法までも試行を開始しました。現在30戸余りに設置しながら実証試験を実施していますが、設置した一人暮らし高齢者の皆さんからは、みどりボタン (多目的通知サービス) について「ボタンを押すだけなので簡単。みんなに支えられてありがたい」という声が寄せられているほか、「元気」メールを受信した都市に住む子ども等からは、「朝や夕に定期でお知らせが来るので、いちいち電話をかけなくても安否確認ができるので助かる」という反響をいただいています。兄弟4人全員が受信しているFさん家族の場合のように、実証試験終了後に運用コストが生じた場合でも、兄弟で均等に負担していくことを既に決めたというケースも出てきました。

なにも支えられてありがたい」という声が寄せられているほか、「元気」メールを受信した都市に住む子ども等からは、「朝や夕に定期でお知らせが来るので、いちいち電話をかけなくても安否確認ができるので助かる」という反響をいただいています。兄弟4人全員が受信しているFさん家族の場合のように、実証試験終了後に運用コストが生じた場合でも、兄弟で均等に負担していくことを既に決めたというケースも出てきました。

6 新たな見守りシステム「絆-ONE」の実証試験を通しての課題

本事業のスタートから半年が経過しました。本システムの優れた機能は徐々に明らかになってきましたが、事業開始と同時に課題も見えてきました。一つには、機器等は比較的容易に設置できるものの、通報先等の設定、特に緑ボタンにおける通報先の設定がメールアドレスであることから、日常的に馴染みがなくほとんど使用しない方がいるなど、電子メールに対する年齢的な壁が一部にあることも明らかになってきました。緊急時の赤ボタンへの対応は、西

和賀町社会福祉協議会の事務局長、町保健福祉課長、町立病院事務長ら3名が一次通報受信者となり、通報を受けた後の安否確認や場合によっては消防などの緊急出動要請を行うなどの機能を担っているものの、対象者数が大幅に増え、システム自体が大きく動き出した場合には、従来の対応だけでは補完できず、新たにきちんとした組織を構築する必要があると思われます。また、青ボタンの受け手であるヤマト運輸のコールセンターが、初めての事業でもあることから不慣れなため十分な対応ができず、利用者からの相談・依頼の転送自体が十分機能していない状況にあります。さらには「まごころ宅急便」などを利用している利用者也、見ず知らずの慣れないコールセンターへわざわざ依頼せずとも従来どおり西和賀町社会福祉協議会へ直接依頼したほうが良いとの見方から、依頼件数も増えていない現状があるのも事実であり、「多様な御用聞き機能」を持つ青ボタンの活用についての体制づくりを継続していきたいと考えています。さらには、当初は町内の商工会加盟事業者など多様な社会的組織がシステムの一環を担う予定であったものの、担うべき関係者の高齢化等が課題となり、なかなかスムーズに進まない状況があることも本事業推進上の課題の一つでもあります。

7 新たな見守りシステム「絆-ONE」の目指すところ

本町の高齢化率は43%を超え、一人暮らし高齢者の数も年々増加の一途をたどっています。これまでのように行政や地域内での支え合い・見守りは限界にきています。先ごろ国立社会保障・人口問題研究所から出されたわが国の将来人口の推計値をみても、その予想以上の速さで進む高齢化や過疎化の進展は、特定の地域だけに止まらず全国的な課題となっています。今日の地域福祉推進の命題は、まさに『住み慣れた地域で安全・安心な暮らしを継続して続けられる』ことにあります。これを成し得るた

めには、厳しい地域情勢下にあっても小地域ごとに支え合う仕組みづくりを進めるほかにないと考えます。そうした場合に、新たな見守りシステム「絆-ONE」の導入は、見守り・生活支援などすべての機能を補完するものではないにせよ、限られた人々による日常的な見守りや生活支援活動をサポートする仕組みとしては極めて有効な手段と考えられます。

特に、今後ますます膨らみ続ける社会保障費や行政サービスにかかる費用が地方自治体の財政を圧迫し、必要なサービスの維持・提供さえ難しくなっている中で、見守りシステムを維持していく費用についても、可能な限り子ども等親族が負担し、システムを支えていく仕組みも構築する必要があります。

つまり、これまで故郷に住む親等の直接的な支援を地域や行政に任せきりにしてきた傾向を見直し、今一度まさに古里の親を支える『絆』を大切にしながら、システムを定着させるための経費負担を求めていくことが必要なことではないかと考えます。

本システムの導入にあたっては、その視点に立ち、個別に遠方に住む子ども等親族に説明し、実証試験終了後の費用負担についても承諾を得ながら進めています。これまで設置・運用を開始している人々及び親族等の反応も極めて良好で、実証試験後の機器の設置及びシステム継続についても希望する人が100%に近いことから、今後の事業展開をより積極的に進め、新たに生ずる課題の解決に一つ一つ取り組んでいこうと思っています。

(※資料出典：M2Mテクノロジーズ株式会社)



絆-ONE 設置時の使用方法説明風景