

## 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 ～

岩手県和賀郡西和賀町は、岩手県の南西部、秋田県境に接し岩手県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総面積約600km<sup>2</sup>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月下旬から翌年4月上旬の5カ月間は、大陸からの季節風によってもたらされる雪に埋もれ、毎年、積雪量は2mを超え、東北有数の豪雪地帯でもあります。昭和30年代以前には十カ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、昭和30年代半ばの20,000人余り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もあります。

産業的には、総面積の92%が山林原野で、農耕地はわずか2%にすぎない。標高250mから320mの高原性の盆地と急峻な地形のため、農業も稲作を中心にした零細な複合経営が主です。また、本町は町内に豊かな温泉と自然を有し農業と自然を中心とした観光の町づくりにも取り組んでいます。

過疎化の進行は、少子化、高齢化により拍車をかけ、高齢化比率も43%と県内でも最も高齢化率の高い町となっており、このことは、町民の2.5人に1人が65歳以上の高齢者であるというような、わが国の30年後を先取りしている状況にあります。その内でも、要援護者として社協が把握している一人で暮らしている高齢者世帯は342世帯、高齢者夫婦世帯は300世帯以上にもなります。豪雪地帯の本町において冬季間の幹線道路の除雪は確保しているものの、一般家庭の除雪においては、地域住民にとって肉体的にも精神的にも過重な負担になっており、ましてや一人暮らし高齢者等においては、労働的な面もさることながら、通院や買物、隣近所との行き来に大きく不便を生じ、さらには雪の中に閉ざされてしまうことに対する不安、孤独感は増すばかりです。

こうした時、高齢になっても障がいを持っていても、安心して生活ができ、この地域で生活を維持し、暮らし続けるために、数年前から町社協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＝アクション大舞広）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が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なっていくには、小地域内における共助の仕組み（お互い様という助け合いのシステム）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ことが求められてきています。

### 買物難民を支える「まごころ宅急便」の開始

そのために具体的にどのようなやり方、仕組みがあればいいのか。継続的に進めていくための課題はなにか。など地域住民とともに考えることを基本に小地域ごとに膝詰めの地区懇

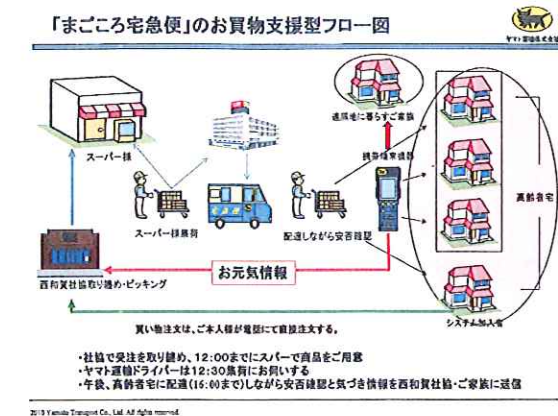
談会等を開催してきました。その中で明らかになってきたことは、買物困難者の数が予想以上に多いということでした。ある地区での独居高齢者のつぶやき・・・「おらあ、納豆も豆腐も食うようねえ・・・刺身などしばらく食ったことねえ・・・」、買物に困っている老人の悲痛な訴えでもあります。自ら車の運転もできず、不便で貧弱な交通機関しかない中山間地域では1週間に1度だけ隣県横手市から来る個人営業の移動販売車のみが頼りというところも少なくなく、その移動販売車も各地区を巡回しながら販売してきた最終地では、納豆も豆腐も売り切れていて買えないという現実があり、時々持ってくる刺身も鮮度が落ちていて、とても生食出来る状態ではないこと等が明らかになってきていました。

このような方々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から、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。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・釜石市でも事業展開するなど、被災地での生活を支え、買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方々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したが、このように地域で援護を要する方々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繋

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、このような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。



### 「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、安心安全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極めて厳しい状態にあります。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。

これは、見守りが必要な方の各戸に人感センサーや呼び出しボタンの付いた機器を設置し、町社会福祉協議会や都市部に住む子供等の家族らに随時情報をお知



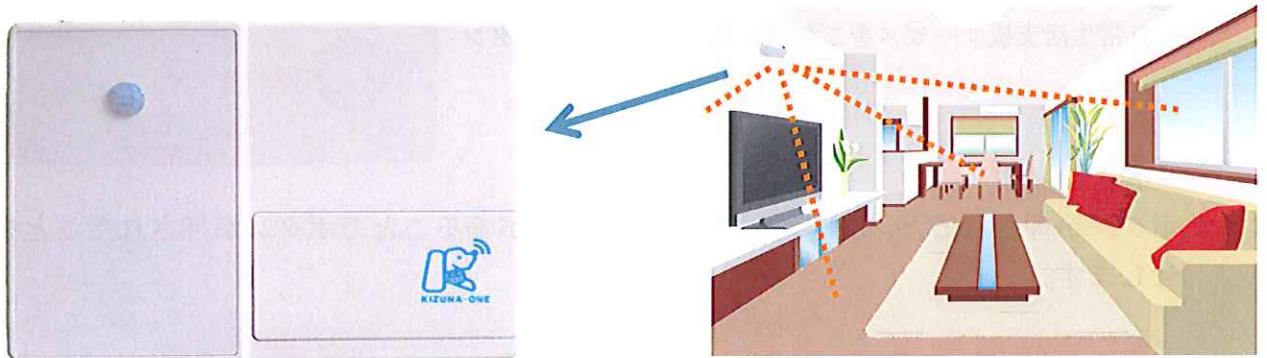
絆-ONE設置時の使用方法説明風景

らせする仕組みで、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供等の親族が「古里にいる親を支える」という意識の醸成も事業推進上の目標でもあります。

## 見守りサービスの概要

### 1 人感センサー

この機器は、動きを感知するセンサー機です。ご利用者宅のお部屋のうち、最も滞在時間の長い部屋に設置していただくことで、日々の生活を見守ります。



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、その数値の多い/少ないにより活動量を判断します。

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 ⇒ お部屋に不在（外出中、寝室で就寝中など）

絆 - ONE SeeIT

氏名: ユーザーテスト (ユーザ) グループ名: 牡丹 回 ログアウト

利用者情報: 牡丹 照 / 和歌山県和歌山市美園町3丁目34

人感センサー情報 (2012/11/08) センサー検知範囲 24時間 過去データ参照

活動量が多い

活動量が少ない

お部屋に不在

活発に動いている

あまり動いていない

あいさつボタン情報

今日のあいさつボタンを確認できました。

日付	時刻
11月08日	17時43分
11月07日	---
11月06日	---
11月05日	---
11月04日	---
11月03日	---
11月02日	---
11月01日	---
10月31日	---
10月30日	---
10月29日	---

過去データ参照

呼び出しボタン情報 (履歴5件) 過去データ参照

時刻	#	対応時刻	状況
11/08 17:43	●	11/08 17:44	対応済み
11/08 17:43	●	---	---
11/08 17:43	●	11/08 17:45	対応済み
11/07 14:12	●	11/07 14:14	対応済み




クリックすると呼び出しボタンの対応履歴がご確認いただけます

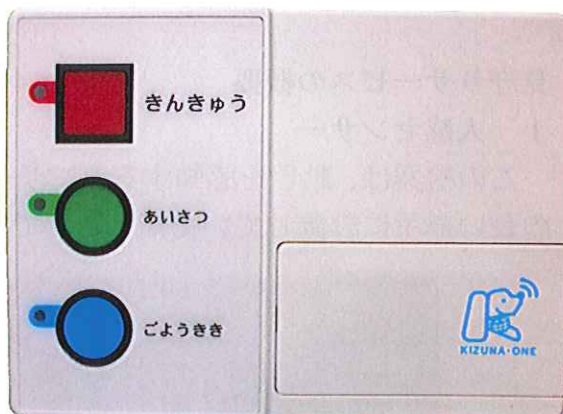
過去データ参照をクリックすると過去の人感センサーデータを確認することができます

Version: 5.04.18.C001-Jad

## 2 ボタンの表示

この機器は、下記のサービスをご利用いただくための呼出しボタンです。サービスを利用したい時にボタンを押して、通知を送信したりコールセンターを呼び出します。

-  **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



### 音とライト

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お知らせします。

## 3 みどりボタン (多目的通知サービス)

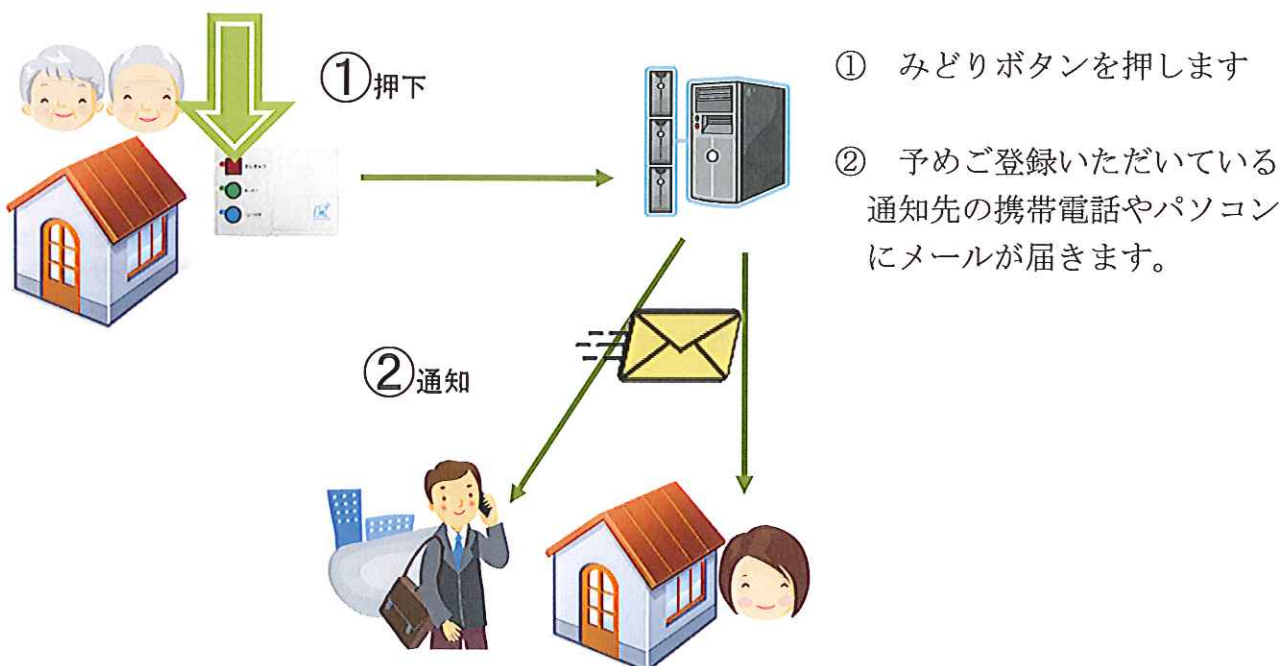
みどりボタン「多目的通知サービス」は、自治体や各ご家庭にてボタン押下のルールを決めて活用していただく通知サービスです。自由に活用ルールを決めてご利用ください。自由に活用いただくボタンですが、呼び出しボタン機に慣れてもらい、緊急時にもすぐに押していただけるよう、定期的に押すようなルールづくりを推奨しています。

例えば・・・

- 朝起きたら/寝る前に、ボタンを押す・・・ おはよう/おやすみ ボタン
- 畑から/習い事から帰宅したら押す・・・ ただいまボタン
- 薬を飲んだら押す・・・ 飲みました ボタン

など

### ご利用イメージ

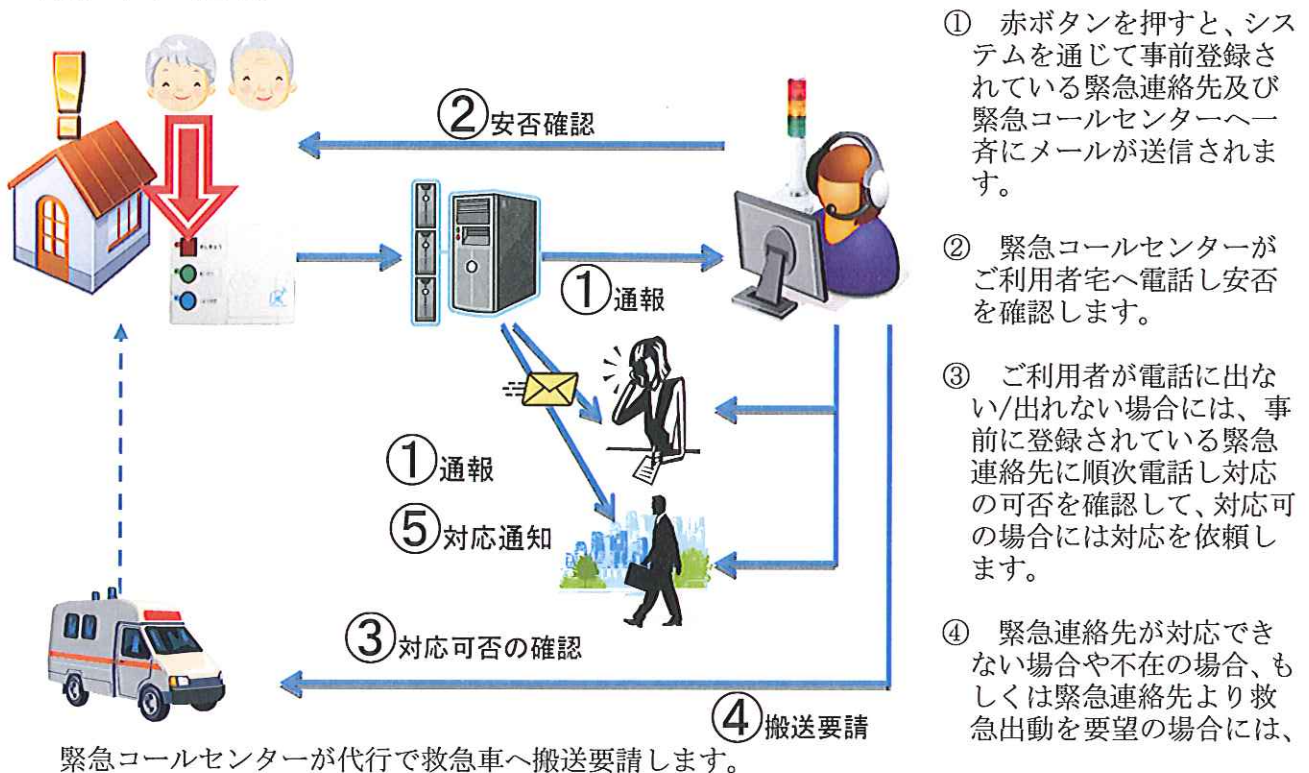


#### 4 赤ボタン（緊急通報サービス）

赤ボタン「緊急通報サービス」は、緊急で助けが必要な場合に押しいただくことにより、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ください。

24 時間 365 日専門の緊急コールセンターが通報に対応いたします。

##### ご利用の流れ（基本）



#### 5 青ボタン（日常生活支援サービス）

青ボタン「日常生活支援サービス」は、ご利用者の日々の生活に役立つメニューをご用意いたします。

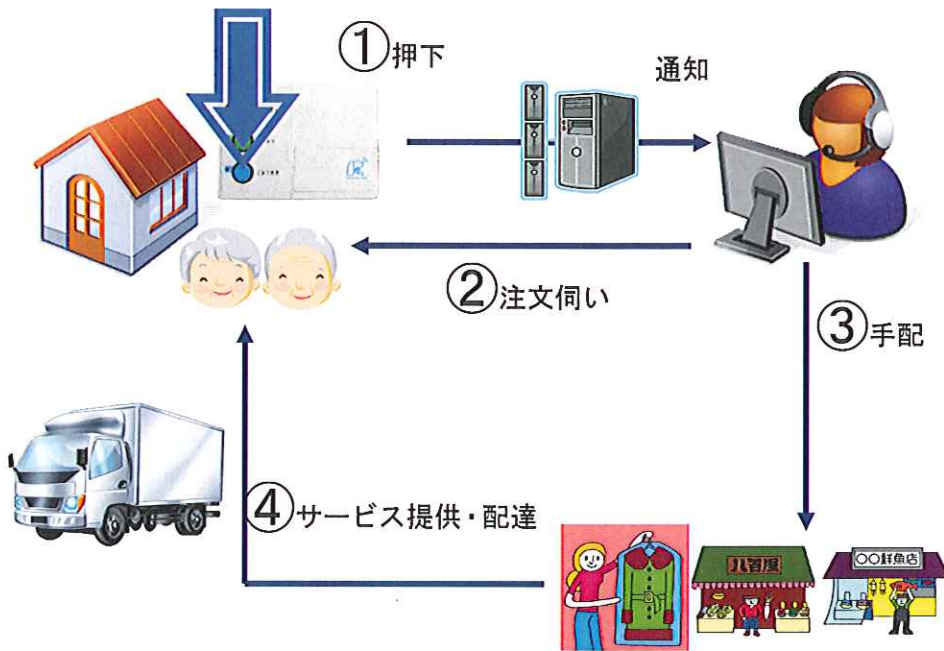
受付時間内にボタンを押すと、コールセンターよりお電話を差しあげて注文をお伺いし、手配いたします。

##### ご用意メニュー例

宅配サービス  
配食サービス  
草むしり・布団干しなどの軽作業

お掃除、お洗濯代行  
散髪、クリーニング

など



### ご利用の流れ（基本）

- ① 青ボタンを押してください。
- ② コールセンターがお宅へお電話いたします。ここで、商品注文してください。
- ③ コールセンターが注文を手配いたします。
- ④ サービスを受けたら代金をお支払ください。  
※お支払方法は各メニューにより異なります。

### 新たな見守りシステム「絆-ONE」の実証試験をスタートして

このようなシステムは民間の情報通信会社M2Mテクノロジーズ（株）の協力で開発されていますが、このシステムを支えるのは、様々なセンサー機器、コールセンターを通じた人の対応、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年間あまり買物支援事業「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繋ぐという、これまでに無かった画期的な対応方法までも試行開始しました。

西和賀町ご家庭見守りサービス絆ONE

### 宅配・訪問サービス一覧表

買物配達				
業種	店名	取扱い商品	宅配料	備考
食品・日用品	オセシ	食料品全般 日用品全般	別途必置 600円	
日用品	コメリ	日用品全般	別途必置	

配食・出前				
業種	店名	取扱い商品	宅配料	備考

訪問サービス				
業種	店名	取扱い商品	派遣料	備考
軽・中作業	アクション大塚店	毛染交換、荷降、荷積み、車対り、食卓作り、買い物代行、送迎介助など	1回1時間 600円～	
器具、衣具修理	技芸村舎	器具、衣具の修理	1回1時間 600円～	

相談サービス				
業種	店名	取扱いサービス	相談料	備考
心身サポート	社会福祉協議会（悠々館）	体調不良相談、送迎調整等、心身サポート、介護相談 など	無料	

主なメニューは裏面をご覧ください

#### サービスの種類

**買物配達**  
食料品や日用品を自宅へ配達いたします

**配食・出前**  
出前やお弁当などを自宅へ配達いたします

**訪問サービス**  
軽作業やお手伝いにご自宅へ訪問いたします

**相談サービス**  
心身ケアや相談等にお電話でお答えします

#### ご利用方法

● **あおボタン** を押してください。

コールセンターがご自宅へお電話致します。

営業時間：平日 午前9時～午後5時

サービスに関するお問合せ先  
西和賀町社会福祉協議会（悠々館）  
電話：0197-84-2161



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供等からは、朝や夕な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出来るので「助かる」という反響をいただいております。兄弟 4 人全員が受信している F さん家族の場合は、実証試験終了後の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ようなケースも出てきました。

## 宅配・訪問サービスメニュー



### 買物配達

・特売品がある場合には値段の変更があります。  
・メニューにない商品のお取扱いもごさいますので、お問い合わせください。

種類	商品名	数量	値段目安
一般野菜	きゃぶり、トマト、 ブロッコリー、長ネギ など	1束	100円～
	葉物	きゃぶつ、レタス、 ポカレン、白菜、など	1個
根菜	大根、芋、かぼちゃ、 にんじん など	1本	100円～
いも類	じゃがいも、さつまいも など	1袋	150円～
目のこ類	しいたけ、しめじ、まいたけ、 なめこ、えのき豆 など	1パック	65円～
調味	根菜類 など	1パック	75円～
くだもの (特売品)	オレンジ、グレープフルーツ、 レモン、みかん など	1個	100円～
くだもの (その他)	バナナ、キウイ、あんず、柿、 なし、りんご、いちじく、など	1個	100円～
精肉			
牛肉	国産牛肉、アメリカ産 など	200g	780円～
鶏肉	モモ、ムネ、ささみ、手羽先 など	200g	55円～
豚肉	ロース、バラ、切り落とし など	200g	216円～
ひき肉	豚ひき肉、牛豚合挽き肉、 鶏ひき肉 など		
ハム	ハム、ベーコン、ウィンナー、 豚肉ソーセージ など	1袋	298円～
ソーセージ			
魚介			
刺身	まぐろ、カツオ、イカ、 サーモン、刺身用まぐろ、など	1パック	300円～
生魚・切り	サバ、アジ、いわし など	1パック	
たらこ・鰹 大子・珍味	たらこ、鰹、めんたいこ、 大子、珍味 など	2ばら	298円～
水産加工品	ちくわ、鰻かまぼこ など	1袋	55円～
惣菜類	塩わかめ、ホイ핑크サウダース など	1袋	65円～
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	本みそ漬、たくあん、 白菜漬け など	1パック	160円～
ごはん類	いなり寿司、おにぎり など	1箱	80円～
温かい物	コロッケ、から揚げ、焼き鳥、 おんげ、など	1パック	135円～



### 訪問サービス

種類	商品名	数量	値段目安
日配			
餅	餅 (MS、L)	1パック	100円～
菓子	牛乳、ヨーグルト、バター、 マーガリン、チーズ など	1000mg	175円～
豆腐・結実	とうふ、ゆめぼ、絹豆腐、など	1丁	45円～
麺類	そば、うどん、中華めん、 焼きそば など	1袋	100円～
総菜	小豆粥、天ぷら、片栗粉 など	1袋	100円～
調味料	砂糖 (上白糖、さとう)、塩、 昆布だし、酒、酢 など	1kg	170円～
その他			
密酒	ソーチキン (3)、さばの漬物、 フルーツ缶、など	1箱	100円～
飲料	ジュース、お茶、サイダー など	1本	185円～
デザート	プリン、ゼリー など	3個入り	95円～
お菓子	せんべい、クッキー、餅子 など	1袋	100円～
パン	あんぱん、食パン、カレーパン 向まん、など	1つ	80円～
ジャム	ジャム、ピーナツバター など	1瓶	98円～
日用品			
キッチン	サランラップ、アルミフویل、 クッキングシート、こみ袋 など	1つ	98円～
紙類	手拭紙、ティッシュペーパー など	5箱入り	298円～

### 配食・出前

種類	メニュー名	値段目安
弁当		
配食		

サービス名	値段目安
家庭・社員等の修理	
除菌処理	
配膳器具の取替交換	
紙本 (雑誌) ・返却手入れ	
水廻り/キッチン交換 など	
軽易な修繕作業	
ゴミ 類	
はがき・手紙の代筆	
室内作業	
室内の清掃	
窓ふき	
荷造り等の手伝い	
屋外作業	
庭掃除	
家庭まわりの掃除、お片付け	
空箱入、買い物の支援	
犬の散歩	
家 事	
食事づくり (湯・目・納)	
冠紙・ゴミ出し (ゴミの分別)	
送迎介助	
買物	
買物代行	無料
食品、日用品配達	1回 500円
理美容	
出張理美容	無料
相談サービス	
体調不良	
認知症治療	
心配事相談	無料
介護相談	

ご利用の際は、📄 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。

## 新たな見守りシステム「絆-ONE」の実証試験を通しての課題から

本事業のスタートから半年が経過しました。本システムがもっている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。ひとつには、機器等の設置は比較的容易にできるものの、通報先等の設定、特に緑ボタン対応については、電話番号ではなくメールアドレスであり、電話番号と異なって個々人のメールアドレスとなれば日常的に馴染みがないことから通報登録者からのアドレスの誤報告やメール機能をほとんど使用しない方がいること、メールでのやり取りに抵抗感がある方など一部の方であると思われるが通報登録者の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、社協の事務局長、町保健福祉課長、町立病院事務長ら 3 名の方々が 1 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な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、これまでのような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（日常生活支援サービス）の受け手であるヤマト運輸のコールセンターの対応が初めて体験する事業でもあることから不慣れなため十分な対応が出来ておらず、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もあります。さらには「まごころ宅急便」などを利用されている利用者の方々も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通り社協へ直接依頼した方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った」この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、当初予定した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。

### 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や見守りは限界にきています。さらに、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で安心な暮らしを継続して続けられる』ことにあります。このことを成し得るためには、厳しい地域情勢化にあっても小地域ごとに支える仕組みづくりを進めるほかにはないと考えます。そうした場合にこのようなシステムの導入は見守り・生活支援などの全ての機能を補完するものではないにしろ、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は、地方自治体の財政を圧迫し、必要として求められるサービスさえも提供や維持できなくなっている中で、これらのシステムを維持していく費用についても、可能な限り子供等親族が負担し、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切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、その視点にたって、個別に遠方に住む子供等親族に説明し、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が、これまで設置し、運用を開始している方々及び受け手の子供等親族の反応も極めて良好であり、実証試験後の機器の設置並びにシステム継続についても希望する方が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行こうと思っております。

※ 資料提供：M2M テクノロジーズ株式会社