

一般論文

関連するSDGs

ICT端末を活用した
高齢者支援サービスの開発Developing an Elderly Support Service Using the ICT
Terminals山田 敏行
Yamada Toshiyuki

概要

2030年、わが国は3人に1人が65歳以上の超高齢化社会を迎える。一方、高齢者の数に対し、支える側の人数が絶対的に不足する状況にある。

人が人を支える福祉の分野において、ITを活用した非接触で見守る仕組みのニーズは今後更に拡大すると期待される。本稿は、当社が開発したインターネットやスマートフォンなどICT（情報通信技術）機器の利用に習熟していない在宅高齢者向け端末の概要と、富山県の社会福祉法人黒部市社会福祉協議会と共同で推進する実証実験の内容について報告する。

Synopsis

In 2030, one in three people in Japan will enter a super-aging society aged 65 and over. On the other hand, there is the situation which the number of supporter is less than the number of elderly people.

In the field of welfare where people support people, the need for a non-contact monitoring system that utilizes IT is expected to grow further in the future. This paper is an overview of terminals for home-based elderly people who have difficulty using ICT (information and communication technology) devices such as the Internet and smartphones developed by Nissin Systems Co., Ltd., and is promoted jointly with the Kurobe City Council of Social Welfare in Toyama Prefecture. We will report on the contents of the demonstration experiment.

■ 1. はじめに

2030年、わが国は3人に1人が65歳以上の超高齢化社会を迎える。一方、高齢者の数に対し、支える側の人数が絶対的に不足する状況にある。高齢者支援サービスは、利用者である高齢者の利便性ととも、高齢者を支える支援者側の負荷を軽減する視点が重要である。双方の課題を解決するには、ITを活用した支援の仕組みは非常に重要であり、特に人口減少、高齢化が進む地方都市において高齢者支援は喫緊の課題となっている。当社と黒部市社会福祉協議会（以下、社協）は黒部市内で行われている包括的な見守り体制「くろべネット」事業^(注1)におけるICT活用に関する連携協定を

締結し、ICTを活用した「支援者が支援しやすい環境づくり」を共同で推進している。

■ 2. 在宅高齢者向け宅設置型サービス端末の開発

当社が開発した端末（図1）は、使用にあたって抵抗の少ない“カード”と“ボタン”を採用することで、簡単操作を実現し、固定電話ほどの大きさで、光る大きなボタン、スピーカーと音量調整ダイヤル、非接触カードリーダーで構成される。通信については、携帯電話の通信網を利用するため、高齢者がインターネット契約をする必要がなく、端末を電源につなぐだけですぐに利用でき、わずらわしい初期設定も不要な

設計としている。端末にはタッチパネルなどを付属せず、IT機器に不慣れな人でも直感的に使うことができる。

一方、ゴミの日の案内や日々の催し物などの地域情報や日常の注意喚起、災害の危険が迫っていることを光と音声で伝える機能も備えている。



図1 宅設置型サービス端末

3. カードを活用し、地域サービスとつなぐ

高齢者は必要なサービスを、カード（図2）で選択することができる。地域、利用者個人によって必要となる生活課題は様々であり、カードを追加、変更することで、サービス内容の変更に柔軟に対応することが可能である。メニュー選択を一切排除し、日々の生活で慣れているカードを採用した。必要なサービスカードをかざしてボタンを押すだけで、地域支援者に通知が届き、支援者は高齢者に折り返し電話で連絡する仕組みである。タクシーを呼びたいときは「移動案内」カード、食品など買い物を頼む場合には「買い物、宅配」カードをそれぞれ使用する（図3）。



図2 各種サービスカード

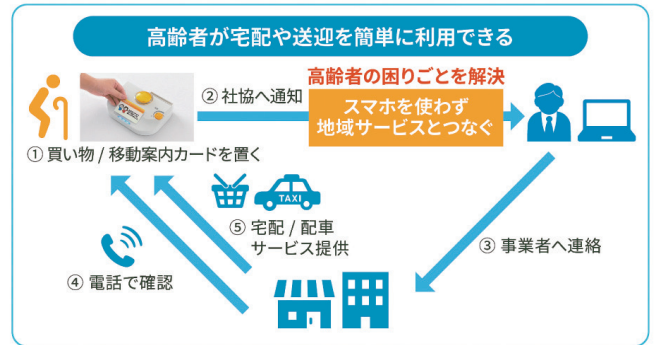


図3 地域サービスの提供フロー

高齢者宅に端末を設置する目的は、地域の高齢者の生活状況を把握すること（図4）にあり、地域のサービスの利用状況を収集、分析し、効率的な支援に役立てる狙いがある。高齢者の利用データは日々蓄積、分析され、カードの利用が一定期間ない場合は、必要に応じて支援担当者へ訪問を促すメッセージを送信する機能も提供する。社協は端末の利用状況に応じて高齢者が元気かどうか把握しやすくなり、地域の「見守り」の効率化の検証を進めている。



図4 困りごとの連絡、自分の体調を連絡するカード

4. サービスのシステム構成

本サービスは、端末利用データを社協や支援者のスマートフォンなどのICT機器に通知する。また、地域のデータはクラウド上（地域Platform）に収集、蓄積され、データの利活用を通じて新たなサービスニーズが創出できるシステム構成（図5）となっている。

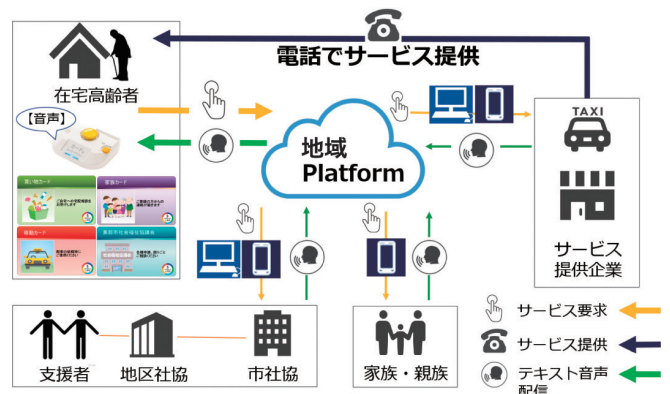


図5 サービスのシステム構成図

5. 黒部市実証実験の成果

2019年10月に実施した黒部市実証実験では後期高齢者40世帯を対象とした。高齢者が能動的に自分の体調を連絡する「元気だよ」カードの利用率は78.2%と高い値となり、支援者の94%が「支援活動の手間や負荷の軽減につながる」と回答し、満足度の高い結果を得ることができた（図6）。

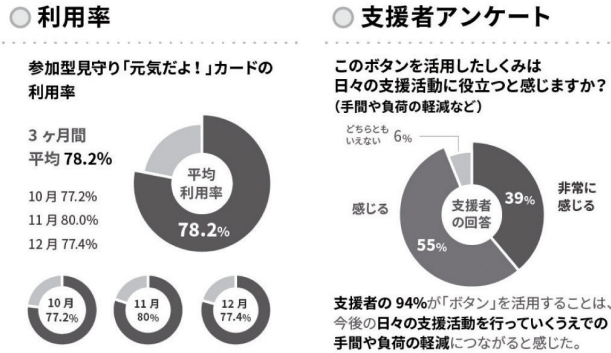


図6 黒部市実証実験の結果

高齢化が進む地域では支援者の担い手不足が大きな課題であり、さらにコロナ禍で訪問や「つどいの場」を作れず、非接触型の高齢者の困りごとに気付ける新たな地域の「見守り」の仕組みづくりが求められている。

また、2020年度より、支援者側である「民生委員」や「地域活動支援者」が参加し、機器を80台、実証人数は延べ300名に規模を拡大した実証実験を推進中である。

6. 今後の進め方について

当社の高齢者支援サービスは、端末利用データを集めるクラウド型の地域コミュニケーションプラットフォームを構築し、社協だけでなく地域の病院、行政などとデータを共有することで、縦割りの支援を横につなげていくことを目指している。また、高齢者見守りだけでなく、在宅医療との連携や台風などの激甚災害によって生じる被災地の見守り、民間サービスの連携として交通に課題を抱えるMaaS (Mobility as a Service)^(注2) など応用分野を広げていく計画である。

(注1) 黒部市社会福祉協議会が取り組む、誰もが安心して暮らせる包括的な見守り支援体制。

(注2) ICT を活用して交通をクラウド化し、公共交通か否か、またその運営主体にかかわらず、マイカー以外のすべての交通手段によるモビリティ（移動）を1つのサービスとしてとらえ、シームレスにつなぐ新たな「移動」の概念。

執筆者紹介



山田 敏行 Yamada Toshiyuki
株式会社日新システムズ
執行役員
経営企画部長