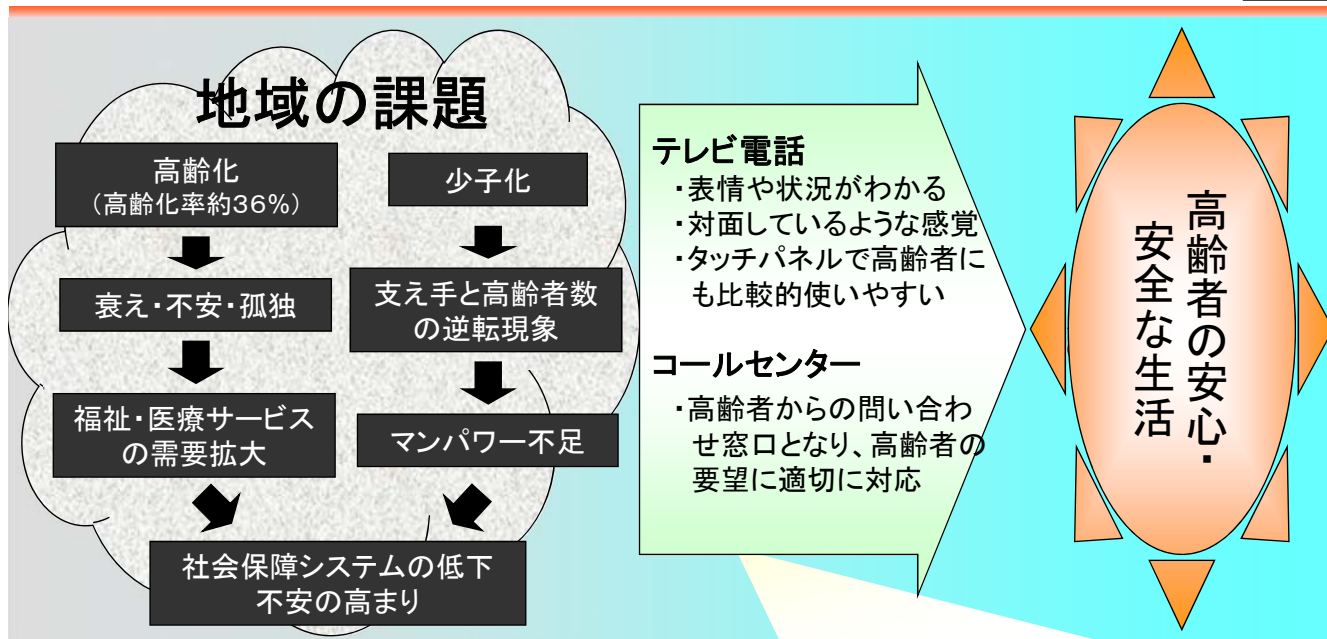


奥出雲町における 「高齢者等の安心・安全生活サポート事業」 の取組み

島根県 奥出雲町 総務課

高齢者支援への取組みの背景

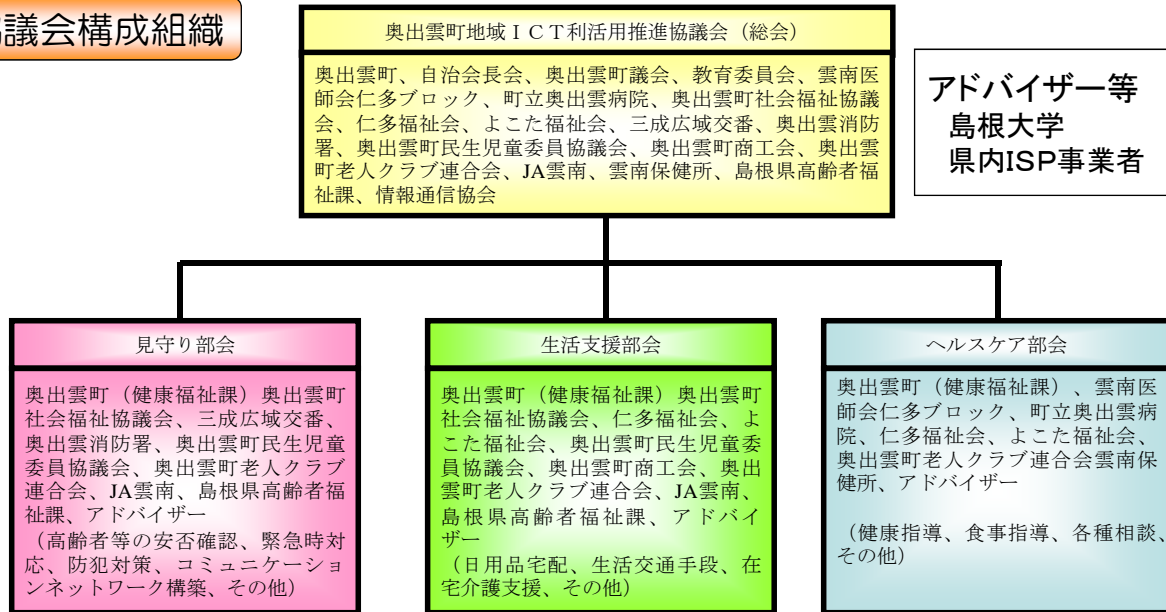
1



町内全戸に引き込んだ光ファイバ網を活用し、操作が簡単で高画質・大画面の多機能テレビ電話を設置するとともに、コールセンターを整備する。従来の地域の取組みにおいて当該システムが補足的な役割を果たすことにより、既存の地域助け合いシステムがさらに充実し、日常的な高齢者見守り・健康管理・買物支援はもとより在宅医療等を含めた、地域ぐるみの高齢者支援体制を構築する。

- ・ 事業内容に地域住民等の意向を反映し、また、継続的な運営方を検討するため、「奥出雲町地域ICT利活用推進協議会」を設立（平成20年7月）。
- ・ 協議会は「総会」と「部会」により構成。総会の下に、「高齢者等見守り部会」、「高齢者等生活支援部会」、「高齢者等ヘルスケア部会」を設置。

協議会構成組織



事業の内容



平成21年1月より運用開始。

テレビ電話は、「75歳以上の独居世帯」及び「75歳以上の複数世帯」の高齢者（要援護者）宅等に約600台、見守る側として「民生児童委員」「福祉・医療施設」「公共施設等（役場、消防署、警察）」に約150台を設置。

テレビ電話の利用料、通話料は無料。（テレビ電話は無償貸与）



“支援”の判断は
民生児童委員に一任



平成21年度に200台を追加購入。

新たに、昼間に「独居となる世帯」及び「高齢者のみとなる世帯」に設置を拡大。

“支援”を必要とする障がい等を抱えている世帯にも設置。

— 地域ぐるみの高齢者等の支援体制の構築を目指しています —

コールセンター

コールセンターの運用

- ・H21年11月16日～ 町直営運用開始
オペレーター3名体制
- ・H22年6月1日～
奥出雲町社会福祉協議会へ運用委託
コールセンター管理者1名(社協職員)
オペレーター3名(社協嘱託職員)体制

コールセンター



声かけ、安否・健康確認
操作の説明や練習
日常の問題解決への取次ぎ etc



[言葉を聞き取り難い利用者とのコミュニケーション]

- ・簡単な手話による会話。
- ・紙に文字を書いて、挨拶や健康状態を確認。
- ・オペレータの「口」の動きを見て、利用者の方が言葉を理解される。

地域見守り

- ・声かけ、安否体調確認（民生児童委員やコールセンター等から）
- ・テレビ電話の操作説明や練習（コールセンターから）
- ・日常の問題解決への取り次ぎ（コールセンターから担当機関へ連絡）
- ・町外ご家族等との”つながり“「まめな家族サービス」を開始（H22.4月～）
（町外モニター、デジタルフォトフレーム、おはようタッチメール発信サービス）
- ・緊急通報（365日24時間体制を検討中）・・・今後の課題

ヘルスケア

- ・血圧の自己管理（グラフ化・月日毎に管理）
- ・健康相談（コールセンターが受け付け、保健師等が対応）

生活支援

- ・買い物（約40店舗が協力。テレビ電話で商品を見ながら、直接商店へ注文。別料金で配送も。声かけを兼ねた御用聞きを推進）
- ・バス時刻表、JR時刻表、ゴミ収集日の確認

その他

- ・アンケート機能（利用状況アンケート、グループへの連絡・確認）

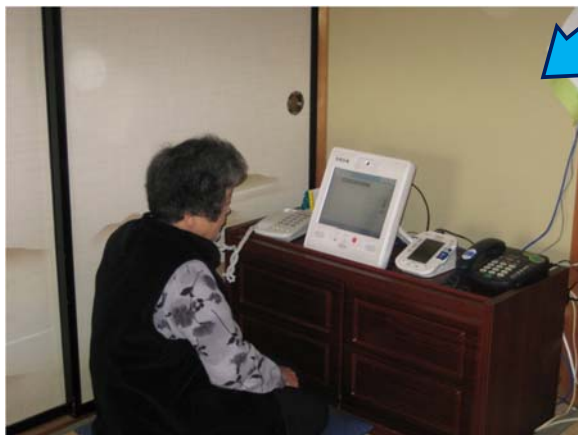
見守り支援

テレビ電話本体



コールセンターと
民生児童委員
との連携が必要

民生委員による
安否確認

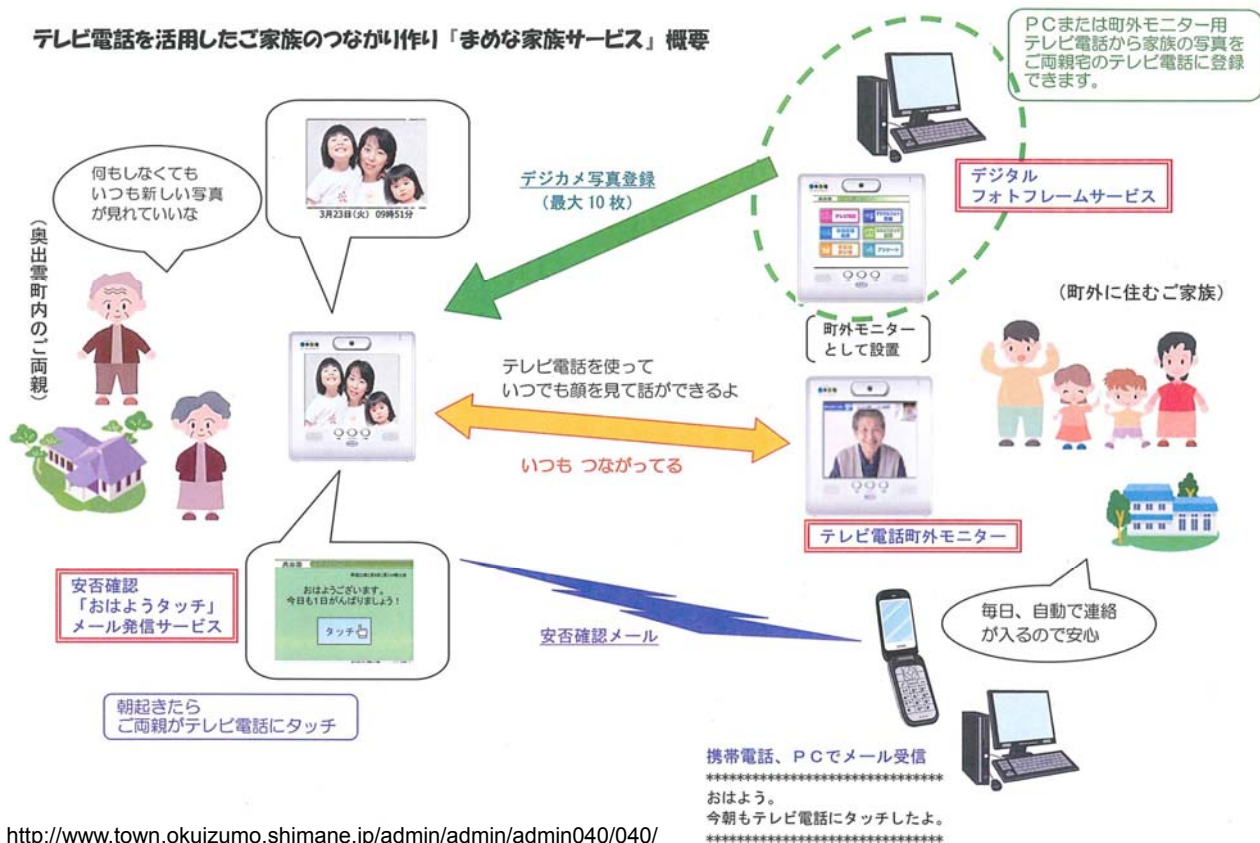


コールセンターから
民生委員へ利用者宅への訪問依頼



- ・ 訪問しての安否体調確認
- ・ テレビ電話の障害対応
- ・ テレビ電話の操作説明 等々

テレビ電話を活用したご家族のつながり作り「まめな家族サービス」概要



<http://www.town.okuizumo.shimane.jp/admin/admin/admin040/040/>

安否確認「おはようタッチ」



毎朝6時30分に「おはようタッチ」画面が自動表示

平成22年1月からサービス開始。

現在 高齢者100件 受信者176件が利用。
(H22.9.30現在)

タイトル: 安否確認の連絡 2010/10/06 06:58

本文:

2010年10月06日 06:58に奥出雲太郎様より「おはようございます。今朝もテレビ電話にタッチしたよ。」

※このメールは、安否確認時に送信専用アドレスで自動送信されております。
このメールに返信されても受信できません。

受信者は3名まで登録可能



サービスの使用料は無料。
但し、メール受信者のパケット通信料 約40~60円/月が必要。(受信者負担)



町外で離れて暮らすご家族向けのサービスです。

平成22年4月からサービス開始。

現在 広島市内のご家族5件が利用。

(H22.9.30現在)

自宅でインターネットをご利用であれば、どなたでも接続し、その日からご両親と顔を見て話ができます。光回線はもちろん、ADSL環境でも利用可能。

※利用前の登録作業は奥出雲町が行います。

【デジタルフォトフレーム】

ご両親のテレビ電話が写真立てに大変身！

家族の写真をご両親のテレビ電話に最大10枚まで登録できます。

ご自宅のPC又は町外モニター用テレビ電話から自由に登録、変更ができます。

※IDとパスワードが必要となります。

利用者の反応

- ・高齢者のテレビ電話利用者（640世帯）に対して利用状況や満足度等を調査するためアンケートを実施（平成22年1月～3月）。 回答率は約47%（前回回答率：55%）
- ・併せて、利用者を代表して、民生児童委員や高齢者等（数人）、コールセンター職員に対して利用状況等についてのヒアリングを実施。

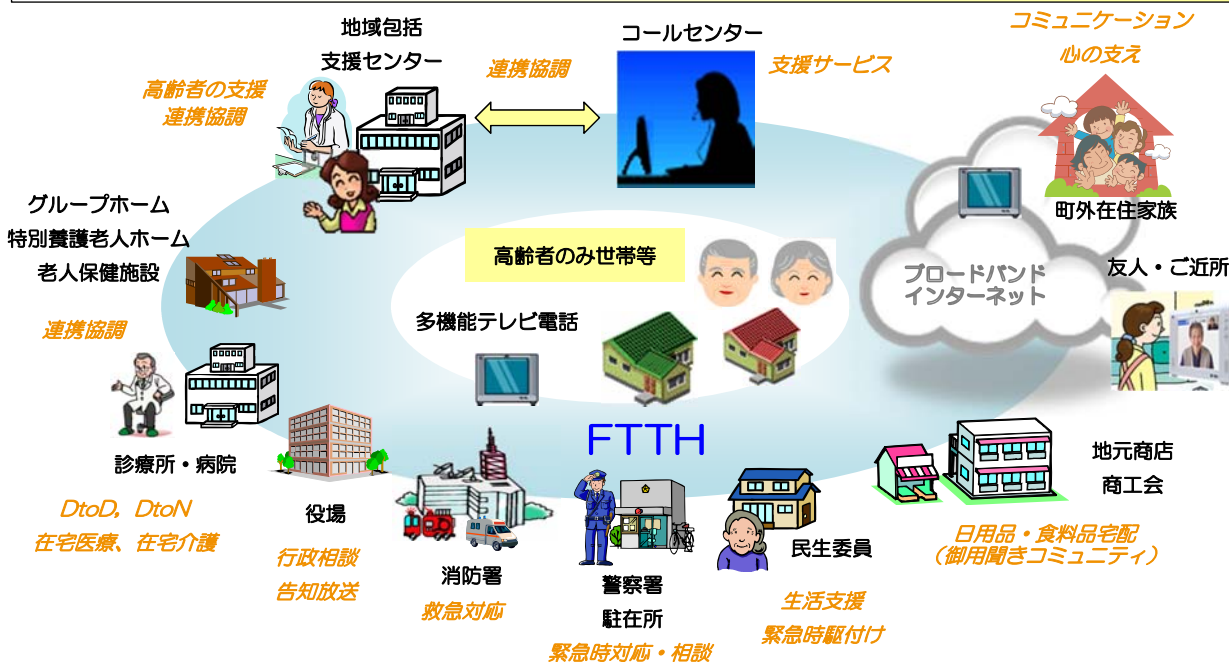
アンケート調査の概要

- ・テレビ電話を「毎日」又は「ときどき」利用する：55% ⇔ 「ほとんど使わない」：45%
- ・お友達との会話：54%、民生児童委員との会話：41%、コールセンターとの会話：81%
（「ほとんど使わない」45%のうち、75%の利用者がコールセンターとの会話に満足）
- ・これまで感じていた不安や寂しさが和らいだ：55% 「変わらない」：15%
- ・顔を見ながらの会話「安心」又は「楽しい」：71% 「恥ずかしい」：12%
- ・今後も「ぜひ使いたい」、「使ってもよい」：72% 「いらない」：6%

ヒアリング調査の概要

- ・近所のともだちとの連絡に使う
- ・町外の家族と会話がしたい（顔が見たい）
- ・玄関口にテレビ電話を設置している
- ・顔が映るのが嫌だ、恥ずかしい
- ・操作が難しい、使いづらい（文字やボタンが小さい）、機能が多すぎる
- ・大雪のときに顔を見て声かけができる
- ・町内の友達（友人）と会話がしたい
- ・家の中が写って相手に見える
- ・お金を支払うならいらない、使わない

- 既存の高齢者支援活動やつながりを基本とし、ICTによりさらに充実。
- 高齢者の希望に応じた、様々な段階の「つながり」をICTにより作り出し、「いつも誰かと“つながっている”」と高齢者に感じていただける状態。
- ICTを使っているという意識や、使いこなすことは求めない。高齢者が可能な範囲で高齢者支援ネットワークに参加できることが必要。



取組みにおける課題

地域の組織や取組みとの連携

→ なかなかご納得いただけないところも。役場がやるべきこと。個別説明や協議会を通じての関係構築。



キーパーソンが必要！
ダメなところはダメかも…

高齢者が使いやすいシステムの構築

→ 高齢者の状況は様々。指摘、要望の都度、改修。(まだまだ未完成) システム開発会社に生の意見を。協議会、分科会の要望をシステムに反映。

高齢者が必要としている(受け入れてくれる)サービスとは?

→ 高齢者の要望、考えは様々。重要なことは、「いつも誰かとつながっている」こと。濃淡は問わない?

高齢者のリテラシー

→ わからないから使わない。使うことがないから使わない。操作を忘れる。



練習すれば、意外とできる(備忘録は必要)。

「きっかけ」や「使う目的」を作る。

抵抗感を少なくする工夫。

「あるだけで安心」も必要。

試行錯誤の連続

「情報通信インフラ」から「生活インフラ」へ

→ 情報通信は距離的・時間的制約を緩和するもの。様々な場面で応用可能。

従来からの地域の活動が基本

→ 人と人とのつながりが一番。デジタルとアナログの共生により一層の効果を

ICTは補足、ツール

→ 限られた資源を有効活用するための手段にすぎない。福祉分野への活用は1例

住民や地域の取り組みとの連携

→ 利用者や関係者の意見・要望をできるだけ反映。主役は住民 ⇔ 行政の責任は？

自治体と民間企業の協働

→ 「主従」関係から「対等」関係へ。

利活用は気長な取り組み

→ どうしたら定着するのか？中・長期的な計画。継続的な運営を可能に。

ありがとうございました。

「奥出雲町高齢者等の安心・安全生活サポート事業」に関するお問い合わせは、こちらまでお願いします。

島根県 奥出雲町役場 総務課（情報通信係）

TEL: 0854-54-2505

e-mail: somu@town.okuizumo.shimane.jp

http://www.town.okuizumo.shimane.jp/admin/admin/admin040/040/

組織別情報

情報通信

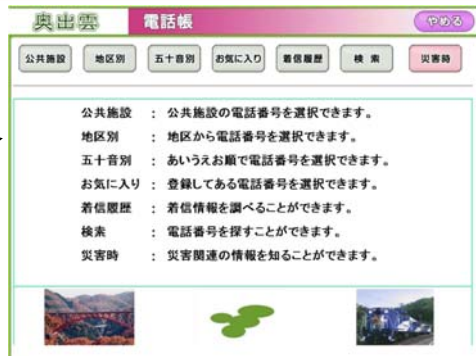
- ・ 全国民生委員児童委員大会で『テレビ電話』の取組みを紹介
- ・ 合併5周年記念奥出雲町健康福祉大会でテレビ電話を実演体験！
- ・ 「島根あいてい達者」知事表彰の候補者の募集について
- ・ 自治体総合フェア2010「奥出雲町テレビ電話」展示
- ・ 平成22年度 情報通信月間表彰受賞
- ・ 「デジタルフォトフレーム」サービスの開始について
- ・ [ICTを活用した高齢者向けサービスの効果に関する研究成果](#)
- ・ テレビ電話を活用したご家族のつながり作り「まめな家族サービス」の開始について
- ・ 町WEBサイトの写真紹介「船通山のカタクリの群生」(2010年春)
- ・ 奥出雲町テレビ電話県外モニター募集!!
- ・ テレビ電話:「おはようタッチ」メール発信サービスの開始について
- ・ 「仁多」・「横田」デジタルテレビ放送局(中継局)の開局について
- ・ 地上デジタル放送を見るための簡易なチューナー給付などの支援について
- ・ [地域ICT利活用モデル構築事業成果報告書](#)
- ・ 元気な地域づくり計画の事後評価結果の公表について
- ・ 奥出雲町WEBサイトについて
- ・ プライバシーポリシー
- ・ 地上デジタル放送(地デジ)の準備はお済みでしょうか?
- ・ [奥出雲町地域ICT利活用モデル構築事業](#)
- ・ 奥出雲町地域安心安全情報共有システムについて

テレビ電話トップ画面





「電話帳」をタッチすると...



電話帳からワンタッチで電話をかける。
ダイヤルで電話をかけることも可。



網掛け部分をタッチすれば電話をかけることができる

要援護者 情報管理



援護者管理画面



テレビ電話着信と同時に、テレビ電話発信者の情報がモニターに映し出される

奥出雲 機能を使う 戻る

- 血圧を調べる
- 買い物をする
- 時刻表を見る
- ごみ収集日を確認する
- 取扱説明書
- アンケートに答える

血圧測定

奥出雲 健康管理 戻る やめる

対象者: 情報政策課

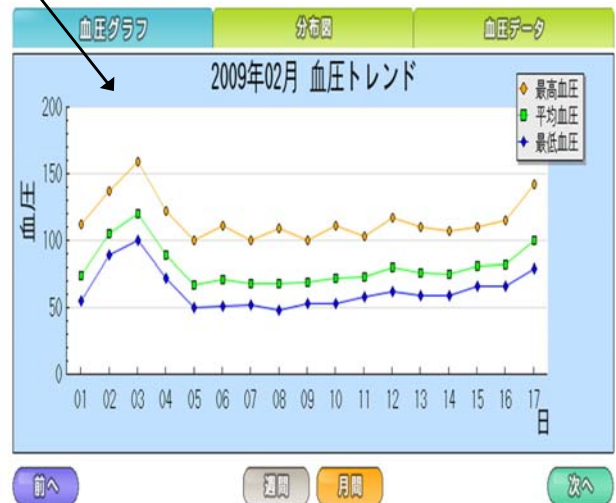
- 血圧を調べる
- 測定情報を表示する
- 健康相談 (電話をかける)

機能選択画面



血圧のグラフはコールセンターからも見ることが可能

血圧のグラフ





機能選択画面

取扱商品を確認し、テレビ電話をかけて商品を注文



商品一覧



バス時刻表

JR木次線時刻表

奥出雲 JR木次線時刻表

JR木次線 上り JR木次線 下り

上り (奥出雲方面)											
乗場	乗場	乗場	乗場	乗場	乗場	乗場	乗場	乗場	乗場	乗場	乗場
廣津橋合						9:26			14:25		17:50
三井野原						9:49			14:48		18:13
出雲坂根						10:07			15:07		18:30
八川						10:18			15:19		18:42
出雲横田	5:42	7:10	9:09	10:23	10:24	13:02	13:54	15:24	16:03	17:54	18:47
亀岡	5:51	7:19	9:18	10:34	13:12	17:07			16:12	18:03	19:09
出雲三成	5:59	7:30	9:26	10:47	13:19	14:16			16:20	18:11	19:19
出雲八代	6:06	7:37	9:34	10:54	13:26	14:24			16:27	18:18	19:27
木次	6:30	8:01	9:58	11:19	13:51	14:55			16:51	18:42	19:51
宍道	6:45	8:05	10:16	12:10	13:53	15:09			17:00	18:44	19:54
宍道	7:17	8:39	10:49	12:44	14:26	15:42			17:36	19:17	20:30

※1000列車の運行は、4月2日から11月23日までの金・土・日・祝日運行です。

奥出雲 バス時刻表

布勢	三成	亀岡	阿井	三沢	島上	横田	八川	高木
横田				高木				
横田車庫 発	横田高校	横田駅	鹿市	横田中学校	八川公民館前	八川駅	反保	大山神社
8:50	—	8:53	8:56	—	9:00	9:03	9:13	9:33
12:42	12:45	12:49	12:52	12:56	12:59	13:02	13:12	13:32
14:50	—	14:53	14:58	—	15:00	15:03	15:13	15:33
高木					三成			
大山神社	小馬木草津	野土別れ	下高尾	鬼の舌	奥出雲病院	三成駅	サンクス前	奥出雲交通 着
9:33	9:39	—	9:46	9:50	9:59	10:02	10:04	10:07
13:32	13:38	13:43	13:47	13:51	13:58	14:01	14:03	14:06
15:33	15:39	—	15:48	15:50	15:59	16:02	16:04	16:07

※土・日・祝日は運休 青字は土・日・祝日のみ運行



奥出雲 ごみ収集日 やめる

燃やせるごみ 資源ごみ 不燃ごみ 持ち込みするごみ 処理しないごみ 有害ごみ

燃やせるごみ

指定袋(白地に水色)に入れてください。

生ゴミ 紙くず 紙おむつ

貝殻 廃物

- 台所ごみ(料理くず、残飯など)
- ゴムホース
- ぬいぐるみ
- 植木の枝(太さ1cm、長さ40cm程度)
- ラップ類(アルミホイルは金属類へ)
- 革製品など

《出し方》

- 水分をよく切って出してください。
- 古紙・古布は、集団回収日に出してください。
- 紙おむつは一般家庭に限りません。(汚物は取除く)
- ダンボールを出される場合は、40cm程度に切断してください。
- ふとんは焼却場へ持ち込みしてください。



ごみの分別表示

奥出雲 ごみ収集日 戻る やめる

三沢地区 大吉自治会
2009年12月

日	月	火	水	木	金	土
		1 缶・瓶・ガラス類	2	3 燃やせるごみ	4	5
6	7 燃やせるごみ	8 ペットボトル	9	10 燃やせるごみ	11	12
13	14 燃やせるごみ	15 プラスチック類	16	17 燃やせるごみ	18	19
20	21 燃やせるごみ	22 不燃ごみ	23	24 燃やせるごみ	25	26
27	28 燃やせるごみ	29	30	31		

前月へ 次月へ

月別収集日表示

奥出雲 電話帳 戻る やめる

公共施設 地区別 五十音別 お気に入り 着信履歴 検索 災害時

災害時連絡先 災害時の連絡先を見ることができます。

身近な避難場所 身近な避難場所を見ることができます。

町指定の避難場所 町指定の避難場所を見ることができます。

災害避難所情報

奥出雲 アンケート調査 やめる

■最新アンケート調査
・テレビ電話利用者アンケート (Ver.2)

Q01 あなたの性別は？
下の回答より1つ選んでボタンを押して下さい。

男

女

アンケート調査