

分野 地域の見守り・助け合い活動への ICT 利活用

サービス・事業概要

本事業では、長期運用を意識した経済的かつセキュリティーに十分配慮した見守り・助け合い支援システムを導入することにより、支援者作業の効率性や住民へのサービス向上を図ることに加え、地域の見守り・助け合い活動におけるICTの役割を明確化し、最終目標である高齢者、障害者や子供達を地域全体で見守り・助け合う「誰もが安心できるまち・安全で災害に強いまちづくり」につなげることを目指している。

平成19年度に、支援機関である「津野町安心・安全ネットワーク会議」のメンバー同士の情報共有及び情報伝達をスムーズに行うため、一人暮らし高齢者の安心・安全見守り台帳の情報共有をベースとした「見守り・助け合い支援システム」の開発・構築を行った。

そして平成21年度は住民への情報提供を中心とし、業務効率化や利便性向上、支援者における利用拡大、及び大規模災害を想定した取り組みを加え、継続運用に則し、他自治体への水平展開ができるシステムづくり及び活動を目指している。

サービス・事業の背景

約20年前から社会福祉協議会と消防が共同でパトロールを行っており、そもそも民生委員等で既に見守り台帳の素を作成していた。独り暮らしの高齢者の場合、家の間取りのデータ、普段寝ている場所までも消防とも情報共有していた。

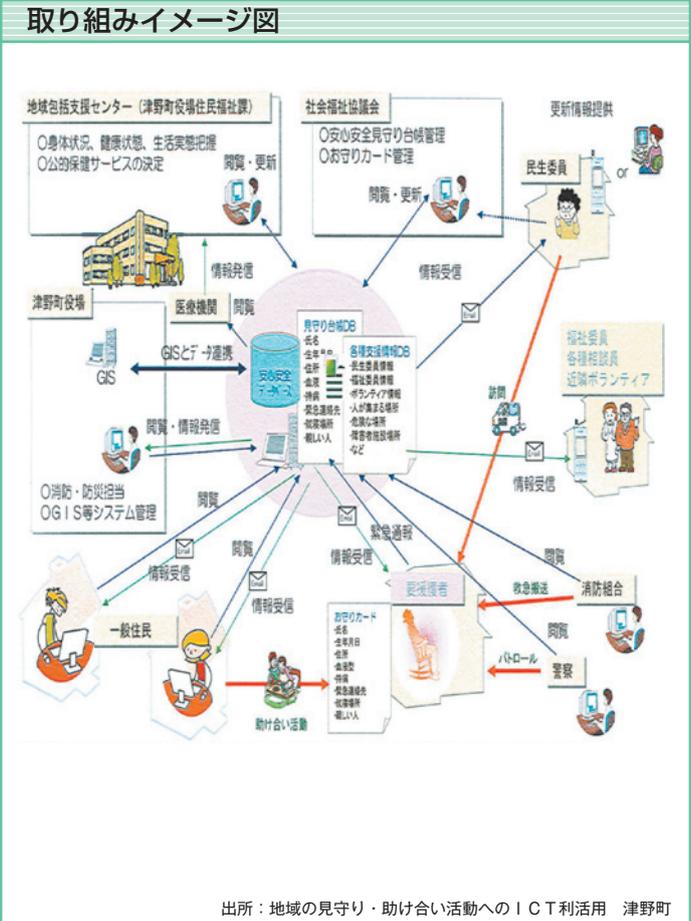
このような状況の中、10軒に1軒が独り暮らしの高齢者で過疎化・高齢化が進む地域であり、高齢者に何かあった時に、身内に連絡の取りようもないし、掛かりつけの病院もわからない状況であり、独居高齢者の不安を抱え込んでいた。

また、緊急通報のしくみは以前からあったが、業者に委託していたために、委託料が負担となり、社会福祉協議会との情報共有で、更新頻度が少ないと感じていた時に、総務省の制度（ICT利活用モデル）の案内があり、構築することで委託料の負担軽減が可能であり更新もスムーズに行えることから推進した。

サービス・事業の成果

- ▶ 支援者相互の情報共有と迅速な情報更新の仕組みが実現し、地域での見守り・助け合い活動である安心安全見守りネットワークが完成した（地域包括支援センター、社会福祉協議会、町役場、消防、警察、民生委員など必要な情報が個々に閲覧可能になった）。

- 実施運営体制**
- ▶ 地域包括支援センター
 - 身体状況、健康状態、生活実態把握と公的保険サービスの決定
 - ▶ 社会福祉協議会
 - 安全安心見守り台帳管理
 - お守りカード管理
 - ▶ 津野町総務課
 - GISとデータ連携、MAPの画像取り込み
 - 必要情報の閲覧、情報発信
 - ▶ 警察、消防組合、医療機関
 - 必要情報の閲覧
 - ▶ 民生委員
 - 必要情報の受信、訪問情報の提供
 - ▶ 福祉委員、各種相談員、近隣ボランティア
 - 必要情報の閲覧



成功要因の整理 (1/2)

行政の特色／役割

- ▶津野町には日頃から問題意識があった。(日頃から、問題意識を共有)
 - ✓ 20年前から社会福祉協議会と消防が共同でパトロールを行っている。
 - ✓ 民生委員等で見守り台帳のもとをつくっており、消防にもコピーを渡していた。(1回/年)
 - ✓ 緊急通報の仕組みを以前から構築していた。
- ▶「支援者」が円滑に連携する。
 - ✓ 支援者は、町役場、消防、社会福祉協議会、包括支援センター、民生委員、消防、日赤、警察等の16団体、約30名である。
 - ✓ 集まる「安全安心ネットワーク会議」を2ヶ月に1回開催しており、運営における様々な課題が協議され、共有されている。
- ▶情報収集・配信が円滑に行われる。
 - ✓ データの全体管理は町が行っているが、データ更新は町だけでなく、民生委員の見回り情報等は社会福祉協議会で入力・更新を行っている。
 - ✓ また、警察、消防では、必要な情報アクセスができ、民生委員等にも必要に応じた配信を行っている。



「情報化ありき」ではなく、地域で以前から取組んでいた活動を情報化によって、更に効果的に拡大してきた。
また、情報化の効果を実業務への効果として認知することで、住民や行政双方に情報化へのアレルギーも少なかったと感じられる。

現状調査・サービス企画プロセス

- ▶縦割り業務を超えた様々な「支援者」が参加する仕組みを作った。
 - ✓ 福祉課や情報課だけが連携するのではなく、関連する消防、社会福祉協議会、包括支援センター、民生委員、消防、日赤、警察等の多様な団体が参加できる「安全安心ネットワーク会議」を定期的に開催し、問題意識を共有できる仕組みを作っている。
- ▶情報化は行政サービス高度化ではなく、住民の安全安心や満足度を高める視点で計画した。
 - ✓ 自治体情報化以前から活動していた、地域の安全安心に向けた民生委員等や社会福祉協議会の地域の見守り活動を効果的にする視点で情報化を活用している。



従来の行政業務の縦割り業務の壁を越えて、且つ、住民の利便性の視点に立って業務を効果的に進めるための情報化プロセスを踏襲する。

計画プロセス

- ▶地域活動を重視した計画を推進する。
 - ✓ 安心安全ネットワーク会議のメンバー同士の情報共有及び情報伝達をスムーズに行うため、一人暮らしの高齢者の安心安全見守り台帳の情報共有をベースとして「見守り・助け合い支援システム」の設計・開発・構築に係わった。
 - ✓ 平成21年度は、住民への情報提供を中心に、業務効率化や利便性の向上、支援者における利用拡大及び大規模災害を想定した取組を加え、継続的に運用に則し、他自治体への水平展開が出来るシステムづくりと活動を目指している。



情報化の押し付けではなく、既に活動している業務の効率化を行政間の業務枠を超えて地域活動の支援の円滑化の視点で計画を立案し、関係者との連携を進めて継続を前提に考えることが重要である。

成功要因の整理（2/2）

開発プロセス

- ▶ 既に活動していた見守り安全安心業務の効率化に当たり、初期投資は国の補助事業等を積極的に活用した。
 - ✓ 行政サービスの向上のためだけに活用するのではなく、住民活動に国の補助事業等を活用した。
 - ✓ 更に、効果的に持続させるために「津野町安全・安心ネットワーク会議」を立ち上げ、必要な行政や関係者を連携させる情報共有の場を設定した。
 - ✓ 2ヶ月に1回開催される協議会に行政も一員として、協議会へ参加し、情報を共有している。



住民活動を、縦割り行政の連携の課題を超えて、行政に何が求められているかを「ネットワーク会議」で共有し、良く協議した上で、行政活動を見極めることが肝心である。

運営・評価プロセス

- ▶ 一律の情報提供や情報配信ではなく、支援者のニーズに沿って必要な情報の共有がなされる。
 - ✓ 住民の安全安心に関する情報の提供や情報の共有は、支援者の日常的に実施される業務の一環として行われる。そのため、本来行うべき業務に支障をきたしたり、負担をかけることなく情報を活用することが可能となっている。
 - ✓ 年一回のデータ作成のためのアンケート調査結果（住民に対するアンケート）だけでなく、民生委員が直接対応した「生の声」を常に情報システムに反映させている。
- ▶ 事業の評価は利用者、支援者等と安心安全ネットワーク会議で、議論し修正している。
 - ✓ 支援者の2ヶ月に1回開催される会議（津野町安全・安心ネットワーク会議）において、使い勝手など常に課題がだされ関連する各自が以降の必要に応じて課題解決に向けての取組がなされる。
 - ✓ 利用者にも年一回のアンケート調査にて、評価をいただいている。



一律の情報提供ではなく、必要などころに必要な情報がいきわたる配慮が必要である。情報管理は、日常の業務の一環として収集されて集約されるために、負担が少ない。日常的な住民との接点をベースに、情報化の推進が住民の理解促進と協力体制の確立に繋がる。

