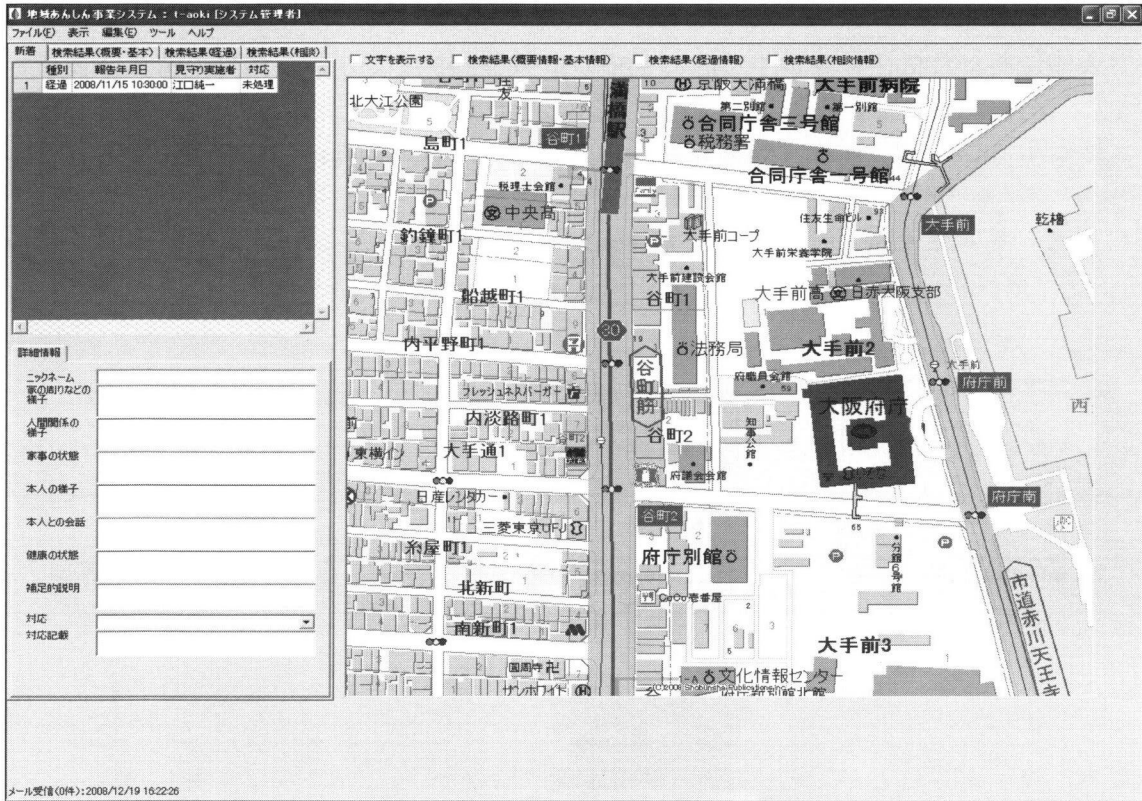


1 地域あんしんシステムについて

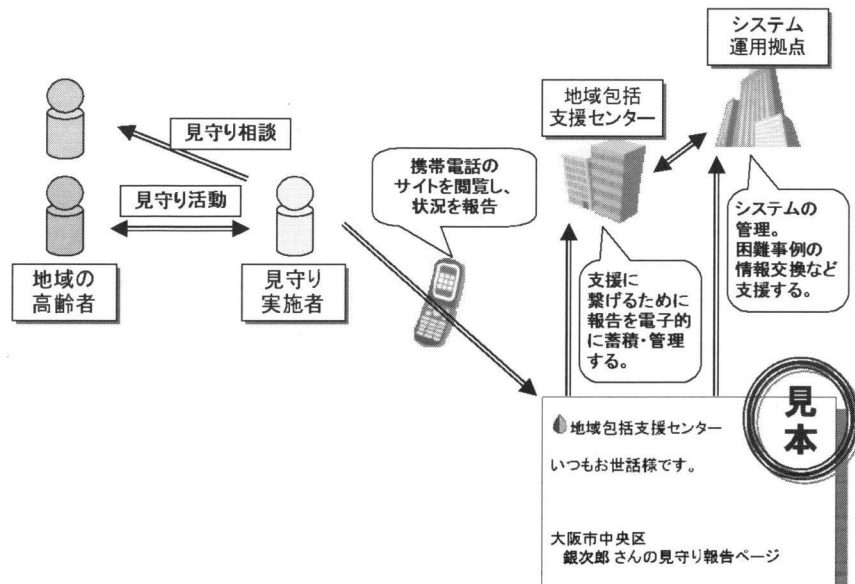


(地域あんしんシステムを起動したときの初期画面)

2 地域あんしんシステムの特徴

地域あんしんシステムに登録した高齢者等の情報の中から、必要な情報を検索し、地図上や一覧に表示することができる。また、支援を要する高齢者等と社会資源の地理上の関係を調べたいときなど、地図上には、異なった条件で検索した結果を同時に表示することも可能である。

本システムでは、見守り活動の日々の情報を、携帯電話を利用してシステムへ直接登録することが出来る。このことにより、見守り活動に地域の住民が参加しやすくすることと、システム運用にかかるコストを下げることを目的とし、いく



つもの情報を同時に登録することができる。

「概要情報」「基本情報」「経過情報」(別項参照)の3種類の情報から検索することができる。

検索条件にあった情報を表示する際に全ての情報を表示すると、多種類の情報が表示されるため、把握することが困難になってしまう。それを避けるため、表示する項目を限定して、検索することができる(チェックボックスにチェックして、項目を選択する)。

また、違う条件で検索した結果を同時に表示したい場合は、「重ねて検索」ボタンを押すと、新たに選択・入力された条件を満たす情報とともに地図上に表示することができる。



このことによって、援助を要する高齢者と地域の必要なサービスを提供できる社会資源との関係が視覚的に把握しやすくなり、地図上での操作から、必要な情報(電話番号等)も、瞬時に表示することができ、操作や対応に時間がかからないように工夫した。

ID	属性	名前
1	見守り対象者	山本 太郎
2	見守り対象者	山本 次郎
3	見守り対象者	山本 三郎
4	見守り対象者	山本 四郎
5	見守り対象者	山本 五郎
6	見守り対象者	山本 六郎
7	見守り対象者	山本 七郎
8	見守り対象者	山本 八郎
9	見守り対象者	山本 九郎
10	専門協力機関	山本 太郎
11	専門協力機関	山本 次郎
12	専門協力機関	山本 三郎
13	避難所	山本 太郎
14	専門協力機関	山本 太郎
15	専門協力機関	山本 次郎
16	専門協力機関	山本 三郎
17	専門協力機関	山本 四郎
18	専門協力機関	山本 五郎
19	専門協力機関	山本 六郎
20	避難所	山本 太郎
21	専門協力機関	山本 太郎
22	見守り対象者	山本 次郎
23	見守り対象者	山本 三郎
24	見守り対象者	山本 四郎
25	見守り対象者	山本 五郎
26	見守り対象者	山本 六郎
27	見守り対象者	山本 七郎
28	見守り対象者	山本 八郎
29	見守り対象者	山本 九郎
30	見守り対象者	山本 十郎
31	見守り対象者	山本 十一郎
32	見守り対象者	山本 十二郎
33	見守り対象者	山本 十三郎
34	見守り対象者	山本 十四郎
35	見守り対象者	山本 十五郎
36	見守り対象者	山本 十六郎

(表示データは架空のもの)

見守り対象者 見守り実施者 避難場所等

3 登録する情報について

本システムに登録する情報は、「概要情報」「基本情報」「経過情報」の3種類とした。

(1) 概要情報

氏名、生年月日、住所や関係者など本システムに関わる概要的な情報を登録する。

ここでは、見守りの対象となる高齢者だけでなく、民生委員やボランティア、専門職や専門機関などの社会資源や避難場所等の地域の施設等も登録することができる。

(2) 基本情報

見守りの対象となった高齢者の医療・介護・行政サービス等の基本的な情報を登録。

※ 概要情報、基本情報については、携帯電話等を利用して登録するものではなく、地域あんしんシステムを設置する地域の専門機関（地域包括支援センター等）と見守り活動に協力する地域住民、見守りが必要な高齢者との間で、見守りについての同意や情報提供にかかる誓約を得た上で、システムが搭載されているパソコンから登録を行うものである。

※ 見守り対象者を特定せずに、見守りを実施する見守り相談機能もある。

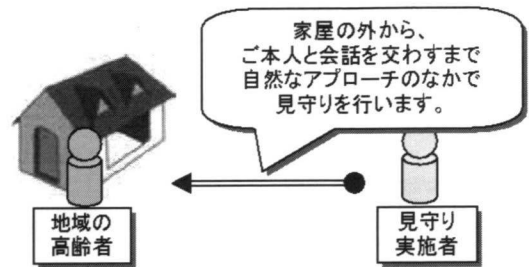
データ登録項目一覧

概要情報		基本情報	
属性	「見守り対象者」「見守り実施者」「専門協力機関」「一般協力機関」「特定箇所」「避難所」「その他」の中から選択します。	家族構成	「ひとり暮らし」「高齢者だけの世帯(65歳以上)」「子ども家族と同居」「単身の子とも同居」「その他」の中から選択します。
名前		医療機関1	
ヨミガナ	カタカナで入力します。	医療機関2	
ニックネーム		主治医	
性別		既往症等	
生年月日		入院歴	
郵便番号		ADL情報	
住所(都道府県)		ケアマネージャー	
住所(市区町村)		関係介護事業所	
住所(大字)		要介護度	
住所(字丁目)		特定高齢者	
住所(街区-地番)	街区-地番 という形式で入力します。	基本項目等1	
電話番号1		基本項目等2	
電話番号2		サービス受給	
メールアドレス		生活保護	
見守り状況	「見守りを始める」又は「見守りしていない」を選択します。属性が「見守り対象者」の時、「見守りを始める」として登録を行うと、運用拠点へ個人別見守りサイトの作成依頼メールを自動送信します。	障害者手帳	
関係者名前		他の行政サービス1	
関係者属性	関係者の名前・属性・住所・電話番号を3つまで登録できます。	他の行政サービス2	
関係者住所		就労関係	
関係者電話番号		所属サークル等	
備考	自由記入欄です。	災害時支援情報	
		インターバル設定	「毎日朝夕」「毎日」「2日に1回」「3日に1回」「4日に1回」「5日に1回」「6日に1回」「1週間に1回」の中から選択します。

(3) 経過情報

経過情報とは、見守り活動の対象となっている高齢者の状態にかかる報告の内容である。

高齢者の尊厳ある自立した生活に影響を与えるリスクについて、見守り活動を行うことによって、状況を把握することが目的である。本府が実施した調査結果から、次の項目について注目し、見守りに必要な情報として、「経過情報」の項目を作成した。



- ① 緊急に対応を要するもの（家屋内で倒れているかもしれないなど）
- ② 虐待の恐れがあるもの
- ③ 犯罪被害の恐れがあるもの
- ④ その他リスクの疑いがあるもの
- ⑤ ひとり暮らしや生活習慣（退院・転居）の激変などで、自立した生活が危ぶまれる。
- ⑥ 家族になんらかの支援が必要な場合、高齢者への日常的に過度の負担が危ぶまれる。
- ⑦ 既往症は高齢者にとって、負担となる。心疾患を罹患している場合、突然死が多く、支援のタイミングが限られる。また、継続的に経過観察・治療が必要な場合は、経済的・体力的負担が増える。
- ⑧ 近隣住民との関係に問題がある場合、負担となる。お互いに挨拶や声かけするような関係であるかどうか。本人が精神疾患を罹患している場合、妄想・せん妄の影響により、近所との付き合いに支障が生じる場合がある。近隣住民との関係にリスクがある場合は、日常的に負担が重なり、危ぶまれる。
- ⑨ 仕事・自治会活動・趣味サークルへの参加は、自ら社会とのつながりを求めて活動している場合、支援につながりやすい。また、生きる意欲にも問題が比較的小さいと考えられる。
- ⑩ 風呂に入らない・居宅にゴミが散乱しているなど、身体・居宅の保清に問題がないか、精神的健康、潜在的な生活意欲の負担を確認する。
- ⑪ 社会や人との関わりや生きる意欲について確認する。⑩の意思疎通のリスクとも合わせて、精神疾患や認知症のリスクを確認する。
- ⑫ 家族への心配事など個別に抱える問題か、うつ病など精神的な疾患を起因とする漠然とした不安なのかについて確認する。
- ⑬ 生きていくのをあきらめた感じがある。仕方がないという気持ちによる厭世感や「孤独を好む性格」的なものか、あるいはどうにでもなれという思いが強く、身体・居宅の保清に現れる場合、自立した生活が危ぶまれるので、確認する。
- ⑭ 孤独感を持っている。他者との関わり方について、寂しいという思いを持って生活を送っているのか、他者との交流を好まない性格的なものかを確認する。
- ⑮ 意思疎通に問題があるか。自立した生活を送るのに必要な状態を確認する。問題がある場合、精神疾患や認知症の疑いも考慮する。

次の項目は本システムに登録する「経過情報」の一覧である。この情報については、携帯電話等からの登録が可能である。見守り活動において、高齢者と接する過程の中で、リスクを把握しやすいように「家の周りの様子」→「人間関係の様子」→「家事の様子」→「本人の様子」→「本人との会話」→「健康の話題」の順に項目を構成した。

見守り相談・経過報告項目一覧

A.概要報告(択一選択)	
1	変化はなく、このまま継続して様子を見る。
2	家の周りがきれいに整理された。
3	近所の方と挨拶・声を掛け合うようになった。
4	本人と話をすることが出来た。
5	本人の不安は解消したとのこと。
6	新たに仕事・自治会活動・趣味などを始めた。
7	新たな問題が出てきた。
8	少し悪化しているようである。
9	急に悪化しているようである。

B.家の周りなどの様子	
1	家や家の周囲が異常に散らかっている。
2	家の周辺で悪臭がする。
3	最近、転居、または施設・病院から退院した。
4	閉じこもり。(外出週1回以下)
5	近所の人とのトラブルが多くなった。
6	夜遅くなっても家の明かりがつかない。
7	カーテンや雨戸が閉まりっぱなし。
8	洗濯物や郵便、新聞がたまっている。
9	最近姿を見ない。物音がしない。
10	近所との挨拶を交わさなくなった。
11	
12	

E.本人の様子	
1	どなり声、泣き声がする。不自然な傷・アザがある。
2	周囲に不快な音や大声をたてる。
3	入浴を極端に嫌がる・身体の汚れが目立つ。
4	よく道に迷い帰宅できない、歩き回り不審がられる。
5	不可解な言動を繰り返す。
6	服装や髪の手入れにかまわなくなった。
7	排泄物をわからず触ってしまう。
8	腐ったものと新鮮なものとの区別がつかない。
9	お酒を飲みすぎている様子。
10	昼間は外に出ず、閉じこもっている。
11	季節にそぐわない服装をしている。
12	

C.人間関係の様子	
1	この2か月以内に頼りになる家族が亡くなった。
2	買い物ができない。
3	家族・知人との喧騒が絶えない。
4	同居でも毎日日本人はお弁当を購入している。
5	介護を要する家族がいる。
6	不審者が出入りしている。
7	近所との交流がなくなった。
8	屋外に長時間1人である。
9	金銭的な被害を受けているようだ。
10	家族から、重要な相談を受けた。
11	家族が福祉・保健・介護関係の担当者避ける。
12	

F.本人との会話	
1	通帳・財布などを盗まれたと騒ぐ。
2	状況に合わない話をする。
3	夜眠れないと言う。
4	同じことを何度も言ったり、聞いたりする。
5	会話が通じにくいと感じる。
6	ない物が見える・聞こえるという。
7	無気力又は無表情、意欲・生気が感じられない。
8	もうどうでもいいと何度も言う。
9	声かけや介護を拒む。
10	怒りっぽくなった。
11	
12	

D.家事の状態	
1	いろいろなものを集める。ゴミをためる。
2	ゴミの日や約束の日時をよく間違える。
3	服装が以前よりも乱れている。
4	計算ができない。(財布が小銭で一杯、札のみで支払う)
5	経済的に苦しい。(収入なし、家族が失職・金銭搾取等されている)
6	食事を十分摂っていない様子。
7	同じ食品・品物を何度も買っている。
8	最近、独り暮らしになったが、自立できるか心配。
9	ガス、暖房の消し忘れなど火の不始末が増えている。
10	家の内外でペットが暴れている。
11	夜中に平気で外出・活動する。
12	

G.健康の話題など	
1	肘や膝、腰の痛みがある。
2	心疾患の既往症がある。
3	高血圧の既往症がある。
4	腎機能に既往症がある。
5	息が切れて、疲れがひどい。
6	転倒や事故などにあった。
7	非常に困難な事を相談された。
8	必要な福祉サービスを中断・利用してない。
9	毎日が寂しいと訴える。
10	家族への心配・不安を訴える。
11	最近、かなり痩せてきた。
12	持病が悪そうだが、通院している様子がない。

※「概要報告」は見守り相談項目にはありません。

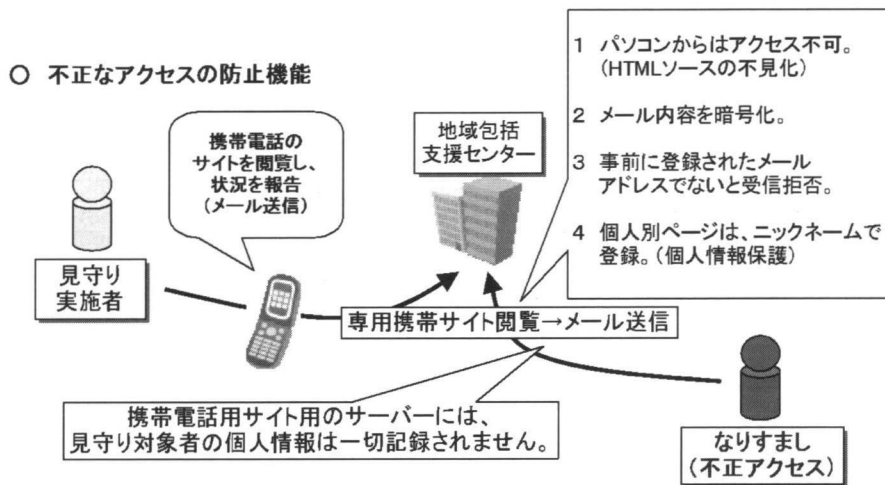
4 プライバシーを保護する仕組み

(1) 個人情報保護の仕組み（漏洩の防止等）

本システムは、見守り活動に関わる人々の個人的な情報を取扱うことから、データ等の取扱いについて、特に配慮して設計を施した。

- ・ 登録データには、個人名とは別に本システムでのみ使用できるID番号を付与し、それに関連付けられた「ニックネーム」とともに用いることで、関係者以外には当該者が特定できないようになっている。
- ・ 携帯電話から送信されるメール情報には、個人名等の個人を識別する情報は含まず、携帯メール自体を暗号化し、復元できない仕様となっている。このことで、当該メールの送信先を誤ったり、悪意に転送されても、秘匿性を担保できるようになっている。

なお、実際の見守り活動を始めるとはあたっては、関係者間で、情報取得の同意や情報提供にかかる誓約を得るなど、個人情報保護法及び各地方公共団体で定める個人情報保護条例等の定めに従って、実施することとしている。

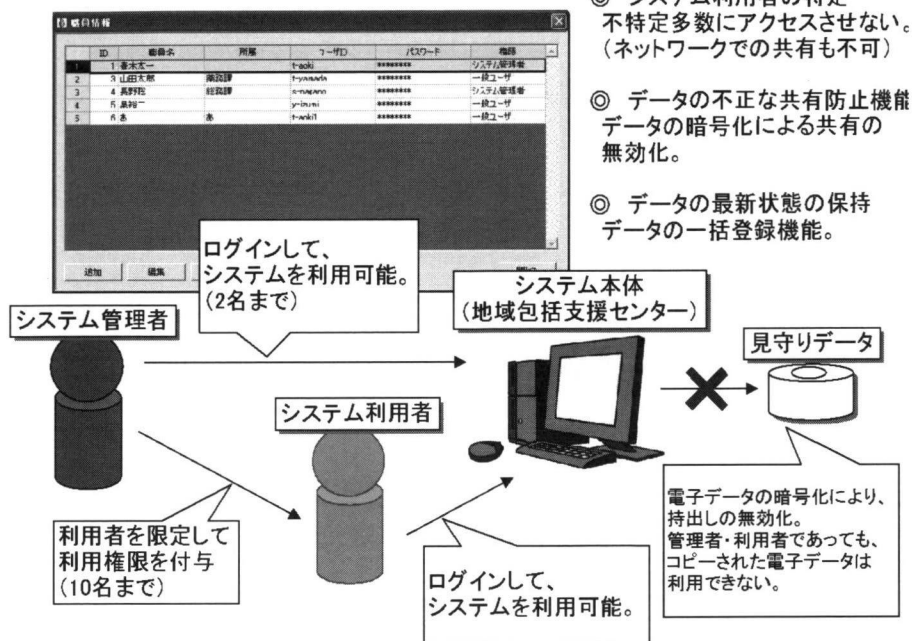


(2) セキュリティー保護の仕組み

本システムに登録されるデータは漏洩や盗難等の事故にあつて場合、全く利用できなくなるように設計を施した。

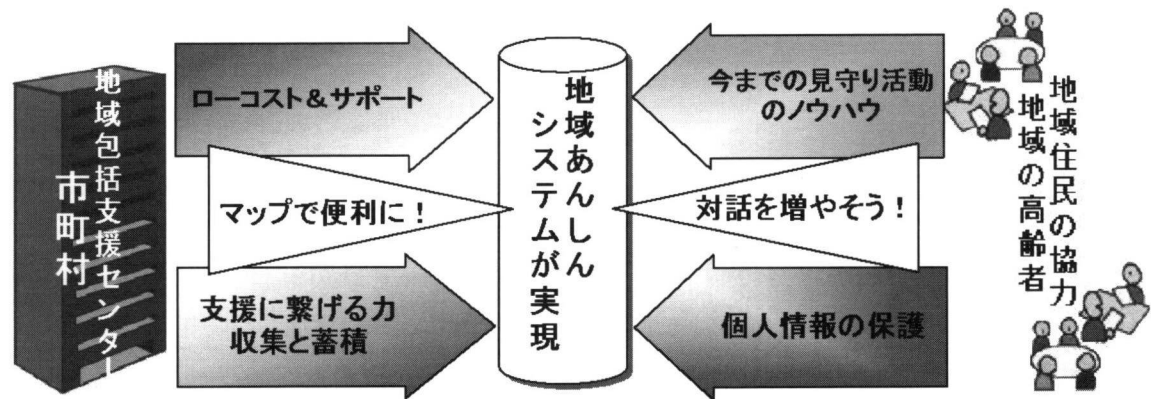
- ・ 本システムを利用できる権限を付与し、任意の利用は認めていない。また、アクセスログを管理し、操作記録を保存している。
- ・ 登録データは、地域あんしんシステムしか活用できないように暗号化している。
- ・ 使用するパソコンの故障等のトラブルに対応するため、登録データのバックアップは、自動と任意で実行するよう設定されている。バックアップに用いる記憶媒体には、当該パソコンとペアリングを施したUSBメモリを推奨し、当該USBメモリ上のデータは、ペアリングしたパソコンでないと利用できないように特殊な暗号化をし、紛失等の事故にも、登録データが悪用されないようにしている。

○ 見守りデータの保護について



- ◎ システム利用者の特定不特定多数にアクセスさせない。(ネットワークでの共有も不可)
- ◎ データの不正な共有防止機能
データの暗号化による共有の無効化。
- ◎ データの最新状態の保持
データの一括登録機能。

第4章 | IT情報システムを活用してできること



(1) 人的なエラーを防ぐ

今後の見守り活動は高齢者の安否確認だけではなく、状態の変化の把握も必要になってくることから、リスクに関する情報を正確に伝達する、あるいは管理することが重要となってくる。人と人とのコミュニケーションの間に、情報システムを介在させることで、記録漏れ、亡失などのヒューマンエラーを回避することができ、また、システムの適正に記録を管理し、援助に必要な情報の体系的な検索が可能となる。

また、本システムには、定期的に見守りを実施するとしてシステムに登録すると、一定期間(12時間~2週間のインターバル)に当該者の情報が、システムに報告されないとその旨の警告が出される機能もあり、日常的活動をバックアップしている。

(2) 地図データと組み合わせる

対象者リストだけでは、地域の状態の把握が困難であるが、どのような課題を抱えた高齢者が地域にどの程度、どの区域に存在するかなどの把握、あるいは、個別に援助を計画する際にも、地域の社会資源について、把握しやすいなどの利点があり、業務の効率化に資すると考えられる。また、高齢者のそれぞれの居宅を中心とした地図は、地域の案内や説明に活用するなど、直接、当該高齢者にアプローチする際のツールとして活用することも可能である。

(3) 役割を明確にする

地域において、リスクにかかる情報があっても、「誰が把握していることなのか？」ということで情報が輻輳し、援助のタイミングを逃してしまうことがある。高齢者等の援助に必要な情報の偏在によって、専門職の知識や判断より、地域の住民の気付きのほうが正しいということになる場合も起こりうる。地域でのこのような混乱を避けるため、データの収集や提供の手段に情報システムを活用することによって、見守り活動に参加する人々の役割を明確に分けることができる。また、システムにそれぞれ個別の役割を登録することによって、特定の高齢者の見守りを担当する役割分担が明確になり、見守り対象の重なりや対象者の漏れを防ぐことが可能で、効率良く見守り活動が実施できる。

第5章 課題整理と今後の取組みについて

1 システム導入の課題

今までの見守り活動の課題を克服すべく、調査等でわかったことを地域あんしんシステムの仕様に取り入れて、その機能を実現した。しかしながら、システムを利用するのは、やはり人間であるため、いかに利用しやすいかの評価が困難である。大阪府は、これまで、府内の市町村に地域あんしんシステムの紹介と導入を図り、各市町村と調整してきたが、その際に明らかになったことについて述べる。

(1) 見守り活動に情報システムを活用することへの違和感

見守り活動は、地域住民の協力を得ながら、ボランティアな気持ちで実施、継続する福祉文化的な活動として、大阪では根付いている。その活動の場に、IT技術を駆使し、情報を管理するということになれば、人の気持ちを損なってしまうのではないかという危惧があり、違和感を抱くという意見もある。また、IT技術に対する無関心の関係者も多いことから、情報システム活用の促進に結びつかないこともある。

(2) 地域包括支援センターの負担の増大

地域あんしんシステムの設置場所は、地域の高齢者に近い場所の専門機関である地域包括支援センターを想定しているが、地域包括支援センターの業務が多忙なため、新しい情報システムの操作や手続きに時間を費やす余裕がないとの意見もある。

(3) 継続して運用していくことの難しさ

見守り活動で得た情報は、比較的長期間保存され、時々の変化からリスクを

発見し、支援に繋げていくことを目的としているので、地域あんしんシステムの運用も長期間にわたって運用することが望ましい。このことは、地域包括支援センター等の地域の専門職と住民が、長期間に連携され続ける必要があり、地域におけるコミュニティー全体の取組みとしていく必要がある。

(3) 地域あんしんシステムの具体的な活用事例

平成 21 年 9 月から府内 2 市において始まったばかりである。2 市では、登録するデータの種類や活用する目的が、それぞれ異なっているながらも、地域の社会資源との協力のあり方を検討しながら、見守り活動を促進し、地域の高齢者等のリスクを把握することに資する事業として位置づけられている。

今後、導入した市、及び導入を検討している市町村とともに本システムの活用による高齢者の生活実態把握の方法や困難事例への対応など、対応すべき課題について報告や意見交換を行う場を設け、より効率的に見守り活動が進むよう広域的な連携、調整を進めていく。

2 大阪府の今後の取り組みについて

(1) 地域の住民が活動の中心となって

上記の課題はあるものの、地域あんしんシステムの活用が、自分たちの地域のことを自分たちで守っていこうというきっかけを作ると考える。

見守りを継続して活動していくことの重要性と住民が中心となった活動が、地域の高齢者にとって、最善の援助に繋がることを訴えながら、地域の実情に併せた本システムの運用等について府内の市町村に提案を行っていく。具体的には、本府が実施した悉皆的な高齢者の生活実態把握調査を行い、その結果をスクリーニングの上援護が必要な高齢者や援護を求める高齢者を地域あんしんシステムに登録し、必要な介入・サービスに繋げる。併せて定期的な見守り活動に参加する住民を募る取組みを提案していく。また、このような取組みが市町村で行われるよう大阪府は協力していく。

(2) 関係部局が横断的に協力する災害時支援体制整備の促進

地域では、災害時要援護者の避難支援プランの策定が喫緊の課題となっている。これらの避難支援体制の整備を図るためには、市町村や消防団、自主防災組織等は、防災の観点だけでなく、福祉関係部局との連携をもって、日常の声かけ・見守り活動、犯罪防止活動と通じ、地域における様々な活動を通して人と人の繋がりを深める取組みは不可欠である。また、要援護者が自ら地域にとけ込めるような支援が重要である。

地域あんしんシステムでは、住民の自主防災マップ作りに必要な地図を提供したり、災害時要援護者の個別の避難支援プランを作成できる機能もあることから、これらの機能を活用して市町村の関係部局が横断的に協力しながら、必要な情報を共有し、災害時支援体制の整備が進むように、府内の市町村に対して、提案と助言を行っていく。

事例紹介文作成及び資料提供者：寺内謙元

大阪府健康福祉部高齢介護室介護支援課在宅支援グループ

