

様式 1

## 市原市アフターコロナ公民連携ビジネスプラン提案書

あて先 市原市長

提案日

2020年 令和2年  
6月29日

「市原市アフターコロナ公民連携ビジネスプラン募集要領」に基づき、次のとおり提案します。

### 1 応募部門

事業者部門

一般・学生部門

### 2 応募者(代表者)

個人・グループ	<input checked="" type="checkbox"/> 個人（単独）	<input type="checkbox"/> グループ（___人・社）
企業名・学校名		
氏名・年齢	安田 清	
住所・所在地		
メールアドレス	yasukiyo.12@outlook.jp	
電話番号		

### 3 提案概要

提案タイトル	市内高齢者のIT活用度向上プロジェクト： 遠隔支援の普及体制の構築でアフターコロナの生活を今よりも豊かに
提案の案件	<input type="checkbox"/> 既存の公共サービスの改善（改善リストNo. _____） <input checked="" type="checkbox"/> 新たな公共サービスの創設（改善リスト以外）
新しい生活様式への効果	<input checked="" type="checkbox"/> 非対面化 <input checked="" type="checkbox"/> 省人化 <input checked="" type="checkbox"/> 省移動化 <input type="checkbox"/> EC化 <input type="checkbox"/> 清潔意識の向上 <input checked="" type="checkbox"/> その他（高齢者IT活用度向上）
他への応募	<input type="checkbox"/> 類似の募集に応募したことがある <input checked="" type="checkbox"/> ない（新規提案）

## 4 提案のいきさつ・きっかけ

提案に至ったいきさつや、提案を思いついたきっかけを記入してください。

アフターコロナの市民生活において、遠隔技術の活用が必須になることは言うまでもない。問題となるのは、高齢者層である。ITの知識が不十分な高齢者層の多くは、いわゆる情報弱者でありアフターコロナ、すなわち「遠隔時代」の波に置き去りにされる可能性が高い。特に独居の高齢者やもの忘れがある高齢者、中でも認知症の本人や家族はその可能性が極めて高い。

従来、先進的な市町村では、高齢者への「見守りシステム」を導入してきた。幸い、現在は各種のIT機器の発達で会話支援、服薬などの予定支援、もの探し支援、さらに遠隔診療、遠隔服薬指導などが可能となってきた。つまり、従来の「見守り」を超えた広範囲な生活支援が、遠隔でできる時代になりつつあるのである（拙著安田 2018 を参照。[https://www.escor.co.jp/products/products\\_item\\_books\\_mci01.html](https://www.escor.co.jp/products/products_item_books_mci01.html)）。

提案者の安田は、2003年総務省の助成を受けて、ATR研究所の客員研究員として「情報セラピープロジェクト」という遠隔支援の研究に加わった。現在も工業大学などとともに、遠隔支援の研究を行っている。2007年には、千葉県認知症対策研究会の委員として、認知症の人への種々の遠隔支援策などを提言した。さらに、2015年にはテレビ電話支援会を立ち上げ、話し相手ボランティア（ボラ）とともに、認知症本人や家族に会話を通した遠隔支援を行っている（2020年6月1日付け市原市広報参照）。

以上の経験から、「アフターコロナ公民連携ビジネスプラン」として、高齢者が「遠隔時代」に置き去りにされることなく、むしろ遠隔支援の普及体制の徹底構築で、生活の質を今よりもより豊かにすることを目的に、以下を市原市に提案する。

## 5 提案内容

提案の内容を自由に記入してください。（何をどう変えたいか、問題や要因は何か、誰に対してどんな解決手法を使うか、スケジュール、事業予算など）

本提案は、各公民館にwifiを設置する、IT講習会を開催する、必要機器の貸出しを行う、IT指導員を育成する、そして行政、包括支援センター、医療・介護施設、民間遠隔サービスや遠隔ボラ組織などと連携した共助、自助体制を構築し、高齢者の生活を今よりも豊かにする、ことを骨子とする。以上を実現するためには、以下の施策をできるところから始めることが必要と考える。ここまで徹底して遠隔支援の施策を行っている自治体は、未だに無いと思われる。

- 1 公共施設にwifiを設置
- 2 機器の取り扱い業者と貸与制度の開始
- 3 関係者への支援機器講座の開催
- 4 IT指導員の育成と活用
- 5 IT講習会の実施
- 6 機器導入後の相談体制
- 7 関連組織やボランティアとの遠隔支援ネットワークの構築

## 6 市原市が対応する内容

市原市の役割、制度上の対応策、市に必要な予算規模などについて記入してください。

## 1 公共施設に wifi を設置

現在、市の公民館などでは利用者が wifi を活用できない。今後、機器の使い方などの講習会を開催する場所として、公民館などが主となろう。そこでこの wifi 設置は必須であり、これを優先して実施する。初期投資費用が必要だが、以下のような大きな効果が期待できる。避難所になる公民館では、災害時の通信手段としても欠かせない。ちなみに、提案者の安田は、2年前に市原市に wifi の設置をすでに提案している。

## 2 機器の取り扱い業者と貸与制度の開始

遠隔支援を受けるには、スマホ、タブレット、パソコン、スマートスピーカーなどの端末と、家庭内での光ファイバー配線などの環境設定が必要となる。さらに、最近、服薬器、もの探し機など、高齢者の生活を支える IT 機器や便利グッズが次々と発売されてきた（安田 2018）。これらの機器を貸し出しすることで、高齢者の服薬忘れなどの日々の困りごとに対処できる。さらに、独居老人などへの遠隔見守りシステムも安価になってきた。これらの機器の導入も積極的に勧める。その結果、訪問による見守りや服薬業務などが減らせる。機器の使用料は基本的に利用者の自己負担とするが、通信費の減額や貸し出し制度を設けるなど、経済的困窮者に対する方策も十分に講じる。

これらの機器を、認定した福祉機器業者などがモデル的に取り揃えておき、後述の IT 講習会などで展示、説明をする。機器などは利用者にとって不適であったことが、後で判明する、などはよく生じる。したがって、それらの貸し出しサービスで適否を判断するのが望ましい。これらの機器の多くは安価であり取り揃える業者にとっても、大きな負担にはならない。また機器は必ずしも新品でなくてもよい。市場の中古の製品も活用する。中古のスマホは 5 千円台からある。

岡山市などではこれらが、介護保険で貸与できる制度（利用者は 1 割の自己負担）をすでに始めており、近い将来、国もその方向に舵を切るとされる。そもそも通信端末や環境が利用者側に無ければ、遠隔事業は推進できないからである。

また、以上の機器はそれらが適切に使われているか、使い方の確認や相談、変更などの管理、維持業務が必要である。その方法として、遠隔による相談・対処の方法も講じておく（後述）。

## 3 関係者への支援機器講座の開催

上記の機器をただ貸与するだけでは、効果はあまり期待できない。なぜならば貸し出す業者や相談を受ける関連職の職員に、それらの機器がどのような対象者に、どう使われるべきか、という知識と経験が必要だからである。現在、「福祉用具専門相談員」制度などがあるが、遠隔支援機器や認知症の支援機器に関しては、ほとんど教えられていない。理由は、これらは過去 10 年以内に開発されたものが多く、教える側にその知識が未だほとんどないからである。高齢者の相談を担当する行政、包括支援センター、介護・医療職、ケアマネ、ボランティアでも同様である。

一方、提案者の安田は、長年、遠隔支援システムや支援機器の開発・研究を行ってきた。そこで、2019 年 1 月よりおゆみの中央病院、及び千葉市の後援を得て、遠隔を含めた支援機器などを広く、詳しく紹介するため「もの忘れ対処法を学ぶ会、兼もの忘れアドバイザー養成講座」を開始した（6 日コースの場合、1 日の受講料は 200 円）。千葉市、京都市で約 100 人が受講、約 60 人をもの忘れアドバイザーとして認定した。

本提案に関係する業者や関連職種の人がこれらを受講すれば、どのような機器をどのような人に適応したらよいかの知識が得られ、後述の IT 講習会などで機器を勧める時に活用できる。今後はこの講座を、zoom など遠隔でも行えるよう計画中である。

なお、後述 8 の概念図のように 2020 年 4 月より、もの忘れ対処法を学ぶ会は**もの忘れ対処塾**、もの忘れアドバイザーは**もの忘れサポーター**に改称予定である

(memorysupporter.jimdofree.com)。

#### 4 IT 指導員の育成と活用

高齢者が機器を使用するにあたっては、各種の援助、不調時の助言などが欠かせない。後述の IT 講習会の主要な牽引役として、IT 指導員の育成と活用が必要となる。現在、「ICT インストラクター」などの民間資格制度が存在する。これらの資格を持った人を講習会や、さらには各家庭に派遣し、機器の設置やアプリのインストールなどを行ってもらう。市内にも IT に詳しい退職者などがある。それらの人材をシルバー人材センターなどの協力を得て発掘、育成し、IT 指導員になってもらう。

これら IT 指導員を育成する専門の SE (システムエンジニア) も必要である。その指導も zoom などで行えるようにする。これは IT 会社とその会社の SE に委託費を支払い委託する。IT 指導員のモチベーションの向上と維持として、謝礼やボランティアポイント制度などを活用する。

#### 5 IT 講習会の実施

上記 IT 指導員が包括支援センターと共同で、各包括支援センターの区域ごとに、地域の高齢者、MCI (軽度認知障害)、認知症本人、介護者、さらには IT の導入を考えている施設関係者などを対象に、定期的に公民館などで、IT 講習会を開催する。前述の認定もの忘れサポーター (認定もの忘れサポ)、福祉用具専門相談員、福祉機器業者、ケアマネ、薬剤師などの医療職にも参加を呼びかけ、各々の専門性を生かして個別に指導する。実際に講習会に集まる人は、遠隔では参加できない人とし、できる限り zoom などに参加するようにする。このためにも会場に wifi 設備は欠かせない。なお講習会には低額の参加費を徴収し、IT 指導員などに支払う。これによって IT 指導員の意欲も増そう。

講習会の内容は、スマホやタブレットの活用、生活に役立つアプリや各種支援機器の紹介などの後、参加者の個別ニーズに応じて、スマホなどの設定や使い方指導、持参した不調機器の相談などを行う。さらに、遠隔を含めた各種ボランティア団体や、認知症の団体の紹介なども行う。また、zoom などの集団会話ツールなどの使い方も紹介し、地域や友人同士がそれらのツールを活用し、自ら遠隔交流の場を持つよう促す。

なお、スマホやパソコンの不調時、遠隔で専門家から直接それらの機器を操作してもらえ、**遠隔操作アプリ**を講習会でインストールしておく、在宅で後述の遠隔支援がスムーズに受けられる。すべての参加者にポイントが付くようにすれば参加意欲が高まろう。

#### 6 機器導入後の相談体制

機器やシステムが継続して活用されるには、導入後の相談体制の構築も必要となる。機器などはしばしば動作不良となり、高齢者の多くが使用をやめるきっかけとなる。簡単な故障時などは、上記 IT 指導員や福祉機器業者が対応できる。上記 IT 講習会などでも直接尋ねることができる。

しかし、より専門的な対応を要する問題や緊急時の際には、利用者は個別に、民間の遠隔支援サービス会社や、市原市が認定した IT 会社に有料で相談することになる。この時、前述の遠隔支援アプリが IT 講習会などで事前にインストールされていれば、スムーズに対応できる。

一方、認知症などが進むと、日々の予定が管理できなくなる。この IT 会社は利用者からの依頼を受けて、予定の時刻や、やるべき日課を遠隔で知らせるなどの生活支援業務を有料で行う。火災防止や室温の管理、遠隔詐欺にあわないための見守り業務なども期待される。高齢者施設の IT 環境の整備などに助言する。

また、IT 会社は IT 指導員を定期的に指導する業務も請け負う。

## 7 関連組織やボランティアとの遠隔支援ネットワークの構築

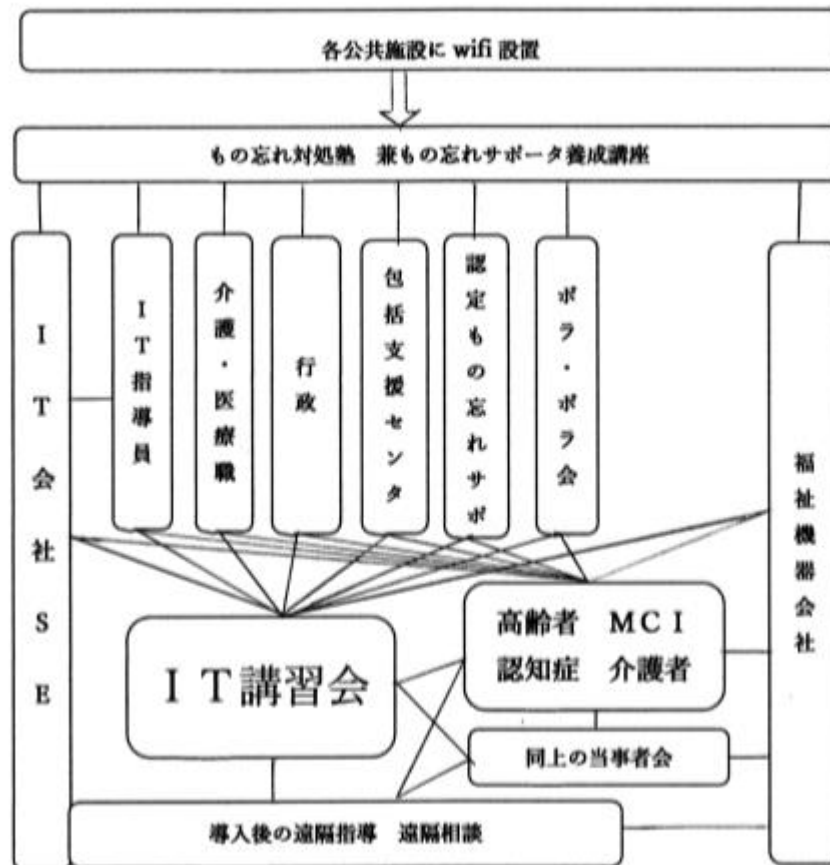
以上の IT 講習会では、機器やその操作を学習した参加者に、市内関連組織や、遠隔支援ボランティアグループなども積極的に紹介する。アフターコロナでは、行政による遠隔文書発行、医師による遠隔診療も可能となろう。

病院、薬局、介護施設、包括支援センター、地域のボランティアが利用者を含めた遠隔会議を開けば、退院後の生活支援などが簡単に行える。対象の高齢者が予定管理困難や危険状態に陥る可能性がある時は、福祉機器会社や IT 会社にも参加してもらう。

前述のように提案者の安田はすでに「テレビ電話支援会」を立ち上げている。今後は、同様に趣味や運動においても遠隔支援の輪が広がるよう支援する。趣味、会話、運動などが遠隔でできれば、身体のフレイル状態の防止のみならず、会話にあふれた生活や、認知症の早期発見も可能となろう。高齢者自身が自らの地域や仲間を集め、懇談会などを zoom 等の集団遠隔会話ツールなどで開催し、自助、共助活動を行うことも十分に期待できる。

## 8 本プロジェクトの概念図

以上をまとめると、以下のような図となる。



## 9 最後に

遠隔支援は、今回のコロナ禍で急にその必要性が唱えられたが、高齢者や認知症の人の増加、支える介護者の減少などの推計から、10 年以上前からその必要性は指摘さ

れていた。遠隔化は必然の流れである。そのため、このコロナ禍をむしろ好機ととらえ、すでに突入している超高齢社会に積極的に導入すべきものである。今回提案した施策で、高齢者のより自律した生活の継続が可能となろう。

以上の施策において、大規模なインフラ整備などは不要で、市原市の主な出費はwifi機器の設置費と、IT 会社への委託費である。その一方で、現在のケアマネや薬剤師の訪問、デイサービスなどの介護保険事業の一部が遠隔でできるなど、長期的には介護保険の出費も抑制できよう。さらに、高齢者の同士の自助、互助活動の活発化と、QOLの向上も促進できる。

従って、以上の施策は技術的、人材的、財政的に十分実現可能なものである。全国に先がけてこれら施策を徹底して実行する、市原市の熱意と決断力に期待する。