

令和 2 年 度
老人保健健康増進等事業
よる 研 究 報 告 書

令和 2 年度 老人保健事業推進費等補助金

老人保健健康増進等事業

地域におけるより効果的な
見守り支援体制の構築に向けた
調査研究報告書

令和 3 年（2021）年 3 月

名張市役所福祉子ども部 地域包括支援センター

目次

1.	事業概要.....	3
2.	調査研究体制.....	4
3.	要旨.....	5
4.	背景.....	8
5.	目的.....	22
6.	方法.....	22
7.	結果.....	23
8.	まとめ.....	50

1. 事業概要

三重県名張市では、行政と住民との対話を通じ、①使途自由な交付金の創設をはじめ、②自治組織の改革、③地域ビジョンの策定など様々なステージを経て、「住民が自ら考え、自ら行う」地域づくりを推進してきた。あわせて、名張市直営の地域包括支援センターでは、これら地域づくりと一体的に地域福祉を推進するため、おおむね小学校区単位に地域包括支援センターのブランチとして「まちの保健室」を設置し、地域課題の情報収集や地域の関係者とのネットワークづくりに取り組んでいる。

他方、地域を取り巻く環境は、一人暮らし高齢者の増加、老老介護や8050問題の顕在化など、年々複雑化・多岐化している。

地域で孤立させない、だれ一人取り残されない社会の実現に向けては、これまで以上に多様な主体が参画するとともに、持続可能性の観点から、効果的・効率的な支援手法を開発していくことが必要となる。

本事業では、地域で支援を必要とする高齢者に対し、①地域包括支援センター及びそのブランチである「まちの保健室」のネットワークの再構築、②情報収集・共有のための先端技術の試行的な活用により、高齢者の支援ニーズを探索・深掘りしつつ、高齢者の見守りや緊急時の対応等に関する効果的・効率的な支援手法について、課題やノウハウを整理し、報告書としてまとめた。

2. 調査研究体制

事務局

- 中野 雅夫 名張市役所福祉子ども部 地域包括支援センター長
- 柴垣 維乃 名張市役所福祉子ども部 地域包括支援センター係長
- 岩本 凱也 名張市役所福祉子ども部 地域包括支援センター室員
- 佐藤 莉子 名張市役所福祉子ども部 地域包括支援センター室員

(連携機関)

- 満武 巨裕 医療経済研究機構 副部長
- 合田 和生 東京大学生産技術研究所 准教授
- 吉永 直樹 東京大学生産技術研究所 准教授

3. 要旨

三重県名張市では、行政と住民との対話を通じ、①用途自由な交付金の創設をはじめ、②自治組織の改革、③地域ビジョンの策定など様々なステージを経て、「住民が自ら考え、自ら行う」地域づくりを推進してきた。あわせて、名張市直営の地域包括支援センターでは、これら地域づくりと一体的に地域福祉を推進するため、おおむね小学校区単位に地域包括支援センターのブランチとして「まちの保健室」を設置し、地域課題の情報収集や地域の関係者とのネットワークづくりに取り組んでいる。他方、地域を取り巻く環境は、一人暮らし高齢者の増加、老老介護や8050問題の顕在化など、年々複雑化・多岐化している。地域で孤立させない、だれ一人取り残されない社会の実現に向けては、これまで以上に多様な主体が参画するとともに、持続可能性の観点から、効果的・効率的な支援手法を開発していくことが必要となる。

本事業では、地域で支援を必要とする高齢者に対し、情報収集・共有のための先端技術を試行的に導入することで、高齢者の支援ニーズを探求しつつ、見守りや緊急時の対応等に関する効果的・効率的な支援手法について検討した。

三重県名張市内を調査対象地区として、名張市地域包括支援センターにて把握している要支援者のうち、単身高齢者世帯等条件に当てはまる約10件を調査対象とした。対象者の地域包括支援センター職員への応答状況を録音機器等で収録し、対象者がどのような質問にどのような反応をするか、対象者の介護度等基本情報をふまえ観察をする。その後、分析結果を元にスマートスピーカー等に応用可能かについて検討する。また、先端技術として、スマートスピーカ

一を高齢者宅に配布及びまちの保健室に設置して、事前および事後にインタビューを実施した。地域包括支援センター職員にはタブレット端末を配布して、高齢者の見守りや緊急時の対応等に関する効果的・効率的な支援手法について調査した。

その結果、先端技術は新たな支援手法につながるものと考えられた。一人暮らしの高齢者等が居宅内での会話がなにより発生していると思われるコミュニケーション不足やフレイルの予防等、また、周囲の支援者が行う介護予防等のための見守り支援体制の効率化及び関係機関の間で行う情報共有を円滑化した新たな見守り支援体制の構築の可能性も示唆された。ただし、収集したデータの取扱について利点とリスクの両方について利用者から意見が得られた。したがって、スマートスピーカーといった先端技術は、リスクを上回るメリットが得られることで導入が促進されることが伺えた。タブレット端末の利用についても、同様である。

1人暮らし高齢者の増加、老老介護や8050問題の顕在化など、地域を取り巻く環境は年々複雑化・多岐化し、今までの支援手法では対応できない事例も出てきている。支援の担い手も限られている中で、更なる効果的・効率的な支援手法については、地域住民を含め、市内の関係者が共に向き合い、先端技術

の導入を併せていくことにより、自立性・主体性のある地域づくりにつながる
ものと思われる。

4. 背景

名張市は、三重県の西部、伊賀盆地の南西部にあって、大阪へ60km、名古屋へは100kmで、ちょうど近畿・中部両圏の接点に位置し、山地の多い地勢は新鮮な空気や清らかな水とともに、風光明媚な自然に恵まれている。古くは伊勢参りの宿場町として形造られ、江戸時代には藤堂氏の城下町として発展した。明治から昭和に掛け、数回の合併を行い、昭和29年3月31日に市制を施行した。昭和38年以降には大規模な宅地開発が進み、大阪方面への通勤圏として急速な発展を遂げるとともに、市制発足当時3万人であった人口も、昭和56年度には人口急増率全国1位になるなど発展を続け、8万5千人台まで増加したが、現在では8万人を割り、減少傾向にある。

名張市の位置・面積

面積 129.77km²
海拔 225.93m

名張市の人口(令和2年4月1日現在)

総数 77,898人
男 37,648人
女 40,250人
世帯数 34,522世帯
高齢化率 32.6%





こうした中、本市では、地域の身近な健康づくり・地域福祉活動の拠点として、15地域に「まちの保健室」を設置するとともに、各地域では、地域づくり組織や地域活動のリーダー等が主体となり「住民主体の生活支援」や「子育て広場」、「配食サービス」などの社会資源が生まれており、地域が自ら地域課題を「我が事」と捉え、課題解決を図る取組が進展している。

また、複合的な課題や狭間の課題解決に向けて、「地域福祉教育総合支援システム」をスタートさせ、庁内横断的な支援体制とともに、各分野の関係機関から一歩踏み出した支援を引き出す分野を超えた支援体制を構築し、多機関協働による取組を推進している。

名張市の地域共生社会の実現にむけた取組

2003年度公表 名張市総合計画「福祉の理想郷プラン」

名張市が目指すまちとは …

老いも若きも、男性も女性も、
障害や難病の有る無しにかかわらず、
全ての市民の社会参加がかなう互助共生のまち

そのためには …

ソーシャルキャピタルの醸成が必要

- 「人の力」を生かす。
- 「地域の力」を高める。

⇒名張市が目指した地域共生社会構築に必要な3つの要素

- ・専門職を活用できる**地域の力**。(地域づくり組織)
- ・地域と連動連携できる**専門職の力**。(まちの保健室)
- ・コミュニティ施策と地域包括ケア施策を連動させる仕掛けを**デザインできる行政の力**。
(名張市地域福祉教育総合支援ネットワーク 等)

名張市の地域共生社会の実現にむけた取組経過

平成14年4月	現市長就任
平成15年4月	名張市総合計画「理想郷」プラン 公表
平成15年9月	全14地域で地域づくり組織結成
6月	名張市自治基本条例制定
10月	全14公民館の地域委託完了
平成18年3月	地区保健福祉センターまちの保健室2箇所開設
4月	本庁に地域包括支援センター開設
平成20年3月	14地区に設置
平成21年4月	名張市地域づくり組織条例施行
5月	地域編成見直しにより11地区増、15地区に設置
平成28年11月	名張市地域福祉教育総合支援システムキックオフ エリアディレクターを地域包括支援センターに配置

本市の誇る地域力を生かした地域の社会資源や仕組みなどを基盤として、地域社会に多様なつながりが生まれやすくするための環境整備を進め、高齢者、障害者、子どもなどの各分野を横断した連携や相談支援体制を更に推進するとともに、これから必要となる断らない相談支援・参加支援（社会とのつながりや参加の支援）や専門職による伴走型支援といった「社会的処方」による支援機能の充実を図り、全世代・全対象型包括支援センター機能を持った「地域福祉教育総合支援ネットワーク」として推進している。

また、名張市の地域共生社会の実現に向けた取り組み“3つの要素”として、(1)「地域づくり組織」、(2)「まちの保健室」、(3)名張市地域福祉教育総合支援ネットワークがある。

(1) 「地域づくり組織」

平成15年に「名張市ゆめづくり地域交付金の交付に関する条例」を制定し、それまで地域に統一性がないままに交付されていた各種補助金を「ゆめづくり地域交付金」として一本化し、「地域づくり組織」への活動支援として交付した。この交付金は使途自由であり、それぞれの地域の住民合意のもと、まちづくり事業に活用されている。

「地域づくり組織」は、区長制度の廃止とともに、小学校圏域全15地域に1つつつ、包括的住民自治組織として設置された。「地域づくり組織」は、それぞれの地域資源を活用し、地域の課題を解決するための基本方針等を取りまとめた「地域ビジョン」を制定し、個性あるまちづくりを推進している。名張市は、地域と行政の協働を目的として、「地域ビジョン」を尊重し、市の各種計

画の策定等に反映させるよう努めており、名張市総合計画「新・理想郷プラン」ではそれぞれの「地域ビジョン」を「地域別計画」に位置付けている。

地域づくり組織			
第1ステージ 「交付金化」	第2ステージ 「組織見直し」	第3ステージ 「地域ビジョンの策定」	第4ステージ 「市民センター化」
<p>○平成15年3月に「名張市ゆめづくり地域交付金の交付に関する条例」を制定。</p> <p>◆小学校圏域に1つずつの包括的住民自治組織「地域づくり組織」を15地域に設置、各種補助金を交付金として一本化。</p>	<p>○昭和30年代からはじまった「区長制度」を廃止し、区・自治会である「基礎的コミュニティ」と、それを包含する小学校区を単位とする「地域づくり組織」に整理。</p>	<p>○15地域が個性ある将来のまちづくりのための基本方針、将来像、それに基づく実施計画を策定。</p>	<p>○地域づくり組織に指定管理委託していた公民館を市民センター化し、地域づくり活動・生涯学習活動・地域福祉活動の拠点としてスタート</p>
<p>ゆめづくり地域交付金の概要</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 地域づくり組織の活動支援として交付 2. 用途自由で補助率や事業の限定がない交付金 3. 住民合意でまちづくり事業を実施し、交付金を活用 4. ハード・ソフトは問わない。ただし、宗教活動、政治活動に使用してはならない。 <p>平成15年度実績： 5,000万円 平成30年度実績： 1億600万円</p>	<p>地域づくり組織の組織図 例：一般社団法人格をもつ地域づくり</p> 	<p>平成21年～住民アンケートの実施 各地域にて策定委員会を組織 平成24年3月 地域ビジョン発表会 平成30年3月 市総合計画の地域別計画に位置づけ</p> 	<p>平成28年4月～市民センター化 平成30年5月～市民センター和室で地域づくり組織によるレストラン営業開始</p> 

地域で子育てを応援する子育て広場の運営、地域住民を地域全体で見守る配食サービス、子どもたちが地域愛を育むための取り組みを行う学習支援等、「地域づくり組織」の多種多様な活動が広がっている。また、地域住民同士が生活を支え合う「有償ボランティア」も立ち上げられ、住民主体の生活支援の活動も広がっている。

地域においてさまざまな社会資源が生まれており、地域が自ら地域課題を「我が事」と捉え、課題解決を図る取り組みが進展している。

名張市では、公共事業は行政が独占的に担うという考え方を改め、行政と地域住民が協働で公共の福祉を担うことにより、「住民自ら考え、自ら行うまちづくり（ソーシャルキャピタル）」が醸成されてきた。

地域づくり組織

特徴的な地域づくり組織の取組

<p>■ 地域の活性化</p> <p>地域の活性化を目的としたお祭りなどのイベント実施</p> 	<p>■ 防犯パトロール</p> <p>地域の防犯を目的とした青色回転灯車によるパトロール</p> 
<p>■ 住民主体の生活支援</p> <p>地域住民同士がその生活を有償で支え合う仕組み。向こう三軒両隣の関係を再構築。 (隠おたがいさん)</p> 	<p>■ 配食サービス</p> <p>地域住民が配食ボランティアとして、定期的にお弁当を配達し、地域で見守る。</p> 
<p>■ 子育て広場</p> <p>地域で子育てを応援する子育て広場の開設 (おじゃまる広場)</p> 	<p>■ 教育との連携</p> <p>地域住民が教育の現場に学習支援で参加。地域愛をもった子ども達が育ちつつある。 (ほめほめ隊)</p> 

地域づくり組織

～地域包括ケアシステム、地域共生社会を象徴する地域づくり組織の取組～

■ **生活支援（有償ボランティア組織の活動の様子）**

<p>家具の移動</p> 	<p>障子貼り</p> 	<p>庭木の剪定</p> 
<p>掃除の手伝い</p> 	<p>簡単な大工仕事</p> 	<p>洗濯</p> 

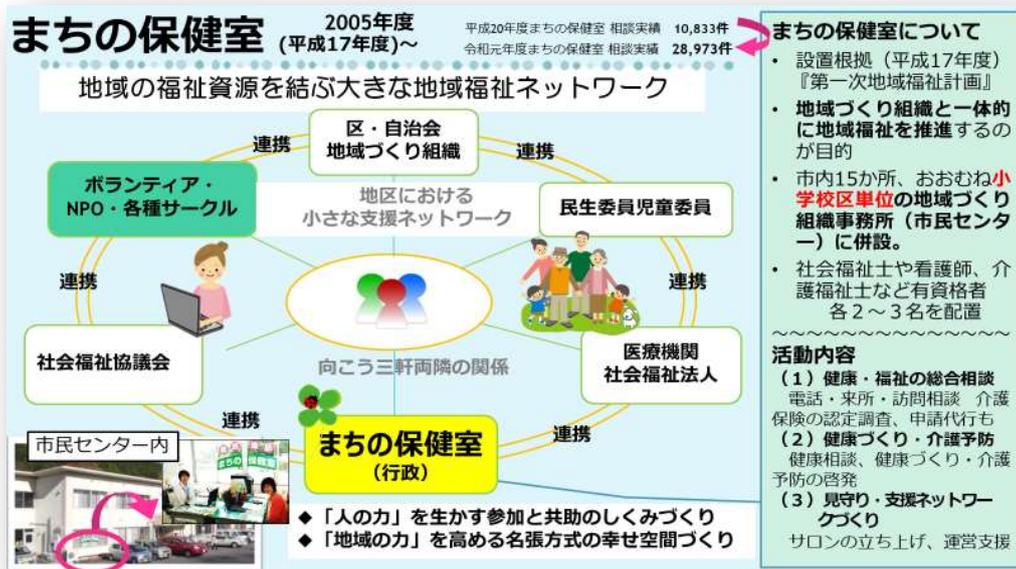


★地域包括ケア研究会 植木鉢の図より

1. 15ある地域づくり組織のうち、10地域で実施。住民主体の生活支援サービス。最低限の実費と対価を払い地域間で生活を支えあっている。
2. 子ども・高齢者・障害者を含めた全ての人々が暮らしと生きがいを共に作り、高め合える地域社会を目指す取組。
3. 有償ボランティアの会員であるサポーター、支援会員も主に地域のご高齢の方々。支援をおこなうことにより社会貢献を実感し、高齢者の生きがい、介護予防につながる。
4. 地域の高齢者が地域の高齢者を支えるしくみは、地域の中でのつながり・互助（地域力）を高める。

(2) 「まちの保健室」

平成17年度に制定された「第1次地域福祉計画」に基づき、名張市地域包括支援センターのブランチとして設置した。小学校圏域全15地域に1か所ずつ設置されており、社会福祉士や看護師、介護福祉士といった専門職が2～3名ずつ配置されている。職員は、健康・福祉に係る総合相談から、健康づくり、介護予防に係る活動、地域住民に対する見守りや支援のネットワークづくりといったさまざまな活動を行っている。



行政の出先機関としての位置付けである「まちの保健室」は、発足したばかりの「地域づくり組織」とともに、課題解決や地域づくり活動を進めていく中

で、少しずつ住民の方々の理解や信用を得ていった。何でも相談できる専門職が身近にすることで地域に安心感を与え、声を上げやすい環境がつけられてきた結果、「まちの保健室」に寄せられる相談は、平成20年度10,883件だった件数は、令和元年度には28,973件と2.5倍以上となり、年々増えてきている。



また、「まちの保健室」は子育て世帯から高齢者の方まで幅広い世代の方から、介護や障害、子育てといったさまざまな相談が寄せられる。例えば、市の母子保健担当窓口以外でも若い方の声を聞くことができるようになり、地域主催で「まちの保健室」が連携、支援しているイベントなどで、高齢者ボランテ

ィアの方と子どもが触れ合い、高齢者の方にとって生きがい生まれる機会が
できている。

今後、職員への各分野への研修等の実施、複合的な課題への相談対応等機能
の強化、また地域担当保健師との連携を強めながら、地域と密着した健康づく
りや介護予防の取り組み等をより一層広げることが求められている。地域住民
の方々が安心して暮らせるよう、地域の資源を結ぶ大きな地域福祉ネットワー
クの一機関として、今後とも「まちの保健室」への期待や役割は大きくなって
いくと考えられる。

(3) 名張市地域福祉教育総合支援ネットワーク

地域において各家庭が抱える生活課題は、高齢や障害によるものを始め、生
活困窮、虐待、不登校、子どもの貧困、DV、消費者被害など多様化・複雑化
しており、8050問題やダブルケアなど、複合的な課題を有する家庭も増加して
いる。その社会的課題を抱える方への対応を強化するため平成28年度に「名張
市地域福祉教育総合支援ネットワーク」を立ち上げた。

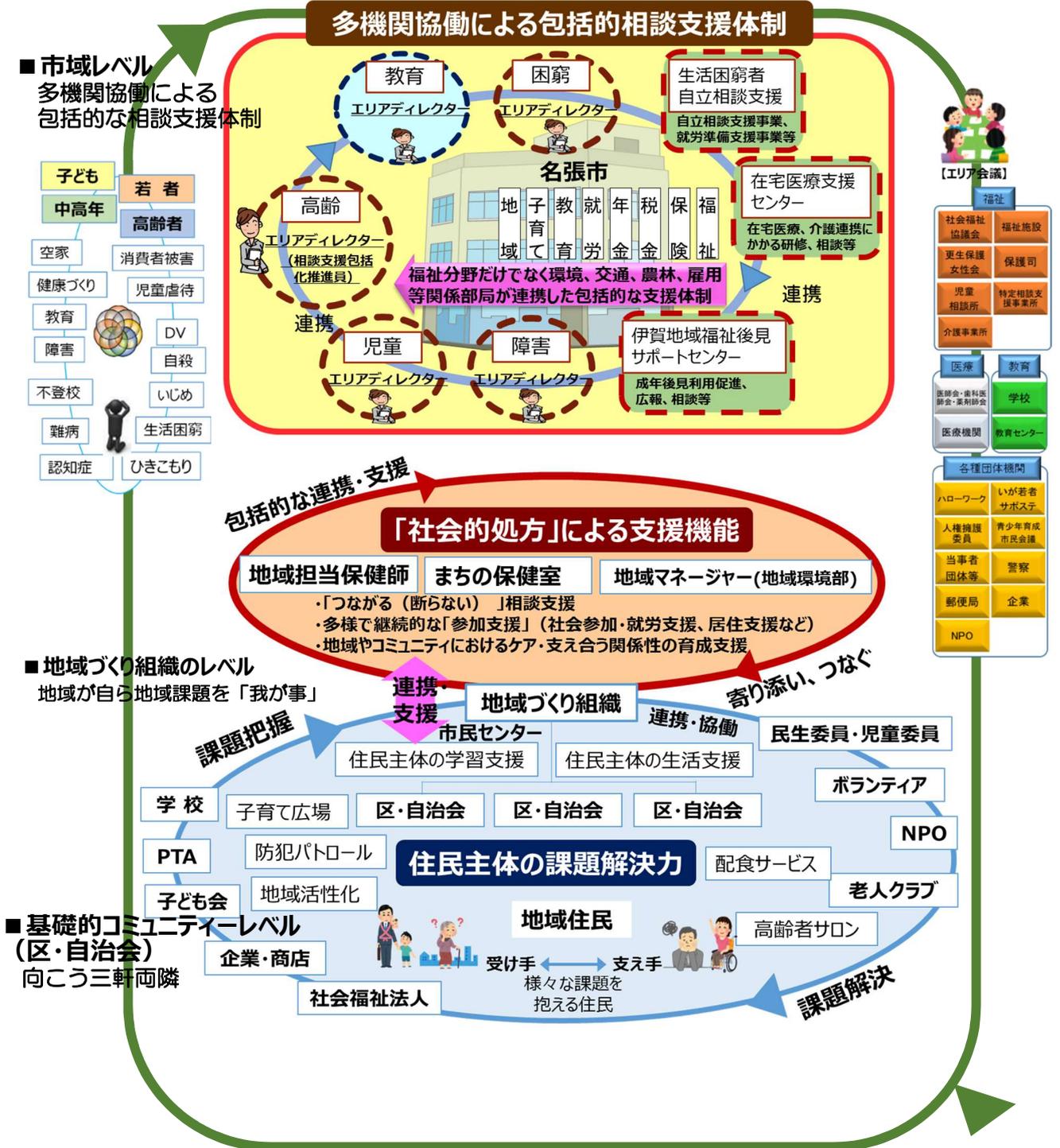
全世代・全対象型包括支援センター機能を持つ「名張市地域福祉教育総合支援ネットワーク」は、「多機関協働による包括的相談支援体制」「社会的処方による支援機能」「住民主体の課題解決能力」を軸に成り立つネットワークで、「地域づくり組織」や「まちの保健室」のほか、「エリアディレクター（相談支援包括化推進員）」等の施策により進めている。

「エリアディレクター」は平成28年より名張市地域包括支援センターに配置された。現在は、名張市役所の「高齢、障害、児童、生活困窮、教育」各分野の職員1名ずつが兼務する状態で配置され、行政各分野における縦割りのフォーマルなサービスだけでは解決しない複合的な課題に対して、各分野で連携して通常のサービスから一歩踏み出した支援を引き出し、また、それらの積み重ねにより地域の課題解決力を高めていくための中心的な役割を担うことが期待されている。

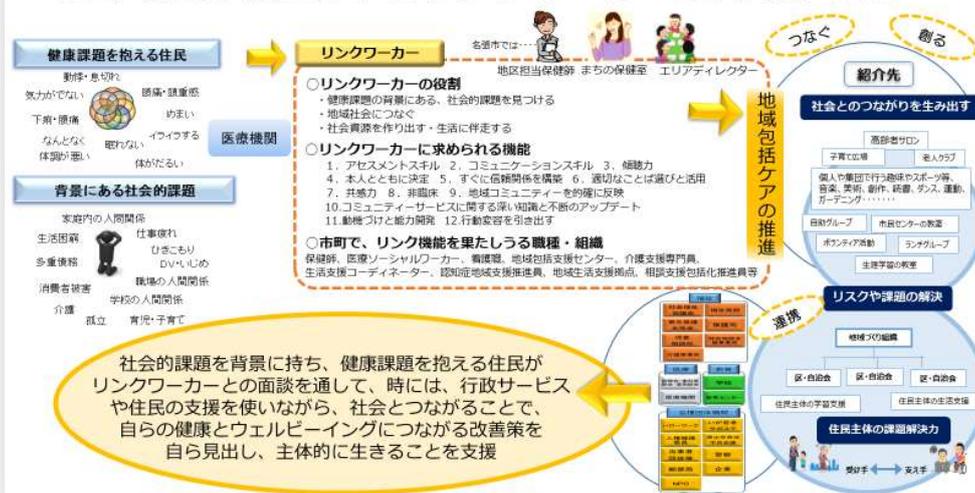
「多機関協働による包括的相談支援体制」は、福祉関係の部局だけでなく、雇用、環境、交通等含めた広い分野で連携した包括的支援体制であるため、生活困窮者自立支援相談事業や在宅医療支援センター等とも協力している。各分野を横断した連携や相談支援体制の推進とともに、断らない相談支援や参加支

援、伴走型支援等で支援機能の充実を図りつつ、名張市の誇る地域力を生かした地域資源や仕組みなどを基盤として、地域社会に多様なつながりが生まれやすくなるための環境整備を進めネットワークを推進している。

生活課題を抱える本人からの発信だけでなく、周囲の
どの段階でもつながる循環型システム



社会的処方等におけるリンクワーカー養成研修事業



地域が主体となりこれまで築いてきた生活基盤での取り組みを、持続可能な仕組みとして次世代へつなぎ、進化発展のプロセスを踏む中で、誰一人孤立する方のいない、すべての市民の社会参加がかなう互助共生のまちの実現をめざし、多様な取り組みを今後も進めている。

5. 目的

本事業では、地域で支援を必要とする高齢者に対し、地域包括支援センター及びそのブランチである「まちの保健室」や地縁組織及び民生委員等のネットワークを活用し、情報収集・共有のため先端技術の試行的な活用により、高齢者の支援ニーズを探求しつつ、高齢者の見守りや緊急時の対応等に関する効果的・効率的な支援手法についてまとめる。

6. 方法

三重県名張市内を調査対象地区として、名張市地域包括支援センターにて把握している要支援者のうち、単身高齢者世帯等条件に当てはまる約10件を対象とした。

先端技術の試行的な活用することで、対象者の地域包括支援センター職員への応答状況を録音機器等で収録し、対象者がどのような質問にどのような反応をするか、対象者の介護度等基本情報をふまえ観察をする。その後、分析結果を元にスマートスピーカー等に応用可能かについて検討する。一人暮らしの高齢者等が居宅内での会話がないことにより発生していると思われるコミュニケーション不足やフレイルの予防等、また、周囲の支援者が行う介護予防等のための見守り支援体制の効率化及び関係機関の間で行う情報共有を円滑化した新たな見守り支援体制の構築可能性も検討する。

先端技術として、スマートスピーカーを対象者に配布して、事前および事後にインタビューを行った。また、地域包括支援センター職員がタブレット端末

を配布して、高齢者の見守りや緊急時の対応等に関する効果的・効率的な支援手法について調査した。

7. 結果

7.1 事前インタビュー

地域包括支援センター職員からスマートスピーカーに対する利用者の認識の把握を事前に行い、下記の意見などを収集した。

- ・音声だけでなく、見守りカメラのような機能があったほうがよい
- ・普段は離れて暮らす家族にもサービス担当者会議に参加をしてほしい。（テレビ電話機能を通して家族も会議に参加してもらえる。また、本人の現在のADLの状況なども画面を通してリアリティをもって家族に把握してもらえる。認知症高齢者の冷蔵庫の中身や居室内の状況を他県の家族へ伝えることができる。）
- ・スマートスピーカーからも利用者に話しかけてくれるような機能がほしい。（利用者にとって有益な情報は自動的にスマートスピーカーから発信してほしい。例:「今日はデイサービスの日です。」「朝のお薬はのめましたか?」「暑いのでエアコンをいれましょう。」「今日は可燃ごみの日です。」「今日は病院受診の日です。」）
- ・ヘルパーが必要な予定をカレンダーに赤丸印をして、業務負担を軽減したい。
- ・支援者を守る機能があると良い。（発言記録を行い「言った・言わない」のトラブルを予防したい）
- ・実証実験の期間が終わった後のことを知りたい。

- ・現実感がない。
- ・「スマートスピーカーの使い方がわからない」いった問合せがケアマネに入り、業務負担が増えるのではないか。
- ・音声を高齢者が聞き取れるかが心配である。
- ・もし要介護認定の方の家にスマートスピーカーを設置した場合、些細なことでも SOS としてスマートスピーカーがキャッチしてしまい、結果としてケアマネの負担が大きくなるだけではないか。
- ・持っている人と持っていない人の間で不公平感が出てくるのではないか。
- ・ペットを飼っている家はどうなるのか？故障が心配される。
- ・「支援者側が必要と感じる対象者」と希望者が違うのではないか？
- ・話し相手は欲しいとは思っている人が多い。

7.2 利用後インタビュー

- ・利用者が一般的なネット検索に活用できた。
- ・利用者が発話する機会を作れた。
- ・機器は、家庭内で稼働している限り 24 時間 365 日利用することができた。
- ・うまく使えば、家電操作との連動などにも活用できるため、家の中の移動も困難な方には有用なのではないか
- ・インターネット通信費を新たに自己負担してまで、機器設置を希望される方がみえるか。逆にいえば、通信費を介護保険でみてくれる制度なら、興味を持つ人もいるかも。

- ・現在、インターネットにつないでいる方には、既に興味や関心があってスピーカー等設置済みであるか、他のインターネット利用で満足している可能性が高く、スマートスピーカーのみでの興味を今後もたれる方には、インターネット接続全般への促進策が必要ではないか。
- ・利用者の情報が機器を通じて、一定インターネット環境に出ていくことになるが、そのリスクをいかに低減できるか。
- ・スピーカーからの音声のみでは、家の中やご本人の表情など様子が完全には分かりにくい。
- ・例えば、独居の方にも「苦しい」といった訴えを頻回される情緒的に不安定になられている方が一定数存在する。その状況の中で、訴えの都度現場へ支援者が臨場して確認するといったようなことになれば、効率的な見守りではなく、却って支援者の見守り負荷を上げるだけになる可能性が高い。支援者は、24時間365日常時待機できるわけではない。
- ・スピーカーにモニター画面も併設された中で、運用されるのであれば、まだ効率的な見守りにつながる可能性もあるが、映像等の流出など、リスク拡散懸念も増える。
- ・画面の内容のみに、見守り者の視点も固定されてしまう。例えば、画面の死角から被写体の人に働きかけや圧力がある可能性を完全には否定できない。といった意見があった。したがって、補助的に活用することには問題ないが、全体像の把握にはリスクもあることを理解しておくことも必要。
- ・介護認定の更新確認にリモート運用が可能となれば、かなり効率的である。

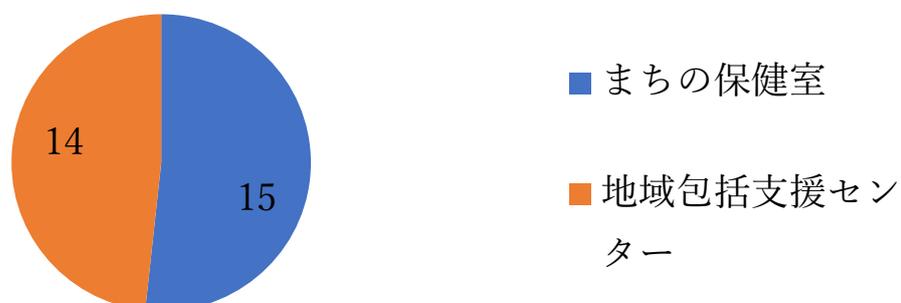
(2040年に向けて、医療介護従事者の負担軽減をしていくには、遠隔診断やリモート面会等の手段も駆使していく必要があるのでは。)

- ・通信回線を利用し、さらに多くの情報をモニターさせてもらえば、支援者はありがたい。

- ・こういった機器を使用してもモニタリングにご協力いただける方には、介護保険料やその他の自己負担部分が軽減できれば、さらに導入を促進できそうである。

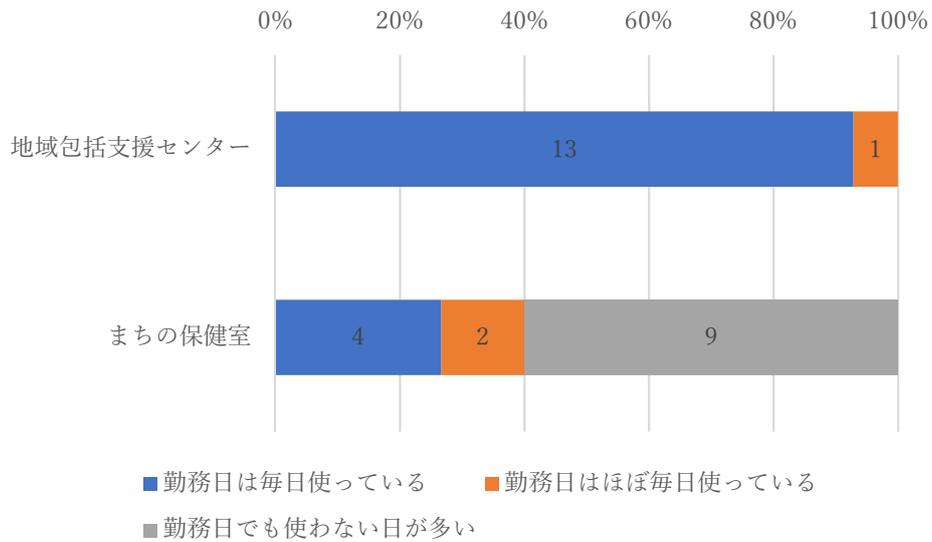
7.3 タブレット端末の利用についてのアンケート

Q1. 所属

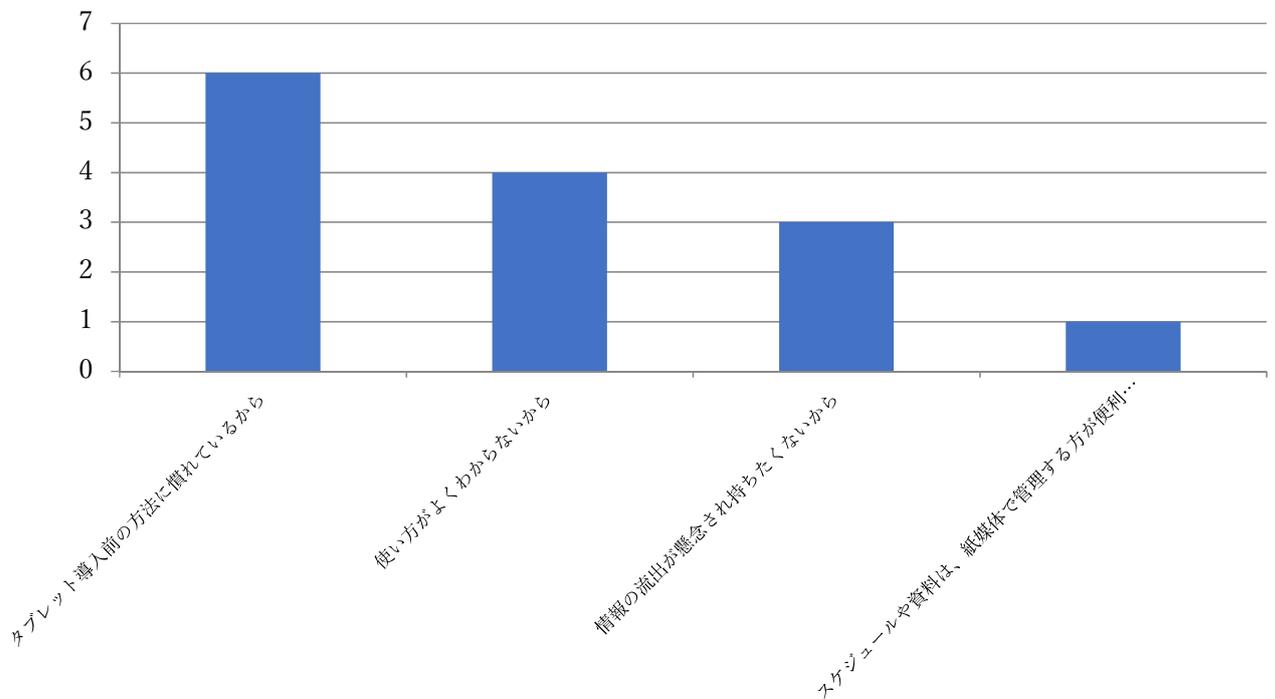


Q2. 3月1日から3月15日までのタブレットの使用頻度

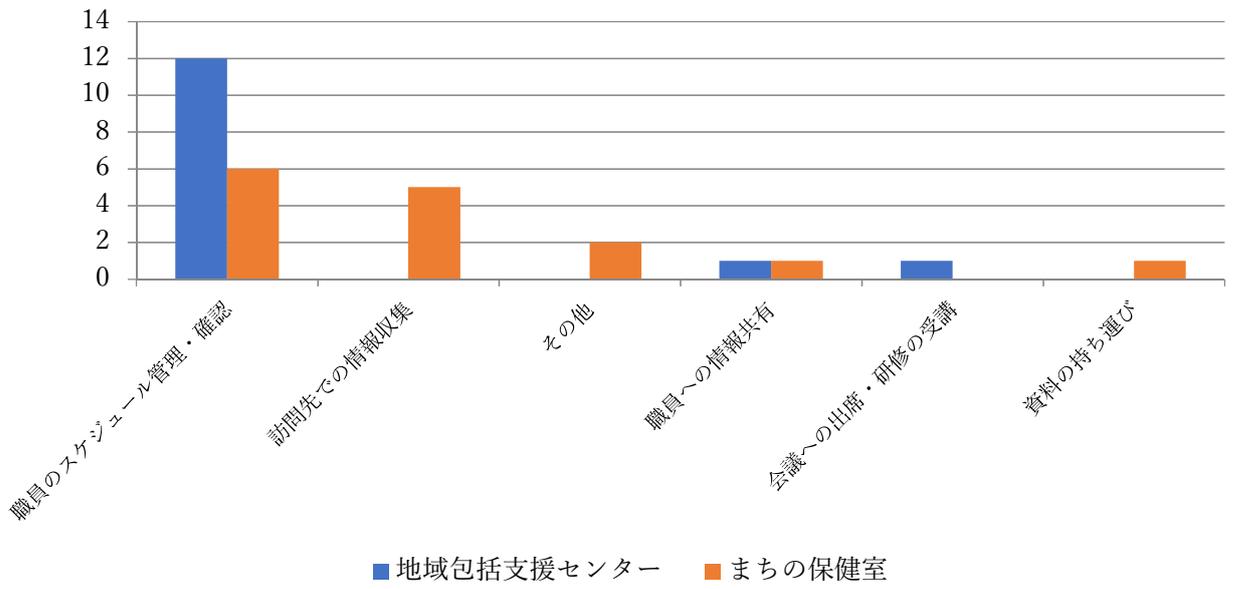




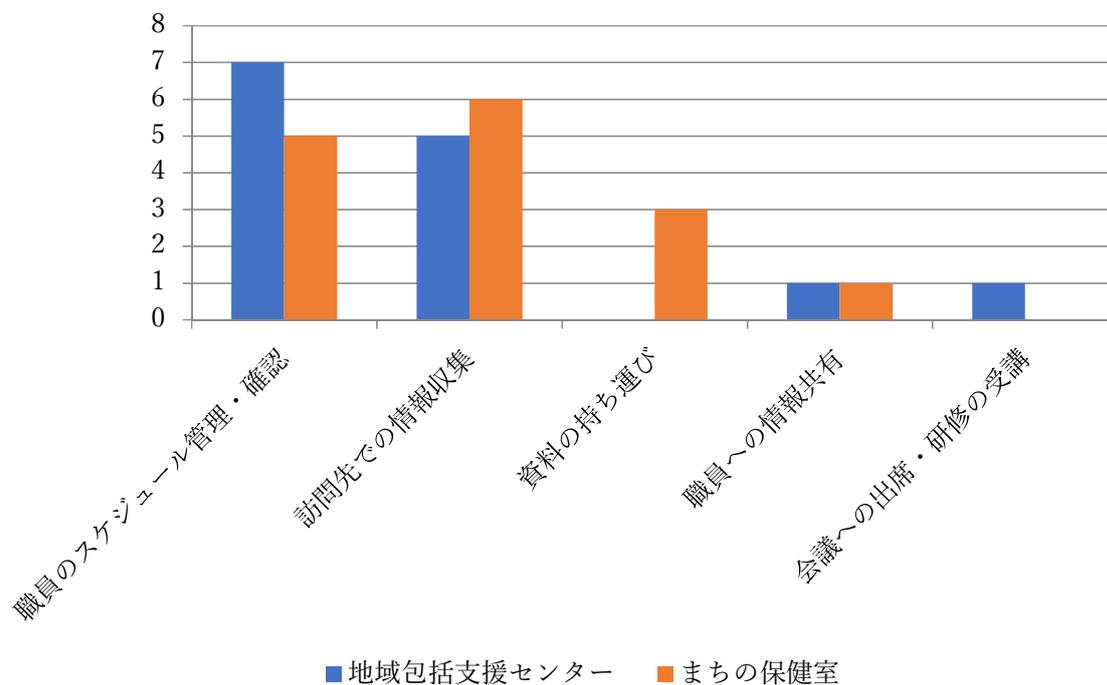
Q3. 「勤務日でも使わない日が多い」「勤務日でも全く使っていない」と回答した方にお聞きします。使わない理由を教えてください。（複数回答可）



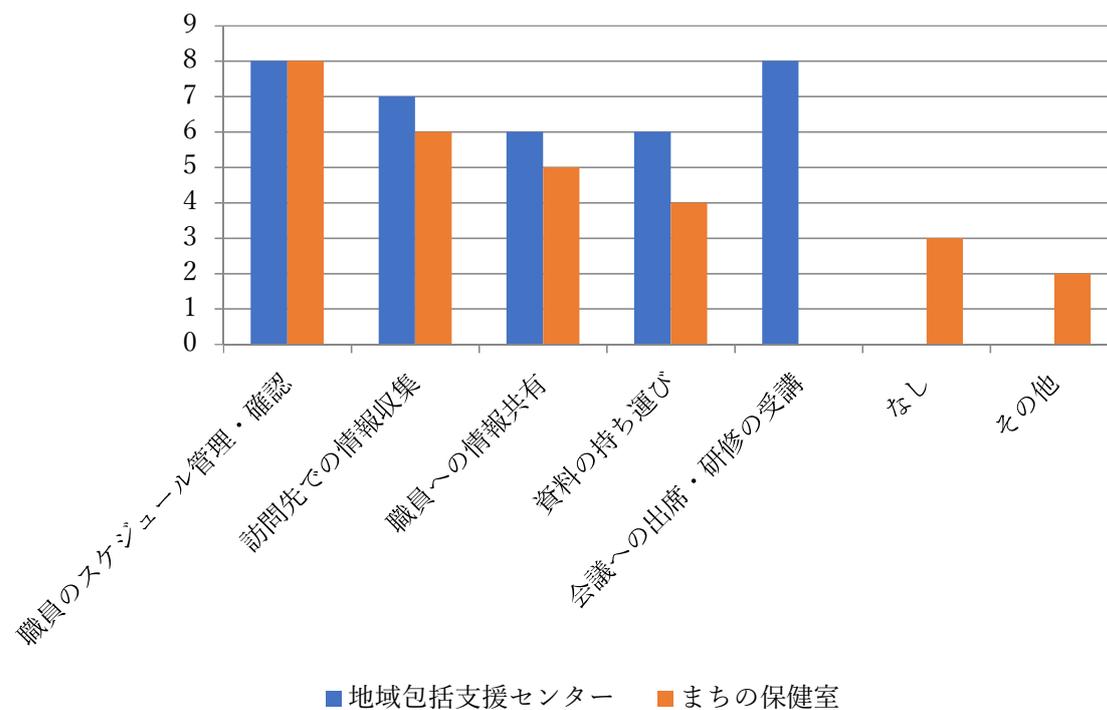
Q4. タブレットの使用目的で一番「多い」ものを教えてください。



Q5. タブレットの使用目的で一番「多い」ものを教えてください。



Q6. タブレットの使用で改善された業務を教えてください。



Q7.具体的にはどのような業務・場面で改善されたと思いますか。

<地域包括支援センター>

- ・紙媒体の資料印刷やセットする時間が短縮された
 - ・研修や会議に参加するために、外へ出向く必要がなくなり時間短縮された。
 - ・現場での個人情報(例えば介護保険証等)の撮影ができることでお預かりしなくてもよくなったことは時間が有効的に使えると思います。介護保険証や負担割合証、薬剤情報を訪問先で撮影できるため、預かる必要がなく便利。
 - ・訪問先での情報収集、提供
 - ・薬剤の詳細検索や保険証等の写真撮影
 - ・他の職員との予定の調整。車の調整
 - ・訪問先で介護保険証等を撮影することで、紛失等のトラブルを未然に防げるようになった
 - ・職員のスケジュールの確認がスムーズになったと感じる。ただし、スケジュール入力がされていないと困るので、入力徹底をしなければと思われる。
- また、訪問や面談を車や相談室の空きを確認してから約束するようになったので、限られた資源を効率的に活用できるようになったと感じる。
- オンライン研修等では、マイク付きイヤホンも合わせて配布いただいたことで、参加しやすくなったと感じる。もう少し、電波が安定すれば、なおのこと有用と思われる。
- ・移動時間の短縮、素早く検索ができる。
 - ・介護保険証などを預かって帰る必要がなくなり、返送にかかる費用の節約にもなる。

お薬手帳を書き写す時間も短縮できる。

- ・電子会議では、会議場所への移動時間の節減は、例え市内移動であっても全くなく、直前まで他の用務が可能であり、大変ありがたい。

また、会議の開催側も設営を省略できるなど、非常に効率的である。コロナ禍の副産物として、もっと積極的に活用すべきと考える。庁内の取り組みはまだまだ手ぬるい印象がある。

認定調査等の運用も国も柔軟に考えて欲しい。

<まちの保健室>

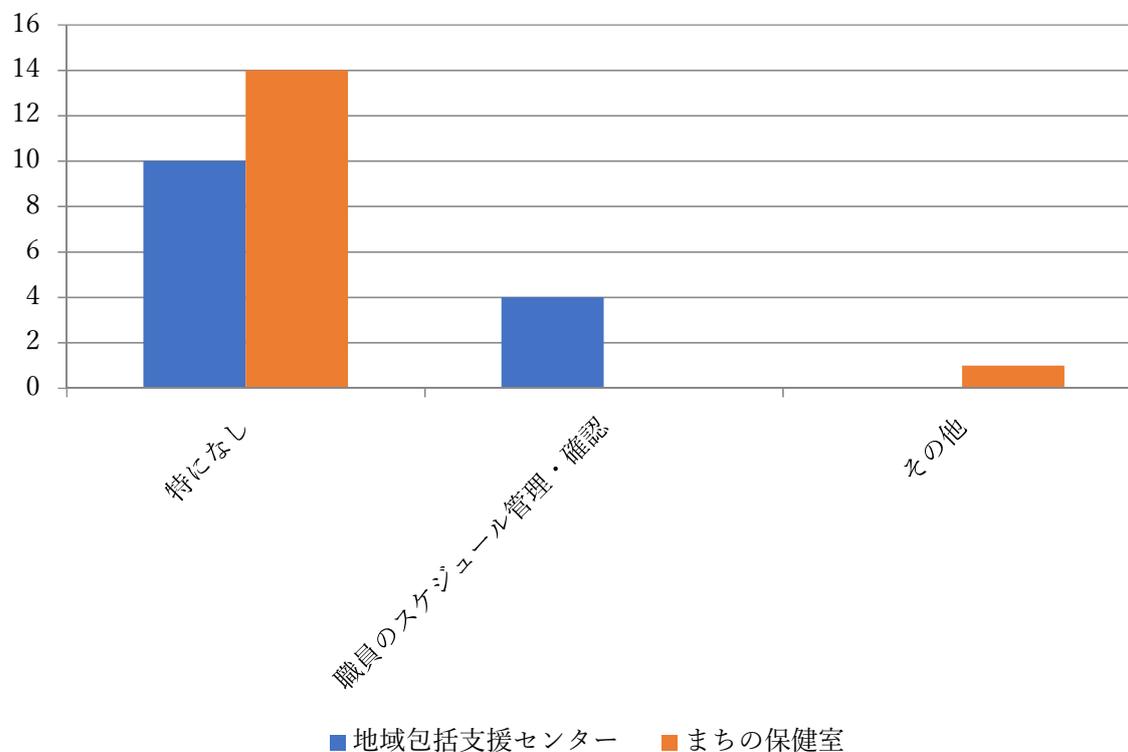
- ・住宅改修現場確認の写真撮影が行えることは、その後の書類作成時において安易になった。

- ・画面がスムーズに動くので使いやすく、持ち運びに便利。住宅改修の写真を撮る際便利。

- ・以前は、出勤してパソコンを立ち上げデスクネットに入り打刻するまでに、5分以上、時には10分以上かかる時があり遅刻になるのではと思う日々でしたが、タブレットを利用するようになり、早く打刻出来るようになりました。サロン等の記録の為の写真撮影に利用しています。地域の会議等、調べ物をする時に皆さんと一緒に見ながら出来るようになったので、会議の進行がスムーズに出来るようになりました。また、地域の方の質問に直ぐに調べて見せて頂きました。ラジオ体操時にラジオ体操を You Tube からプロジェクターに映す時に役に立ちました。今回認サポ DVD 作成では、とても役に立ちました。

- ・スケジュール等の入力がスムーズになった。訪問時に資料を持参しなくてよくなった。
- ・訪問時、資料の持ち出しがない場面でも、ホームページ等を開いて、説明ができる。
- ・行事での写真と動画の撮影と印刷・職員間での会議日程調整
- ・訪問先やサロン、地域での会議・イベントなど、まちの保健室の事務所に居てない時の案内する為の調べ物や記録(写真や動画、録音等)が自分のスマートフォンを持っていなくてもできるようになった。画面が大きいので案内等でも見てもらい易い。
- ・パソコンの立ち上がりに時間がかかり、繋がりにくい時があって困りましたが朝の出勤時は有り難いです。
- ・住宅改修の現場の撮影やゴミ屋敷の状態の撮影。

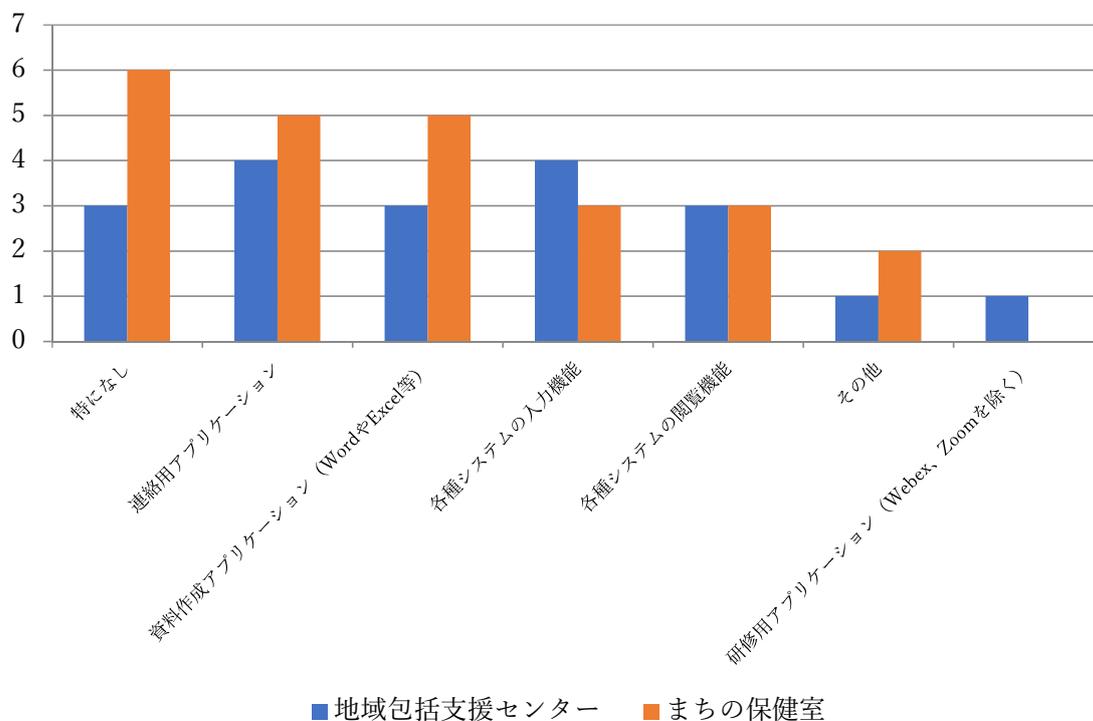
Q8. タブレットの使用で以前より時間がかかるようになった業務を教えてください。



自由回答)

・タブレット端末からデスクネットzに入力する際にタブレットのキーボードが小さく入力のし辛さがある。

Q9. 介護予防ケアマネジメント業務に関して、今後どのような業務がタブレットを用いてできるようになると便利だと思いますか。



自由回答)

- ・使い方がよくわからない為、どんなアプリが使えるのかさえ分かりません。
- ・認定調査時に簡単に記録出来たら良いと思います

具体的にはどのような業務・場面で時間がかかるようになったと思いますか。)

- ・訪問の際の調べ物や申請書類が印刷できたらいい。
- ・①少し見当違いな事かもしれませんが、利用者にタブレット貸し出しができ、オンラインでつながっていれば、利用者の状況把握が即座にでき、対応しやす

くなるのではないかと思います。受診が必要な状態かどうかもち早くわかる
かもしれません。

②まち保職員として考えた事は、市役所を拠点としたオンライン体操講座の展
開が可能になるとよいなと思いました。まち保あるいは民生委員の方々全員タ
ブレット持つことが可能であれば、市役所又はまち保から各地域に体操教室の
配信が可能になるかもしれないと感じました。

・パソコンでは有線でしかネットに繋がらないので、どこでも調べられるの
は助かります。今回は利用する場面がありませんでしたが、認調等で道が分か
らなくなった時にはマップを使えると思うと心強いです。サロン等の記録に利
用。職員のスケジュール管理には直ぐに確認出来て役に立ちます。

・訪問時に関係機関に電話をかける時

・相談内容の記録

・地域包括支援センターは、lgwan 環境やインターネット接続環境に加え、デス
クネットの連絡ツールも使用しているため、一本化した連絡用ツールが欲しい。
最終的に既存のツールで統一されることになってもよい。

・今後タブレットを活用していく中で、市の端末で使用しているワードやエクセルを使えると活用可能性が広がる。iPad のため、共有の際は pdf にしないと行ズレが起こることがあり、不便。

・まだ、そこまでに至っていません

・担当保健師とまち保のスケジュールの共有と、タブレットで直接連絡(LINE みたいな連絡ツール)ができたらかなり業務の負担が軽くなる。スケジュールが分からないためすぐに連絡を取りたくてもタイミングが合わず、困ることが多々みられる。

・入力の仕方が難しいことが多い為会話で出来るアプリ。

・サインの簡略化

・文章を入力するのが難しいというか、面倒くさい。

・デスクネットでは、つぶやきで全体に、もしくはダイレクトメッセージで個人にしか発信できず、必要に応じ複数人に限った発信ができればと思う。

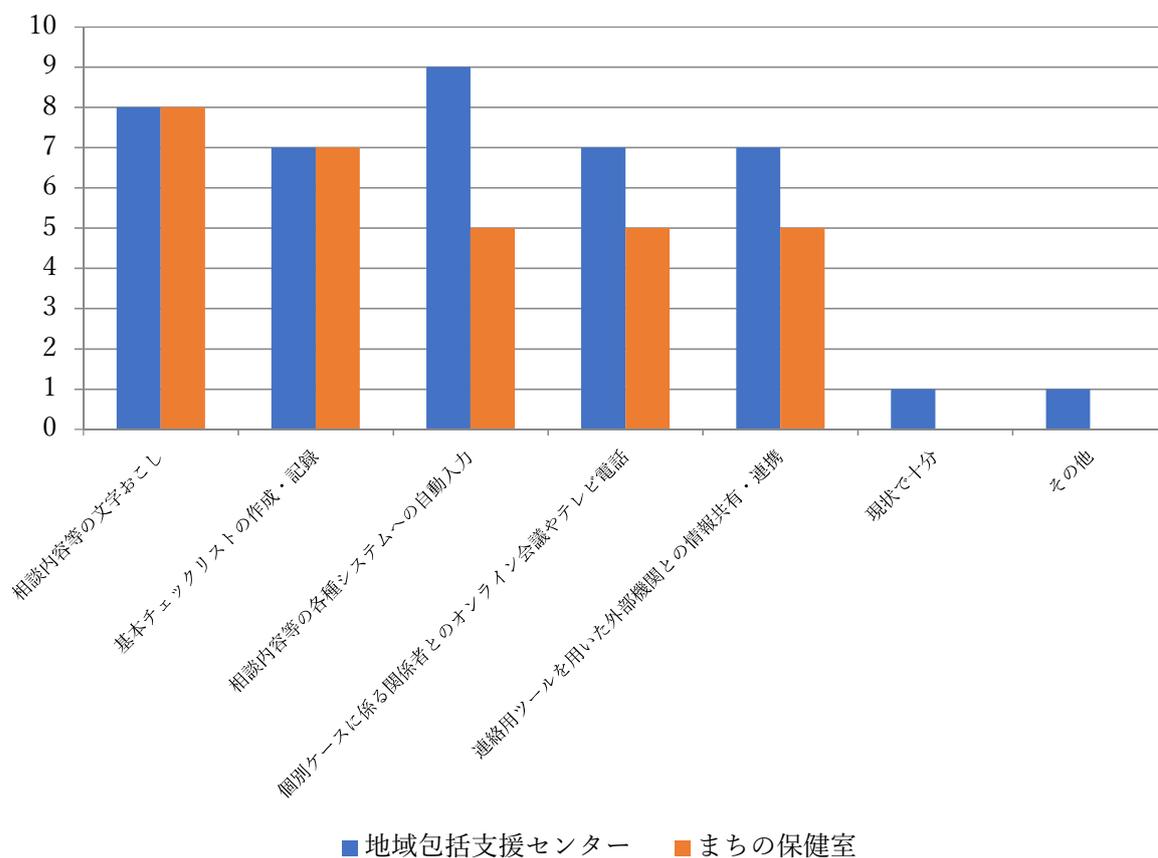
Word、Excel、職員ポータル、包括システムへのアクセスができれば、業務が効率的にできると思う。

- ・職場のパソコンではできない、持ち運びの利便性やタブレットの機能を活用して訪問先で活用したい。

- ・今、個人携帯の LINE を使って行っている連絡等ができるようになると良い。

個人情報の管理面で難しいかもしれないが、包括システムが訪問先で使えたら良い。

Q10. 介護予防ケアマネジメント業務に関して、今後どのような業務がタブレットを用いてできるようになると便利だと思いますか。



その他)

- ・システムを連動してほしい

具体的にはどのような業務・場面ですか)

- ・相手先がオンラインやテレビ電話ができれば、顔を見て、様子が分かり安否確認ができる。

・介護予防ケアプランや支援経過の作成疾患や薬を調べたい時利用者の基本情報の管理

・介護予防ケアマネジメント業務が初心者だからかも知れませんが、利用者別に“すべきことスケジュール”管理ができれば、しなければならない手続きなどを、タイミングを逃さずにできるのではないかと。

・訪問先ですぐに入力し忘れない為に利用したい。検索等も含め話をしたら文字にしてくれるようなアプリが欲しい。

・現場でリアルタイム入力ができるとう時間短縮になります。

・利用者についての情報共有や訪問日程の調整等を、電話以外の方法でもできれば便利だと思う。

・相談内容をシステムにスムーズに入力出来れば、帰ってから入力しなくてもいいかなと思うから。

・ケースカンファレンスがオンラインで出来ると、移動時間が削減できる。感染対策にもなる。特に利用者が入院中の場合に。

・包括システムとの連動が出来れば、記録にかかる時間の削減ができる

・文字でおこした相談内容が包括システムに自動入力されたら、出先での中途半端な時間の活用になるし、包括システムが埋まっている時も活用できると思う

・相談場面でのメモを【メモアプリ】に入力しても、包括システムに入力する際には、データ移行できないため、再度入力する必要があり、二度手間と感ずる。

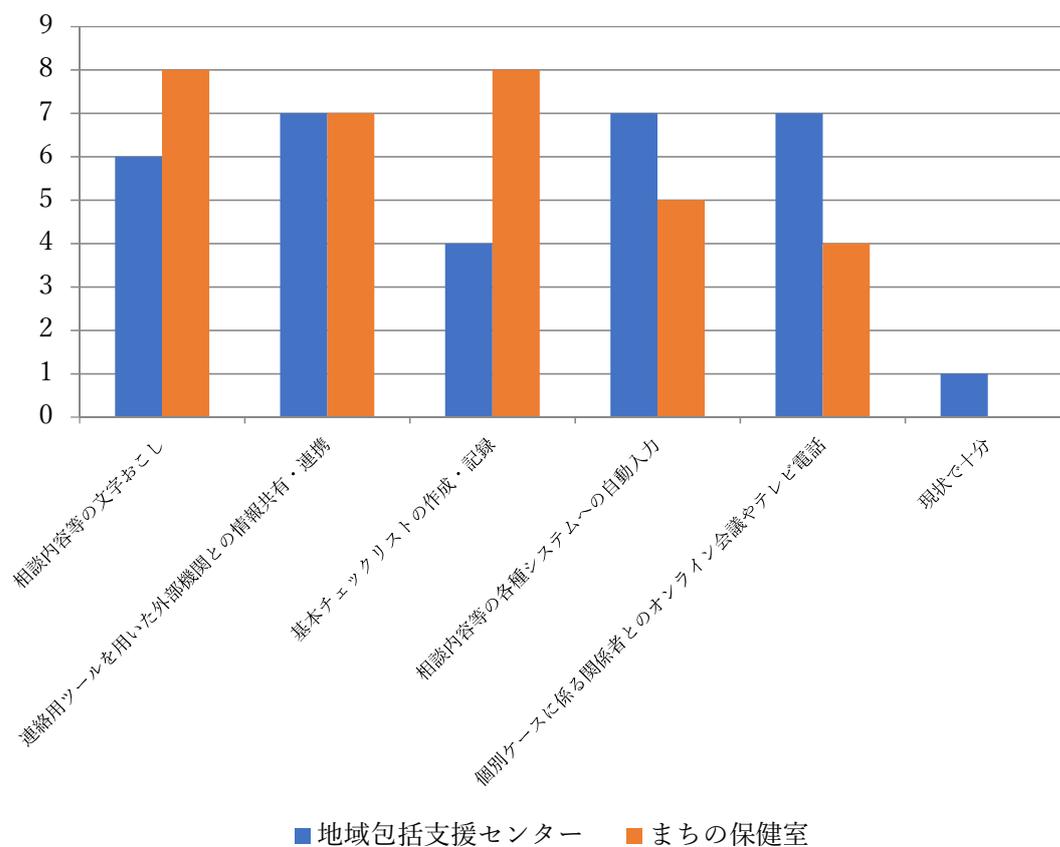
・その場で対応でき、持ち帰り仕事を減らしたい。その場で対応ができるものは行いたい・訪問先でデイやヘルパーの調整ができると良い。（その場で個人携帯を使って電話をすることもあるため。）

・認定調査、見守り支援

「現状で十分」または「タブレットを用いて業務にあたりたいと思わない」と思った理由を教えてください。

・タブレット等苦手意識が強くあるため。

Q11.介護予防ケアマネジメント業務を除く地域包括支援センター業務に関して、今後どのような業務がタブレットでできるようになると便利だと思いますか。

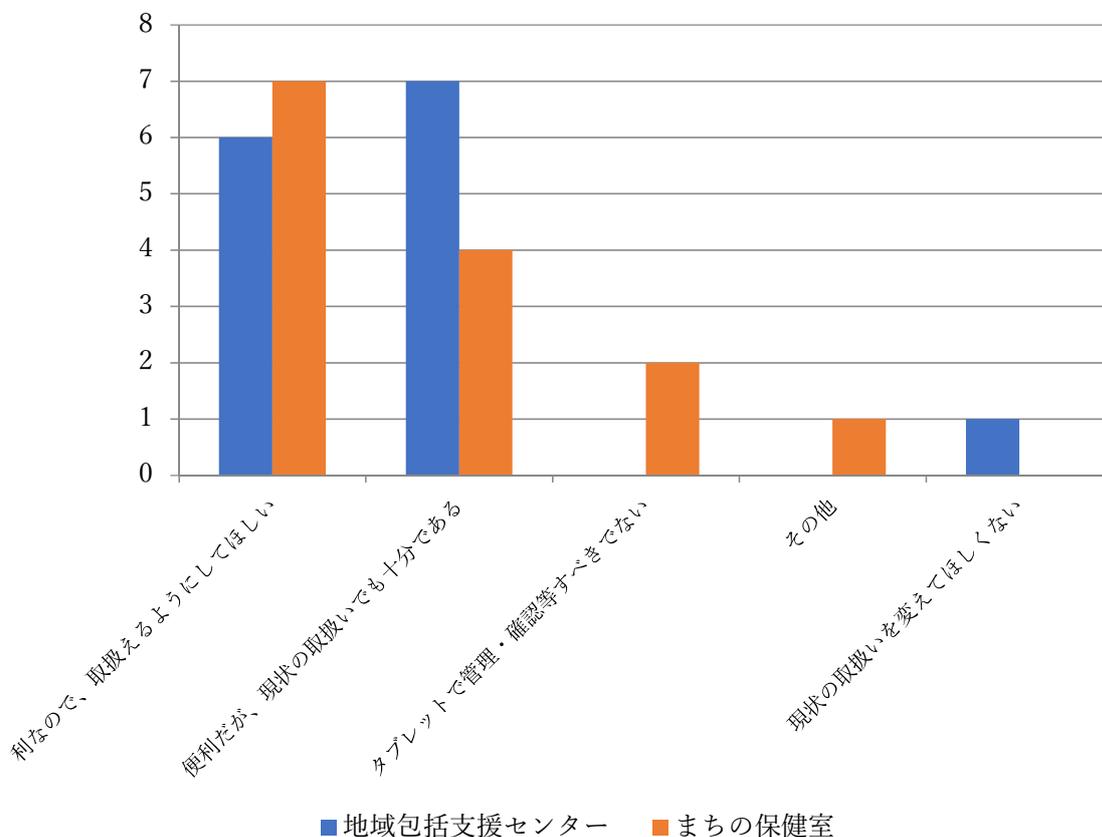


具体的にはどのような業務・場面ですか。

- ・ 訪問先での申請書類が印刷できると有り難いです。
- ・ 認定調査時に録音機能を使えば、記入時に確認できる。
- ・ 実績報告、相談受付簿、ケース記録の入力、介護保険、福祉サービスの申請、認定調査・ケース共有等
- ・ 利用者に聞きながらチェックリストを入力できると、事務作業の時間短縮になる。包括システムで検索出来ない 65 歳未満の人で共有すべき案件を載せられると便利。
- ・ 事業所との連絡、担当者会議
- ・ 前問と同じ業務、場面

- ・相談場面でのメモを【メモアプリ】に入力しても、包括システムに入力する際には、データ移行できないため、再度入力する必要があり、二度手間と感じる。
- ・会議の議事録にも対応したい。
- ・システムの台数に限りがあり争奪戦になるので、時間が掛かる経過記録の入力等がタブレットででき、それがシステムに飛ばせるのであれば、効率よく事務作業ができる。
- ・見守り対象者の遠方親族への繋ぎ。他の支援者との共有

Q12.個人情報のタブレットでの取り扱いについてどう思いますか。



その他

- ・どちらでも良いがタブレットは持ち運べる分管理が難しそう。
- ・個人情報が入力されているタブレットの管理・保管について今一度、徹底した方が望ましいと思いました。
- ・タブレット端末で個人情報は扱うべきではないと思います。事故が起こってからではすまされないことだと思うからです。
- ・きちんと個人情報の取り扱いに関して了解を頂いたうえで、認定がどうなっているのか(更新等)等が見れると良いと思います。

- ・相談者が介護度や有効期限がわからない場合があり、タブレットで確認できると支援がスムーズに行える。
- ・市役所の他室も巻き込んだ議論が必要。
- ・情報が沢山入っているタブレットを持ち運びすることは、まだまだ緊張をしています。ある程度の緊張感も必要ですが、まだまだ慣れません。
- ・どこまでが安全なのか不安なので使わないようにしているのが現状。
- ・個人情報を持ち歩くのは何かあればすぐに情報を見れて便利だが、持ち歩くのはかなりの負担
- ・個人情報は管理に自信がないので使いたくないですね。
- ・個人情報の漏洩がこわいので個人情報でタブレットは利用したく無い。
- ・PCもタブレットも個人のパスワードを使用しないと本人の内容が分からないがさらに細かい内容の個人情報は2段階・3段階暗証等にしたらいいとおもう。しかし大物芸能人でもないのそこまですることもないとおもいますが。それこそ必要な人は設定できるようにしてほしいです。
- ・包括内での共有であれば、包括システムと変わらないような。情報漏洩がどのように起こるのか注意点を教えていただければ気を付けます。
- ・こうなると便利という意見では自由に記載したが、タブレットの紛失や情報漏洩も気掛かり。私自身、タブレットやパソコン等の扱いに詳しいわけではないので、多少不便でもセキュリティ重視で取り扱いして頂けると有難い
- ・現在はイニシャルでの表記など工夫しているが、限界があると感じている。

例えば、スケジュールの【件名】欄にはイニシャル、（閲覧制限を事務所内に限るなどして）【詳細内容】欄には氏名等が記入できるようになると便利だと思われる。

- ・名張市の完全管理できるセキュアな環境が必要。市内に堅固なデータセンターがあるのでは。

Q13. 地域包括支援センターでタブレットを使用するにあたり感想やご意見等自由にお書きください。

・訪問時に地域の方からの質問等にタブレットを使用しながら説明することができた。画面を見ながらの説明は分かりやすかったと話されていた。

・ありがたい事だと感謝します。常に持ち歩く書類等で鞆が重かったのが助かります。

写真等管理方法や担当保健師等の写真データ送受信の仕方を教えていただきたいです。

・新しい物が出てきて、とても便利になるのは、良い事だと思いますが、それについていくことが難しく感じています。まち保のケアマネ業務をしている人はこのアンケートについて対象になると思いますが、資格で配布された方はどうなのかなと感じました。包括では、業務終了時、岩本さんが管理されているようですが、まち保職員では鍵のかかる所に保管するようになっています。しかし、業務で直帰で持ち帰るなら分かりますが、そうでなく持ち帰っても分からないのではないのでしょうか？確認は出来ないと思われます。そういう事はないと信じたいのですが、持ち帰って出勤していなくても打刻するのも可能と思われます。そのような事も想定して、きちんと包括の方で管理して頂きたいと思ひます。

・使い始めて、まだ機関も短く、便利だな・・という印象しかありません。慣れて行ったらきっと便利なものになることはわかっていますので、緊張感をもって、タブレットと仲良く過ごして行けたらと思ひます。まだまだ知らないタ

タブレットの便利な使い方があると思いますので、タブレット教室を実施していただけるとありがたいです。

- ・基本操作等のレクチャーが必要な段階で、アンケートに答えるまでの使用ができていません。

- ・使いこなせる(慣れる)までの時間を費やす時間がないので、力不足だなあと感じます。上手く使えばもっと楽になる業務もあるんじゃないかと期待はしています。"

- ・得意な職員は利用範囲が広いようですね。学習会を設けて頂いて使い方をマスターできると意識が変わるかもしれません。

- ・落として壊さないようにとかどっかに置き忘れてたりしないかと高齢になると扱い方法のほかでも気をつかう。

- ・便利な部分と不便な部分が見えて来たように思う。

タブレットに移行したものの全ての人がきちんと入力しているわけでもない。電話がかかってきても入力されてないために、何をしてるのかどこへ行ってるのかが分からず答える事ができないこともある。

- ・外出先での調べごとには便利です。高齢者はパソコン使わない人が多いので、調べてあげると喜ばれます。保険証やお薬手帳を預からずに写真を撮れるのも便利です。このまま使わせて貰えると助かりますが、他の部署との不平等さや費用がかさむなら少し贅沢な感じもします。

- ・主として撮影で便利に使用しています。今後もタブレットを使用できると有難いです

・タブレット端末に慣れるまでは、入力を手間と覚えることもありましたが、少しずつ慣れてきた今では、とても便利だと感じています。

セキュリティの問題もあると思いますが、もっと活用するためにも便利なツール（アプリ）の導入や接続ができるようになればといいなと思います。

・iPadに慣れていないので、便利な機能を活用しきれていないと思います。

先日のアメトーク(スマホ使えない芸人)でやっていたような講習をしていただけるとありがたいです。"

・業務の効率化が中途半端だとかえって手間がかかるだけに終わることもある。

デジタル庁もできるになれば、徹底的に行うべき。

8. まとめ

本調査研究では、地域住民に協力いただき先端技術の導入について試行的な取組を検討した。その結果、先端技術は新たな支援手法につながるものと考えている。ただし、収集したデータの取扱いについて利点とリスクの両方について利用者から意見が得られた。スマートスピーカーといった先端技術は、リスクを上回るメリットが得られることで導入が促進されるものと考えられる。タブレット端末の利用についても、同様である。

1人暮らし高齢者の増加、老老介護や8050問題の顕在化など、地域を取り巻く環境は年々複雑化・多岐化し、今までの支援手法では対応できない事例も出てきている。支援の担い手も限られている中で、更なる効果的・効率的な支援手法については、地域住民を含め、市内の関係者が共に向き合い、先端技術の導入を併せていくことにより、自立性・主体性のある地域づくりにつながるものと考えている。

9. 参考資料

タブレット端末機にかかる情報セキュリティ確認書及び預かり書

1. タブレット端末機（以下「機器」とします。）は、保管、充電、持参等の自己管理を徹底します。

尚、保守予算の準備がないことを理解し、機器落下等による損壊にも十分注意します。

2. 機器の業務目的を超えた私的な利用はいたしません。

3. 業務利用のため、市販の機器と動作プログラムが異なる点を理解し、機器に許可なくプログラムを導入・改変しません。

4. 機器の紛失盗難防止対策のため、機器の位置情報を作動させることを承知します。また、機器の使用状況について、市及び関係機関より調査されることがある点についても異議はありません。

5. 業務外出時には原則として携行し、効率的な業務利用に心がけるとともに、機器利用で気づいた点は、速やかに報告します。

6. 外部で写真や動画の撮影、録音をする際は、原則、相手方や所有者に断ってから行うなど、個人情報保護に配慮します。

7. デスクネット等の情報共有環境には、利用者の個人情報の直接記載をしないように業務スケジュールを入れるなど、個人情報に配慮しつつ、情報共有に努めます。

8. 名張市情報セキュリティポリシーを遵守して機器を使用します。

9. 機器の運用方法等について、着想したことがあれば、積極的に提案も行ないます。

10. 人事異動等によって職を異動ないし退職する際、またはセンター長が返却を命じる場合は、他の業務関係文書と同様速やかに返却します。

名張市地域包括支援センター長 宛

以上を確認の上、機器を預かります。

令和 年 月 日

タブレット端末機名称

職員番号（ID）

氏 名

スマートスピーカー等設置及び使用同意書

私（協力者）は、名張市が、東京大学生産技術研究所および医療経済研究機構（以下「連携機関」）と共同で実施する「名張市におけるスマート見守り支援実験プロジェクト」（以下「実験」）に参加し、下記に記載するところにより、「地域におけるより効果的な見守り支援体制の構築に向けた調査研究」（以下、「調査研究」という）に協力します。

記

私の住宅において、名張市より無償貸与されるスマートスピーカー及びルーター（以下、「スマートスピーカー等」という）を設置し、その応答記録を名張市及び連携機関（以下、「名張市等」）が使用することに同意します。なお、機器使用に伴い発生する電気代等の諸費につきましては、私が負担することに同意します。

スマートスピーカー等は調査研究の目的に沿ったものであることを理解し、関係機器を使用できる状態にするとともに、他人への貸与や譲渡を無断で行うことはいたしません。

また、名張市等の求めがある場合または無償貸与期間である2月26日になった場合、速やかに返却する事に同意します。

なお、調査研究によって得られた学術的知見に関しては、私個人を特定しない形態であれば関係者がこれを公表することを異議はありません。

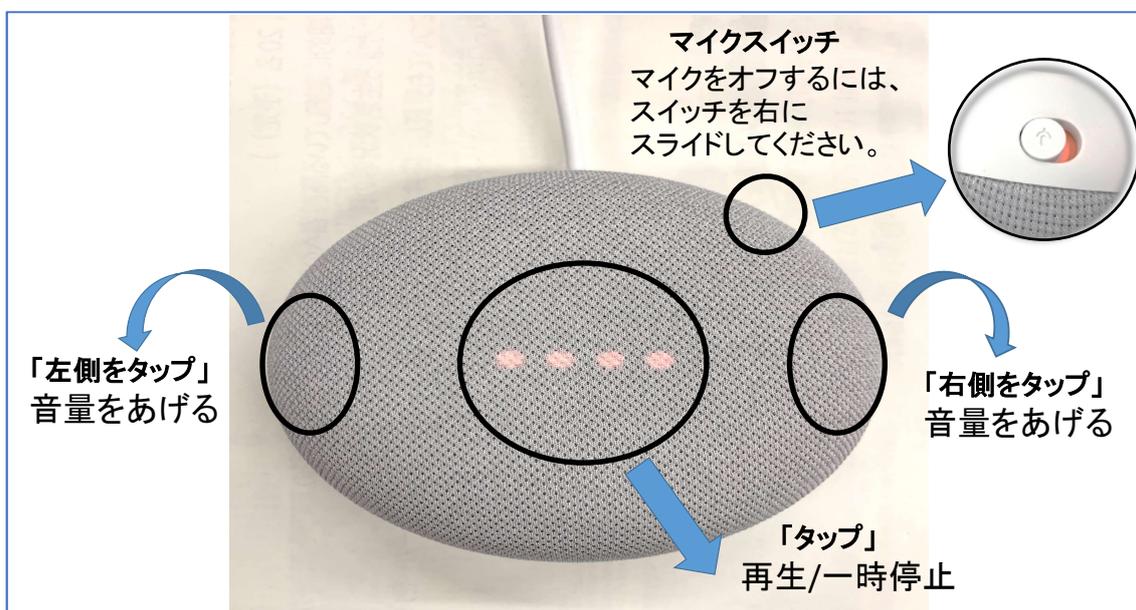
令和3年 月 日

協力者 氏 名

Ⓜ

「オーケー グーグル」と話しかけてみる

機能の例	話しかけ方の例
時間を知りたい	オーケー、グーグル 今 何時？
天気を知りたい	オーケー、グーグル 今日の天気を教えて
音楽を聴きたい	オーケー、グーグル 音楽をかけて
音量を調節したい	オーケー、グーグル 音を大きく(小さく)して
使用を終了したい	オーケー、グーグル とめて



地域におけるより効果的な
見守り支援体制の構築に向けた
調査研究報告書
令和3年3月

発行：名張市役所福祉子ども部 地域包括支援センター

本報告書の全部又は一部を問わず、無断引用、転載を禁じます。