

## テレビ電話による高齢者等の生活サポート

( 島根県 奥出雲町 )

<http://www.town.okuizumo.shimane.jp/anshin/>

### 〔概要〕

平成19年12月に町内全戸に敷設された光ファイバ網を活用し、タッチパネルのテレビ電話端末を高齢者宅や民生児童委員宅、福祉・医療施設、公共施設等に設置するとともに、テレビ電話専用のコールセンター（平成22年6月1日から奥出雲町社会福祉協議会が委託により運用）を整備する。このテレビ電話システムを活用しながら、従来からの高齢者支援体制と連携して、高齢者等が安全で安心な生活ができる環境整備を目指す。

### 〔コラム〕

過疎化・少子高齢化に伴い、医療費の増加や高齢者の安否確認等が行政の大きな課題となっていますが、これらの諸課題に対して、テレビ電話システムを有効活用して対応していこうという取り組みです。テレビ電話の利用者が主に高齢者ということで、このシステムを導入するにあたり、協議会を立ち上げて「高齢者が利用しやすいシステム」について関係者と何度も議論を重ねました。色々なご意見をいただき、すべての要望を満たすことはなかなか難しいものがありましたが、検討の結果、高齢者の利便性に考慮し、テレビ電話は大画面・高画質・タッチパネルのものを採用しました。画面構成についてもできるだけ高齢者でも見やすい画面を心がけました。また、民生児童委員や商工会等にもご協力いただきながら、運用体制等の検討を行いました。平成21年1月からシステム運用を開始して、約4年間に経ちました。厳しいご意見や要望をいただきながら日々システム改修等を行い、進化させながら高齢者に使いやすく、より身近な物としてテレビ電話を受け入れていただくために、コールセンターからの定期的な声かけ・安否体調確認、日常抱える問題解決への取り次ぎ、操作説明・練習等を行っています。また、テレビ電話にタッチすると登録アドレスへ安否確認メールの送信や離れて暮らす家族とテレビ電話で会話できるテレビ電話町外モニターや高齢者のテレビ電話が写真立てに変身するデジタルフォトフレームと、平成23年3月からは高齢者へお誕生日やお祝いのメッセージ配信も行うなど、利用者の希望に応じた改修や新たなサービスといった様々な取り組みをすることで、システムの継続利用に努めています。

既存の高齢者支援活動や人と人のつながりを基本として、ICTによりさらに充実させるため、コールセンターと民生児童委員との継続的な連携を行っています。願わくは、テレビ電話という情報通信端末を介して、高齢者の希望に応じた様々な段階の温かな“つながり（絆）”を作り出し、「いつも誰かと“つ

ながっている」という“安心感”を感じていただければと思っています。将来的には、高齢者だけでなく、離れて暮らすご家族や住民の皆様にもこのシステムを広く使っていただけるように、様々な方から活用方法等のご提案、ご意見をいただき、幅広い利用シーンに対応できるようなシステムにしていきたいと考えています。

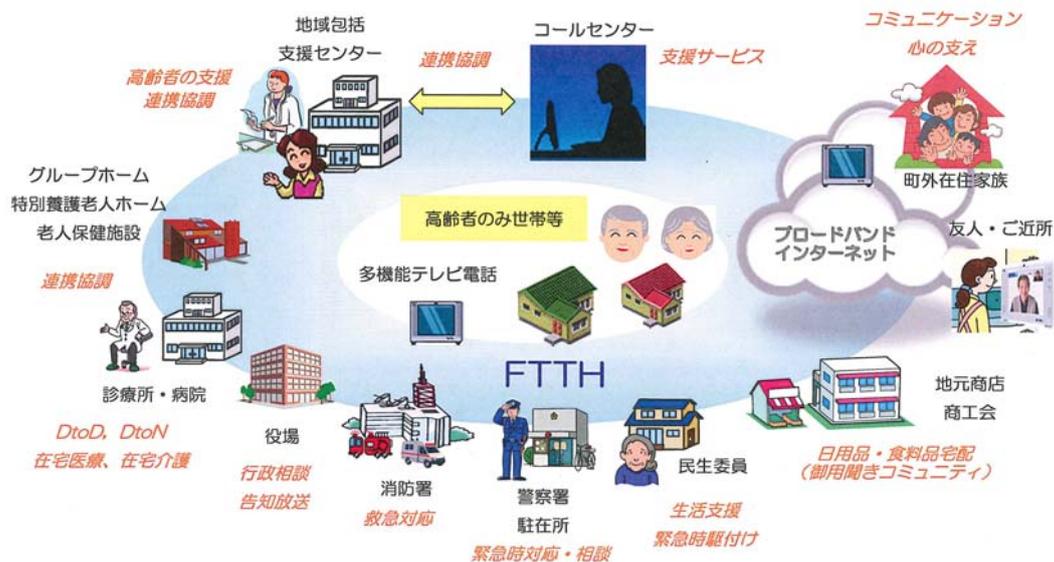
〔事業費（うち公的な補助額）〕

- ・地域ICT利活用モデル構築事業
  - 平成20年度 約37百万円（総務省からの委託事業）
  - 平成21年度 約37百万円（総務省からの委託事業）
- ・地域雇用創造ICT絆プロジェクト
  - 平成22年度 約12百万円（総務省からの交付金事業）

〔維持管理費（平成24年度分）〕

機器リース料・保守委託料等 約33百万円  
 コールセンター委託料 約11百万円

【将来像】



<http://www.town.okuizumo.shimane.jp/anshin/>

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

(問い合わせ先)

奥出雲町役場 総務課 危機管理情報G（窓口） TEL：0854-54-2505  
 福祉事務所 TEL：0854-54-2541  
 奥出雲町社会福祉協議会（仁多事務所） TEL：0854-54-0800