

独立行政法人福祉医療機構 社会福祉振興助成事業
「ICTによる高齢者孤立防止モデル普及事業」報告

「高齢者の孤立防止にICTの果たす役割」

2012年3月22日

一般社団法人シニア社会学会 理事
森 やす子

高齢期のICT活用チームが受けた研究助成



これまでにシニア社会学会「高齢期のICT活用チーム」が受けた研究助成

- ・ 2008年(財)大川情報通信基金 研究助成(袖井会長名で申請)
テーマ「高齢社会における高齢者のIT 利用とQOL(生活の質)の向上」
- ・ 2010年(財)倶進会 研究助成
テーマ「ICT利用が高齢者の社会的孤立の防止に与える効果に関する基礎的研究」
- ・ 2010年～2011年(財)ユニバーサル財団 研究助成(荒井理事名で申請)
テーマ「ICTを活用した都市高齢者の社会的孤立防止に関する調査研究」

- ・ 平成22年度独立行政法人福祉医療機構助成
「ICTによる高齢者孤立防止モデル開発事業」
江戸川区清新町住民有志による事業共同推進委員会との協力体制
 1. 高齢社会についてのアンケート調査
 2. 「高齢者コミュニケーション支援サービス VoViT(R)」を用いての
社会実験
→「高齢者孤立防止モデル」(後ほど提示)

報告書はシニア社会学会 ホームページ

http://www.jaas.jp/seika/WAM_houkoku2011.pdf

- ・ 平成23年度独立行政法人福祉医療機構助成
「ICTによる高齢者孤立防止モデル普及事業」

- ・ 【アンケートから】高齢者、特に一人暮らし世帯が増加していくなかで、インターネットを積極的に活用した支え合いの仕組み、緩やかな近所通しの人間関係構築の在り方を検討することが、孤立化や孤独死防止を考えるうえで大きな課題といえる。
- ・ 【社会実験から】
 - ① サポーター・コミュニケーションサポーターの役割
 - ・ 端末の使い方の支援が主たる役割ではないということをよく理解する
 - ・ その方にどのような情報が必要なのか、コミュニケーションの相手にどのような方がいるのか、どのような地域資源が必要なのかを、プライバシーに配慮しながらも知っておくことが必要
 - ② ICTを使った高齢者のコミュニケーション
 - ・ 高齢者が喜ぶのは、実際に顔と顔を合わせるようなイベント。そこで知らないになって、ICTを使ったコミュニケーションに進んでいくことが重要
 - 「高齢者孤立防止モデル」
 - 「サポーター養成のためのマニュアル」を作成（（株）情報環境デザイン研究所からの委託、同社の「高齢者コミュニケーション支援サービス」が東京都中小企業応援ファンドの助成を受けており、当該サービスを社会実験で利用したことから、シニア社会学会が養成マニュアルの作成を受託）。

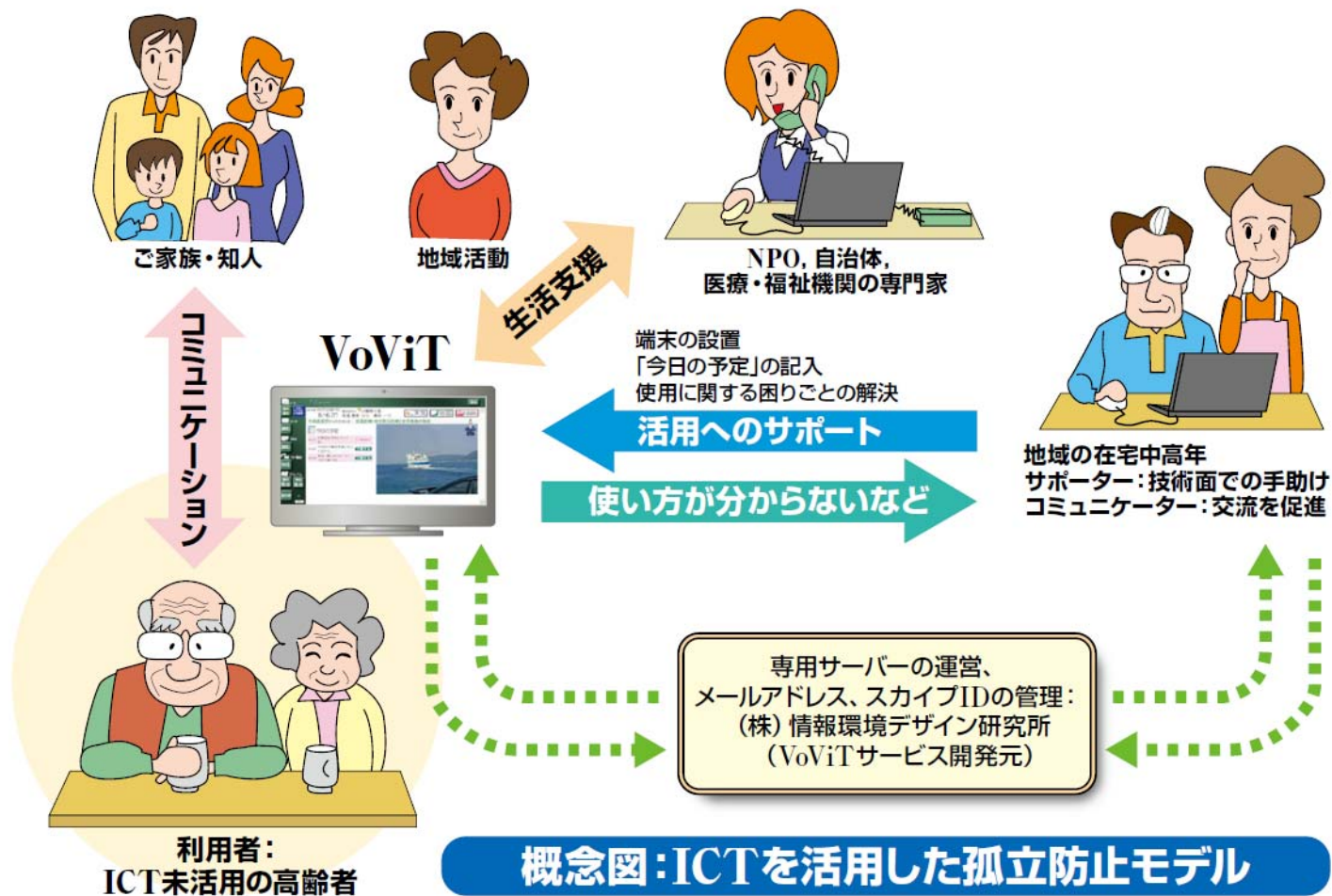
VoViTで実現したこと

- マウスやキーボードを使わず、タッチパネルからのボタン操作や手書き文字による簡単なインターフェイスで次のメニューを提供している。
- コミュニケーションシステムと高齢者個別に対応するサポーター（中高年者）の連携である点が特徴であり、サポーターによるサポートを前提としてシステムを構築している。



- ①コミュニケーションサービス: 手書きメール(タッチパネルに書いた手書きメールをイメージで送信)、テレビ電話(Skypeのカスタマイズ)
 - ②安心生活支援サービス: 「今日の予定」に書き込まれた連絡事項を指定した時間に読み上げ、応答を確認して返信
 - ③アクティビティサービス: 手書きメモ(タッチパネル上で日記や絵手紙を書いて保存)、自分史
 - ④情報収集支援サービス: 自治体ニュース(自治体からのRSS情報表示)、天気予報
- サービス提供は地域あるいはグループ単位
 - 画面の白い部分は、グループ単位にカスタマイズ可能

高齢者孤立防止モデル



- ・ 地域包括支援センターなど地域の専門機関との連携強化ならびにサポーターの養成を軸に広域事業として実施
- ・ 連携団体
 - － 社会福祉法人東京栄和会 地域包括支援センター なぎさ和楽苑
 - － 特定非営利活動法人 ニッポン・アクティブライフ・クラブ
 - － 特定非営利活動法人 人材育成ネットワーク
 - － 非営利任意団体 三鷹CB研究会
- ・ 連携事業内容
 - － なぎさ和楽苑とは「孤立防止モデルの強化、清新町での社会実験」
 - － 他の3団体とは「サポーター養成講座の実施、報告会の開催」

- モニター： 機器（VoViT）を利用する高齢者
 - Aさん（女性、独居、平成23年9月～平成24年2月）
 - Bさん（男性、同居人あり、平成23年9月～平成24年2月）
- サポーター：機器を利用する高齢者をサポートする中高齢者で、主に機器操作の援助を行うサポーターとコミュニケーションを促進することに特化したコミュニケーターとに分けられる。
 - Dさん（女性、サポーター）
 - Eさん（女性、コミュニケーター）
- 地域資源： 地域包括支援センター「なぎさ和楽苑」
高齢者支援に関わる住民有志の団体

- ・ サポーター、コミュニケーター：
 - 医者、介護、買い物、地域のサークル活動など、サポーターがVoViTを介してニーズを汲み取って、適した主体につなぐことで、「地域ぐるみのサポート体制」ができると思う。
 - つながりづくりには、継続が必要
- ・ モニター：
 - VoViTのある生活に慣れるのに半年かかったが、今では、サポーターが入れてくれる「スケジュールのお知らせ」が楽しみになっている。
 - 毎日の様にサポーターから送られてきた情報が来ないと、気になっていた。
 - 人間関係作りの発端としてとても良く、社会実験に関わったどうし、今でも会えば挨拶するようなつながりが維持できている。
 - 何よりも、地域内に顔見知りが増えた。
- ・ 今後へ展開: 地域の介護事業者が支援している独り暮らし高齢者世帯へのサービスに導入できないかを検討するという、実質的な展開をみせている。

サポーター養成講習の実施



- 昨年度の助成事業において、サポーターに必要な資質として、コミュニケーション能力が挙げられ、サポーターマニュアルとしてまとめられた。今年度は、そのような能力を身につけるために、講習会用のテキストを作成してカリキュラムにしたがって講習を実施した。

実施団体	サポーター養成講座開催日と養成人数
NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ	平成23年10月5日(水)6日(木) 20名
非営利任意団体 三鷹CB研究会	平成23年10月15日(土)16日(日) 21名 予備日:平成23年10月27日(木)28日(金)
NPO法人人材育成ネットワーク	平成23年11月5日(土)6日(日) 12名

各地域でのサポーター養成講座の様子



三鷹
北見

大阪



- 昨年度の江戸川区での社会実験において、「サポーターは、利用者への機器操作の援助だけではなく、コミュニケーションをとることが求められる」ということで、サポーター養成テキストならびに講座の主眼を、「コミュニケーション」の部分においた。その結果、サポーターが利用者宅でのインターネット接続に手間取ってしまうという結果をもたらした。
- 昨年度の報告書には「また、住民有志の方が、無線 LAN の受信状況調査のためにモニター宅にお伺いし、あらかじめ端末の設置に適した場所を選定してくださった。」としか記していなかったが、この部分が設置には非常に重要な手順であったことが明らかになった。
- 今後は、「コミュニケーション」の部分の講習に加え、インターネット接続に詳しいサポーターの養成も必要であると痛感した。

各地域で把握した高齢者のニーズ①

- 15台のVoViTを使って各地域でサポーターがサポート実習として高齢者に体験利用を実施
- その過程で、高齢者のニーズを把握



東京多摩地区の高層団地に住む80歳女性Kさん。車いすで独居であるが、元気に過ごしている。

訪問医療の医師Tさんの紹介で、VoViTを利用させていただいた。

タッチパネルを押す指の力が足りないので、タッチペンを用いてタッチする。



東京多摩地区で自宅を高齢者用の”居場所”に開放しているTさん。

VoViTもその居場所で使って行こうと考え中とのこと。

堀池喜一郎氏(シニア社会学会理事)ブログより

地域で把握した高齢者のニーズ②

【小規模多機能型居宅介護事業所での利用事例】

- 独居の認知症初期の方を24時間支援していく中でVoViTの活躍場所があるように感じる。夜間対応は、人手、経費の面で難しいところがあるが、VoViTを利用することで補えるのではないかと思う。在宅で1日でも長く生活できたら幸せに繋がると考える。

VoViTを考える

1. 利用者のVoViTの操作指導とメンテナンス

2. 課題

- ① 利用者が独居で高齢障害者である。
- ② インターネット回線がない。
- ③ 認知症の方が操作、理解してどの程度まで使えるか。
- ④ 必要経費が払えるか。
 - 体験をされた利用者は、サポーターのAさんとVoViTを使って会話が出来たことは、1歩前進であった。
 - ご本人は、とても前向きで使い方を習って自宅に帰り生活することを望んでいる。施設の仲間にこれからは毎日コンピューターの勉強をすると誇らしげにお話をされておられた。

利用者との関係のあり方(サポーターの感想)



- 高齢者との傾聴による「心のつながり」を育てることを第一に、信頼の構築に努めたい。
その上で高齢者に対し
 - ①人生の大先輩、卒業者である点を熟知し、ひとりであるいい面をよく理解した上での対応が大切であり、早く心の通じる話し合手、友達の一人に入れてもらう様な人間関係になることに務める
 - ②高齢者の方が地域で社会参加したいとの思いや意欲を高め頂くため、支援して行くとともに地域のネットワークに具体的に結び付けて行く事に務める。例えば各地区にあるサポートセンターや社協行事など、また町内行事、同好会などの紹介促進。
 - ③高齢者との「心のつながり」が出来れば、無理押しではなく利用者の方々や本当に身近な方々との茶話会、食事会などの催しを企画段取り実現に務め、その実体験を積み重ね、よりベター方法でもって心優しい人間関係の構築に努める。
- 人の関係が増え、利用者への情報の拡がり期待できる。それによって利用者の問題が発見されれば、サポーター団体やサポーターが解決をはかる。要するに、利用者
とサポーターの関係だけでなく、大勢の人が、その利用者に関ることが重要なのである。独居の高齢者と会話などをしたりして、内向の気持ちを外向きにしてあげるための
道具として利用できれば良いのではないかと思う。

サポーター養成講座受講者の感想より

- ・ 人のネットワークに、ICTを加える(監視するためではない)
- ・ 高齢者(利用者)の周りに、多くの人々のネットワーク(ゆるいネットワーク)を作る、そのためにICTを利用する
- ・ 地域のネットワーク(フォーマル・インフォーマル)に繋げていくために、ICTを利用する(コミュニケーション、情報提供など)

- ・ 重要なのはサポーター
 - サポーターと利用者との「信頼関係」の構築、敬意を持って接する態度
 - 利用者の社会参加を意識する
 - 個人情報扱っているという認識

- ・ サポーター養成講座の実施は、「支えあいネットワーク」づくりであった
 - 地域の状況に応じたネットワークづくりが必要

事業実施に際し、多くの方々にご協力いただきました。
地域包括支援センターなぎさ和楽苑、江戸川区役所福祉部
NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ、三鷹CB研究会
NPO法人人材育成ネットワーク(北見市)の皆様

2年近くに亘りかかわってくださった清新町の皆様
大阪府、北見市、三鷹市を中心とする多摩地域の住民の皆様
心よりお礼を申し上げます。

ありがとうございました。
そして今後ともよろしく願いいたします。

—ご清聴ありがとうございました