

平成30年白老町議会産業厚生常任委員会協議会会議録

平成30年 1月30日（火曜日）

開 会 午前11時30分

閉 会 午前11時56分

○会議に付した事件

1. 高齢者見守り携帯電話貸与事業について（高齢者介護課）
-

○出席委員（6名）

委員長	広地紀彰君	副委員長	本間広朗君
委員	氏家裕治君	委員	森哲也君
委員	松田謙吾君	委員	山田和子君

○欠席委員（なし）

○説明のため出席した者の職氏名

高齢者介護課長	田尻康子君
高齢者介護課主幹	庄司尚代君
高齢者介護課主査	浦木学君

○職務のため出席した事務局職員

主査	増田宏仁君
書記	葉廣照美君

◎開会の宣告

○委員長（広地紀彰君） ただいまより、産業厚生常任委員会協議会を開会いたします。

（午前 11 時 30 分）

○委員長（広地紀彰君） 本日の協議事項は高齢者見守り携帯電話貸与事業についてということで、担当課より説明を求めます。

田尻高齢者介護課長。

○高齢者介護課長（田尻康子君） 本日は、このような時間を用意していただきまして感謝申し上げます。平成 22 年から導入しております通称高齢者見守り携帯電話事業の今後の方向性についてご説明させていただきます。よろしく願いいたします。ご説明する前に、お手元に配布しております資料の確認をさせていただきます。まず、高齢者見守り・生活支援システム事業の今後の方向性についてと、次は資料 1、それから、システム事業のパンフレット、緊急通報の仕組みという、この 4 種類をご用意しております。説明は担当の浦木主査から概要について順次ご説明させていただきますので、よろしく願いいたします。

○委員長（広地紀彰君） 浦木主査。

○高齢者介護課主査（浦木 学君） 高齢者見守り・生活支援システム事業の今後の方向性について、担当は高齢者介護課になります。高齢者見守り・生活支援システム事業の状況について経過と現状です。平成 22 年度に導入した高齢者見守り・生活支援システム事業。長いので以下は携帯電話事業ということで略させていただきますと思います。見てもらいたいのは、こちらのパンフレットです。こちらは当時平成 22 年 8 月に度発行したこの事業のパンフレットになりますが、開いてもらって右下のほうに携帯電話の画面がありますけれども、携帯電話の機能としては予約食べ物、食料品を買ったりする予約と相談、相談者に対するボタン 1 つでつながるという機能と緊急、119 番につながる機能。あともう 1 つあるのが、歩数計による動態状態の毎日の把握による見守り確認、この 4 点が一応携帯電話の大きなメニューになっております。もう 1 回資料のほうに戻っていただきまして、これは平成 22 年に導入しております。これは総務省のユビキタスタウン構想推進事業交付金。これは総務省の交付金になりますけれども補助率は 100%です。交付額としては 6,930 万 7,000 円で整備をしております。資料 1 のほうを見ていただきたいのですが、平成 22 年に導入したということになってはいますが、事業としては 21 年度の事業になっております。7 月 29 日に交付申請をいたしまして、実際にはプロポーザルなりいろんな経緯を経て平成 22 年の 8 月 23 日、24 日に利用者にお渡しして、そこから事業が始まっているという形になっております。確定額としては 6,930 万 7,000 円の金額となっております。これは 100%補助になっております。大きなほうの資料に戻りまして、現在の利用者数は 115 名となっております。男性は 19 名、女性は 96 名ということになっております。利用者の平均年齢は 83.4 歳、70 代が 23 名、80 代が 83 名、90 代が 9 名となっております。最近の傾向としては、高齢者も携帯電話を保有していることから、この携帯電話については死

亡、施設入所とか家族と同居した場合は返還してもらおうのですが、この形で返還された電話の新たな貸し出し先を探すのは大変な状況になっております。この携帯電話事業に対しての課題についてですが、まず運用に係るサーバーです。処理をするサーバーの対応年数が5年ということで、実は保守点検から外されておりまして、故障した際はその都度補修という形になっております。これは富士通が開発事業者なのですが、機器更新要望が出されておりますが費用が高額なため見送られていたという現状があります。携帯電話端末につきましては、導入から7年を経過して老朽化が進んでおりまして、最近では故障が頻発しております。当初導入したらくらくフォン6というこの電話になるのですが、修理がもう去年の11月で修理の受付が終了しておりまして直せない状況になっております。しかし、携帯電話については当初加入した保障サービスというものに入っておりますので同等品に交換は可能だという形になっております。当時の主流はフォーマ契約。携帯電話の通信形態はフォーマという形だったのですが、実はドコモでは新規の受付は終了しておりましてフォーマに対応する機種も実は販売されていないということで、新たな携帯端末を追加することができないということになっております。今はクロスビーというのですが、クロスビー契約だと料金形態がすごく高額になっていまして、スマートフォンタイプのらくらくフォンタイプもあるのですが、それをもし利用料だけでいきますと5,940円。機器台を個人負担しますと648円が追加となり6,588円と料金が高額になります。今のフォーマ契約は基本料金と通信料で1,650円程度の料金になっております。今のスマートフォンタイプのらくらくフォンでは、端末自体に歩数をメールで送るといった機能がないために今と同様のサービスをするためには歩数情報を送信するアプリケーションを開発しなければならないというまた1つの障害が出てきます。そういうことを踏まえて、今考えています携帯事業の今後の方向性についてですが、現行システムは今後の情報通信技術の進化に対応できないことと通信形態の変化からの利用者負担増等から平成30年中に廃止をしたいと考えております。廃止にあたっては、この携帯電話というのは2年縛り、2年間契約しますと基本料金が安くなりますけれど、解約をできる期間は2年後の2カ月間しかないものですから、あるところで切ると解約手数料というのがかかってしまいます。それは1年につき1万260円というふうになっております。それを今全台数がもし解約した場合と想定した場合、負担の最小になるのが8月から10月くらいの間になりますので、そのくらいで廃止をしたいというふうに考えております。これにかわる代替の同じようなシステムを探したのですが、携帯電話機能を有しながら見守りできるシステムというのは現存ではないため、平成28年度に導入した緊急通報システムというシステムがありますが、それに一本化したいと考えております。移行にあたっては、歩数情報メールによる安否確認にかわるものとして、必要な方には人感センサー、動くことによって動態を確認できるというセンサーなのですが、それを追加設置できるようにしたいと思っています。別紙の緊急通報システムの仕組みという資料を見てください。カラーの両面になっていますが、裏面のほうに機械はこういうような機械になっています。緊急ボタンが大きくありまして、それを押すと緊急につながります。相談というボタンを押すと相談につながると、緊急、これは富士通のソーシャルライフシステムズというところのコールセンターのほうにつながるようになっております。押せば相談でも緊急でもま

ず富士通のほうにつながります。ここは24時間365日対応しております。相談ごとにつきましては看護師の資格のある方がいろいろな相談に乗っていただけると、これも24時間乗っていただける、こういう緊急通報システムになっております。この機械は家に備え付けになるのですが、それ以外に無線ペンダント、左下の中段くらいにあります。こちらのほうを押していただければ見通し50メートルくらいまででしたら、例えばトイレの中とかお風呂の中でも押すことができます。このような機能になっております。これは平成28年度から導入しております。あとは火災報知機のセンサーもついていて、火事等の発見もできるようになっております。

2ページ目になります。この移行にあたって携帯電話利用者の対応についてですが、今回の産業厚生常任委員会協議会後に利用者115名おられるのですが、意向を確認したいと思っております。緊急通報システムに移行するか、携帯電話につきましては手数料を2,000円負担してもらえれば番号とかも全部個人名義に変えることができますので、2,000円負担してもらうことによって携帯電話と合せて無償で渡すこともできるという形になっております。あとは使用しないかという、その3パターンを選んでいただきたい。それは、それぞれの身体状況とかも踏まえながら、それぞれ行って状況を確認して移行も確認しながら判断したいと思っております。その結果はある程度踏まえて30年度の予算もある程度示してしまっているものですからから補正予算で計上することとしたいと思っております。緊急通報システムに移行する場合、自発的な発報がない限り状況がわからないことから必要な方には人感センサーを追加で設置することをしたいと思っております。人感センサーにつきましては既存の今30台くらいの方が利用されているのですが、それにもついておりません。新たなものになるものですから、既設置者との公平性の観点からその部分の負担は徴収することとしたいと思っております。これは1台につき540円、月かかります。携帯電話をそのまま利用する場合、先ほど言いました2,000円の名義変更手数料を負担していただければ携帯電話と合せて無償で渡すことができます。この際、希望があればこの相談というボタンが真ん中にあるのですが、ボタンを白老町の地域包括支援センターの番号を登録し、そのボタンを押せばうちの包括支援センターのほうで相談事があれば相談に乗れますというような内容もできると思っております。この辺も希望を聞きながらやりたいと思っております。緊急通報システムの状況については、もともと平成3年に緊急通報システムは導入しているのですが、これは社会福祉協議会に委託していた形だったのです。これを28年度に全面的にかえて緊急通報受信業務と健康相談受信業務を民間委託するコールセンター方式に変更しまして、必要に応じて月単位で台数を変更できるレンタル方式に変更しました。一応、平成29年度予算では48台分の予算を計上しております。現在の貸与数としては、30台となっております。1台当たりのレンタル料金は機器の貸与と緊急通報受信業務・健康相談受信業務等の委託を含めて1台につき月額2,624円となっております。人感センサーに設置については新たなものなので追加料金として540円発生いたします。現在の方式は、携帯電話では結構誤報が多いです。間違っって押してしまって消防につながってしまったとかよくあるのですが、この緊急通報システムについては富士通のコールセンターのほうで1回受けますので、そこで間違えかどうかというのは整理されますので、今までは消防に全部行って消防が出動するということがあったの

ですが、そういうことはもう今後は一切ないという状況になっております。経過措置です。携帯電話利用者のうち、緊急通報システム設置要綱、対象とするものが下のほうの四角書きのほうにあるのですが、当初の申請の段階の身体状況からいくと半数ぐらいの方が心臓疾患、脳疾患等の情報があるということで、約半数の方が対象から外れる可能性があるのですが、これは今後アセスメントと
いて、各利用者を回って状況を確認しながらまた確認をしますが、今携帯電話を利用される方は必要な方ということなので、現在の要綱の対象基準を拡大せずに、経過措置等で設置希望者を対象としていくような形で考えております。

○委員長（広地紀彰君） それでは、今の説明に対する質疑を受けつけたいと思います。質疑のある方はどうぞ。

氏家委員。

○委員（氏家裕治君） 氏家です。今使っている緊急通報システムに変わるものとして携帯電話を普及させてきましたと。例えば、今後使おうとしたら予約のみが使用不可になると書いていますけれども、今まで行動センサーみたいなものも、しばらく動きがないとなると高齢者介護課のほうから連絡があったりしていたという実情があります。これも使えなくなるのですか。

○委員長（広地紀彰君） 浦木主査。

○高齢者介護課主査（浦木 学君） 今の携帯の歩数メールというのは使えなくなります。これはうちのサーバーのほうで受けて歩数情報をうちのほうで確認してゼロだったら連絡をする。どうですか、大丈夫ですかという確認をします。それは使えなくなります。それを補うものとして人感センサーというものを部屋につけて、そこで動きがなければ、24時間動きがなければコールセンターのほうからまず利用者の家のほうへ電話が行きます。出なければ近隣にいる緊急協力員のほうに連絡が行って確認に行くというような形になります。

○委員長（広地紀彰君） 氏家委員。

○委員（氏家裕治君） 今の説明でいくと、例えば携帯電話をそのまま利用していても家に人感センサーの設置だけでもできるということですか。それはあくまで携帯電話を手放して緊急通報システムに変えて、なおかつ人感センサーをつけるということですよ。それなら今まで重宝がられていた人たちにとっては何の意味もないのです。何の意味もないという言い方ではなくて、これはあくまでも家の中だけの話でしょう。でも、今まで携帯電話に変えていた人たちというのは、家の中に閉じこもるもうちょっと前の人たち。例えば畑仕事をしていたり、いろいろ外に出て歩いていて、何かあったときに携帯の電話が役に立つといて入れ替えている、乗り換えているというか。家にいて緊急通報システムというのは決して私は否定するものではないけれども、家の中にいて寝たきりであったり、昼間の間行動時間の中の大半がベッドの上でいたりする人たちにとっては緊急通報システムというのはすごくいいものだと思うのです。でも、ある程度の行動のできる人たち、80代前半、90代前後の行動のできる人たちにとっては携帯電話というのはすごく重宝がられていたのです。この説明を今受けてわかったのだけれども、確かに町としての立場はわかる。こういったものではなくてもうちょっと違うものにも乗り換えたいというのはわかるのだけれども、逆に言うとこれ

からの高齢化社会を考えたときに、こういったシステムを残すためには何をしなければならないのかということを考えなければならないのではないかと思います。結局この携帯電話はだめなのだ、やはりこの緊急通報システムでなければだめなのだというのがあればいいのだけれども、必要性を感じながら緊急通報システムに財政的な問題であるとかいろんなことを考えたときには、こうなのではなくて、これからの高齢化社会を考えたときに携帯電話をまだまだ復旧させなければいけない、もし何かあるとすればもっとやり方というのは違うやり方になるのではないか。例えば国に対しての要望だとか、そういったものを市町村、北海道、全国とおして国に訴えていくことも大事なことだったのではないかと思います。これは今委員会の中で議論をするけれども、まちとしての事情というのはわかる、わかるけれどもそれをそのまま受け入れるというのは私たちはどうなのかなと思って聞いていました。その辺、どう考えているか、携帯電話の普及について今までの成果というか検証はどう捉えているのか、そこだけ聞いておきます。

○委員長（広地紀彰君） 田尻高齢者介護課長。

○高齢者介護課長（田尻康子君） 今までの、この見守り携帯を導入した時期、日本の時代背景を簡単に説明いたしますと、当時IT関連のサービスを民間で行っているところはどこにもありませんでした。この見守り携帯電話事業は国が当時民間のIT企業を活用して開発させるためにモデル事業的などころを探していた背景がございました。白老町としてもこの事業を導入したわけなのですが、導入した後の経緯といたしましては、2年間あたりは台数を増やしていったのですけれども、実はその後の経過ですが、なかなかここに説明ございましておりにお持ちになっている方が死亡なさったりとかまたは施設入所なさったりとかしたときに見守り携帯が空くときになかなか申し込みがない状態でした。115名の状況を言いますと、軽度の認定者の方もいらっしゃいます。うちのほうはケアマネジャーの方に相談して、やはり空けさせるわけにはいかないので探している状況がありました。やはり氏家委員がおっしゃるとおりに、安否確認という意味では歩数計もついていて皆さん行政から見守られているという安心感がございましたけれども、こちらの課としましては数年間かけて見守り携帯の今ご説明したとおりに課題も抱えながら、これに代替えるものもいろいろ探してきておりましたが、この数年間の間に民間のサービスでもIT関係の活用したものは最近出てきております。ただ、本町がこれを導入した場合、相当の負担額が今の見守り携帯よりも増額するということがございます。今回はこの見守り携帯電話事業をこのことについての方向性で今後のそれにかわる高齢者の方々の見守りについては別で考えていきたいと考えてございます。今回の委員会のほうにはこの見守り携帯事業についてご説明し、理解をしていただきたいというところでおります。

○委員長（広地紀彰君） 氏家委員。

○委員（氏家裕治君） この方向性を委員会の中で示されているけれども、実際これが予算化されてスタートされて計画に乗っていくというのはどの時期になるのですか。この廃止するというのはいつからの廃止でしたか。30年度中に廃止するということですか。

○委員長（広地紀彰君） 浦木主査。

○高齢者介護課主査（浦木 学君） 一応 30 年度中ということなので、先ほどご説明しましたが、解約手数料が皆さんがもしやめた場合に一番安くなるのが 8 月から 10 月くらいまでの間になりますので、その時期を目途にやめたいというふうには考えております。結局 115 台あって、全部がもし解約すると 115 万以上かかってしますので、それが一番。契約時期が違うものですから、それによって一番安くなる時期が 8 月から 10 月くらいが一番安くできると。皆さんがやめるわけではなくて、この携帯電話の必要性を感じられている方は 2,000 円の負担をしてもらって、自分のものにしてもらってそのまま活用することもできます。先ほども言いましたが、緊急ボタンについては変わりませんので、これは 119 番が入っていますので、このままうちのサーバーがなくなってもこれは間違いなく 119 番、どこでも東京でもつながりますので、それと相談も包括支援センターだったり近親、自分の家族とか息子に登録をすればこれは使えます。予約だけが今のところこれをやめることによって全く使えなくなる。あと歩数系については、この携帯電話を持ちながら緊急通報システムを設置していただいて人感センサーをつけてもらえれば居室の中での動態確認、それはできますので、そこの部分は持ち運ぶことはできなくなりますが、緊急通報システムは。家の中で例えば倒れたときに早期発見と、そういうことにつながる形になります。家の中にいれば緊急通報押せばつながりますので、そういう状況になっています。

○委員長（広地紀彰君） 氏家委員。

○委員（氏家裕治君） 今の説明で大体内容はわかりました。ちょっと聞きたいのだけれども、今持っている見守り携帯なのだけれども、位置情報というのは入っていたのか。

○委員長（広地紀彰君） 浦木主査。

○高齢者介護課主査（浦木 学君） 一応 G P S 機能はあるのですが、去年も実は山の中から発報があって、結局 G P S というのはあるのですが、検索をする方法としては基地局の距離で大体、ピンポイントで出るのではなくて、実は山の中だと 100 メートル、200 メートルくらいの誤差が出てしまいます。携帯電話をもっている方が山の中で滑落されて緊急通報があって探すのもちょっと時間がかかってしまったのです。ピンポイントで実はわからない状況になっています。今のシステムでは、多分 G P S の緯度経度はちゃんと持っているのですが、それをシステム上今上手く見れる形ではなくて、電波局から電波局の距離で大体この辺だというような想定では消防のほうで確認できます。

○委員長（広地紀彰君） それでは、ほかの委員からの質疑ございましたらどうぞ。

山田委員。

○委員（山田和子君） 山田です。携帯電話に関しては目まぐるしく機能が高度化されていって、やはりこれがスマートフォンになっていくと高齢者の方には使いにくい状況なのだろうという理解をしています。緊急通報装置は大変見やすいですし緊急と相談とボタン 1 つでつながるということで、これはとてもいいシステムだというふうに思っておりますし、あと無線ペンダントがありますからちょっと外に出て作業する分にはこのペンダントで補完できるのかというふうに感じています。ただ、人感センサーの 540 円の月額なのですけれども、先につけられた方が 30 台もうすでにい

らっしゃっていて、その方との公平性を保つために 540 円別に負担ということなのですが、逆に 30 台先につけられた方にも人感センサーを 540 円分つけてしまったらいいのではないかと思うのですが、その辺のお考えをおたずねします。

○委員長（広地紀彰君） 浦木主査。

○高齢者介護課主査（浦木 学君） 緊急通報システムというのはもともと見守りという機能ではなくて何かあったときに有事の際に、例えば脳疾患、心臓疾患、あとは突然動きができない方が呼ぶという、それが主なメインです。だから、見守りという形ではなくて有事の際に反応できる、自発的にやるという、そういう目的でつけているのです。今回携帯電話事業をやめるにあたっては、その部分が今の緊急通報システムはないものですから、いろいろ調べたらそういうセンサーをつけることが可能だということになったものですから、そういう部分に関してつけますけれども、その部分についてやはり利用者に負担してもらおうという考えでおります。

○委員長（広地紀彰君） ほかの委員ありませんか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

◎閉会の宣告

○委員長（広地紀彰君） 以上で、産業厚生常任委員会協議会を閉会いたします。

（午前 11 時 56 分）