

(一人暮らし)あんしん電話」 - 1年半の実践報告

- ・工学院大学 情報学部 音情報処理研究室 管村昇教授 (院生) 鶴田光宣 紫竹佑騎
 - ・早稲田大学 社会システムデザインプロジェクト 田尾陽一講師
 - ・早稲田大学理工学研究所 小山 展宏
 - ・医) 緑星会 どうたれ内科診療所 堂垂 伸治
- 1 現在一人暮らし高齢者は約410万人です⁽¹⁾。2015年に高齢世帯は約1700万世帯に増加し、25年には一人暮らし世帯は680万人に達すると推計されています。また松戸市47万市民の孤独死は年間約100人あり、全国で孤独死は2万人以上と推定されます。医療や介護の現場でも介護力の無い方々への対応で難渋することが多々あります。
 - 2 スライドは一人暮らしを支える既存のシステムです。いずれも介護保険料以上の金銭負担があり、現在の利用者数も少なく、「見守られる高齢者に抵抗感がある『監視システム』」と評されています⁽²⁾。緊急通報システムも、実は自治体の負担金が生じ、松戸市では約1500人分に年間約6300万円かかり、また現場の民生委員などに大きな負担がかかります。
 - 3 一人暮らしの方々を支えるため、当院では07年7月から、工学院大学・社会システムデザインプロジェクトの協力の下、「一人暮らしあんしん電話」システムを稼働させています。64人を対象とした試行実験の概要は、昨年当学会で報告しましたが、利用者からは大変好評を得ました⁽³⁾。
 - 4 スライドはメイン画面です。
 - 5 ここから、「スケジュール管理」等の各画面に移ります。このシステムでは、パソコンにあらかじめ、患者さんの電話番号を登録し、主治医である私や看護師の音声を録音しておきます。
 - 6 スライドはその問いかけの音声の内容で、「お元気な方は*の1」、「少し心配な方は*の2」、「早めに相談したい方は*の3」を押してもらいます。
 - 7 パソコンは自動的に定期的に電話連絡を行い、患者さんの回答結果の一覧が画面に表示され、一目で応答結果を確認できるというものです。
 - 8 このシステムの特徴ですが、現在約80人の患者さんを管理し、年間8万円程度のランニング・コストです。発信側の維持費が安価で維持の労力も少なく、受信側にコストが発生しません。
 - 9 今年の3月からは、電話連絡の頻度を週1回の定期的な連絡としました。その結果、利用者の認知度も高まり、「体調不良」や「要連絡」の表示が増加し、当院から連絡をとり問題解決に役立った例も多くなりました。

- 10 スライドは具体的な活用例です。「血圧が高い」と体調不良の連絡をされた方には、手持ちの降圧剤をさらに1錠内服するよう指示しました。(長期入院後に連絡がついた方で)体調が悪く往診を依頼された方には、訪問診療としました。朝8時から急に嘔吐・下痢の訴えがあった方には、訪問看護師を派遣し、点滴・投薬して早期治療することが出来ました。
- 11 これまでの「活用例」を分類すると表のようになります。その特徴は、体調の悪いときにタイムリーな電話連絡により病状悪化を防いだケースが10例あった。全体に不安感を訴える方が多く、電話相談だけで解決することが多かった。26人中、男性は一人だけで残りは全員女性だった。認知症の方では、ボタン操作や交信が難しかった。同じ人が繰り返して相談してくるケースが目立った。
- 12 本システムの特徴は、患者さんの孤独感を癒し医療機関への敷居を低くし、医療機関に見守られている安心感を提供する点です。さらに今回は新たに、「早期連絡で病状悪化を手前でくい止められる」という効果が得られました。
- 13 7月19日現在、システムの利用者は81人です。
- 14 以上より、本システムの利点は、
発信側の人手や手間が軽減しており、医療機関や介護サービス事業者・行政・地域包括センターが運用可能である。低コストで持続可能性があり、携帯電話も対象とできるので将来性がある。医療機関・介護保険サービス事業者のサービスを拡充でき、「差別化」を図れる。「一人暮らし」の方の重層的見守りで大きな手段となりうる。「災害弱者」など「一人暮らし」以外の見守りが必要な患者さんへの転用も可能である。
認知症の患者さんには電話での意思疎通が不確かに対応は難しかった。
- 15 今後の課題は、以下の通りです。
複数の医師の声を発信できるようにする。これが出来ると、病院などで複数の医師が関わることが可能となる。
「受信のみ」や「応答なし」が2割程度起こる。そうした場合に、翌日再度発信できるようソフトの工夫を試みている。
システムの導入コストが数十万円程度で可能としたい。
患者さんのピックアップには手間がかかり、事務員の活用が必要。
いずれにせよ、本システムは医療機関の新たな社会貢献の道であり、その意義は大きいと考えています。

<参考文献>

- (1) 平成20年版 「高齢社会白書」 第1章 第2節 図1-2-1
http://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w_2008/zenbun/20pdf_index.html
- (2) 東京新聞 08年7月23日「IT機器で無事確認 見守りサービス広がる。抵抗感、苦戦も」
- (3) 堂垂伸治 「独居高齢者をいかに支えるか - 『一人暮らしあんしん電話』システムの紹介」
<http://www3.ocn.ne.jp/~doutare/0712hitorigurasiansinhonbun.pdf>