

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

・工学院大学 情報学部 音情報処理研究室 管村昇（教授）

鶴田光宣 紫竹佑騎

社会システムデザインプロジェクト 田尾陽一（教授）

・生活構造研究所 小山 展宏

・ 医）緑星会 どうたれ内科診療所 堂垂 伸治

1 私は、松戸市の新京成線常盤平駅前で内科診療所をやっております。

平成18年に厚労省は今後の見通しを5つの柱で提示しました。いずれも大きな課題ですが、私は日常診療で気になっていた独居高齢者問題に特に関心を抱きました。2015年には、一人暮らし世帯は約570万世帯（約33%）に達し、25年には680万人に達すると推計されています。これは団塊の世代全体の人数と同じです。事の深刻さが実感できますし、現在の少子高齢化や未婚・離婚の増加で、さらに増加することが予測されます。最近「孤独死」が社会問題化していますし、現場では、独居の方が多数いわゆる「対処困難事例」の対象となっています。

2 ここで既存の「一人暮らし見守りシステム」の概略を紹介します。4社のものはいずれも「センサーで感知し、メールなどで親族に安否を知らせる」というものです。「緊急通報装置」は自らセンターに通報するというものです。

しかしこれらは、いずれも介護保険料並みあるいはそれ以上の負担金が必要で手間も人手もかかるという難点があります。緊急通報装置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6300万円かかっています。何よりも実際の手足は民生委員等が担っており、例えば、女性の民生委員であれば夜間にご主人を伴い現場に駆けつけて確かめなければいけないという大きな負担を強いています。これまでの私の経験では、むしろ「声かけ型=淡い交流」が有用と考えました。

3 今回提案し試行実験中の「一人暮らしあんしん電話」システムを紹介します。システムに関しては工学院大学情報学部、管村昇教授が構築され、同研究室の院生・学生がソフトを作りました。

診療所のパソコンに予め患者さんの電話番号とメッセージと電話をかける時間帯を登録しておきます。パソコンは、自動的に電話をかけ、録音されたメッセージを受け手に伝え、その応答結果も自動的にパソコンに蓄積されてゆきます。その結果はパソコン画面の一覧で一目で確認できるというものです。

4 パソコン上の実際の画面をお見せします。

メインメニュー画面です。ここから右の「登録者管理」「登録者一覧」「スケジュール管理」「応答履歴確認」に移動できます。

5 これが発信側電話の内容です。「お元気な方は、今持っておられる受話器で1番を押してください。少し心配で数日中に連絡をしてほしい方は、同じく受

話器の2番を押してください。もっと心配で早目に相談したいことがある方は受話器の3番を押してください」というものです。

6 これが「応答履歴確認」のうちの「応答結果一覧」です。この画面を見れば、結果を一目瞭然にわかります。またエクセルと同様にこの「結果(日時)」をクリックしますと、直近の時間順に結果を見ることができます。

応答には、6種類あり、1の「問題なし」は緑色、2の「体調不良」は黄色、3の「要連絡」は赤色で表示されています。

7 このシステムの特徴ですが、発信側の負担が軽減されています。院長や看護師のメッセージはあらかじめ録音しておき、複数への電話対応が可能です。電話をかける操作はコンピューターが自動発信しますので、操作の手間もかかりません。

コストはソフト開発費・パソコン代を除くと右の表程度の金額で、発信側の維持費が安価です。

システムの受信側の特徴です。受信側ですが、プッシュホン式電話(回線)または携帯電話が対応可能で、ダイヤル式電話(回線)は対応できません。実際に試行しますと、ダイヤル回線でもプッシュ式のボタン電話であれば*を活用しトーン信号に切り替え可能です。この構造ですので、最大のメリットが「コストが受信側には発生しない」点です。発信側の負担金は僅かであり受け手側は無料というシステムです。

8 開始後、4ヶ月くらいですが、本システムで特に当院からの連絡を希望されたされた方が8名います。「体調不良」例が6例、「要連絡」が2例で、いずれも早期に連絡をとり不安感の強い独居高齢者の相談に乗ることが出来ました。

9 参加者のアンケート結果です。ややコンプライアンスの悪い方、受診歴の短い方を中心に7名の辞退者が出ましたが、「見守られている感じで安心できる」「1人暮らしには心強い」という評価がほとんどでした。

10 全体の経過ですが、当初抽出した108名の独居患者さんのうち、現在約6割の64人が本システムを利用・継続されています。

11 本システムの特徴・利点を列挙します。利用者にとっては、連絡をとり易い気持ちになる、肉親以外に見守られている気分になる、医療機関が見守っている安心感を提供できます。

以上から1人暮らしの孤独感を癒し、「1人暮らし」の方の重層的見守りで大きな手段となり得ます。また、発信側の手や手間が軽減しており、診療所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す。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ります。事業者のサービスを拡充でき、「差別化」を図れます。もちろん「1人暮らし」以外の見守りが必要な方への転用も可能です。