

「1人暮らしあんしん電話」 “おたずねフォン” —医療機関の社会貢献への道

・医) 緑星会: どうたれ内科診療所院長

千葉大学医学部臨床教授 堂垂伸治

・(株)数理技研: 中村洋一 原口祥二郎 佐藤実

小川浩二(社長) 東條巖(会長)

平成21年11月22日

第6回千葉県保険医協会
医療研究交流集会

どうたれ内科診療所

URL <http://www3.ocn.ne.jp/~doutare/>

<独居世帯の増大>

2015年高齢世帯は約1700万世帯に増加、うち「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

<松戸市の「孤独死」数>

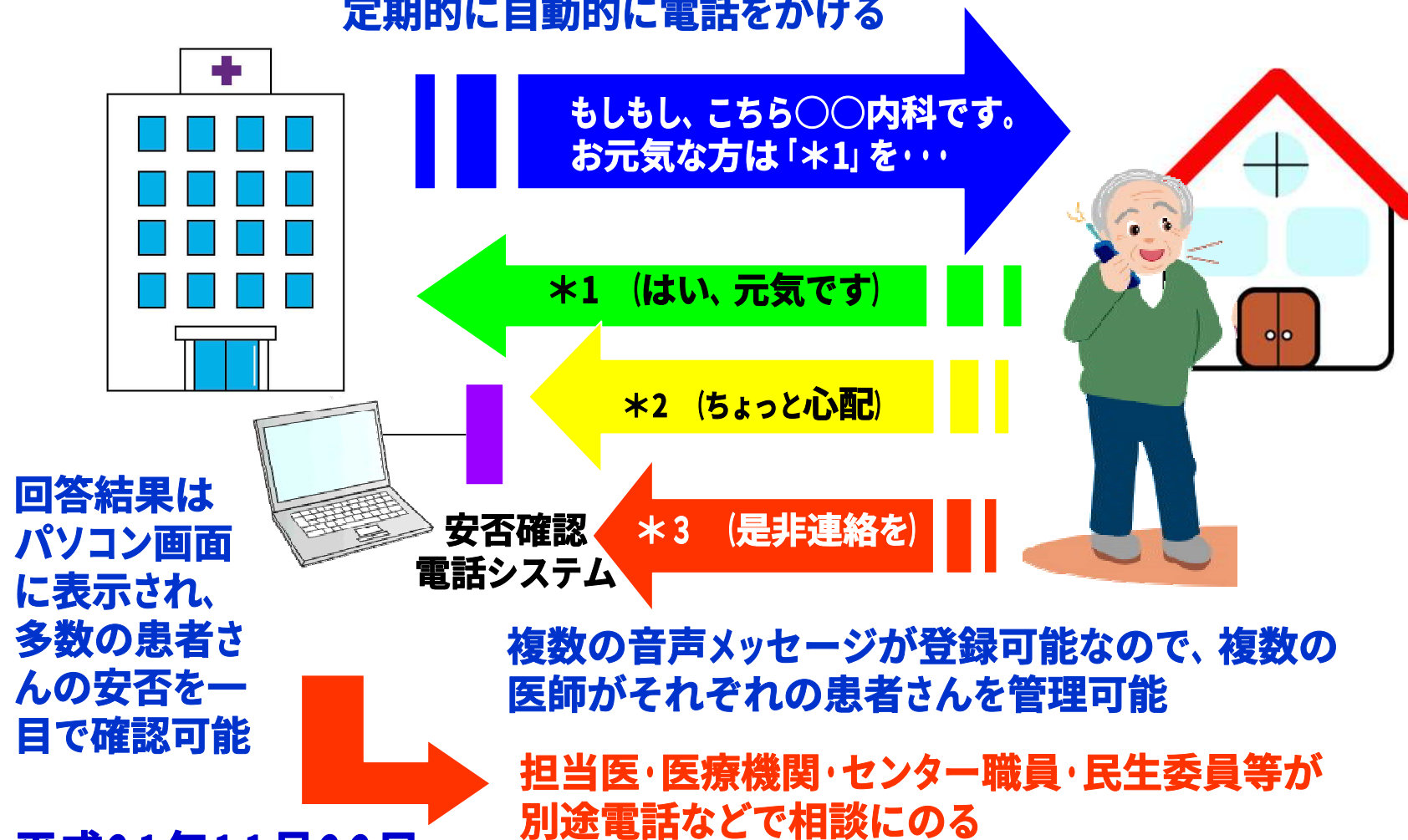
03年	04年	05年	06年	07年	08年
90人	95人	102人	72人	101人	111人

<常盤平高齢者支援連絡会専門部会>

	04年度	05年度	06年度	07年度	08年度	総計
一人暮らし事例数	7	6	3	4	6	26
検討事例数	12	14	9	10	10	55

1人暮らしあんしん電話ー“おたずねフォン”の構成

事前に患者さんと約束した日時に
定期的に自動的に電話をかける



平成21年11月22日

発信側電話の内容

- もしもし、こちら、どうたれ内科診療所の堂垂です。お元気ですか？これは「一人暮らしあんしん電話」です。
- お元気な方は、今持っておられる受話器で＊の後に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＊の後に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＊の後に3番を押してください。信号音の後、ボタンを押してください。
- ありがとうございました。次回の来院をお待ちしています。

平成21年11月22日



応答履歴

[メインメニュー](#)
[応答履歴](#)
[登録者管理](#)
[スケジュール参照](#)
[LogOut](#)

グループ選択 すべて 応答選択 すべて
前週 2009/10/18(日)~2009/10/24(土) 翌週
CSV出力

受信のみ:留守番電話、または、受話器を取っただけ

処理	グループ	番号	氏名	年齢	電話番号	応答時刻 応答結果	備考
詳細	どうたれ内科	10			0	2009/10/24 12:01:06 (再)応答なし	
詳細	どうたれ内科	84			0	2009/10/24 09:01:21 (再)問題なし	
詳細	どうたれ内科	28			0	2009/10/24 07:10:24 問題なし	
詳細	どうたれ内科	72			0	2009/10/24 07:09:23 問題なし	
詳細	どうたれ内科	79			0	2009/10/24 07:07:58 問題なし	
詳細	どうたれ内科	31			0	2009/10/24 07:06:34 問題なし	
詳細	どうたれ内科	15			0	2009/10/24 07:05:34 問題なし	
詳細	どうたれ内科	52			0	2009/10/24 07:04:41 問題なし	
詳細	どうたれ内科	11			0	2009/10/24 07:03:16 問題なし	
					0	2009/10/24 07:01:56	

応答履歴 - Windows Internet Explorer

http://anshin/anshin/response.html 郵便番号の入力で地図を表示(JWord) Google

ファイル(F) 編集(E) 表示(V) お気に入り(A) ツール(T) ヘルプ(H)

お気に入り おすすめサイト HotMail の無料サービス Microsoft Office Online ホ... Microsoft Update ファイルにパスワードを設定 マイクロソフト スマート ビジネス

応答履歴

個人詳細

Tel1: 047- [redacted] 〒 [redacted]
[redacted] 83才 Tel2: [redacted]

連絡先 1.
2.
3.

利用中 備考: [redacted] 更新

受信のみ:留守番電話、または、受話器を取っただけ

日時	応答結果	Tel1/Tel2	翌日再発信
2009/10/23 19:07:36	問題なし	Tel1	
2009/10/16 19:09:39	問題なし	Tel1	
2009/10/09 19:09:53	要連絡	Tel1	
2009/10/03 19:08:38	受信のみ	Tel1	再
2009/10/02 19:06:55	話中	Tel1	
2009/09/25 19:08:43	問題なし	Tel1	
2009/09/18 19:08:11	問題なし	Tel1	
2009/09/11 19:08:31	問題なし	Tel1	
2009/09/04 19:08:46	問題なし	Tel1	

ページが表示されました

インターネット 100%

スケジュール参照 - Windows Internet Explorer

http://anshin/anshin/schedule.html 郵便番号の入力で地図を表示(JWord) Google

ファイル(F) 編集(E) 表示(V) お気に入り(A) ツール(T) ヘルプ(H)

お気に入り おすすめサイト HotMail の無料サービス Microsoft Office Online ホ... Microsoft Update ファイルにパスワードを設定 マイクロソフト スマート ビジネス

スケジュール参照

スケジュール参照

[メインメニュー](#)
[応答履歴](#)
[登録者管理](#)
[スケジュール参照](#)
[LogOut](#)

[前月](#)
 2009年 11月
 [翌月](#)

日	月	火	水	木	金	土
1 1	2 7	3 16	4 9	5 13	6 21	7 9
8 1	9 7	10 16	11 9	12 13	13 21	14 9
15 1	16 7	17 16	18 9	19 13	20 21	21 9
22 1	23 7	24 16	25 9	26 13	27 21	28 9
29 1	30 7	1 16	2 9	3 13	4 21	5 9

ページが表示されました

[スタート](#)
 スケジュール参照 - Wi...
 インターネット
 100%
 15:21

システムの特徴

発信側の負担が軽度

時間 →あらかじめ録音しておくので複数への電話対応が可能

操作 →コンピューターによる自動発信であり、日々の操作の手間がかからない

2年間で総額	153,405円
月平均	6,392円

コストは80人弱を管理し、月6500円程度
発信側の費用が安価で、維持の労力が少ない

受信側の対応

指示に従って受話器で＊のあとに1,2,3のいずれかを押して安否
を知らせる→手間が簡単で“淡い見守り”で気が楽

受信側にはコストが発生しない

平成21年11月22日

「(一人暮らし) あんしん電話」の活用例と分類

常時平均利用者数 約75人 (07.7~09.10.31)

電話相談のみ	33回
受診を促す	18回
認知症絡みの方	14回
服薬指導と処方	8回
看護師を派遣	1回
救急手配	1回
ボタン押し間違い	9回
総計	84回

連絡者人数:31人

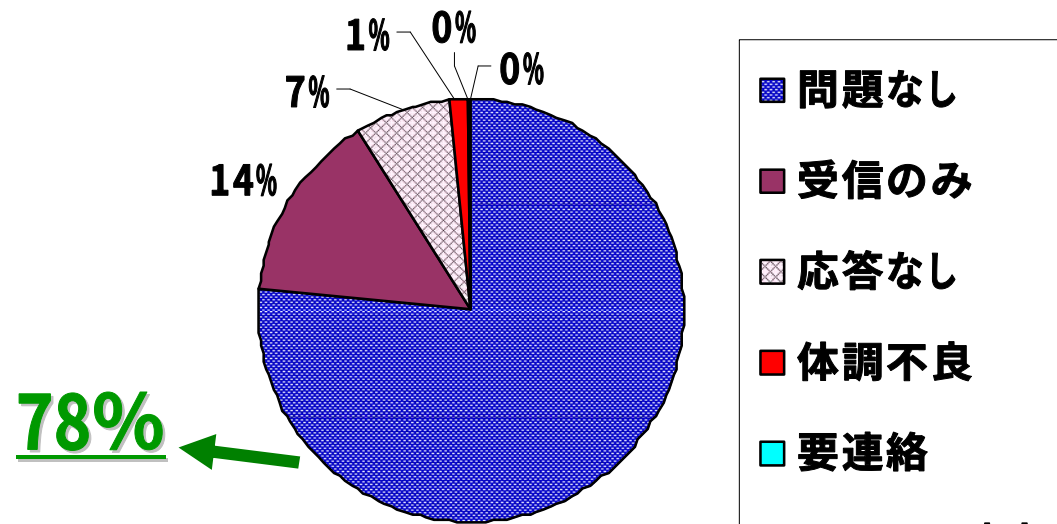
平成21年11月22日

- 1 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20例あった。
- 2 全体に不安感を訴える方が多く、電話での相談だけで解決することが多かった。
- 3 31人中、男性は一人だけで残りは全員女性だった。
- 4 認知症の方では、ボタン操作や交信が難しかった。
- 5 同じ人が繰り返して相談してくるケースが目立った。

電話応答内訳 (翌日再電話体制の効果)

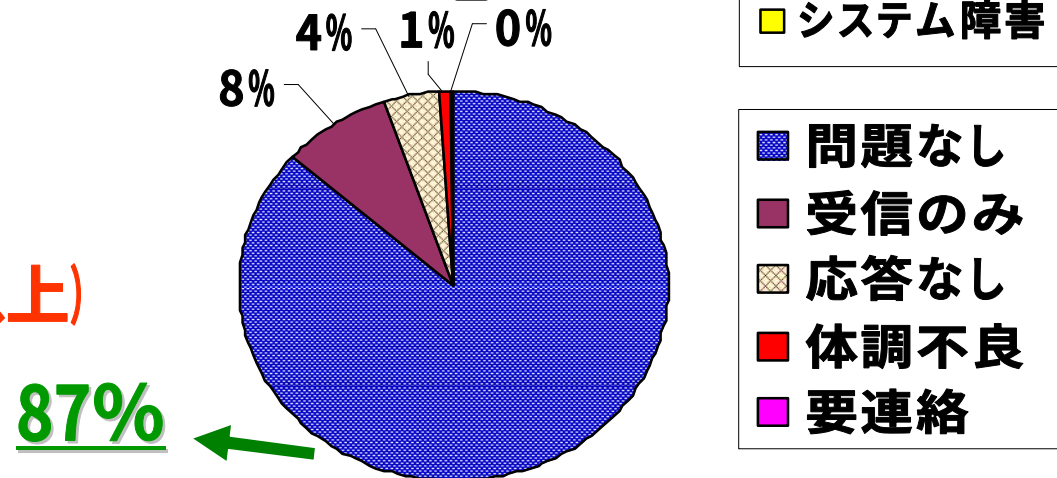
08年3月～10月

対象者数: 約76人
総電話回数: 2449回
(週1回電話体制)



09年2月～7月31日

対象者数: 約74人
総電話回数: 1919回 (以上)
(翌日再電話体制)

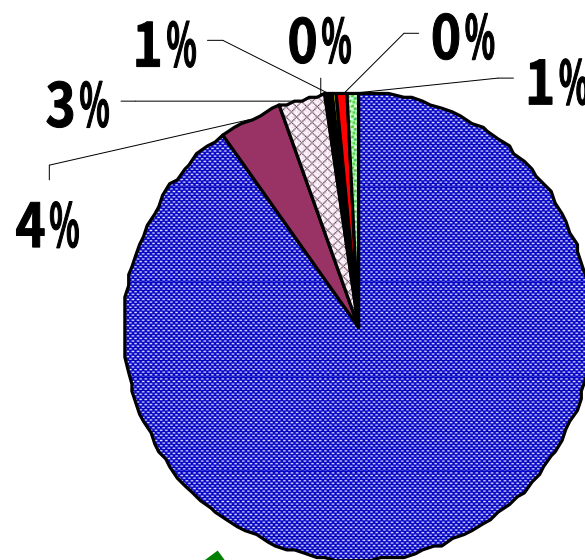


09年2月以後、「受信のみ」と「応答なし」の方に「翌日再度電話」することで、より緻密な安否確認が出来た。

“おたずねフォン”の結果

09年9月
～10月31日

対象者数：
約76人
総電話回数：
620回（以上）
（週1回 &
翌日再電話体制）



- 問題なし
- 受信のみ
- 応答なし
- 話中
- 体調不良
- 要連絡
- 誤答

91%

09年9月以後「おたずねフォン」を使い回答が正確で安定したものとなり、さらに緻密な安否確認が可能となった。

本システムの特徴と利点

- ①患者さんの孤独感を癒し、医療機関への敷居を低くし連絡を取り易い気持ちにさせる。医療機関に見守られている安心感を提供し、さらに病状の悪化を手前でくい止められる
- ②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。
- ③低コストで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。
- ④「一人暮らし」や「災害弱者」などの方の重層的見守りで大きな手段となりうる。また遠隔地の患者さんを見守るツールともなりうる。
- ⑤認知症の患者さんには適していなかった。

平成21年11月22日

見守る・支える・フォローする

一人暮らし “あんしん” 電話システム



おたずねフォン



既存の電話回線で一人暮らし高齢者や災害弱者の安否を確認するシステム

■複数の音声メッセージが登録可能ですので、多対多の管理・対応が可能です。

■活用例

- 1 診療所・・・かかりつけ医として一人暮らしや高齢世帯の安否を確認できサービスが向上します。
- 2 病院・・・複数の医師がそれぞれ管理している患者さんの安否を独立して確認可能です。
- 3 在宅医療機関・・・在宅医療でのきめ細かな管理や遠隔地の患者さんへのサービスに使えます。
- 4 行政・介護支援事業者・地域包括支援センター・在宅介護支援センター・地区社協・自治会・町内会・老人会・民生委員等
・・・それぞれが関わっている方々の安否確認の手助けになります。

販売額は50万円程度とリーズナブルな値段

[製作・著作：株式会社数理技研／共同開発：堂垂伸治]



株式会社数理技研

当院の“おたずねフォン”

