

# 「一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)

- 1 一人暮らし世帯は2015年には約570万人、25年には680万人あるいはそれ以上に達します。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い。また、48万都市の松戸市では孤独死が年間約100人あり、全国に換算すると(12000/48×100=)約2万4千人の多数にのぼる事が推定されます。

私は04年4月から「常盤平高齢者支援連絡会」で、松戸市や地域の専門職とともに毎月1回の割合で地域の「対処困難事例」を検討しています。04年4月から09年3月まで討論した55事例中26例と5割近くが「一人暮らしの方」の事例でした。最近、「福祉の問題」が医療や介護の現場に押し付けられ大きな負担になっていると痛感しています。

「一人暮らしの方」などへの安否確認システムは、現在、象印マホービンの「みまもりほっとライン」、東京ガスの「みまも～る」などがあります。しかし、これらはいずれも利用者に介護保険料以上の金銭的負担があり、見守られる高齢者に抵抗感がある「監視システム」といえ、いずれも広く普及していません。また「緊急通報装置」も1台あたり年間4万円以上の公的負担金と現場の民生委員に負担を強いるものであり「費用対効果」に疑問があります。

- 2 私は、これらの方々を支えるため、07年7月から工学院大学等の協力の下、「一人暮らしあんしん電話」システムの試行実験を行ってきました。

このシステムの基本は、以下のごときものです。

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声を録音しておきます。パソコンは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ます。

- 3 スライドはその例文です。例えば「こちら、どうたれ内科診療所の堂垂です。お元気ですか?」と問いかける。これに対して元気な方は、プッシュホン式の受話器で「\*の後に1番」を押していただく。数日中に連絡してほしい方は、同じく「\*の後に2番」を押していただく。もっと心配で早目に相談したいことがある方は「\*の後に3番」を押していただく、というものです。患者さんの回答結果はパソコンに蓄積されパソコン画面に表示されます。

- 4 スライドは、「おたずねフォン」のメイン画面です。パスワードで入ってゆきます。

- 5 スライドは、「おたずねフォン」の「応答結果一覧」の画面です。多数の患者さんの安否を一目で確認できます。「体調不良」や「要連絡」と回答した方には、別途担当医や看護師が電話をかけ回答内容の確認や相談にのります。

- 6 スライドは、個人の「応答履歴」の例を示します。「話中」の方には翌日再電話しています。また「要連絡」が赤く表示されています。
- 7 スライドは、該当する月の日ごとの電話連絡件数を示しています。また日にちをクリックすると、電話をかける予定の方々の名前が出てきます。
- 8 本システムでは、発信元で電話料金と電話回線使用料が発生するだけで、80人弱を管理し電話料金と合わせても月6500円程度です。受信側の患者さんではコストが一切発生しません。診療所側は、少ない労力と安価なコストで一人暮らしの患者さん方に安心感を提供できこれまで利用者の好評を得ています。また今回の製品では、複数の音声メッセージが登録可能なので、複数の医師がそれぞれの患者さんを管理可能で、病院でも活用可能です。

- 9 以下3枚のスライドの結果は以前の工学院大学のシステムと「おたずねフォン」の合計の結果です。

現在利用者は75人前後で継続しています。これらの患者さんで、この2年余りで「体調不良」・「要連絡」の回答は84回ありました。その内訳は表の如くです。

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例ありました。

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。

システム利用者の約8割は女性ですが、「体調不良」と「要連絡」を回答された方は全部で31人おり、うち男性は1人だけで残りは全員女性でした。

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ちました。

殆どは電話相談のみで対処可能であり、一人暮らしの不安感に対処し、このシステムが有用である事を示しております。

- 10 スライドは「工学院大学」作成システム時代の電話応答の内訳です。「受信のみ」は、受話器を取り上げたが、ボタンを押し間違えた場合や留守番電話などを意味します。また「応答なし」は不在で電話に出られなかった場合です。09年2月以後は、「受信のみ」や「応答なし」などの方に翌日も自動的に再電話するソフトに変更しました。これにより、「問題なし」の回答は79%から87%に増加し、より緻密な安否確認が出来ました。

- 11 これは今回商品化された「おたずねフォン」の2ヶ月間の結果です。前回の機器に比べグレーゾーンが無くなり、「問題なし」の比率が91%と高くなり(直近のデータでは93%)、回答が正確で安定したものとなり、ほぼ完全な安否・消息確認が可能となりました。

「応答結果一覧」の画面で「応答なし」の回答が続く方には、その「応答履歴」を参照し個別に安否確認の電話をかけています。

これによりパソコン画面を介して「参加者全員の安否確認が可能になった」とまで言えます。

10 本システムの特徴と利点は、

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。

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」や「災害弱者」などの方の重層の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。

11 今回、高度なIT技術を有する(株)数理技研の協力で、この「一人暮らしあんしん電話」システムの製品化と量産化が行われました。この製品では、システムの購入費は一般診療所向けがリーズナブルな50万円程度となりました。本製品のサイズはコンパクトで独立したシステムで、公衆回線(電話回線)があれば可能です。また、本体のソフトはリナックスですが、手持ちのウィンドウズのパソコンにネットワークケーブルでつないで使用可能なものです。

このシステムは他の様々の分野にも転用可能で、今後の孤独な高齢者の生活と安心感を支える大きな可能性があります。

活用例としては、

診療所では、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、サービスを向上させます。

病院でも、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となります。

在宅医療機関では、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。

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・民生委員等でも、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。

12 最後のスライドは、今回量産化・製品化され当院に設置された「おたずねフォン」の写真です。場所も取らず、通常のパソコン操作で使用可能な製品です。本システムは「良心的医療機関」が社会貢献する有力な手段であり、多数の購入と活用を希望致します。