事例No.	2962
公表年度	R5
団体の属性	一般市
団体名	茨城県取手市

事例区分	DX

タグ	・福祉・介護 ・ICT ・クラウド

事例種類	DX

事例内容・タイトル

高齢者福祉におけるDX化

出典

令和5年度調査研究：先進事例調査研究事業

〇高齢者福祉における DX 化

・取組団体：茨城県取手市

・取組内容：登録者情報をクラウド上で管理する、高齢者見守りシステム

・推進体制（令和５年度）：システム管理（利用者情報入力等）…３名（高齢福祉課）

照会対応…22 名（地域包括支援センター）

・事業予算（令和５年度）：586 千円

※そのうち、クラウド使用料は年間 480 千円（月 35 千円）

（財源）介護保険特別会計

（国 38.5%、県 19.25%、市 19.25%、１号保険者保険料 23%）

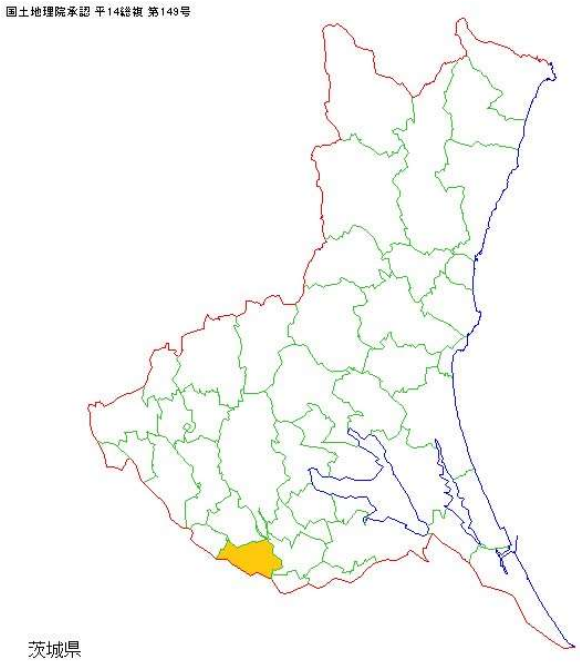
１．茨城県取手市の概要

人口：105,894 人（令和５年７月１日時点）

職員数（一般行政部門）：611 人（令和４年４月１日時点）

総面積：69.94 ㎢

図表１　取手市の位置図



出所：（一財）地方自治研究機構作成

２．取組の背景・目的・内容

（１）　取組の背景・目的

取手市では、令和５年４月１日、情報管理課内に「デジタル化推進室」が開設され、様々な業務の DX 化を通じて、庁内業務の効率化や市民サービスの向上を目指している。この取組の一

環として、平成 28 年 10 月から、認知症の人や見守りが必要な高齢者の住所等の登録情報をクラウド上で管理する、高齢者見守りシステムが導入されている。

この取組が始まる前は、高齢者に GPS を貸し出されていたが、利用実績が伸びないといった問題点があった。その要因として、見守りが必要な高齢者は、GPS を持って外出しない点と、当制度の利用や本人特定の際に諸費用がかかった点が挙げられる。このことから、登録者情報をクラウド上で管理する、高齢者見守りシステムが導入されることとなった。

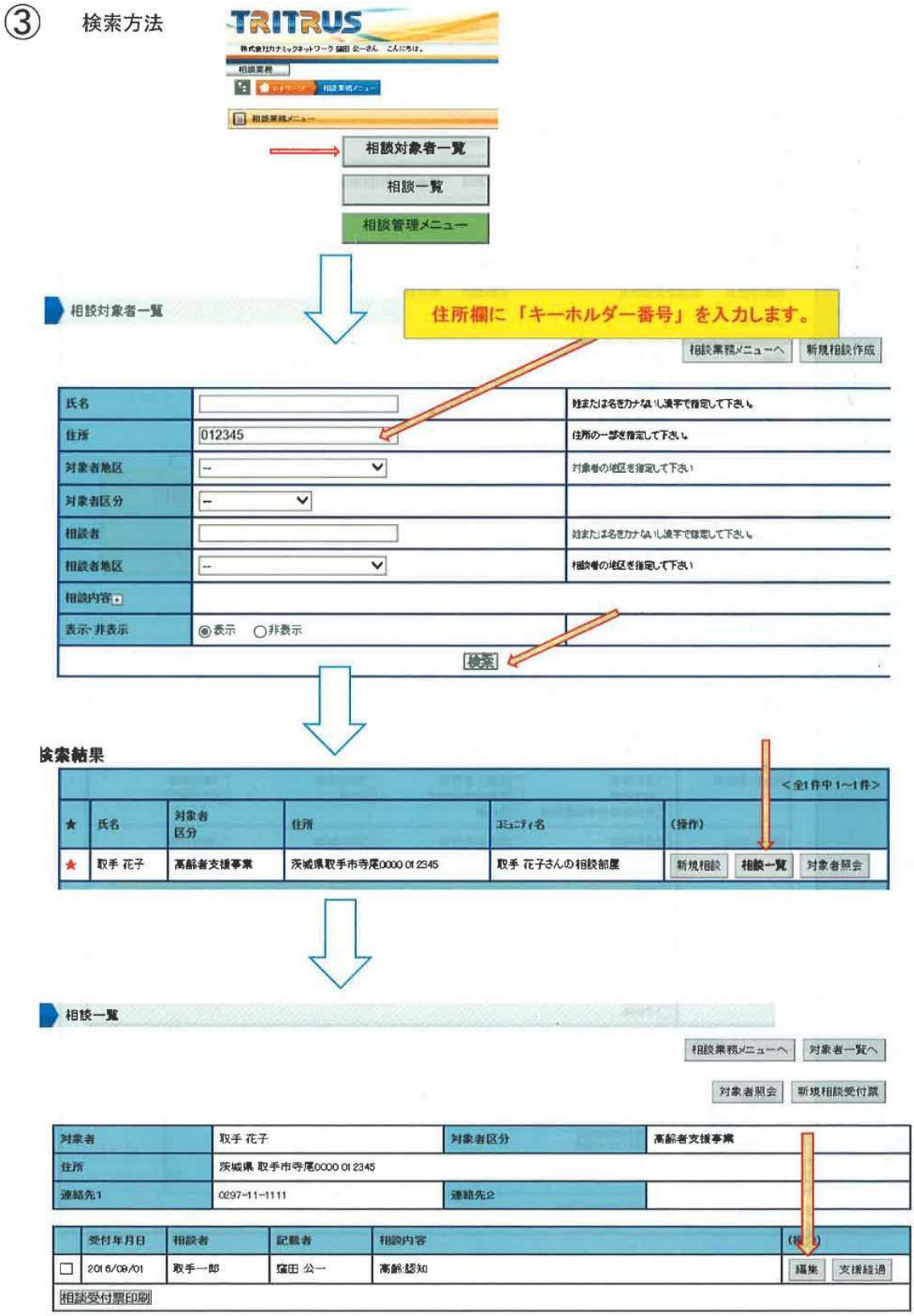
情報管理をクラウド化した背景として、市役所の場合、土日、祝日、夜間の対応が遅くなるが、当取組の照会先である、地域包括支援センターでは、24 時間電話受付可能である点が挙げられる。そこで、クラウドサービスを利用し、地域包括支援センターで 24 時間対応することができる、当取組の制度設計が行われた。また、上記の GPS を利用した取組では、市のサーバーや紙で登録者情報が管理されていた。特に、紙ベースの情報管理は、保管スペースの問題があるため、クラウドサービスの利用は、この点で負担軽減につながる。

（２）　取組の内容

高齢者見守りシステムは、以下のような仕組みである。はじめに、認知症の人や見守りが必要な高齢者に、登録番号が書かれたキーホルダーとステッカー（１セット５足分）を配布し、登録者に、持ち歩く物にキーホルダーを身に付けてもらい、靴やサンダルにステッカーを貼ってもらう。そして、登録者が、外出先で倒れた時、徘徊時等、緊急事態が起こった場合に、保護した人が、キーホルダーに記された地域包括支援センターの電話番号に連絡し、同センター職員が、キーホルダーの登録番号を照会することによって、登録者の身元を明らかにし、医療機関、警察、家庭等で保護や支援が行われる。

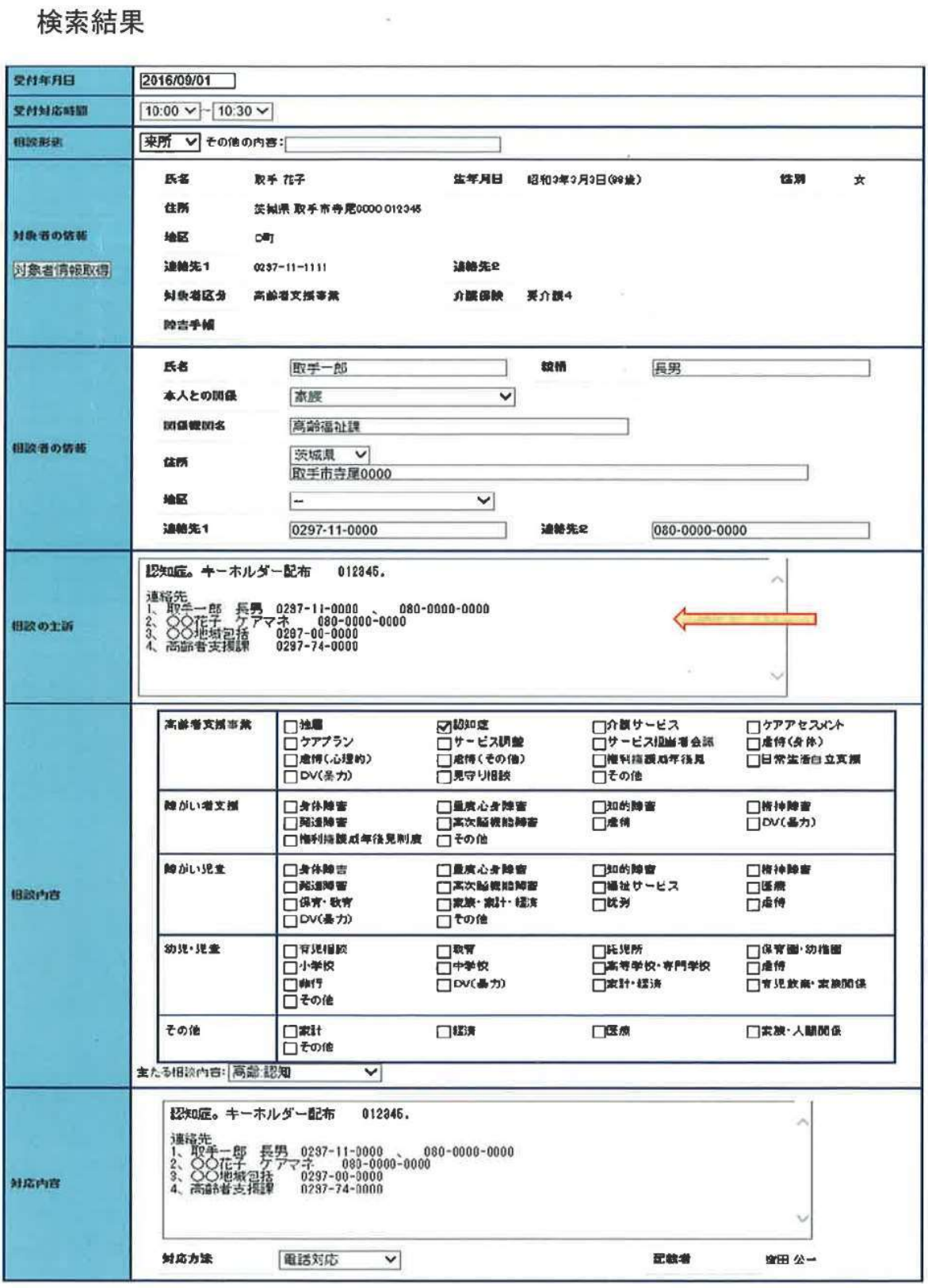
上記のように、登録者情報は、クラウド上で管理され、連絡を受ける地域包括支援センターは、24 時間体制で同システムに対応している。照会の連絡があった際、地域包括支援センターの職員は、ノートパソコンやスマートホンでクラウドサービスにログインし、登録番号を入力することで、登録者情報を閲覧することができる。

図表２　クラウドサービス画面（検索方法）のイメージ



出所：株式会社カナミックネットワーク提供

図表３　クラウドサービス画面（検索結果）のイメージ



出所：株式会社カナミックネットワーク提供

図表４　登録者に配布されるキーホルダー



出所：取手市ホームページ

図表５　登録者に配布されるステッカー



出所：取手市ホームページ

キーホルダーとステッカーの交付までの流れは、次のようになる。まず、取手市高齢福祉課、若しくは藤代総合窓口課にて、システム利用の申請を行う。そして、高齢福祉課における審査後に、システム登録され、申請者にキーホルダーとステッカーが郵送、自宅にて使用開始、という順序である。

クラウドサービスを利用した登録者情報の管理に加えて、この取組で工夫されている点は、登録者の靴やサンダルに貼る、連絡先（地域包括支援センター）の電話番号と登録番号が記されたステッカーである。見守りが必要な高齢者でも、持ち物は自宅に置いていくとしても、何かを履いて外出すると考えられるためである。

３．成果・課題

（１）　成果

図表６が示すように、高齢者見守りシステムの登録者数は年々増加しており、保護件数は近年０件である。特に、保護実績が少ないことは、良いことであると捉えられている。

図表６　システム登録者数と保護件数

年度	登録者数	保護件数
H30	139	6
R１	194	0
R２	185	5
R３	238	0
R４	224	0

出所：取手市提供情報を基に作成

情報管理のクラウド化の成果としては、市内の地域包括支援センターにおいても、保護された人の照会が可能となった点が挙げられる。照会から本人特定まで、短時間でできるようになったことが大きい。

（２）　課題

高齢者見守りシステムの課題について、次の点が挙げられる。第一に、この取組で利用されているクラウドシステムは、住民基本台帳や介護保険システムと連動していないため、登録者が施設に入所した場合、転居した場合、市外に転出した場合、亡くなった場合、本人からの申出が必要であるが、ほとんど申出がない状況である。担当職員で、年に１、２回、住民情報で登録者の確認作業を行っているが、正確な登録者数を把握することは困難である。「（１）成果」において、登録者数の増加が挙げられているが、この点から、同時に課題としても認識されている。

第二に、市内の高齢者人口の割合から、このシステムへの登録を必要としている人が、潜在的に多く存在すると考えられる。この取組の PR 活動として、市では、ホームページにおける紹介に加えて、市の施設でのポスター掲示、民生委員の説明会での周知、高齢者宅向けの配布資料への情報掲載等を行っている。

【参考】

取手市ホームページ

・ご自宅で暮らす高齢者に向けたサービス

https://www.city.toride.ibaraki.jp/koreifukushi/kurashi/kenko/fukushi/koresha/jitaku.html

・最新の人口

https://www.city.toride.ibaraki.jp/seisaku/shise/shokai/profile/saishinjinko.html

・取手市概要

https://www.city.toride.ibaraki.jp/seisaku/shise/shokai/profile/gaiyo.html

・令和３年度取手市の人事行政の運営等の状況

https://www.city.toride.ibaraki.jp/jinji/shise/kohokocho/johokokai/kyuyojoho/jinjigyoser2.html

・「高齢者見守りキーホルダー・ステッカーのご案内」（パンフレット）

https://www.city.toride.ibaraki.jp/koreifukushi/kurashi/kenko/fukushi/koresha/documents/annaimimamori.pdf

・「第９期取手市高齢者福祉計画」

https://www.city.toride.ibaraki.jp/koreifukushi/shisei/machizukuri/kakubusyo/fukushi/r2_koureikaigokeikaku_kouhyou.html