

先進事例検索システム

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

事例区分 (大)	行政改革
-------------	------

事例区分 (小)	ICT
-------------	-----

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

○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

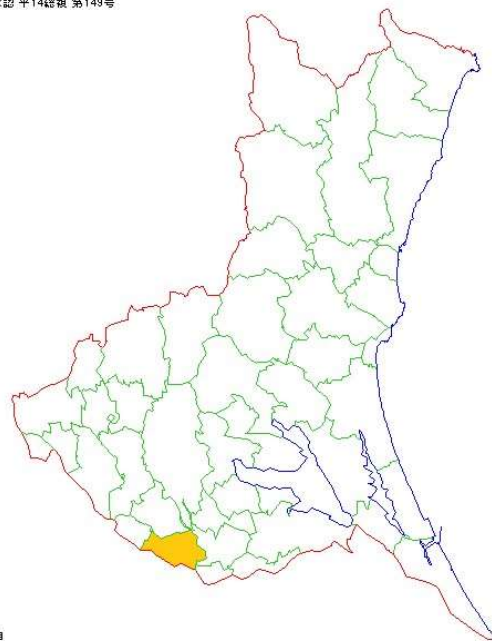
人口：105,894人（令和5年7月1日時点）

職員数（一般行政部門）：611人（令和4年4月1日時点）

総面積：69.94km²

図表1 取手市の位置図

国土地理院承認 平14総機 第149号



茨城県

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

③ 検索方法

相談対象者一覧

住所欄に「キーホルダー番号」を入力します。

氏名	<input type="text"/>	姓または名をカナなし漢字で確定して下さい。
住所	<input type="text" value="012345"/>	住所の一部を確定して下さい。
対象者地区	-- <input type="text"/>	対象者の地区を指定して下さい。
対象者区分	-- <input type="text"/>	
相談者	<input type="text"/>	姓または名をカナなし漢字で確定して下さい。
相談者地区	-- <input type="text"/>	相談者の地区を指定して下さい。
相談内容	<input type="text"/>	
表示 非表示	<input checked="" type="radio"/> 表示 <input type="radio"/> 非表示	

検索

検索結果

★	氏名	対象者区分	住所	メモ/フリガナ	(操作)
★	取手 花子	高齢者支援事業	茨城県取手市寺尾0000 01 2345	取手 花子さんの相談部屋	新規相談 相談一覧 対象者照会

相談一覧

対象者	取手 花子	対象者区分	高齢者支援事業
住所	茨城県 取手市寺尾0000 01 2345		
連絡先1	0297-11-1111	連絡先2	

	受付年月日	相談者	記録者	相談内容	(操作)
<input type="checkbox"/>	2016/08/01	取手 一郎	窪田 公一	高齢認知	編集 支援経過

相談受付票印刷

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

検索結果

受付年月日	2016/09/01																											
受付対応時間	10:00 ~ 10:30																											
相談形態	来所 <input type="text" value="その他の内容:"/> <input type="text"/>																											
対象者の情報 対象者情報取得	氏名 取手 花子 生年月日 昭和32年2月3日(84歳) 性別 女 住所 茨城県 取手市寺尾0000 012345 地区 C町 連絡先1 0297-11-1111 連絡先2 対象者区分 高齢者支援事業 介護保険 要介護4 障害手帳																											
相談者の情報	氏名 <input type="text" value="取手一郎"/> 続柄 <input type="text" value="長男"/> 本人との関係 <input type="text" value="家族"/> 関係機関名 <input type="text" value="高齢福祉課"/> 住所 <input type="text" value="茨城県 取手市寺尾0000"/> 地区 <input type="text" value="-"/> 連絡先1 <input type="text" value="0297-11-0000"/> 連絡先2 <input type="text" value="080-0000-0000"/>																											
相談の主旨	認知症。キーホルダー配布 012345。 連絡先 1. 取手一郎 長男 0297-11-0000、080-0000-0000 2. 〇〇花子 ケアマネ 080-0000-0000 3. 〇〇地域包括 0297-00-0000 4. 高齢者支援課 0297-74-0000																											
相談内容	<table border="1"> <tr> <td>高齢者支援事業</td> <td> <input type="checkbox"/> 独居 <input type="checkbox"/> ケアプラン <input type="checkbox"/> 虐待(心理的) <input type="checkbox"/> DV(暴力) </td> <td> <input checked="" type="checkbox"/> 認知症 <input type="checkbox"/> サービス調整 <input type="checkbox"/> 虐待(その他) <input type="checkbox"/> 見守り相談 </td> <td> <input type="checkbox"/> 介護サービス <input type="checkbox"/> サービス担当者会議 <input type="checkbox"/> 権利擁護成年後見 <input type="checkbox"/> その他 </td> <td> <input type="checkbox"/> ケアアセスメント <input type="checkbox"/> 虐待(身体) <input type="checkbox"/> 日常生活自立支援 </td> </tr> <tr> <td>障がい者支援</td> <td> <input type="checkbox"/> 身体障害 <input type="checkbox"/> 発達障害 <input type="checkbox"/> 権利擁護成年後見制度 </td> <td> <input type="checkbox"/> 重度心身障害 <input type="checkbox"/> 高次脳機能障害 <input type="checkbox"/> その他 </td> <td> <input type="checkbox"/> 知的障害 <input type="checkbox"/> 虐待 </td> <td> <input type="checkbox"/> 精神障害 <input type="checkbox"/> DV(暴力) </td> </tr> <tr> <td>障がい児・生</td> <td> <input type="checkbox"/> 身体障害 <input type="checkbox"/> 発達障害 <input type="checkbox"/> 保育・教育 <input type="checkbox"/> DV(暴力) </td> <td> <input type="checkbox"/> 重度心身障害 <input type="checkbox"/> 高次脳機能障害 <input type="checkbox"/> 家族・家計・経済 <input type="checkbox"/> その他 </td> <td> <input type="checkbox"/> 知的障害 <input type="checkbox"/> 福祉サービス <input type="checkbox"/> 裁判 </td> <td> <input type="checkbox"/> 精神障害 <input type="checkbox"/> 虐待 <input type="checkbox"/> 虐待 </td> </tr> <tr> <td>幼児・児童</td> <td> <input type="checkbox"/> 育児相談 <input type="checkbox"/> 小学校 <input type="checkbox"/> 虐待 <input type="checkbox"/> その他 </td> <td> <input type="checkbox"/> 教育 <input type="checkbox"/> 中学校 <input type="checkbox"/> DV(暴力) </td> <td> <input type="checkbox"/> 托児所 <input type="checkbox"/> 高等学校・専門学校 <input type="checkbox"/> 家計・経済 </td> <td> <input type="checkbox"/> 保育園・幼稚園 <input type="checkbox"/> 虐待 <input type="checkbox"/> 育児放棄・家族関係 </td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td> <input type="checkbox"/> 家計 <input type="checkbox"/> その他 </td> <td> <input type="checkbox"/> 経済 </td> <td> <input type="checkbox"/> 医療 </td> <td> <input type="checkbox"/> 家族・人間関係 </td> </tr> </table> 変更する相談内容: <input type="text" value="高齢認知"/>			高齢者支援事業	<input type="checkbox"/> 独居 <input type="checkbox"/> ケアプラン <input type="checkbox"/> 虐待(心理的) <input type="checkbox"/> DV(暴力)	<input checked="" type="checkbox"/> 認知症 <input type="checkbox"/> サービス調整 <input type="checkbox"/> 虐待(その他) <input type="checkbox"/> 見守り相談	<input type="checkbox"/> 介護サービス <input type="checkbox"/> サービス担当者会議 <input type="checkbox"/> 権利擁護成年後見 <input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> ケアアセスメント <input type="checkbox"/> 虐待(身体) <input type="checkbox"/> 日常生活自立支援	障がい者支援	<input type="checkbox"/> 身体障害 <input type="checkbox"/> 発達障害 <input type="checkbox"/> 権利擁護成年後見制度	<input type="checkbox"/> 重度心身障害 <input type="checkbox"/> 高次脳機能障害 <input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> 知的障害 <input type="checkbox"/> 虐待	<input type="checkbox"/> 精神障害 <input type="checkbox"/> DV(暴力)	障がい児・生	<input type="checkbox"/> 身体障害 <input type="checkbox"/> 発達障害 <input type="checkbox"/> 保育・教育 <input type="checkbox"/> DV(暴力)	<input type="checkbox"/> 重度心身障害 <input type="checkbox"/> 高次脳機能障害 <input type="checkbox"/> 家族・家計・経済 <input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> 知的障害 <input type="checkbox"/> 福祉サービス <input type="checkbox"/> 裁判	<input type="checkbox"/> 精神障害 <input type="checkbox"/> 虐待 <input type="checkbox"/> 虐待	幼児・児童	<input type="checkbox"/> 育児相談 <input type="checkbox"/> 小学校 <input type="checkbox"/> 虐待 <input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> 教育 <input type="checkbox"/> 中学校 <input type="checkbox"/> DV(暴力)	<input type="checkbox"/> 托児所 <input type="checkbox"/> 高等学校・専門学校 <input type="checkbox"/> 家計・経済	<input type="checkbox"/> 保育園・幼稚園 <input type="checkbox"/> 虐待 <input type="checkbox"/> 育児放棄・家族関係	その他	<input type="checkbox"/> 家計 <input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> 経済	<input type="checkbox"/> 医療	<input type="checkbox"/> 家族・人間関係
高齢者支援事業	<input type="checkbox"/> 独居 <input type="checkbox"/> ケアプラン <input type="checkbox"/> 虐待(心理的) <input type="checkbox"/> DV(暴力)	<input checked="" type="checkbox"/> 認知症 <input type="checkbox"/> サービス調整 <input type="checkbox"/> 虐待(その他) <input type="checkbox"/> 見守り相談	<input type="checkbox"/> 介護サービス <input type="checkbox"/> サービス担当者会議 <input type="checkbox"/> 権利擁護成年後見 <input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> ケアアセスメント <input type="checkbox"/> 虐待(身体) <input type="checkbox"/> 日常生活自立支援																								
障がい者支援	<input type="checkbox"/> 身体障害 <input type="checkbox"/> 発達障害 <input type="checkbox"/> 権利擁護成年後見制度	<input type="checkbox"/> 重度心身障害 <input type="checkbox"/> 高次脳機能障害 <input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> 知的障害 <input type="checkbox"/> 虐待	<input type="checkbox"/> 精神障害 <input type="checkbox"/> DV(暴力)																								
障がい児・生	<input type="checkbox"/> 身体障害 <input type="checkbox"/> 発達障害 <input type="checkbox"/> 保育・教育 <input type="checkbox"/> DV(暴力)	<input type="checkbox"/> 重度心身障害 <input type="checkbox"/> 高次脳機能障害 <input type="checkbox"/> 家族・家計・経済 <input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> 知的障害 <input type="checkbox"/> 福祉サービス <input type="checkbox"/> 裁判	<input type="checkbox"/> 精神障害 <input type="checkbox"/> 虐待 <input type="checkbox"/> 虐待																								
幼児・児童	<input type="checkbox"/> 育児相談 <input type="checkbox"/> 小学校 <input type="checkbox"/> 虐待 <input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> 教育 <input type="checkbox"/> 中学校 <input type="checkbox"/> DV(暴力)	<input type="checkbox"/> 托児所 <input type="checkbox"/> 高等学校・専門学校 <input type="checkbox"/> 家計・経済	<input type="checkbox"/> 保育園・幼稚園 <input type="checkbox"/> 虐待 <input type="checkbox"/> 育児放棄・家族関係																								
その他	<input type="checkbox"/> 家計 <input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> 経済	<input type="checkbox"/> 医療	<input type="checkbox"/> 家族・人間関係																								
対応内容	認知症。キーホルダー配布 012345。 連絡先 1. 取手一郎 長男 0297-11-0000、080-0000-0000 2. 〇〇花子 ケアマネ 080-0000-0000 3. 〇〇地域包括 0297-00-0000 4. 高齢者支援課 0297-74-0000																											
	対応方法 <input type="text" value="電話対応"/>	記載者 <input type="text" value="齋田 公一"/>																										

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/kyuyo_joho/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