

## 「ひとり暮らし高齢者の暮らしを支える電子見守りシステム」

河村 孝

### 一人暮らしの高齢者の方

昨年私は、これからのIT技術の活用の調査のために、一人暮らしの高齢者のお宅を訪問する機会がありました。

どのお宅でも暖かく迎えてくださり、お孫さんのお話や仕事をされていた時の苦労話や今も地域でさまざまな活動をされている等、生活にも前向きな方が多く、私も人生の勉強となり、本当に楽しい一時でした。

### 緊急通報の問題

しかし、話題が一人暮らしの生活の悩みになると、大変な状況が見えてきました。

「万が一、突然病で倒れた時の連絡をどうするか」等、病気をお持ちの方は特に心配していました。たとえ、深夜気分が悪くなくても、まだ救急車を呼ぶまでの状態でもないが、不安ではあるが、近所の方を起こすには、気が引けるし、ご迷惑をかけるのは申し訳ないと、とにかく朝まで我慢して、次の日に病院に行くようにしようとがんばってしまう。しかし、脳梗塞のような突然の発作が起こった時にはどうするか。一一九番へ電話もできない時は、どうするか。いろいろ考えると心配でたまりませんと言われていました。

病気の他にも「広い家で一人で寝るので、深夜、外で物音がすると怖くて眠れなくなります。」と言われましたご婦人のように、一人ぐらいではさまざまな心配な点もあるようです。

### 340万世帯の一人暮らし

厚生労働省の国民生活基礎調査によると、二〇〇二年六月六日現在の「高齢者単独世帯」は、三百四十万世帯にもなり、山口県内だけでも約四万世帯と言われています。この超高齢化社会を迎えるにあたり、緊急通報や見守りをマルチメディアの技術で行うシステムやサービスが、開始されてきています。

### 今までの緊急通報システム

今までのシステムは、ボタンを押すと隣の家のブザーが鳴り、その方がお留守の場合は、その隣の家のブザーが鳴り、その方も不在の場合は、消防署へ自動で通報されるようなシステムが一般的でした。また、単純にペンダントのボタンを押すと消防署へ自動で通報するようなシステムも全国で設置されています。

しかし、先程にもありましたように、隣の家の方を夜中に起こすのは大変に勇気のいることです。さらには、どんな事でも消防署へ通報されるので、消防署が対応できなくて困るという問題が多かったようです。

### 新しい緊急通報システム

そこで、民間の会社による新しいサービスが始まっています。その中で、山口県内に本社のあるサービス会社を見てみましょう。

本社には通信センターがあり、緊急通報を24時間体制で受けています。対象者のお宅には小さな機器を電話線に設置するだけです。機器には、「緊急」と「相談」のボタンがあって、ボタンを1回押すと、スピーカーを通してセンターと会話ができるようになっていきます。マイクも機器に設置されている集音マイクなので、かなり離れたところからの声

も拾います。つまり、電話のように受話器を持たずに話をするができます。

「緊急」「相談」のボタンは、目的によって、押すボタンが異なるだけの機器で、高齢者にとってわかりやすく単純な操作になっています。

通信センターでは、女性の職員が緊急通報を24時間体制で受けて、通話で状況を確認した後に、必要であれば消防署や民生委員、あるいは遠距離のお子さんにも連絡をします。また、緊急通報を受けるだけでなく、お米屋さんの配達の依頼等、さまざまな生活に関する相談事も代行するサービスも行っているようです。

### **安否確認**

さらには安否確認として、月に1回、通信センターからの連絡があります。この時に、高齢者向けの素晴らしいアイデアだなと思ったのは、「お元気ですか？最近、腰の具合はいかがですか？」というような安否確認だけではなく、その時に機器の操作の練習を行っていることです。これで、何かあったら「緊急」ボタンを押すという行為に慣れるのです。特に高齢者では、機械になかなか馴染めないという点がありますが、月に1回のこの安否確認で次第に誰でも慣れていきます。

実際に設置をしているお宅を訪問もしたのですが、自分のことを心配で連絡がある安否確認を楽しみにされている方が、多かったのにも驚きました。お子さんの所に遊びに行く時など数日間家を空けるときは、あらかじめ、「相談」ボタンを押して、「子供のところに行ってきます。」というように連絡をしてから、出かけるそうです。

後日、センターの職員の方にお話を伺いましたが、24時間の交代勤務ではあるが、誰が相談等を受けても、均一の対応ができるように、頻繁に勉強会をしている姿勢に驚きました。

### **携帯電話**

男性の一人暮らしの方を訪問したときに、感心したことがあります。それは、首都圏に住む娘さんからのFAXの内容でした。FAXは、手軽に手紙をやりとりするために、同じく遠距離に住む息子さんからプレゼントされたそうです。家では、緊急通報システムがあるから、万が一の際には大丈夫なのですが、外での緊急時にはどうするかということで、携帯電話を買いなさいと言われていたそうです。携帯電話を買うときには、この紙を携帯電話のお店に見せなさいということで、FAXが送られてきていたのです。

その紙には、短縮ダイヤルの設定として、病院や息子さんや娘さんの電話番号の一覧をはじめ、同じく携帯メールアドレスの設定の一覧表の他に、緊急時にメールを簡単に送信できるように、単文の登録の一覧表も書いてありました。その一覧表には、「駅で」「散歩の途中で」等の場所と、「倒れて動けない」「至急来てくれ」等の緊急連絡内容が、書かれていました。そして、最後に、「使い方を繰り返し教えてあげてください。」という内容が書かれていました。

これは、通常の携帯電話の機能を使用した例ですが、今では、携帯電話の位置情報を使ったようなサービスも行われています。

### **さまざまな見守りシステム**

また最近では、テレビや照明器具等が何日も使用されていなかったり、逆に付けっぱなしだったりして、なにか起こったのではないかと判断したときに、自動で通報するシステム等、さまざまなシステムが開発されていますので、ご検討されてはいかがでしょうか