
4.事業化に向けて

4.1 サービス提供に掛かる課題 及びその解決の方向性

4.1.1 見守り運営体制面の課題と解決の方向性

■成果

地域コミュニティが構築された地域では、町が見守りを管理し、民生委員が声掛け・訪問する体制は、効率的であり付加価値につながる。

- ・見守り役にとっては、声掛け・訪問役として、普段から高齢者宅に訪問し慣れており、近隣住民や自治会とも接点がある民生委員が入ることで、身体的負荷が低減され、指示命令や情報共有もしやすく効率が良い。
- ・住民にとっては、町が見守りデータを管理してくれることはプライバシーの観点から安心感が得られる。また、身近な民生委員が声掛けや、訪問してくれることは高い信頼感や親近感が得られ、付加価値となる。

■課題・リスク

✓ 声掛け・訪問の判断をする担当者の精神的負荷

- ・注意情報が発生した場合、担当者の裁量で民生委員に声掛け・訪問依頼をするか判断していた。民生委員が近い存在であるための遠慮や、声掛けや訪問依頼の判断が正しい対処だったのかなど、判断の責任を一人で負うため精神的負荷が高い。

✓ 見守りの対象人数が増加した場合、訪問する側の物理的負荷が掛かる

- ・民生委員もボランティアの範疇でできることは限られており、また民生委員の高齢化が進んでいるため、身体的負荷が高くなる。

✓ 都市部など、地域コミュニティが構築されていない地域でのプレーヤ

- ・実証事業の結果、住民にとって見守りデータは見ず知らずの人や、近すぎる人に管理されることに抵抗がある。
- ・声掛け・訪問に関しては、身近な人でないと敬遠される傾向があることがわかった。今回の実施体制は、大井町のように地域コミュニティが構築された地域であったため適合したが、住民同士の交流が活発でない地域では、新たな体制を検討する必要がある。

■課題解決の方向性

- ・地域の特性に合わせて関係者で十分に協議して運営体制を定めることが重要。
- ・担当者1名あたりの見守り対象者の数には配慮が必要。
- ・地域コミュニティが構築されている地域では、実施体制+ α （見守る側の組織化や、声掛け・訪問役の増強（自治会や近隣住民の参加など）を検討。増強の方法として、専門業者を加えた組織化も考えられる。その際は、事前に住民と人間関係を築くことが重要。

4.1.2 エネルギー管理サービスの課題と解決の方向性

■成果

EMSの画面を見れば、電力使用量に興味をもつ人がいた。見守りシステムと一緒に導入することで普及の可能性はある。

・高齢者の多くは、エコノミ、エコロジへの意識は低く、EMSや節電に対する意識も低い。ただ、EMSの意義やその使い方を説明すれば、タブレットを利用する際に電力使用量のグラフをみて興味を抱いたり、実際に節電をする高齢者もみられた。

■課題・リスク

- ✓ **エコノミ・エコロジへの意識が低く、知識がないため、EMSの価値を理解できていない。**
 - ・毎月の電気代が高くなっていることは認識していても、節電の仕方がわからないことや、節電をしなくても特に問題がないため、実際に節電をしている方は少ない。
 - ・EMSの目的や、節電のための知識、料金体系への関心も低いいため、EMSの情報を活用されにくい。
- ✓ **EMS画面の確認にしにくさが利用を阻害**
 - ・タブレットのどこから起動すればいいのか、また操作方法がわかりにくく、機能に気づかない方や表示の見方がわからない方が多くいた。
 - ・タブレットそのものの操作に慣れていないことに起因する場合もある。

■課題解決の方向性

- EMSを見守りシステムと一緒に導入することで、次第にEMSへの興味や節電意識を向上させることは不可能ではないと思われる。現在の障壁を取り除くため、以下のことを実施することが望ましい。
 - ①ユーザビリティの向上を図り、EMSの効果や使い方のアドバイスを見る負担を軽減し、EMSの認知と意識づけを行う。
 - ②利用者がEMS画面を容易に確認ができるよう、他の見守りのコンテンツ(体調アンケートやお知らせ画面など)に電力使用量を表示するなど、見せ方を工夫する。
 - ③自治体等でタブレット等のIT機器に慣れてもらうためのレクチャを定期的にも実施することも効果がある。

4.1.3 見守りシステムの課題と解決の方向性

■成果

複数ある機器のデータやアンケート情報によって、声掛け・訪問の判断ができていた。一部家電の利用状況は想定と異なった。

- ・アラートが発生した場合、担当者は体調アンケート回答や、アラートが出ていない他機器の利用有無、過去の利用方法など見守り画面に表示されているすべての情報を駆使し、声掛け・訪問をするかの判断材料にしていた。
- ・家電の利用頻度について、開発時に想定していた頻度と実際とが異なるケースが見られた。

■課題・リスク

- ✓ **注意情報の判定ルールと声掛け・訪問依頼の必要性和致しない場合があった。**
- ✓ **開発時に想定していた「洗濯機」「暖房器具」の使い方と実際の利用状況が異なる場合がある。**
 - ・対象者の多くはほぼ毎日使っていたため、「洗濯機を2週間以上使用しないと警告」という判定ルールでは、有効な条件ではないことが分かった。
 - ・暖房器具は、機器の特性や利用者の感覚によって使い方が異なるため、一概に「寒い日に使用しないことが続くと注意・警告」とすることは難しい。

■課題解決の方向性

- ・家電の利用データの蓄積・利用傾向分析等の検討を深め、注意情報の判定ルールの精度向上。
- ・対象者の生活パターンや属性(独居か夫婦同居)を加味したパターンに合わせた判定ルールが必要。

4.1.4 サービスの費用の課題と解決の方向性

■成果

サービスに対する料金は月額平均4,150円と想定を上回った。 初期費用の許容額は30,000円程度。

- ・住民は見守りシステムに対して価値を感じており、月額料金の許容範囲は想定していた2,000円よりも高めの値段となった。現在支払っている携帯電話の利用料程度を想定しての回答だったと思われる。また、趣味や娯楽にかけているお金を回せるという回答もあった。
- ・特に大井町のように地域コミュニティが構築されている地域では、身近な民生委員が駆けつけてくれることによる高い信頼感や親近感という付加価値が、許容金額を上げたと考えられる。

■課題・リスク

✓ 初期費用の負担

- ・現時点でEMSを導入すると機器費用だけでも30,000円に収まらない。

✓ 実際に見守りが必要となるタイミングでは、支払える金額が減少する恐れ

- ・本実証事業に参加した方の多くは、健康状態や家族構成に問題はなく収入もあり、上記のような金額が支払い可能とされた。しかし、実際に見守りが必要となるタイミングでは、収入や生活状況が変わっており上記金額を支払えるか不安とされた。

■課題解決の方向性

- ・見守り以外のサービスをパッケージ化することで導入時期を早め、見守りが必要になった時点での負担を軽減させるため料金システム。
- ・行政による負担、メリット・必要性のあるモデルの構築。
- ・追加サービスとのパッケージ化で利益を得るビジネスモデルの構築。

4.事業化に向けて

4.2 事業化が期待される ビジネスモデル

4.2 事業化が期待されるビジネスモデル

今回の実証実験とインタビュー結果から地域のサービス事業者をスキームに入れたビジネスモデルが有効だと思われる。

このモデルは今後の地域課題への更なる改善、地域活性化という観点からも必要なモデルだと考えている。

生活支援事業者を巻き込んだモデル(案)

<ポイント>

- ・住民に直接かかわる生活支援(買い物支援)のニーズの見極めが必要
- ・ニーズに対応できる地域の事業者の存在が必要
- ・シンプルな機器構成、サービス内容で初期投資の抑制

