

### 第3回水道メーターを活用した高齢者見守り研究会

日 時：平成29年12月19日（火）

午後1時30分から

場 所：坂城町役場 講 堂

## 1 開 会

## 2 あいさつ

### ○小林公営企業管理者

皆さん、こんにちは。本日、第3回の見守り研究会を開催いたしましたところ、年の瀬であり、大変お忙しい時期にもかかわらず、石井先生、山村町長さん、土田社長様を初め委員の皆様方に、御出席をいただきましたこと、まずもって御礼を申し上げたいと存じます。本当にありがとうございます。

皆様方の御尽力の結果によりまして、水道メーターを活用したひとり暮らし高齢者の見守りシステム、通称ASA System-KIZUKIの実証実験をこの9月から開始することができました。ここに重ねて御礼を申し上げたいと存じます。

特に石井先生におかれましては、本当に先生のお力で全国に情報発信をしていただき、その結果として業界紙、あるいは専門誌等にも多く掲載をいただきました。そうしたことから、全国自治体からも本当に多くの関心をお寄せいただいておりますし、また報告が遅れましたけれども、7月には私ども企業局に対し、優良公営企業として総務大臣表彰受賞という本当に栄えある賞をいただくことができましたことも、ひとえに皆様方の御理解と御協力の賜物と、この場をお借りいたしました厚く御礼を申し上げる次第でございます。

さて、この実証実験も、当初見込み100件を立てておりましたが、3か月を経た現在37件のスタートということになりました。数字的には必ずしも十分ではないという状況ではございます。その結果として、土田社長様を初め東洋計器の皆様方には、大変な御無理をお願いしているというところでもございまして、大変恐縮しているところでございます。

もとより、この数字的な目標ということも大変重要ではございますけれども、私としましては、このプロセスもまた重要なことではないかと考えております。スタートは確かに小さな一歩でも、この取組が本当に高齢者の方々にとって、また遠く離れて暮らされている家族の皆様にとって役に立っているのだろうか、また、どうすればもっと役に立つのであろうかということを考え、そして一歩一歩進めていくことが、大切であると考えております。

先日、12月13日に厚生労働省から国勢調査にあわせて行われました、都道府県別平均寿命が公表をされております。長野県におきましては、5年前に比べ女性は0.49歳延びて、87.675歳と全国で1位、男性は0.87歳延びて81.75歳で、わずかの差で全国2位ではございますけれども、いずれも大変喜ばしく、また誇りに思える状況でございます。

一方、それとともに高齢化率も既に3割を超えて、同時にひとり暮らしの高齢者の皆様方も増加傾向にございます。こうした来るべき超高齢化社会を見据え、今こそ、その対策の礎を築くべきときではないかと考えております。先程申し上げましたが、私どものこの取組は、まさに皆様方と一緒に一歩一歩進めていくことが、この礎づくりにつながるのではないかと考えているところでございます。繰り返しになりますが、私はこのプロセスこそが大変重要だと考えておりますので、どう

か、本日の会議が非常によきものとなりますようお願いを申し上げます、開会に当たっての御挨拶とさせていただきます。本日はどうぞよろしくお願い申し上げます。

### 3 議 事

#### (1) 実証実験の実施、課題等について

##### ○波羅企業参事兼経営推進課長

(委員一覧により委員改選について説明)

##### ○波羅企業参事兼経営推進課長

それでは、これより議事に入らせていただきますが、当研究会の議長は会長が務めることになっております。石井会長さん、よろしくお願いいたします。

##### ○石井会長

皆さん、こんにちは。会長を務めております石井晴夫と申します。よろしくお願いいたします。

皆さんには大変御尽力をいただきまして、無事に本年9月1日から坂城町さん、そしてまた企業局の皆様、東洋計器の皆様の御尽力によりまして、本格的な実証実験がスタートいたしました。本当にありがとうございます。

こうした中で、先ほど小林管理者さんからもお話がございましたように、全国で初めての試みということで、マスコミを初め、東京の各省庁からも大変注目を集めております。そういう中で、今回、研究会を開催させていただくわけでございます。

特に反響が大きかったのが、NHKでニュースとして取り上げられたことでして、オンラインニュースでは、私がインタビューを受けまして、記事が配信されております。さらに、総務省、それから経済産業省、厚生労働省等々の私が関係しております各省庁の委員会におきましても、これからの高齢化社会に向けて極めて重要な役割を担うとの話が出ておりまして、大変注目をされております。

小林管理者さんのお話にもございましたように、私も有識者会議の委員を務めさせていただいております総務省で、総務大臣表彰ということで、全国の公営企業の中で優良地方公営企業を大臣が表彰するという制度が4年前から始まりまして、そして今年は見事、長野県企業局さんが選定されたということでございます。

長野県の水道事業は、事務の代替執行制度を活用した過疎自治体の水道施設整備支援、それから、応急給水拠点「安心の蛇口」の整備、そして、今回の坂城町さんでのこの見守りシステムの取組と、様々な取組が評価されております。この大臣表彰のときにも、長野県企業局さんの素晴らしい取組には、今後とも本当に期待しているという、委員全員からの激励がございました。

そうした中で、実証実験が9月の開始以来、概ね3か月が経過してまいりました。本日は中間報告という形で、それぞれのお立場から取組内容、それから徐々に明らかになってきた課題、そしてまた、これからの取組の方向性等々につきまして御報告をいただきまして、更なる改善策を推進していきたいと思っております。

本日の中間報告と議論を踏まえまして、この取組を是非成功させ、長野県から日本の新たな地域政策、福祉政策として大いに情報発信し、展開していただければと心から願っておりますので、よろしくお願い申し上げます。

それでは、お手元の会議次第によりまして議事を進行してまいりたいと思います。

まず(1)の実証実験の実施状況、課題等につきましてでございます。企業局さん、坂城町さん、東洋計器さんの順番で御説明をお願いしたいと思っております。

質疑及び議論は、各説明をお聞きした後でまとめて行うということをお願いしたいと思います。

それでは最初に企業局の水道事業課 米久保課長さんからお話を伺いたいと思います。どうぞよろしくお願いたします。

○米久保水道課長 資料1の説明

○石井会長

どうもありがとうございました。それでは続きまして坂城町 山村町長さんよろしくお願いたします。

○山村町長

改めまして、皆さんこんにちは。坂城町の町長の山村でございます。後ほど担当課長から詳しく実施状況をお話し申し上げますけれども、私からは、御礼の御挨拶を申し上げたいと思っております。

先程も小林管理者さん、それから石井先生からもお話ありましたけれども、水道事業の提供者と自治体と民間の東洋計器さん、この3者の組合せで、全国初めての取組に、坂城町を選んでいただいて本当にありがたいと思っております。

後程、報告しますけれども、使っていただいている方に本当に好評なんですね。目標は100ということで、なかなか届かないので、これからまた根気強くPRしながら進めていきたいと思っております。

このように坂城町で始めましたけれども、少子高齢化ということで、どうしても子ども・子育ては一生懸命やるけれども、何となく高齢化というのはネガティブな反応があるんですけども、そんなことはなくて、御高齢の方がいつまでもお元気で暮らしていくために、このようなASA System-KIZUKIも必要だろうと思っております。

坂城町の取組をお話ししたいのですが、今年の9月1日から、免許証を返納された全ての方に、坂城町の中の循環バスに無料で乗っていただけるようにしました。

それでお年寄りがバスを使うのですけれども、駐車場まで行くまでにバスが通って行ってしまったということがあるものですから、今年から始めたんですけれども、御希望の方に小さなボタンを持っていただいて、それを押すと、路線であれば、駐車場まで行かなくても、どこでも止まるというのを始めました。これが非常に好評です。多分、全国初めてだと思いますけれども。ボタンを押せばどこでも乗れるというので、「どこでもノルール」というのを始めました。

どこでも乗った場合、今度はどこでも降りてくれるというので、バスに乗ってボタンを押すと、路線上、どこでも降りられるということも始めました。これは、高齢者の方に安心してバスに乗っていただくということで、国道ですとか車がバンバン通っているところはだめなんですけれども、どちらかというと山間部で、比較的安全なところで、運用を開始しました。

それからもう一つ、これも多分、全国初めてだと思うんですけれども、防災行政無線でいろいろな行政情報や、災害情報を今までですと有線放送を使ってやっていたんですけれども、有線放送に入る人が少ないこと、老朽化していること、それから地震で断線してしまうかもしれないという課題がありました。そこで、端末、ラジオですけれども、これを6,000世帯に全部無償で配付することにしました。配布は来年から始まるんですけれども、全家庭を訪問してそれを設置することになりますので、このASA System-KIZUKIのPRも兼ねて一緒にやっていければなと思っております。

そんなことをいろいろ考えながら、全国初めてのシステムで大成功するよう、数ももっともっと増やすように努力していきたいと思っておりますけれども、引き続きよろしく御指導いただきたい

と思います。では、課長から状況について御説明いたします。

#### ○伊達坂城町福祉健康課長 資料2の説明

##### ○石井会長

どうもありがとうございました。それでは続きまして東洋計器さん、土田社長さんからお願いします。

##### ○土田社長

東洋計器の社長の土田でございます。このASA System-KIZUKIにつきましては、石井晴夫会長様に大変な御指導いただき、また小林管理者様には企業局と一緒にやっという、大変大きなきっかけをいただき、心より感謝を申し上げます。また山村町長様を初め、坂城町の皆様には、最初にこういう場を我々にお与えをいただいたことに、心から感謝を申し上げる次第でございます。大変ありがとうございます。

お話をいただきましたように、スモールスタートではありますけれども、このハードの仕組みは、我々としても確かな手応えを持つことのできたと思っております。お手元に資料がございますので、御紹介をさせていただきたいと思っております。

現物がこちらにあります、水道メーターをこの見守り用の電子メーターに置き換えるということが一つの作業であります。それから、この見守り装置をそれぞれの家の壁等につけていく作業。そして、有線の電話の保安機につなぐという作業と、大きく3つの仕事をさせていただいたわけがあります。

既にお話がございますように、最大の特徴は、朝の5時から12時までの間に、最初に水を使ったら、今日も父さん元気だ、今日も母さん朝8時に起きたんだと、こういうことが水を使うことで分かる。小林管理者様から見守るという後ろ向きではなくて、元気を応援する仕組みを作ろうということで「Active Seniors Assistance System」の頭文字で、朝メールが行くことも兼ねて、ASA Systemと-KIZUKIいたしました。高齢者の元気が分かるということが最大の特徴だと思います。

実は我々、ガスのメーターでも同じようなことをずっとやってきたんですが、24時間ガスを使わなければ通報がいく。例えば900円とか1,000円とかいただきますしてスタートするんですが、最初は「いい仕組みですね」と言っているんですが、倒れてしまい、ガスを使わないということになると大変なものですから、めったに通報が来ないわけです。そうすると、こんな役に立たないシステムにお金を払うのは嫌だと、こういうことで外してくれないかというのを何度も経験をしてきております。しかし、今回は元気が分かる。必ず、朝、水を使えばメールが来るという非常に大きな特徴があると思います。

2つ目は、2時間、水を出しっぱなしにしていると通報が来ると、それから基本的には8時間、水を使わなければ、何かあったかなと、8時間単位で細かく見守りをしながら、元気も分かるというところが大きな特徴かなと思います。

それでは資料により、工事の状況等を御報告させていただきたいと思っております。

(以下資料3の説明)

##### ○石井会長

どうもありがとうございました。このシステムは、対象者に異変がないということが最も望ましいことでして、何事もないのが通常でありますから、利用者の家族の満足度などといったもので一概に、事業を評価することはなかなか難しいと考えます。従って、この事業の評価は利用者のアンケート調査等にとどまらず、これらの調査結果を踏まえて、バランス・スコア・カードや費用便益

分析などにより、定量的に数値化することが必要であると考えております。

具体的な項目等につきましては、私も今後更に事務局等と皆さんと一緒に詰めていきたいと思っておりますので、皆様からの御指摘の点等がありましたら御指導を賜りたいと思っております。それでは、皆様から御質問や御意見等を賜りたいと思います。よろしく申し上げます。

○山村町長

先程、土田社長から資料3の説明の中で、スマートメーターから直接発信できる方法を考えていくとおっしゃいましたが、便利だと思いますので、是非工夫していただいて、早い時期にお願いしたいと思います。

また、見守りシステムの時間設定ですけれども、個々に設定できるということですか。個々のお宅の状況に合わせて、センター側でこの人は何時から何時までと、設定できるわけですね。

○土田社長

はい。そうです。

こういう事例が出ますと、それぞれに合わせた仕組みをどう作ればよいかというのがよく分かってくるものですから、非常に参考になる貴重なデータをいただけたかなと思っております。

○石井会長

ありがとうございます。それでは三俣委員、よろしく願いいたします。

○三俣委員

目標の100件に対し、10月末時点で、35件ということで少ないかなと思いましたが、こう見えますと、逆に35件でよかったのかなと思っております。35件でも様々なパターンがあり、こんなにいろいろ出てくるのかなと思って見せていただきました。

私は千曲市の出身で、他の地域でもこういったシステムが必要だと考えておまして、固定電話の入っていないお宅も結構増えていますので、先程、資料3の説明の中で話がありましたスマートメーターから直接発信するシステムはとても有効かなと思いましたが、それと皆さんの生活のリズムが違いますので、それに合わせるのは、とても大変だと思うんですが、是非実現していただければと思います。

他には、今のところ大きな問題がなかったということが、とてもうれしく思いますし、今後、そういうことがなければ一番ありがたいですが、離れている者としますと、こういったシステムはとても有効ではないかと思っております。

また、いろいろな事例を聞きながら、自分の千曲市はどうか、近所はどうかと思いながら考えさせていただきました。

本当にたくさんの細かいところまで、一軒一軒対応されている姿に、とても感動いたしました。これからも、もっとやっていただければと思います。

○石井会長

どうもありがとうございます。他の委員の皆様からございますでしょうか。

どうぞ、管理者、申し上げます。

○小林公営企業管理者

今、私ども企業局も含めて、3者からそれぞれ中間報告を申し上げさせていただいたわけですが、改めて、3か月ではございますけれども、土田社長さんからお話がございましたように、システムそのものをより効率的、効果的にする新しい技術開発、システム改修も含めた技術上の問

題がございます。もう一つは、見守り体制をいかに構築していくのか、実効性ある体制にするためのサービスを提供する側の問題がございます。それから、やはり一番の課題は、私ども事業者の立場で言いますと、利用者の確保という言葉を使わせていただきますけれども、利用者の皆さんにとっていかに満足していただけるのか、そのために数をしっかり確保し、サービスを提供することが必要だと思っています。そのためには、何といたしましても御理解をしていただくことから始まるわけでございます。

その中で今回、坂城町さんで本当に御苦労いただきましたこのアンケート結果を見たときに、一番の目的である安心を早期に確認できることが一番の効果だと思いますが、これは確実に見込まれているということは間違いないと思います。

一方で、なるほどと思われましたのは、私たちが想定していなかった副次的な効果があったことです。1点目は、このアンケートから見えてくるものとして、親子の絆、これが新しくもう一度、構築されたのかなと思います。以前と比べて会話が増えたとか、あるいは連絡が増えたとか、そうした実際に目に見えない絆の大切さというものが効果として見えてきていると感じました。それから2点目は、土田社長さんからお話ございましたけれども、漏水防止を初めとした実際の暮らしの経費の節減につながっている部分もあるという、副次的な効果も見えてきていると思います。

そのために、私たちから課題としてお示しをさせていただきました利用者の確保に向けては、今までどおり、このシステムの内容とかを説明するだけではなくて、今申し上げました、その副次的な効果、ここもしっかり、実際の利用者の声として、新たに加入いただく方にも伝えていくことが必要ではないかと思われました。

できれば、町の御協力をいただく中で、今、申し上げたような効果も何らかの形で、もう一度、親族の方、あるいは御家族の方にお届けをさせていただき、働きかけをしてまいりたいと考えているところでございます。以上でございます。

#### ○石井会長

ありがとうございました。大変貴重なポイントをお教えいただきまして、ありがとうございました。どうぞ、皆様のほうからでございますでしょうか。

永井委員、いかがでございますでしょうか、よろしく願います。

#### ○永井委員

今回初めて参加させていただきましたまして、非常に効果的なシステムだなと思って聞いておりました。管理者からのお話にありましたように、副次的な効果がまだまだたくさんあるなど、このアンケートを読ませていただいてそのように感じたところであります。

あと料金設定が、ちょっと高いなという感じを受けました。

#### ○石井会長

ありがとうございました。今回、このシステムを採用するに当たっては、坂城町の社会福祉協議会さんに、いろいろと御尽力いただき、本当にありがとうございます。

事務局長の塚田委員がおりますので、その辺の状況を含めて御要望等ありましたら、お教えいただければと思います。よろしく願います。

#### ○塚田委員

社会福祉協議会の塚田と申します。よろしく願います。

現在、バックアップという形の中で、もし登録されている支援者の方が確認できなかった場合に、こちらに、通報が来るということになってはいますけれども、この3か月間、1件もありませんでした。

昼間の時間帯は坂城町社会福祉協議会が受けております。夜間は「さかき美里園」さんでということですが、おそらくそちらにも通報は1件も行っていないのではないかと思います。

休日も日直体制で職員が関わっているわけでありまして、このシステムの内容につきまして、こういった場合に通報が来るということで、事前にそれぞれの職員に周知徹底を図っているわけですが、1件もないということで、大変ありがたいことではあるんですけども、突然来ると戸惑ってしまうという状況もありますけれども、同時に運営しています安心電話と違って、緊急の通報ではないということで、慌てずに対応するようにと話をしているところであります。

坂城町さんが利用者の皆さんから御意見を伺って、こちらにまとめていただいたわけですが、管理者さんからもお話がありましたように、概ね利用されている方については、いい設備だなという感想が出ていると思います。広げていくには、利用されている方の生の声を、伝えながら啓蒙していくのがいいのではないかと考えているところです。

通報のシステムにつきましても、事業者の大変な御努力によって、簡易的な形でできるようになれば、より効果が上がるかもしれませんし、それぞれの皆さんに御努力いただいて、今、高齢化社会の中で、社会福祉協議会としても、その地域の皆さんの支え合いということの推進は当然していくわけでありまして、それだけではカバーし切れない部分も、こうやってシステムを使うことによって補完ができ、大変いいことじゃないかなと思っております。

#### ○石井会長

どうもありがとうございました。人間というのは、周りから見守られていると、何か意識が変わるようです。例えば、タクシー会社やバス会社では、ドライブレコーダーを付けると、事故が半減するらしいですね。

このASA System-KIZUKIを導入することによって、生活パターンがある意味では規則正しく、ちょっと緊張感があって、水を流してお知らせするという意識を普段から持たれることはすごく生活に大事ですね。そして、管理者さんが言われたように、ニュースで報道がありましたが、長野県が長寿県のトップランナーであることは紛れもない事実ですけども、県、それから県内の地方公共団体が一緒になってタッグを組んでハードとソフト、両方で、県民の皆さんの安心・安全を守っているから、実現できるんだと、これはもう紛れもない事実だと思います。

ですから、こういった観点を大いにPRしていただいて、ほかの県も見習って、生活に潤いと張り合い、そして安心感を得られるように、もっともっと坂城モデルを広げていただければと思っております。

今日は県の地域福祉課からは、課長の代理で堀内さんが来ていただいておりますので、こういう取組を是非今後、県でもサポートしていただけるとありがたいんですけども、いかがでございますでしょうか。

#### ○長野県健康福祉部地域福祉課 堀内企画幹兼課長補佐

県の地域福祉課でも、高齢者の見守りの協力体制づくりというのをやっております、これはガスとか水道とか、各戸に伺うような事業者さんが危険を察知した場合に、市町村とか消防や警察などに通報していただくようなものの協定ですが、この坂城町さんでやられているのは、直接、親族の方に連絡が行くということで、直接的に見守れるというところが大変素晴らしいと思います。

見守りの連絡会議などもありますので、そういったところで、皆さんにもお知らせしていければと思っております。

#### ○石井会長

ありがとうございます。大変、重要なところを御指摘いただきました。直接、家族に知らせが行くということは、もう本当に大事なことですよね。

地域で、見守り協定とか包括ケアシステムとかいろいろあると思うんですけども、こういった形で瞬時に家族に連絡が行く。あるいは、見守っていただいている方のところにメールで連絡が行くということはなかなかないと思いますので、是非地域福祉課でも、様々な会合を通じて、PRしていただければありがたいと思っております。

他に何かございますか。山村町長さんもいろいろな取組をやっていただいていますので、また全国町村長会とか、そういったところでもPRしていただきたいと思います。町長さん、よろしくお願いたします。

#### ○山村坂城町長

私は100件というのはノルマだと思っていますので、先程申し上げたように、来年から全家庭を訪問して新しい機器を設置するという作業をやっていきますので、そのときに様子が分かるでしょうから、そういう機会を含めて、それから機器が設置されると、今度は全家庭にいろいろな行政情報が届くようになりますから、そこでも改めてお知らせするつもりです。

先程、話に出た漏水が分かったとか、そういうgood exampleを町の広報でもやりたいと思いますし、訪問するときにお伝えしていきたいと思っています。

小林管理者さんからも100件を目標にと言われていますので、何とかしたいと思っています。

#### ○石井会長

ありがとうございます。これから風邪が流行する季節ですが、風邪予防のための手洗い、うがいは水道水が一番いいんですね。水道水以上に殺菌された、要するに体にいい水はありません。ペットボトルの水もだめです。飲んだときの殺菌効果はありません。水道水は蛇口から出るときの1リットル当たりの中に入っている塩素の含有量というのが、法令で水質基準として決められています。水道水でうがいをする、しっかり手を洗う。是非町の広報のときにもそれを入れて、水道水で風邪予防をとということをPRしていただければ大変ありがたいと思います。よろしくお願いたします。

三俣委員もいろいろな会合で、水道水で元気になりましょうと、PRをよろしくお願いたします。他にございますでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、皆様から貴重な御意見をいただきましたので、更に来年度に向けて普及促進を図っていただきたいと思っております。特に私からも、先程申し上げましたように、事業効果の検証及び評価については、アンケートにとどまらず、いろいろな便益分析等がありますので、効果を見える化できるよう、企業局と私で、詰めながら進めていきたいと思っておりますので、御協力、御支援をよろしくお願したいと思っております。今後、ますます加入促進に向けて進めていきたいと思っております。

#### (2) その他

#### ○石井会長

それでは、ほかに御意見、御質問ございませんでしたら、次の議事の(2)のその他に移りたいと思います。

事務局からございますでしょうか。よろしいですか。

それでは、管理者よろしくお願いたします。

#### ○小林公営企業管理者

本日は、長時間にわたりまして、本当に貴重なお話をさせていただきましたこと、心から御礼を申し上げます。

石井先生から今、お話がございましたように、この取組はまさに坂城モデルとして、私は3点、



今後、取り組んでまいり所存でございます。まず1点目は、冒頭もお話をさせていただきましたけれども、このシステムが着実に成功しますように、一歩ずつ確実な歩を進めてまいりたいという点でございます。それから2点目は、ただいま石井先生からもお話がございましたが、効果をしっかり検証していくことでございます。3点目は、私たちが自信を持って全国へ情報発信をしていきたいと考えているところでございます。この3つをしっかりと取り組んでまいります。

それから、東洋計器の社長さんからも、また三俣委員さんからもお話がございましたように、他の町村への展開という御提言もいただきました。ここで具体的な市町村のお名前は出せませんが、実際に企業局と一緒に研究会をつくって取り組んでいこうということで、内々に御承諾をいただいているところでございます。坂城モデルの発展形として、私たちが取り組みたいと考えております。具体的な時期等々につきましては現時点では未定ではございますけれども、そのためにはこの坂城モデルにおきまして、ただ今申し上げた3つをしっかりと実施をさせていただきたいと考えているところでございます。

また、会議終了間際ではございますけれども、今年も本当に残すところわずかということで、大変、風邪等も流行っておりますし、また長野県内、インフルエンザも流行期に入っております。どうか委員の皆様方には十分御自愛をいただきまして、よい年を迎えられますことを心から祈念申し上げます。本日の会議の御礼とさせていただきたいと存じます。本当にありがとうございました。

#### ○石井会長

小林管理者さん、どうもありがとうございました。それでは、本日予定されておりました会議事項は全て終了いたしました。本日の議論を踏まえまして、関係者の皆様には実証実験の成功に向けて、今後とも御支援、御協力、積極的な取組を心からお願い申し上げたいと存じます。委員の皆様には、引き続き御支援、御協力を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

## 4 閉 会

#### ○石井会長

それでは、以上をもちまして、第3回の研究会を終了させていただきます。本日は誠にありがとうございました。