

公開資料

戦略的創造研究推進事業（社会技術研究開発）

平成28年度採択 プロジェクト企画調査

終了報告書

「安全な暮らしをつくる新しい公／私空間の構築」

研究開発領域

「地域住民が高齢者を見守る「新しい親密圏」に向けた  
情報基盤の検討」

調査期間 平成28年10月～平成29年3月

代表者氏名 村井 祐一

所属、役職 田園調布学園大学人間福祉学部 教授

## 目次

1. 企画調査の構想 .....	2
2. 企画調査の目標 .....	2
3. 企画調査の実施内容及び成果 .....	3
3-1 地域見守りにおける個人情報取扱の検討成果.....	3
3-2 地域見守り活動における利他的活動支援の検討 .....	9
3-3 地域見守り情報基盤の基本検討 .....	12
3-4 情報基盤の社会実装可能性の検討.....	14
3-5 企画調査結果のまとめ .....	16
3-6 来年度プロジェクト提案に向けた気づき .....	17
4. 企画調査の実施体制 .....	19
4-1. グループ構成.....	19
4-2. 企画調査実施者一覧.....	20
5. 成果の発信等 .....	20

## 1. 企画調査の構想

高齢者の独居・核家族化が進む中、近隣住民による見守り活動を適切にエンパワメントすることが求められるが、多くの地域で個人情報保護法に対する過剰反応等により、個人情報収集ならびに共有の困難性、見守り側メンバーの確保などの課題に直面している。本企画調査は、高齢者を無理なく効果的に見守ることができる「新たな親密圏」の形成を目指し、地域コミュニティ内の関係者間の情報共有ルールや利他的行動支援モデル、それらの実装形態としての情報基盤の在り方を検討・具体化する。

研究開発プロジェクトでは効果的な地域見守り活動の基盤となる個人情報取扱いルール、利他的行動支援モデルを検討・確立し、それらの支援機能を備えた情報基盤システムの開発を目指す。個人情報取扱いや利他的行動支援はともにその概念、対象範囲（となる情報、行動）や考慮すべき状況が多岐にわたり、現時点ではこれらのプロトタイプやモデルの検討の前提となる概念整理や、現状の地域見守り活動において生じている個々の課題が十分に整理できていない。

そこで、研究開発プロジェクトの前段階として、実際の地域見守り活動における情報ニーズやそこで発生している情報収集・共有・連携の課題、利他的行動の構造とエンパワメントの課題を調査・整理し、研究開発プロジェクトにおいて取り扱う対象の概念や範囲、改善すべき課題などを明確化するとともに、開発するソリューションの基本的内容やその実装の道筋を示す。

## 2. 企画調査の目標

- ① 実際の地域見守り活動における情報共有ニーズの整理
  - ・ 地域見守り活動を行う住民にとって、どのような場面でどのような情報が必要なのかを整理する。また、それらの情報を誰が保有しているのかを整理し、必要とされる情報共有ニーズの見取り図をまとめる。
- ② 地域における個人情報共有・取扱いの問題点整理
  - ・ 共有が必要とされる個人情報の取り扱いに関する関係者の誤解、混乱の現状を調査し改善すべき障壁を整理する。
- ③ 情報共有・取扱いルールのフレームワーク整理
  - ・ ①、②を踏まえ、地域見守り活動の基盤となる情報共有・取扱いルールがどのようなものであるかの枠組みを示す。
- ④ 地域見守り活動における利他的行動の構造、概念整理
  - ・ 実際の地域見守り活動参加者における利他的行動の心理や影響要因等を調査し、研究開

発の対象とする利他的行動の概念と構造のモデルを明確にする。

- ⑤ 利他的行動支援モデルのフレームワーク整理
  - ・ ④で整理したモデルに基づき、地域見守り活動のエンパワメントにつながる利他的行動支援のメニュー等を検討し、研究開発プロジェクトの対象とする利他的行動支援の枠組みを示す。
- ⑥ 実現を目指す情報基盤の機能整理
  - ・ ①～⑤の成果を踏まえ、研究開発プロジェクトで検討・開発する情報基盤システムが備えるべき機能を整理するとともに、トライアルで使用しているシステムの活用可否等の開発方針を示す。
- ⑦ 社会実装の考え方の整理
  - ・ 本プロジェクト企画調査が目指す成果をどのような形で社会実装するかを考え方をまとめ、その期待効果のモデルを示すとともに、社会実装に向け今後必要となる取り組み（制度改善、普及啓発など）を示す。
- ⑧ 今後モデルとして想定している地域の自治体および見守り関係者との意識合わせ
  - ・ 本プロジェクト企画調査に対する理解を深め、より適切な協力関係を構築するために、モデルとして想定する地域との継続的な打ち合わせを行う。

### 3. 企画調査の実施内容及び成果

#### 3-1 地域見守りにおける個人情報取扱の検討成果

地域見守りにおける個人情報取扱では（1）実際の地域見守り活動における情報共有ニーズの整理、（2）地域における個人情報共有・取扱の問題点整理、（3）情報共有・取扱いルールフレームワーク整理、（4）見守り活動を円滑に行うための個人情報取扱の方法について、（5）見守りネットワーク可視化による地域特性の把握や個人情報トレーサビリティ確保に向けた技術開発について企画調査を行った。

##### （1）実際の地域見守り活動における情報共有ニーズの整理

調査フィールドとしている小机町宿根地区において、実際に見守り活動を行っている見守り隊への個人情報取扱に関する基本アンケート調査を行った。

個人情報取扱に関する基本アンケート調査は見守り隊11名に対して5件法を用いて実施した。アンケート結果から、2005年の個人情報保護法の全面施行後に個人情報が適切に管理・運用・保護されるようになった実感はあまりないが、個人情報の取扱いの不便さや過剰反応については、強く感じるようになった事がわかった。

これまでに個人情報保護法に関する研修や学習機会があった方は70%を超えていたが、

研修講師や研修内容の組み立て方によって、個人情報の取扱は厳しいもの、難しいものであるという意見・感想を持つ方と、自信をもって個人情報が活用できるようになったという意見を持つ方に分かれる結果となった。

現時点での個人情報に関する困りごととしては、法律の内容が難しく感じる方が多く、学習機会もまだ少ないと感じている方が80%程度であった。さらに、地域住民の個人情報に対する意識差がありすぎるため、情報収集や共有に困難性を感じている方が90%を超える結果となっている。

## (2) 地域における個人情報共有・取扱いの問題点整理

小机町宿根地区において、見守り活動と個人情報の関係に関するワークショップ・グループインタビューを2度行い、地域見守り活動を行う住民にとって、どのような場面でどのような情報が必要なのか整理を試みた。さらにそれらの情報を誰が保有しているのかも整理し、見守り活動に必要とされる情報共有ニーズを表3-1-1にまとめた。

ワークショップとグループインタビューから地域見守り支援者の情報ニーズは次の3点となった。

### ① 見守りに重要とされる情報 ※特に見守り開始時

- ・ 見守りを希望している方の情報
- ・ 行政などから得られる安定した網羅的な基本情報
- ・ 体調不良や認知症の進行など、「変調」に関する情報
- ・ 地域とのつながりがなく、家に閉じこもりがちで、コミュニケーションを取らない方の情報

### ② 見守りに重要とされる情報を得るための情報源

- ・ 近隣住民や見守り隊の活動によって副次的に他の要見守り対象者が把握される
- ・ 趣味、地域活動、牛乳配達、新聞配達等、生活上のつながりがある方は、関係者から情報が得られる
- ・ 家族が情報源となることを期待しつつも、情報源としてあまり期待できない事実がある ※特に認知症など、家族が恥と感じやすい要素は積極的に発信されない

### ③ 情報入手における課題

- ・ 地域とのつながりが希薄な方の情報は極めて得にくい
- ・ 家族が隠してしまい、見守り対象者の情報を把握できないことが多い
- ・ 引っ越してきたばかりの方の情報は把握しにくい

表3-1-1 ワークショップ「見守りを開始するために必要な情報と入手先について」

必要な情報	情報入手元1	情報入手元2	情報入手元3	情報入手元4	情報入手の課題1	情報入手の課題2
役所からの情報	役所					
民生委員からの情報	民生委員					
見守って欲しいと希望している方の情報	近所	見守り隊	新聞・牛乳配達			
最近見かけなくなった	近所	見守り隊			見守り対象外の方は取りこぼしやすい	
周囲の人とコミュニケーションを取らない方の存在	近所 (井戸端会議)				同居人がいない場合気付きが遅くなる	元々関わりが薄い人は気付きが遅くなる
認知症ではないかと思われる方の情報	近所					
家から1人では出られない方の情報	近所	家族			家族が情報共有を拒否する	
体調をくずしている方の情報	近所				家族が情報共有を拒否する	
仲間が少なく生活が1人になりがちな方の情報	民生委員	町会行事などの呼びかけ時	見守り隊	大家さん	本人がコミュニケーションを拒否	
日中1人になる方の情報	近所				引越してきたばかりの人は把握できない	
家族が余り心配していない方の情報	近所	見守り隊			ネグレクトのため把握が難しい	
1人で畑に出る方の情報	畑仲間	家族				
家の中ばかりにいる方の情報	近所					

次に個人情報の共有・取扱いにおける問題点を検討するためのワークショップ成果を図3-1-1に示す。このワークショップでは、個人情報活用に向けたいくつかの課題と、その原因について整理をおこなった。

個人情報を適切に活用できない要因としては、「法律に対する知識・理解不足」、「具体的な取扱いの知識・技術不足」、「信頼関係が醸成されていないことによる収集困難」、「物理的な課題によって収集困難」が抽出された。

また、具体的に個人情報取扱時に発生する課題として、「過剰収集」、「過剰共有」、「情報の抱え込み」などが抽出された。

これらの課題に対する対応策は、個人情報の活用は情報漏洩とは異なる点への理解向上、見守り活動において個人情報の共有が必要不可欠であることへの説明力向上（見守り活動の趣旨や中身に対する理解向上）、地域で支えあう文化の醸成などがあげられた。

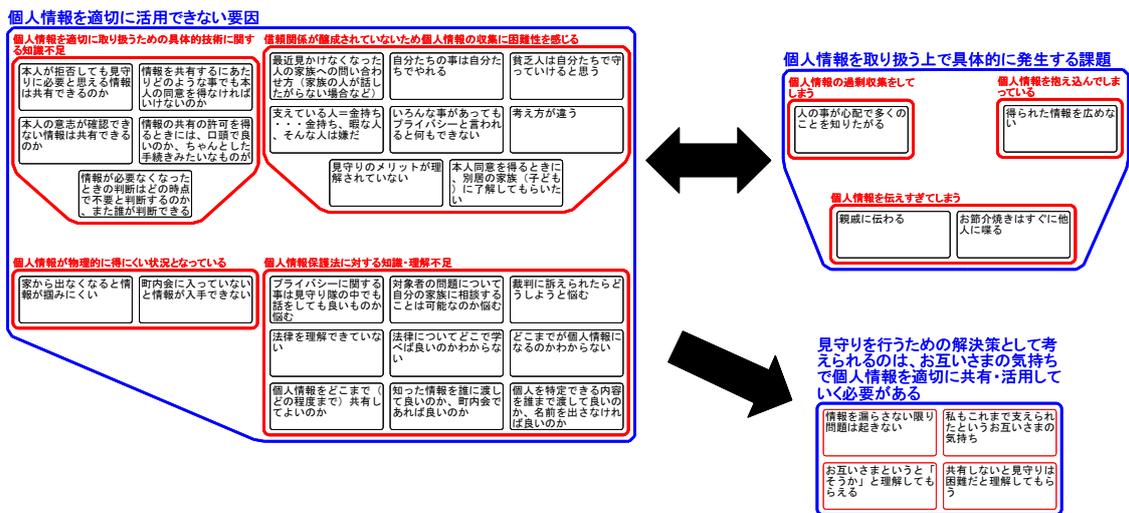


図 3-1-1 ワークショップ「個人情報の共有・取扱いにおける問題点について」

### (3) 情報共有・取扱いルールフレームワーク整理

村井が過去に実施した研修・講演活動等で収集した参加者アンケート回答の整理・分析を行い、地域の個人情報取扱いにおいて発生している混乱や問題点の整理を行った。

研修・講演受講者は平成28年度末で52000人を超え、これらの研修・講演時に行政、社会福祉協議会、地域包括支援センター、民生委員児童委員などから事前に得た、1000件を超える「個人情報についての課題・問題・困りごと」アンケートの中から、200件を無作為抽出して簡易分析を行った結果を表3-1-2に示す。

これらの結果を基に、個人情報に関する専門的知識を持つ有識者と2度のワークショップを実施し、課題の分析、整理を行った。

表 3-1-2 事前アンケート「個人情報についての課題・問題・困りごと」について

	個人情報についての課題・問題・困りごと( n=200)	%
1	個人情報の収集困難(トラブルへの不安)	23%
2	適切な活用方法がわからない	15%
3	過剰反応がある	15%
4	個人情報の提供・共有困難	12%
5	保護法の理解不足	11%
6	提供拒否がある	7%
7	適切な収集方法がわからない	6%
8	安全管理に不安がある	6%
9	プライバシーとの混同	4%
10	情報の質が保障されない	3%
11	同意の取り方がわからない	2%

有識者とのワークショップにおいて、これまでアンケートで寄せられた個人情報の課題もしくは困りごととされる事項中に、改正個人情報保護法に抵触するため実施困難課題とされるものはほぼ存在せず、法に対する知識不足、誤解、取扱技術の未熟さによって発生する運用上の課題である事が確認され、次の3点に課題を整理することができた。

① 法律の目的の不理解による誤解や過剰反応

これまでの研修・講演データなどを分析した結果、法律自体の本質問題は少なく、法を十分に理解していないために発生している課題がほとんどである事が整理された。

このため誤解を生じさせている要素の傾向分析を行い、対策を講じる必要性が確認された。つまり、法改正への対策ではなく、法の理解不足への対策が必要となっている。

② 数は少ないが未だ残るグレーゾーンの存在

検討を行った結果、改正法のグレーゾーンはかなり少なくなっており、これまでと同様に原則は本人同意さえ得られれば、ほぼ全ての法的課題は解決される。

一方、認知症や重度知的障害などの理由によって本人同意を得るのが困難な対象が存在しており、これら判断能力の低下している方の本人同意については、未だグレーゾーンが存在すると考えられる。成年後見制度による後見人の同意（身上監護と想定）が、個人情報の本人同意とされるかについて、さらなる研究が必要である事が判明した。

③ 法に基づく手続きを行うと膨大な業務量が発生する課題

小規模事業者（自治会、老人クラブ、ボランティア団体、地区社会福祉協議会など）に対して各種の個人情報規程、個人情報取扱マニュアル整備、個人情報責任者の設置、第三者提供記録などの条件が追加されることにより、個人情報を用いた地域活動にこれまで以上の業務量が発生するため、住民の支えあい活動が停滞するリスクが存在することが確認された。

今回の調査によって、地域での見守り活動を含む個人情報を用いた住民活動において、法律そのものが課題となって実施できないものはほぼ存在せず、法への知識・理解不足、それに伴う過剰反応、利用目的の設定力不足、本人同意を得る手続き方法の未確立、情報共有上の安全確立方法など、個人情報の運用上における課題によって活動に困難を感じているものがほとんどである事が判明した。

一方、僅かではあるが判断力を有さない方の本人同意の課題など、法律上の課題も見受けられ、さらなる研究の必要性を確認することができた。また、社会実装する上では、例えば法律上の課題ではなくとも、今回抽出された地域住民が困難性を感じている課題について、具体的な解決策を示していくことが不可欠であると考えられる。

#### (4) 見守り活動を円滑に行うための個人情報取扱の方法について

有識者とのワークショップの中で、地域見守り活動を円滑に行うための個人情報取扱い方法について整理を行った。具体的には、見守り活動上で得た情報を個人情報にしない考え方である。

地域住民や見守り隊のメンバーが、要見守り者や生活上の異変を察知した対象者の情報を誰かに伝えたとしても、それらが記録に残されておらず、人の記憶にとどまっているだけであれば保有個人情報として証明することはできない。よって、これらの情報を得た者が対象者の安否確認を行った際に、対象者が無事であり、かつ対象者が「誰から私の情報を聞いたのか」と問い詰めてきた場合に「私自身の気づきで安否確認を行いに来た」と答えることで、個人情報の問題にはなり得ないと整理された。

また、守秘義務を持たない地域住民が、身近な隣人の安否を心配して会話をすることは、守秘義務違反はもとより、プライバシーの侵害や名誉毀損には該当しにくいと、地域見守り活動における気づき情報の共有は法的に規制されないとの見解となった。一方、自治会の部会やボランティア団体として見守り隊を立ち上げ、要見守り者名簿や用見守り者マップ等を作成して組織的に活動する場合は、個人情報取扱事業者となるため、利用目的の明確化と本人同意を原則とし、個人情報取扱規程や個人情報取扱マニュアル等の整備が必要となる。

つまり、地域の見守り活動は、私的な情報共有を基本としつつ、ある段階から組織的な情報管理に切り変えて個人情報として活用していく方法が妥当であり、この考え方を浸透させる必要があると考えられる。

#### (5) 見守りネットワーク可視化による地域特性の把握や個人情報トレーサビリティ確保に向けた技術開発

有識者とのワークショップの中で、個人情報の適切な利用の確保の検証やトレーサビリティの確保に向けて、「グラフ理論」を用いたソーシャルグラフ分析により、見守る人と見守られる人との関係をグラフ化させ、地域の人と人とのつながりの特性把握を行う方法を検討した。グラフ理論は点（個人）の集合と、点と点を結ぶ辺（つながり）の集合で表現され、点につながる辺の数を次数とし、地域見守りにおいては点の集合は原則として「見守る人」と「見守られる人」の2種類で構成され、これらは二部グラフとして表現することが可能である。完全2部グラフをすべての地域住民が相互につながりを持つモデルとしつつ、見守りの実状と個人情報の流れる方向性やその量などを辺やその太さとして用いることで、地域の見守りの情報密度を計算することが可能となる。また、辺のつながりはトレーサビリティの確認にも利用できるため、この技法の実用化とその効果性の検証が期待される。

### 3-2 地域見守り活動における利他的活動支援の検討

地域での見守り活動は、主に見守る側の地域住民の利他的行動によって支えられている。そのため地域の事業者と連携する地域見守りと大きく異なり、見守り活動を継続するために、見守る側の住民の利他的な意欲をいかに維持するかが重要な課題となる。

そこで、本プロジェクトではトライアルシステムの継続的な利用を通して、見守る側及び見守られる側の利他的意欲の構造やその変化について、調査及び実験を行った。

#### (1) トライアルシステムの利用と利他的な体験の構造分析

小机町宿根地区で実施しているトライアルシステムの実証実験の利用者の中から、見守り担当者（見守り隊）と見守り対象の3組（6名）に対して、見守りに関するデプスインタビューを実施した。そこで得られた発話データをもとに、KA法（定性情報分析法）を用いてシステムの利用に関する体験価値の構造を分析した。図3-2-1中の（未充足）の表示は、現在のトライアルシステムでは実現できないと感じているものを示している。

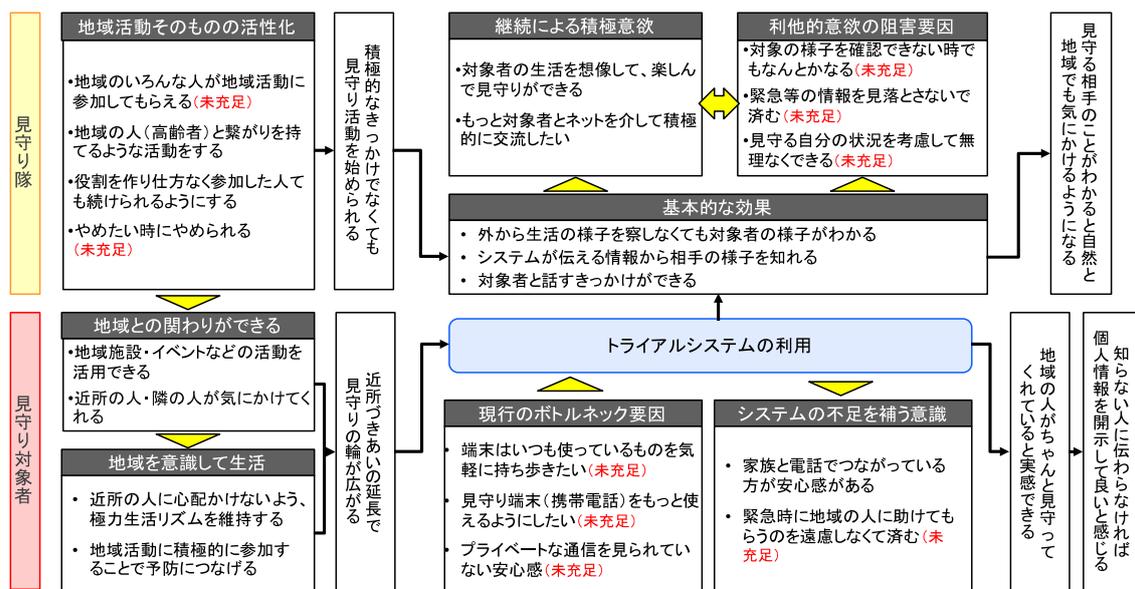


図3-2-1 トライアルシステムを利用する見守り隊及び見守り対象者の利用と利他的体験の構造

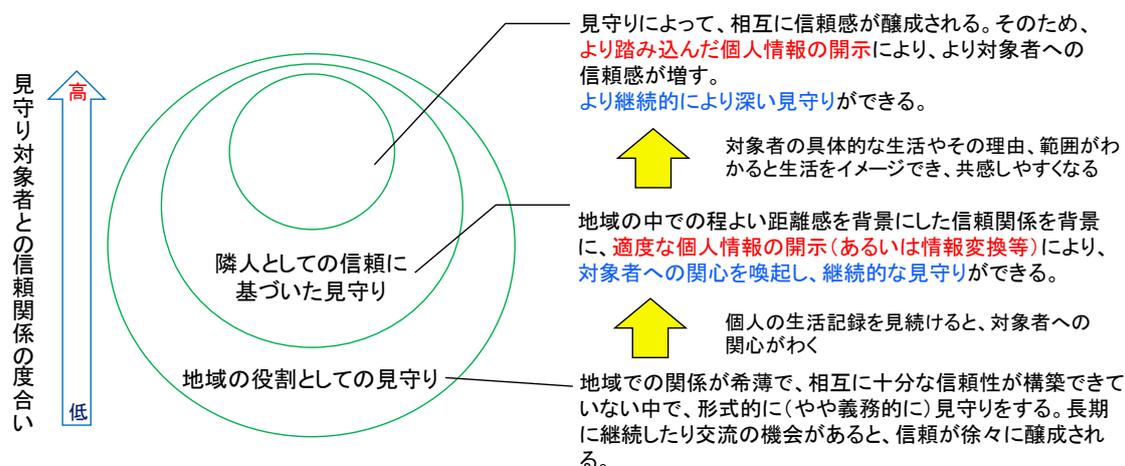


図3-2-2 地域見守り活動における見守り行動の概念整理

この分析から、見守り隊には「利他的意欲の阻害要因」として、都合で対象者の自宅まで見に行けなかった時の責任意識や、日々届く情報から変化を見落とさないかと言った不安などがあることがわかった。つまり、見守る側の状況により、他者への思いやりを発揮できないタイミングがあり、その責任意識への対処がシステムに必要であることを示している。一方、見守り対象者側にも「地域を意識して生活」すると言ったように、周囲の人々に気遣いをさせないよう、元気であることを暗に示すよう生活リズムを維持するなど、見守られること自体に利他的な意識を払っていることがわかった。

また、デプスインタビュー結果から、見守る側の見守り行動は、見守る対象者との信頼関係を背景に規定され、トライアルシステムの継続的な利用を通じて徐々に信頼関係が深まっていくことがわかった(図3-2-2)。信頼が深まるに伴い、開示されるべき個人情報の様式も異なる。逆に、個人情報を適切なタイミングで徐々に開示することで、関心を喚起し信頼を高め、活動の意欲を高められる可能性もあることが示された。

## (2) トライアルシステムの継続利用による利他的意欲の変化に関する実験

トライアルシステムは、見守り対象者の生活情報(歩数等)を定時に見守り担当者のメールに送信するものである。この仕組みの場合、地縁に基づく関係でなくても利他的な協力者が遠隔地から見守ることができる。そこで、見守り対象者との個人的な関係がない見守り担当者が、このシステムを継続的に利用することで、見守り活動に対する参加意欲がどのように変化するか、また見守り対象者の情報を全く与えない時と与えた時では、意欲の変化にどのような違いがあるか、これらを把握するために、大学生14名の協力者による実験を行なった。見守り対象者のデータは小机町宿根地区のトライアルシステムの、実際のデータを用い、2017年2月21日～3月19日まで実施した。データは毎日配信されるが、協力者へ3日おきに見守りメールの開封状況やその時の心境等をWebアンケートで把握した。

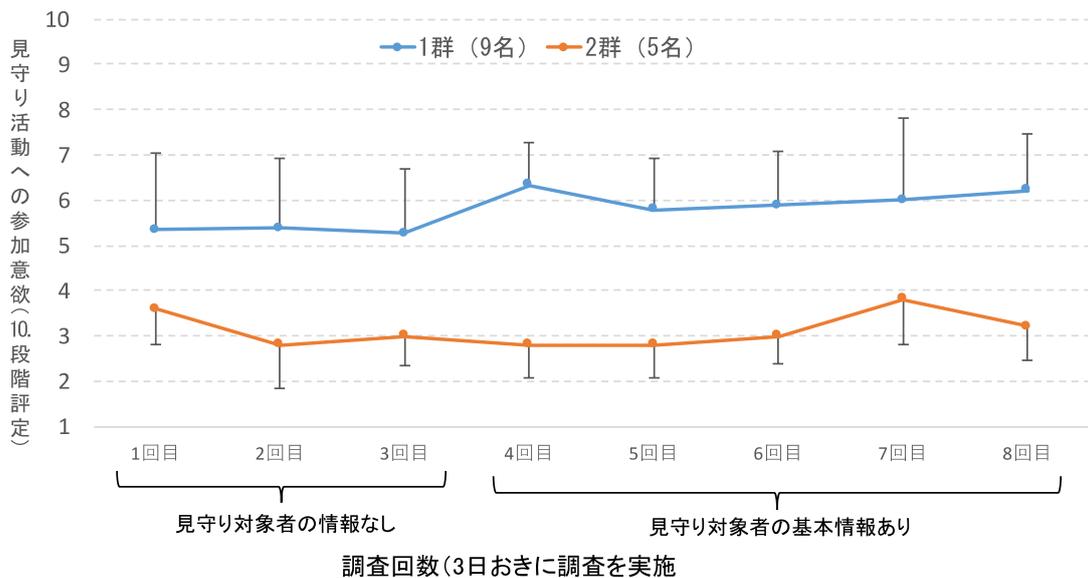


図3-2-3 見守り活動への参加意欲の変化

図3-2-3は、この見守り活動への参加意欲（10段階評定）の変化を示したものである。14名の回答データに対してwald法によるクラスター分析を行い2群に分類した。2群それぞれの数値の平均値を算出したものである。1群は、見守り対象者の情報がない時でも徐々に意欲がわずかではあるが上昇傾向にあることがわかる。2群は継続するにつれて意欲が低いまま維持される群である。限定的な生活情報を継続して閲覧するという行動であっても、見続けることで見守り対象者に対する生活イメージを想像で補い意欲を継続しているようである。なお、より詳しい分析は今後の課題である。

### (3) 地域見守りにおける利他的行動支援のフレームワークの検討

これまでの調査・分析及び実験結果を踏まえ、利他的行動支援のフレームワークを検討した。なお、検討にあたっては、「利他的マーケティング」を提唱している、水師裕氏（株式会社クロス・マーケティンググループクロスラボ主席研究員）や、人々の利他的な行動を前提としたスマフォアプリによる救命支援サービスを展開している玄正慎氏（Coaido株式会社代表取締役CEO）とのワークショップを開催し、アドバイスを得ながら実施した。

検討結果を、図3-2-4に示す。見守る側となりうる住民は、地域での見守りに対する利他的な態度として4つの群に分けられる。利他的行動支援には、見守り活動実践者が継続するための支援だけでなく、活動参加者の幅を広げるような支援まで視野に入れる必要がある。例えば、PTA活動や地域のクラブ活動など、地域活動に活発な人々に見守り活動への関心を持ってもらうことや、見守りへの課題意識はあっても、仕事などを理由に参加できていない人へ、より参加しやすと感じる仕組みの提供などがある。

また、協力者一定規模の人数まで増やすことにより、見守る側の中で活動レベルに応じて役割を設定することで、見守り隊としての組織内での循環や組織の維持をより容易にできるようになると考えられる。

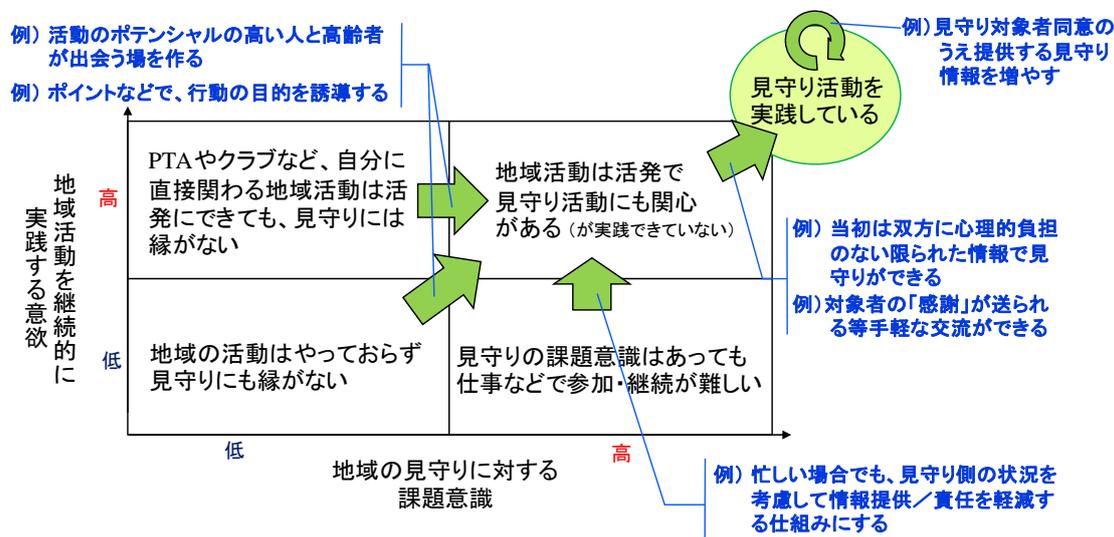


図 3-2-4 地域見守りにおける利他的行動支援の仮説的フレームワーク

### 3-3 地域見守り情報基盤の基本検討

協力地域で実施した地域見守りトライアルの状況観察や参加者からの意見、地域見守りにおける個人情報取扱いに関する調査検討及び利他的行動支援の検討結果を踏まえて、地域見守り活動に必要な関係者間の情報伝達・共有や関係者のエンパワメント、利他的行動支援に有効な情報基盤に求められる機能を整理した。

なお、以下の機能整理では、トライアルで使用した情報共有システム「いるかメール」の情報配信機能をベースとして、追加または見直しが必要な機能を整理している。

#### (1) 基本的な機能

日常の見守りによって対象者の変調を早期に察知し、地域包括支援センター等の公的機関に情報提供する「ソナー」の役割を強化するための機能。

表 3-3-1 地域見守り情報基盤の機能案 ①基本的な機能

想定する機能項目	機能の概要	期待効果	「いるかメール」での実装状況
各見守り対象者について見守り担当者の登録	各見守り対象者を誰が見守るのかを登録する。	日常の見守り情報チェックにより、見守り担当者が変調サインに気づきやすくなる。	○
見守り情報の見守り担当への配信	各見守り対象者の端末から毎日送信される見守り情報を登録した担当者に即時配信する。		○

対象者別の見守りチーム内でのメッセージ交換	同じ対象者を見守る担当者グループ内でメッセージを即時交換する。	変調に気づいた時、迅速な対応や報告につなげる。	○
見守り担当者と公的機関(見守り管理者)とのメッセージ交換	各見守り担当者と地域包括支援センター等とでメッセージを即時交換する(変調察知の報告等)。		○
見守り対象者以外についての変調報告	見守り対象者以外の人の変調サインについていずれかの見守り担当者から見守り管理者に報告する。	見守りが必要な人を早期に察知し最初の介入につなげる。	

(2) 個人情報取扱いに関する機能

関係者間で共有される見守り対象者のプライバシーに関わる個人情報の適切な管理、アクセス制限、消去処理、提供履歴管理を行う機能。

表 3-3-2 地域見守り情報基盤の機能案 ②個人情報取扱いに関する機能

想定する機能項目	機能の概要	期待効果	「いるかメール」での実装状況
見守り情報、メッセージへのアクセス制限	見守り情報、メッセージの閲覧を登録された見守り担当者、見守り管理者のみに制限する。	見守り担当者の信頼度、親密度も考慮した適切な情報共有を実現する。	○
見守り担当者の親密度ランク設定	見守り対象者との関係や見守り実績等により、各担当者の親密度ランクを管理者が設定する。		
親密度ランクに応じた共有情報項目の設定	親密度ランクが低い見守り担当者には、配信する見守り情報項目やメッセージ配信を制限する。		
見守り担当者の見守り情報アクセス期間の制限	見守り情報の発生から一定期間経過後は、見守り担当者が情報にアクセスできなくする。	見守り情報の放置・不要な蓄積を防止し、情報の適切な管理を行う。	
見守り情報、メッセージの自動削除	見守り情報発生から一定期間後に、クラウド上の見守り情報を自動削除する。		
見守り情報、メッセージの配信履歴(ログ)保存	すべての見守り情報配信、メッセージ交換のログを必要期間、安全に保存する。	個人情報の第三者提供に伴う提供履歴管理を厳密に行う。	○

(3) 利他的行動支援に関する機能

地域住民の新規参加を容易にするための機能や、参加者の行動を承認しそれによって参加者のモチベーション向上や参加者同士のリレーション強化する機能。

表 3-3-3 地域見守り情報基盤の機能案 ③利他的行動支援に関する機能

想定する機能項目	機能の概要	期待効果	「いるかメール」での実装状況
簡単な手順での登録	空メール送信やQRコードを使い地域住民が簡単に見守り担当者登録できる。	参加のハードルを下げ、多くの参加者獲得につなげる。	

見守り担当者へのポイント付与	あらかじめ設定した見守り行動の実施時にポイントを自動付与し管理する。	見守りに関する行動の動機づけを行い、継続性を高める。	
見守り対象者へのポイント付与	あらかじめ設定した行動を見守り対象者が行った時にポイントを自動付与し管理する。		
ボーナスポイント付与	見守りへの貢献に応じて、見守り対象者または管理者が見守り担当者にポイントを付与する。	見守り担当者のモチベーションとリレーションを強化する。	
見守り対象者、担当者間のメッセージ交換	見守り担当者から対象者への呼びかけや、対象者からの感謝の伝達等が簡単にできる。		
見守り担当者への一時的な提供情報範囲変更	状況に応じて、見守り担当者への提供情報の範囲を管理者が一時的に変更できる。	親密度レベルを高める動機づけとする。	

#### (4) その他の機能等

トライアル実施状況の観察から、携帯電話を使った見守りの大きな課題として、見守り対象者に携帯端末の持ち歩きを習慣づけることの難しさが浮かび上がった。見守り対象者が自ら持ち歩きたくなるような携帯端末の実現に向けた機能として以下が考えられる。

表 3-3-4 地域見守り情報基盤の機能案 ④対象者への訴求力アップに向けた機能等

想定する機能項目	機能の概要	期待効果	「いるかメール」での実装状況
メッセージ一斉同報（見守り対象者向け）	見守り管理者からすべての見守り対象者の端末にメッセージを一斉同報する。	独居高齢者等への簡便な周知手段として活用する。	
メッセージ一斉同報（見守り担当者向け）	見守り管理者からすべての見守り担当者の端末にメッセージを一斉同報する。	迅速で円滑な公私の連携・協力につなげる。	
持ち歩きたくなるコンテンツの配信	見守り対象者の端末に写真、認知症予防クイズ、商店街クーポン等を配信する。	見守り対象者の参加動機づけ、確実な持ち歩きにつなげる。	
持ち歩きしやすい見守り用端末	高齢の女性が身に着けて持ち運びやすい小型軽量の見守り用端末をラインアップする。		

### 3-4 情報基盤の社会実装可能性の検討

#### (1) 社会実装に向けた環境調査

ICTを活用した地域見守り活動の費用対効果の試算モデルを検討するため、何らかの情報基盤を導入して社会的活動への継続的な市民参加を実現している地方自治体の施策例についてインタビュー調査を行い、想定する効果とその測定指標、参加者増加・継続のための工夫、費用対効果の考え方等を整理した。調査対象は以下に挙げる4事例である。

表 3-4-1 調査対象自治体と施策

自治体	施策名	概要
横浜市	よこはまウォーキングポイント	市民にデジタル歩数計を配付し、所定の場所で歩数データを登録するとポイントを提供する。
市川市	エコボポイント	指定の地域活動や環境活動に市民が参加するとポイントを提供する。磁気カードを使用。
藤沢市	いきいきパートナー事業	市民がボランティア登録し、所定の施設等でボランティア活動を行うとポイントを提供する。
長岡市	ながおかタニタ健康くらぶ	デジタル歩数計による歩数登録のほか、各種の健康増進活動に市民が参加するとポイントを提供する。

インタビューの結果、各自治体とも費用対効果の定量的評価までは行っておらず、参加人数等が定量的な評価指標となっていることが分かった。ただし、一部の自治体では導入した情報基盤の活用による様々な派生効果やベネフィットについても認識し、また情報基盤に様々な施策やサービスをつなげることにより庁内外でのサービス展開を低コストで実現できることに注目して、情報基盤の多面的な活用を進めている。

(2) 地域見守り情報基盤による費用対効果の試算

調査対象事例で認識されていた複合的なベネフィット構造を参考として、情報基盤を活用した地域見守りで各関係者に想定できる期待効果を洗い出し、図 3-4-1 のように整理した。

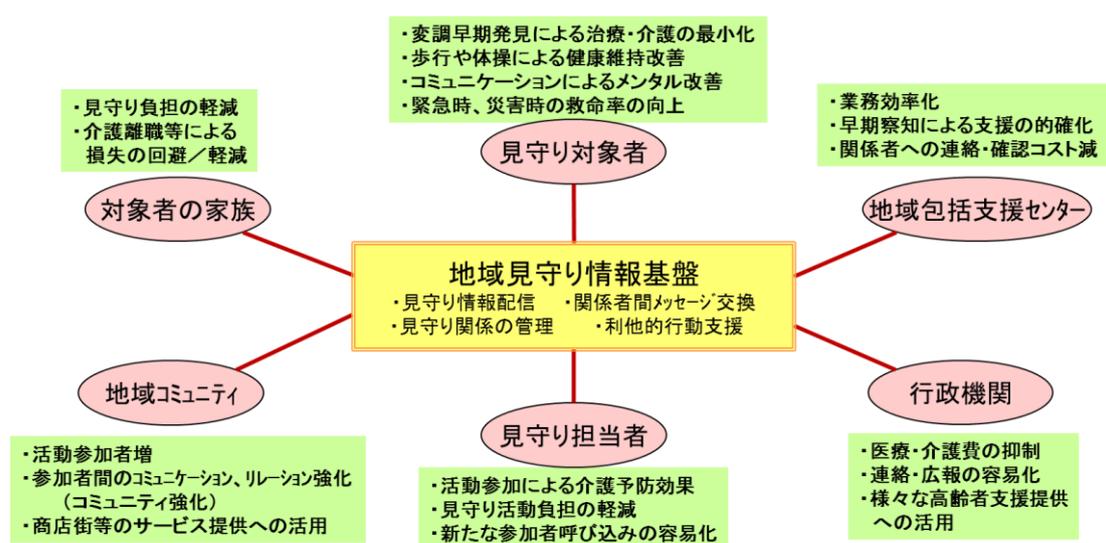


図 3-4-1 情報基盤を活用した地域見守りの期待効果の整理

これらの期待効果のうち、医療・介護費抑制など金銭的価値を算出あるいは換算できるものについて試算を試みた。試算に当たり、各項目で得られる効果（例えば医療費抑制）の程度については、類似する枠組みで効果の試算や評価を行っている文献の情報や統計データ等を参考として設定した。

表 3-4-2 情報基盤を活用した地域見守りの期待効果と費用の試算結果

想定する期待効果	換算月額(円)
見守り対象者本人にとっての期待効果額合計	2,825
対象者家族にとっての期待効果額合計	12,769
見守り担当者にとっての期待効果額合計	1,523
行政機関にとっての期待効果額合計	9,819
<b>効果額合計(見守り対象者 1 名当たり、月額)</b>	<b>26,936</b>

地域見守り基盤の想定運用・利用コスト	月額(円)
<b>月間の情報基盤利用コスト(端末、回線、クラウド、ポイント費用)</b>	<b>6,250</b>

試算の結果、情報基盤を活用した地域見守り活動による各関係者の期待効果を合計すると、見守り対象者一人当たり約27,000円/月相当となり、これは想定する情報基盤の対象者一人当たり利用コスト6,250円/月よりもかなり大きいという結果が得られた。

この試算結果から、全体としては地域見守り情報基盤の導入は十分な費用対効果を持ち、社会実装が成立すると評価できる。ただし、その期待効果は複数の関係者に分散しており、見守り対象者本人だけが地域見守り情報基盤の利用コストを負担する形は期待効果額とのバランスを欠くことから難しい。社会実装の際には、関係者の中で期待効果額が大きい対象者家族と行政機関が応分にコストを負担することが必要だと考えられる。

### 3-5 企画調査結果のまとめ

本企画調査では、協力地域でのトライアル実施をベースとした各種現地調査、自治体へのインタビュー調査、費用対効果のモデル試算等を通じて、地域見守り活動に関する有益な知見を得て、プロジェクトで取り扱うべき課題の具体化・明確化を図ることができた。

設定した各目標の達成度は次のように評価している。

「実際の地域見守り活動における情報共有ニーズの整理」 100%

協力地域でのワークショップを通じ、当初想定していなかった情報ニーズを把握できた。

「地域における個人情報共有・取扱いの問題点整理」 90%

過去のアンケート回答を専門家を交えて分析した結果、問題の所在や構造を具体的に把

握ることができた。判断能力を持たない本人同意のグレーゾーンについて検討課題が残った。

「情報共有・取扱いルールフレームワーク整理」 80%

定常的な地域見守り活動における考え方は整理できたが、当初想定していなかった「要見守り者の発見」段階については今後の検討課題の把握にとどまった。

「地域見守り活動における利他的行動の構造、概念整理」 100%

協力地域でのデプスインタビュー等を通じ、地域見守りの利他的な関係の構造を具体的に把握することができた。

「利他的行動支援モデルのフレームワーク整理」 80%

地域見守り活動参加者が望む互恵的な報酬の在り方等を具体的に把握できたが、現地で発見した利他的意欲の阻害要因を取り除く手段等については今後の課題となった。

「実現を目指す情報基盤の機能整理」 80%

当初想定していた定常的な地域見守り活動の基盤機能については整理できたが、見守り対象者に持ち歩いてもらえる端末等の検討課題が残った。

「社会実装の考え方の整理」 60%

先行事例のインタビューから有意義な知見を得てモデル試算を行った。ただし試算の精度、説得力を高める必要があり、さらに情報収集、検討が必要。

「協力地域の自治体及び見守り関係者との意識合わせ」 80%

本調査の協力地域には引き続き協力が得られる予定。今後のプロジェクト協力について、横浜市、川崎市麻生区（田園調布学園大学と包括協力協定あり）と調整を行っている。

### 3-6 来年度プロジェクト提案に向けた気づき

本企画調査では、ICT、特に携帯電話を活用した地域見守り活動について様々な知見を得たが、その一方で、当初のテーマ設定にはなかった「見守り関係を構築するまでのプロセス」に多くの課題があることが判明した。

そこで、来年度プロジェクト提案に向けては、見守り対象者の発見から地域見守りの導入・継続に至る各段階で明らかになった課題にフォーカスし、研究テーマを再設定する必要があると考える。具体的には、次のようなテーマを想定し、提案に向けた検討を行う。

- ① 見守りを必要とする人のスクリーニング手法の開発
  - ・ 家族構成、世帯収入、納税等の公的情報と地域見守り情報の組み合わせによる効果的なスクリーニング手法の検討と実践
- ② 地域における効果的な見守り関係構築プロセスの開発
  - ・ 「ごみ屋敷」等のサインを用いた住民による要見守り者発見と初期介入までの手順
- ③ 本人同意が取れない段階での異変情報、見守り情報の取扱いルール検討
  - ・ 「生命・身体・財産の危険」をどのように定義・判断するか

- ・自治体による基準、ルールの違いをどう解消・克服するか
- ④ 地域住民の見守りへの参加・継続を促すしくみの研究
  - ・地域活動経験者の見守り活動への「呼び込み」の手法・しくみ検討
  - ・参加者の利他的意欲を阻害しない、長期継続につなげるサポートの検討
- ⑤ 見守り対象者に積極的に持ち歩いてもらえる端末／サービスの検討・開発
  - ・高齢女性が負担なく持ち歩ける見守り端末と使いたくなるコンテンツの検討・開発

主なミーティング等の開催状況

年月日	名称	場所	概要
H28. 10. 8	宿根見守り隊定例会	宿根会館	企画調査と実施内容の説明、一部機種変更の検討
H28. 11. 6	宿根見守り隊定例会	宿根会館	見守り状況の報告、一部機種変更の実施
H28. 12. 1	宿根見守り隊定例会	城郷小机地域ケアプラザ	安藤他による見守り隊へのインタビュー
H29. 1. 11	宿根見守り隊定例会	宿根会館	見守り状況の報告、ディスカッション、学生参加の検討
H29. 1. 29	宿根見守り隊ワークショップ	宿根会館	見守りにおける情報ニーズの洗い出し
H29. 2. 8	宿根見守り隊ワークショップ	宿根会館	見守り状況の報告、情報ニーズ洗い出し
H29. 1. 20	横浜市インタビュー	横浜市役所	ウォーキングポイントに関するインタビュー（健康安全部）
H29. 1. 23	市川市インタビュー	市川市役所	エコポポイントに関するインタビュー
H29. 2. 2	藤沢市インタビュー	藤沢市社会福祉協議会	いきいきパートナー事業に関するインタビュー
H29. 2. 16	長岡市インタビュー	タニタカフェ	ながおかタニタ健康くらぶに関するインタビュー
H29. 3. 2	見守り隊・見守り対象者へのデプスインタビュー	宿根会館	見守り隊・見守り対象者3組（6名）へのデプスインタビューの実施
H29. 3. 16	利他的UXワークショップ	千葉工業大学	利他的心理を応用に取り組んでいる専門家とのディスカッション
H29. 3. 19	専門家との個人情報検討会議	立教大学池袋キャンパス	個人情報研究・実践に取り組んでいる専門家とのディスカッション
H29. 3. 25	専門家との個人情報検討会議	浜松町会議室	個人情報研究・実践に取り組んでいる専門家とのディスカッション
H29. 3. 28	専門家との個人情報検討会議	浜松町会議室	個人情報研究・実践に取り組んでいる専門家とのディスカッション

## 4. 企画調査の実施体制

### 4-1. グループ構成

#### (1) 情報活用研究グループ

- ①リーダー名（所属、役職） 村井祐一（田園調布学園大学教授）
- ②実施項目 各地の個人情報取扱いに関する状況調査  
地域見守り活動における情報ニーズ調査  
個人情報取扱いルールのフレームワーク検討

概要：過去に各地で実施した研修の参加者アンケート回答の整理分析、各地の地域見守り活動における個人情報取扱いルールの収集・分析により、地域における個人情報取扱いでどのような問題が発生しているかを整理する。これらの情報を専門家による検討会で検討し、個人情報取扱いルールの枠組みを整理する。

#### (2) 利他的UX研究グループ

- ①リーダー名（所属、役職） 安藤昌也（千葉工業大学教授）
- ②実施項目 地域見守り活動における利他的行動の構造に関する現地調査  
利他的行動の概念整理と行動支援モデルの概要検討

概要：モデル地域のトライアル参加者へのアンケート、デプスインタビュー調査を実施し、地域見守り活動における利他的行動の心理構造や影響要因を把握する。また利他的UXの専門家によるワークショップを行い、地域コミュニティにおける利他的行動の概念整理とそれらの利他的行動支援のモデル案を検討・作成する。

#### (3) 情報基盤検討グループ

- ①リーダー名（所属、役職） 内田斉（アイデア・フロント株式会社代表取締役）
- ②実施項目 モデル地域における地域見守り活動トライアル実施  
地域見守り情報基盤の基本検討  
社会実装に向けた環境調査

概要：携帯電話を活用した地域見守り活動トライアルを継続実施し、地域見守り活動でいづどのような情報が必要になるかを調査する。この調査結果と情報活用研究グループ、利他的UX検討グループの検討結果を踏まえ、地域見守り活動の情報基盤に求められる機能、要件を整理する。また、他地域の関係者に想定するソリューションの期待効果等についてヒアリングし、今後の社会実装の進め方を検討・整理する。

#### 4-2. 企画調査実施者一覧

研究グループ名：情報活用研究グループ（田園調布学園大学）

	氏名	フリガナ	所属機関等	所属部署等	役職(身分)
○	村井 祐一	ムライ ユウイチ	田園調布学園大学	人間福祉学部 社会福祉学科	教授

研究グループ名：利他的UX研究グループ（千葉工業大学）

	氏名	フリガナ	所属機関等	所属部署等	役職(身分)
○	安藤 昌也	アンドウ マサヤ	千葉工業大学	先進工学部	教授
	別府 拓也	ベップ タクヤ	フリーランス		研究補助
	杉本 和繁	スギモト カズシゲ	千葉工業大学	先進工学部	研究補助
	竹内 尚輝	タケウチ ナオキ	千葉工業大学	先進工学部	研究補助

研究グループ名：情報基盤検討グループ（アイデア・フロント株式会社）

	氏名	フリガナ	所属機関等	所属部署等	役職(身分)
○	内田 斉	ウチダ ヒトシ	アイデア・フロント株式会社		代表取締役
	石崎 昌春	イシザキ マサル	アイデア・フロント株式会社		調査員
	石川 哲也	イシカワ テツヤ	アイデア・フロント株式会社		調査員
	川本 智子	カワモト トモコ	アイデア・フロント株式会社		研究補助員

#### 5. 成果の発信等

(1) 口頭発表

①招待、口頭講演（国内 1件、海外 0件）

RISTEXセミナー『安全な暮らしをつくる個人情報の保護』第1回目：高齢者の見守り

②ポスター発表（国内 0件、海外 0件）

③プレス発表

(2) その他