

「高齢者安否見守りサービス」の事業化に向けた調査 に関する調査結果概要

1. 実施者

八戸液化ガス株式会社

2. 調査概要

(1) 目的

昨年度の調査より、ガス使用状況（使用有無）データによる見守りサービスは、「ガス＝生活に密着したエネルギー」という点から、「生活を見守る」サービスとして有効であることが判った。本年度は、具体的な事業展開に向けて、下記事項について調査を実施した。

- ① 地域貢献につなげることはできないか。地域の他のLPガス事業者と協力して、地域全体として進めることはできないか。そのことが「電化対策」の大きな予防策となり得るのではないか。
- ② より現実的かつ効率的な運用を行うためにはどうしたら良いのか。
- ③ 利用者ニーズは「見守り」だけなのか。緊急通報サービスとの併用はニーズとしてあるのか。
- ④ 利用者の求めるしくみはどのようなものなのか。

(2) 実施方法

- ① 青森県エルピーガス協会八戸支部に「検討委員会」を設立し、八戸圏域を中心とした地域での「安否見守りサービス」共同推進のための検討を行う。

- ② より現実的かつ効率的な運用の調査として、見守られる側（一人暮らし高齢者または高齢者のみの世帯）・見守る側（データ送信先となる「離れて暮らす家族」）100組を対象とし、ガス使用状況による見守りのモニタリングを行う。見守られる側モニタ宅に「ガス使用状況計測機器」を取り付け、1時間毎のガス使用有無データを計測する。そのデータを下記の方法で見守る側へ通知し、意見を伺う。



- ・ガス連続不使用通知型 [Eメール]

見守られる側が一定時間（例：24時間）以上連続してガスを全く使用しなかった場合、見守る側へEメールで通知する（長時間連続してガスが使用されない＝長時間、料理も入浴もしなかった＝異常発生の恐れあり）。

- ・ガス使用状況通知型 [Eメール]

見守られる側のガス使用状況（1日分または1週間分）をEメールで送付する。

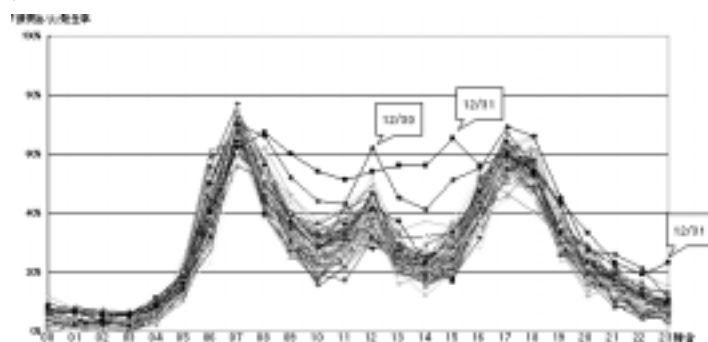
- ・ガス使用状況通知型 [郵送]

見守られる側のガス使用状況（1ヶ月分）を郵便で送付する。

- ③ 緊急時の補完的サービスとして、無線ペンダントによる見守りのモニタリングを行う（対象10件）。支援を必要とする場合、ボタンを押すと集中監視センターへ通報が入る無線ペンダントを身につけてもらい、その頻度や傾向を調査する。
- ④ 利用者ニーズ把握のため、モニタに対しアンケートを実施する。

3. 調査結果概要

<データより>



10/1～12/31（92日間）の1日単位の時間帯別「使用あり」発生率（100件分の平均）をグラフにしたものである。ピークは7時、17～18時である。就寝している時間帯の「使用あり」発生率は極めて低い。どの日もほぼ同じようなグラフになっている。生活の様子が伺える。

<モニタリングを通じて>

- ① ガス連続不使用通知型 ガス事業者から見守る側へ連絡する仕組みは利用者ニーズに合っている。
- ② ガス使用状況通知型 Eメール、郵送ともに運用可能であり、利用者ニーズに合っている。
- ③ 無線ペンダントのよる見守り 低コストで導入可能でありサービスとして有効。運用に向けては緊急時の対応について検討の必要あり。

<モニタアンケートより>

- ・「ガスによる見守りサービスを利用したいですか」との問いに対し、「利用したい」「必要になったら利用したい」と返答したモニタは、見守る側：94%、見守られる側：91%であった。利用者ニーズを捉えたサービスと判断できる。

4. 調査結果から得られた効果（具体的に）

- ・本調査で行った「見守り」は、従来の緊急通報サービスとは性格の異なる、新しい発想のもと生まれた仕組みである。アンケートより、このサービスは利用者ニーズを捉えたサービスと判断できる。
- ・既存インフラを活用した付加価値サービスとして考えた場合、「ガス事業者は見守る側へ情報を提供する業務に徹するという本調査のような仕組みが最適である」ということが結論として言える。
- ・現段階で可能な運用は、個々のガス事業者単位での運用になり、八戸圏域内で共同推進するためには青森県LPガス協会八戸支部から各販売店に対しての呼びかけが重要になってくる。この呼びかけで地域全体にサービスが広まれば、「独自サービスを展開する八戸市のLPガス」としてイメージアップが図れ、また地域貢献にも繋がる。面での営業展開を前面に出している電気業界に対する策として、LPガス固有の付加価値提案として非常に有効である。
- ・ガス連続不使用通知では、標準設定時間は24時間が適切だという結論が得られた。

5. 調査結果の今後の活用、調査結果を踏まえた今後の取り組み

- ・周知チラシや申込契約書など、運用に必要なツール作成を検討する。
- ・個人情報の扱い方について検討する。
- ・引き続き、地域推進のための策を検討する。

6. 補助金確定額

15,342,698円