# 地域コミュニティーロボット共創活動
# 調査報告会

2014.1.10

池谷　薫（ＩＬＴｏｆｆｉｃｅ　代表）

# 在宅高齢者の見守り

現状

◆在宅高齢者の見守り・・・

緊急通報システム：緊急時に釦を押すことで、近隣・消防等に連絡して、助けを呼ぶ。
→いざという時、釦を押せない。通報出来なければそのまま・・。

見守りシステム　：センサー（赤外線、ドア開閉、家電の使用等）で、高齢者の動きを検知して、動かなくなれば連絡する。
→生活の状況により、大量の誤報・・・。

安否確認サービス：定期的に訪問・電話で安否を確認する。
→即応性がない。大きな人件費がかかる。

↓

基本的な問題として

◆家庭内の安否や安全を確認、保障するシステム。

※高齢者の健康生活をサポートとして、健康寿命、身体・生活機能を出来るだけ長く維持し、1人あるいは最低限の介助で、生活できることが望ましい。

↓

生活の支援が必要

◆高齢化社会では、機械化・システム化により、コスト（労力を含む）の削減が必要。

# 在宅高齢者の生活支援

現状

◆食品・生活物資の支援

→配食、買物支援(TV電話等での買物、買物の配達)

◆機能低下しても生活できる支援

→リフォーム、在宅介護

◆健康維持の支援

→サークル活動(運動教室、趣味、散歩、ボケ防止教室・・・)

◆生活支援

→家事支援(食事の準備、掃除等:在宅介護)

↓

課題(リフォームの例)

◆各種サービスがばらばら(まだら)に提供されている。

→利用者にとって、最適なサービス、ベンダー、コストがわからない。

→問題が発生した際、解決に知識・労力が必要。

→提供する側にとっても、自分の持っていない部分は提供できない。

◆高齢者の現状、将来にわたる課題に十分対応していない。

→利用者の現状の要望に合わせ、サービスを提供するので、将来さらに改造等必要になる。

↓

# 在宅高齢者の生活支援

提案

◆顔の見えるサービス

→身近な人々が、まとまって（連携して）本当に必要なサービスを提供することで、低コストで、連続したサービス。

→問題があっても、相互の信頼で解決。

◆現状や将来の見えるサービス

→センシング、利用者情報（健康、身体状況・機能、病気等）から、現在のサービス。高齢化に伴う、機能低下等から将来予測をしたサービス。

◆先取りサービス

→センシング、利用者情報（健康、身体状況・機能、病気等）から、健康や身体機能低下をできるだけ遅らせることができるようなサービス。

↓

支援：ロボテックス（サービスコンビニ）

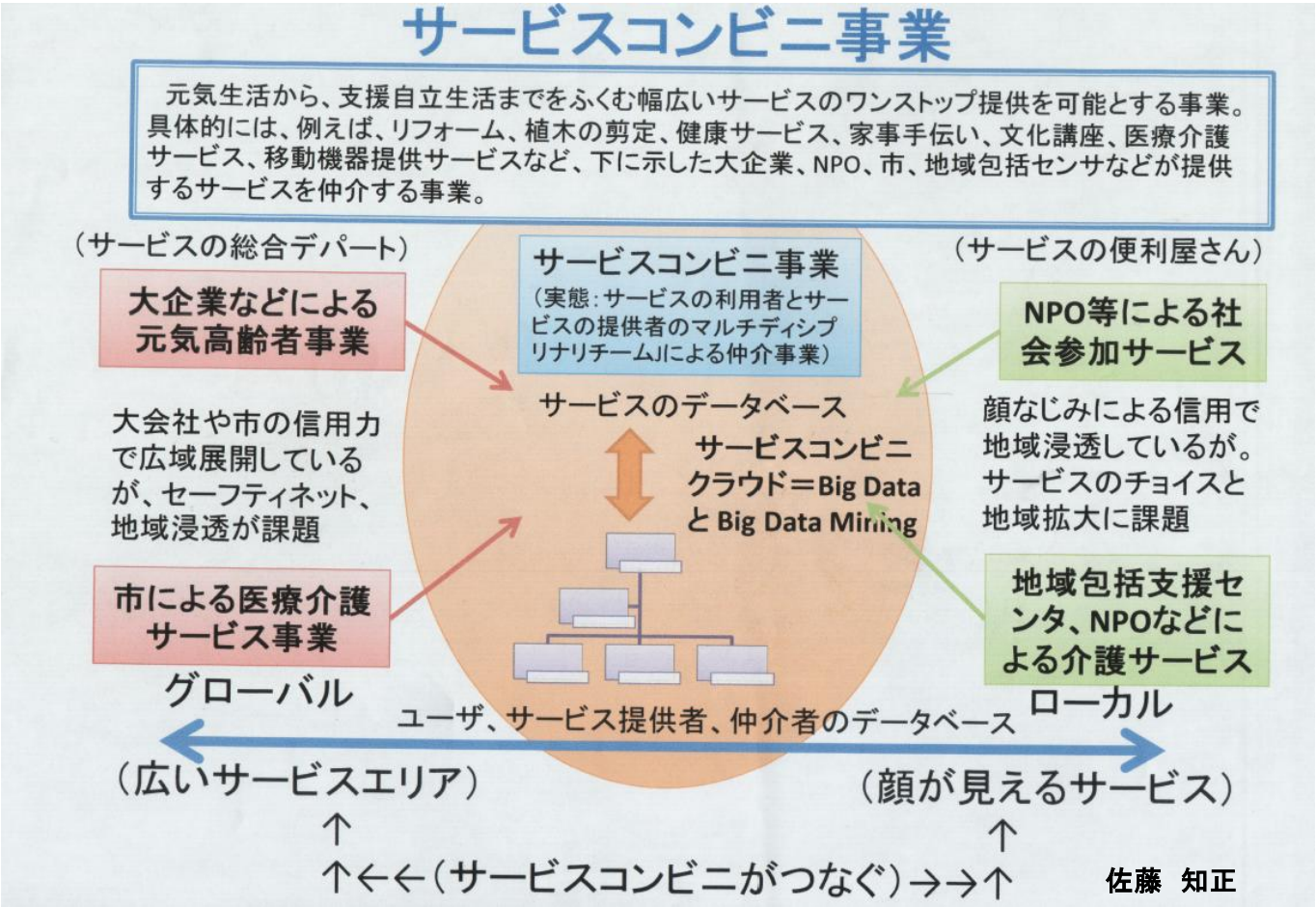
◆地域の情報共有、センシングによる最適サービスの提供

→統合センシングと推論、マッチング

◆顔の見えるワンストップサービスの支援

→居住している地域が、サービスを提供する。

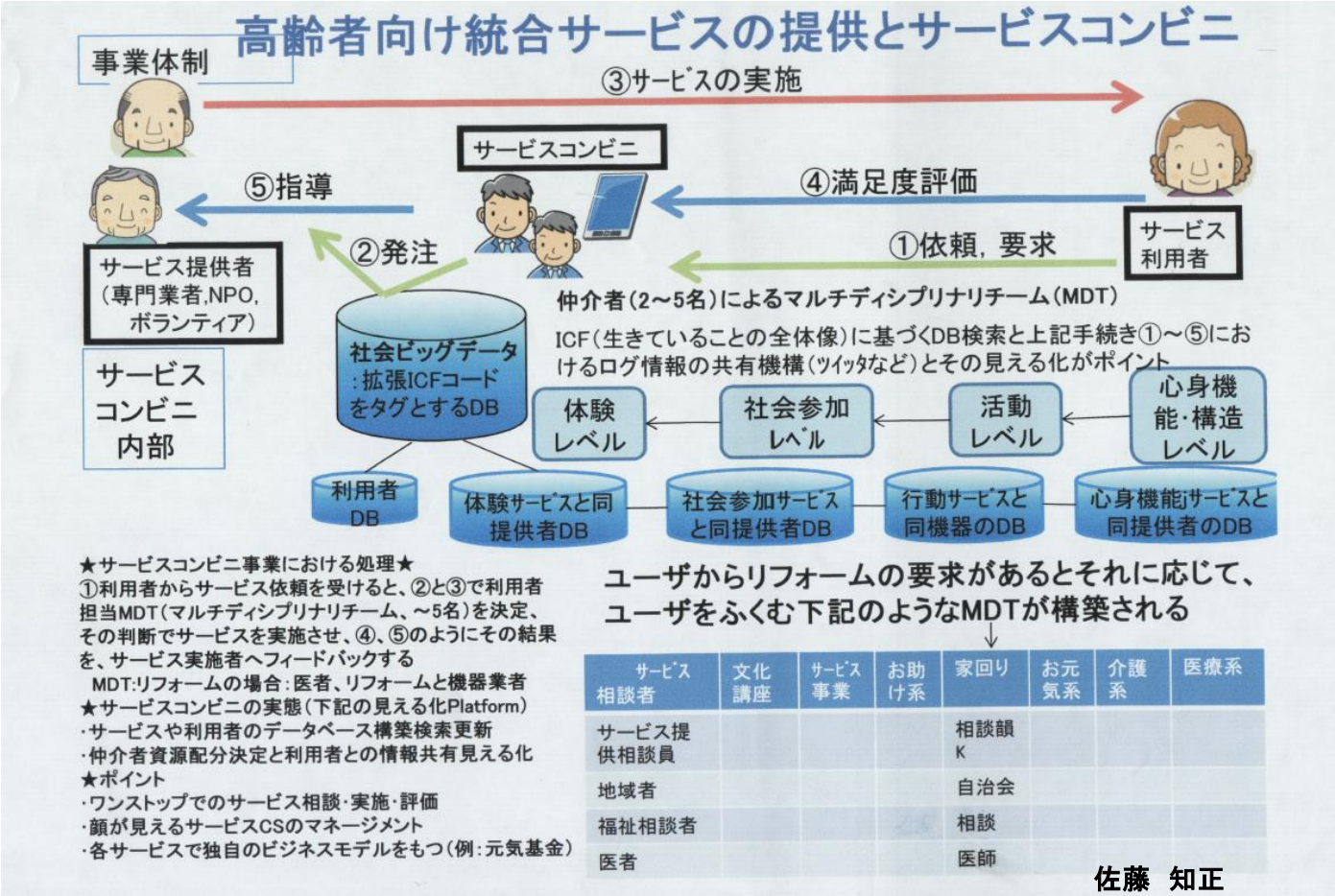
# サービスコンビニ




コンビニエンスストア

★単一店舗で、基本的な物は全てそろう。
★提供するものは、(原則として）全国同じ。
★地域に存在する。

# サービスコンビニ




コンビニエンスストア

★客のデータ（年齢、性別）、提供したサービス（品物、個数、購入した時間)等、POSシステムにより、データベース化され、販売戦略に利用される。

★データから地域の状況により、品物がカスタマイズされる。

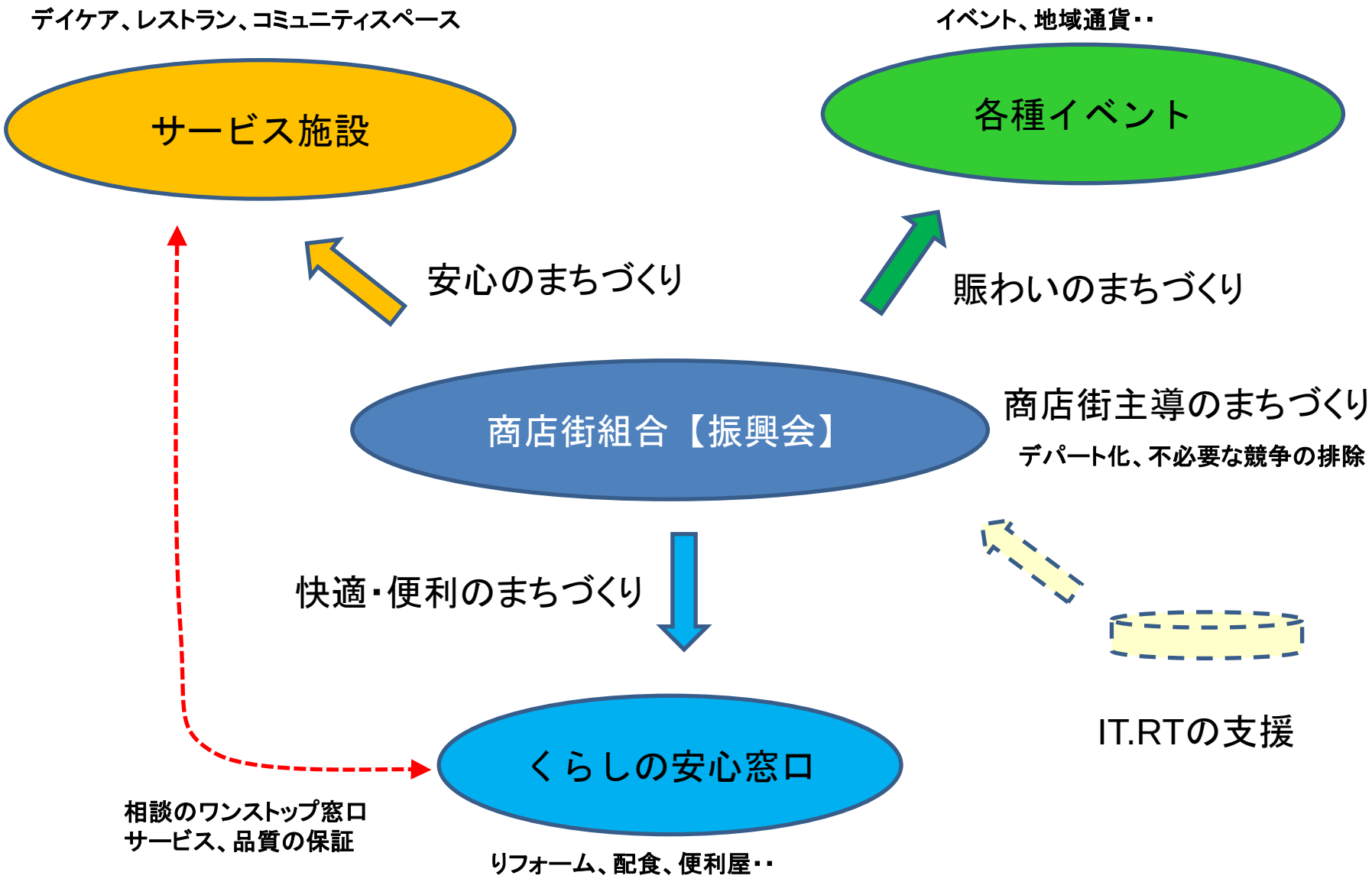
# 発寒北商店街の取り組み

①商店街が商店街の業者（ストア、リフォーム、カフェ）等を使い、商店街組合の事務所をワンストップ窓口として、サービスを提供している。
②一部、高齢者宅にセンサーを使用した見守りシステムを設置し、駆付け要員として商店街のスタッフが当たっている。
③健康支援サービスとして、商店街が運動教室のスペースを提供している。
④これらを、「住みよい街」のイメージ作りと、「地域振興」としてとらえ、さらに各種サービスの提供を検討している。

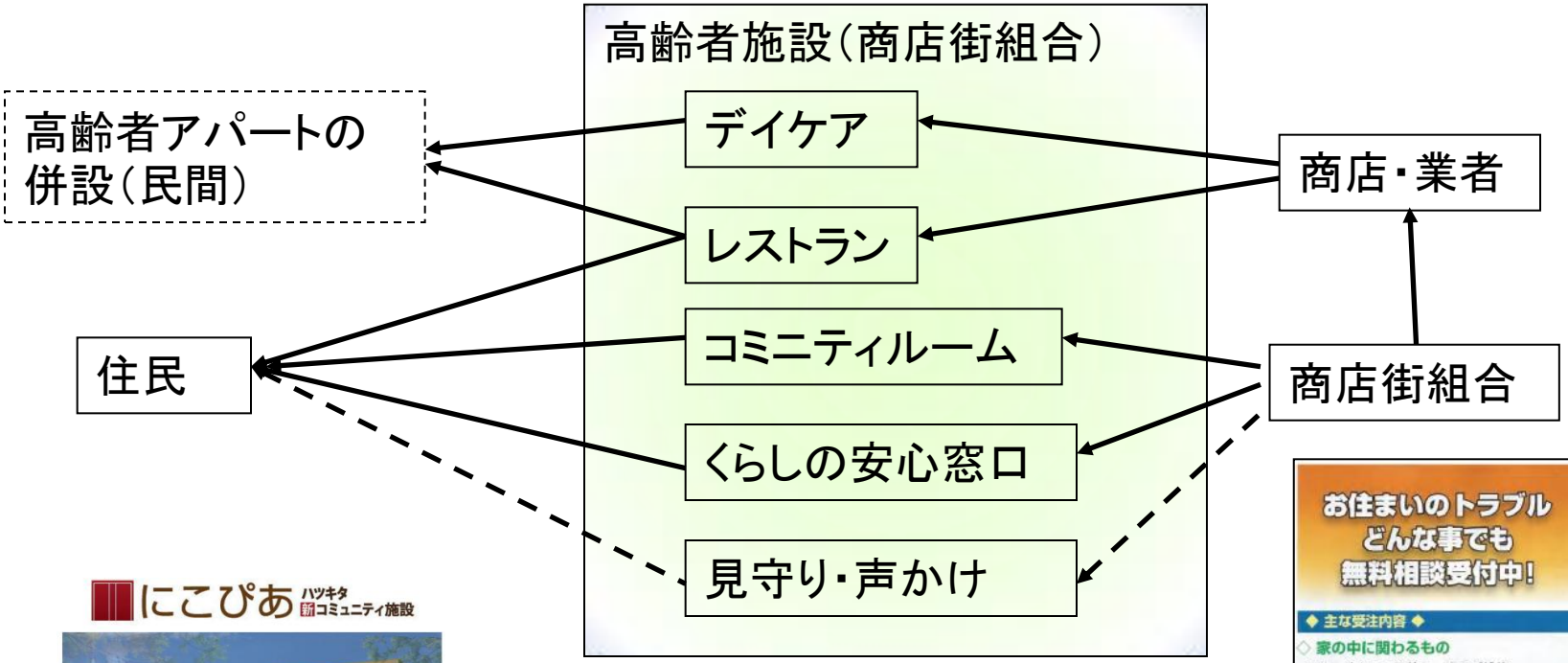
事業として、持続可能か？
継続・発展できなければ失敗。

商店街振興の国庫補助で
商店街が建てたデイケア施設を
キーとすることで、収支が取れる
モデルとなった。

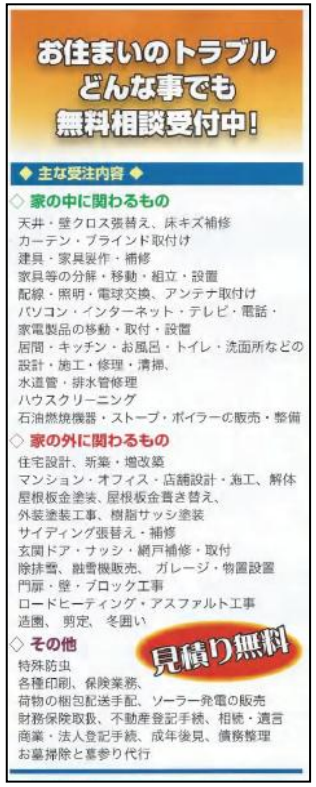
# 商店街の取組


デイケア、レストラン、コミュニティスペース
サービス施設
イベント、地域通貨・・
各種イベント
安心のまちづくり
賑わいのまちづくり
商店街組合【振興会】
商店街主導のまちづくり
デパート化、不必要な競争の排除
快適・便利のまちづくり
IT.RTの支援
くらしの安心窓口
相談のワンストップ窓口
サービス、品質の保証
りフォーム、配食、便利屋・・

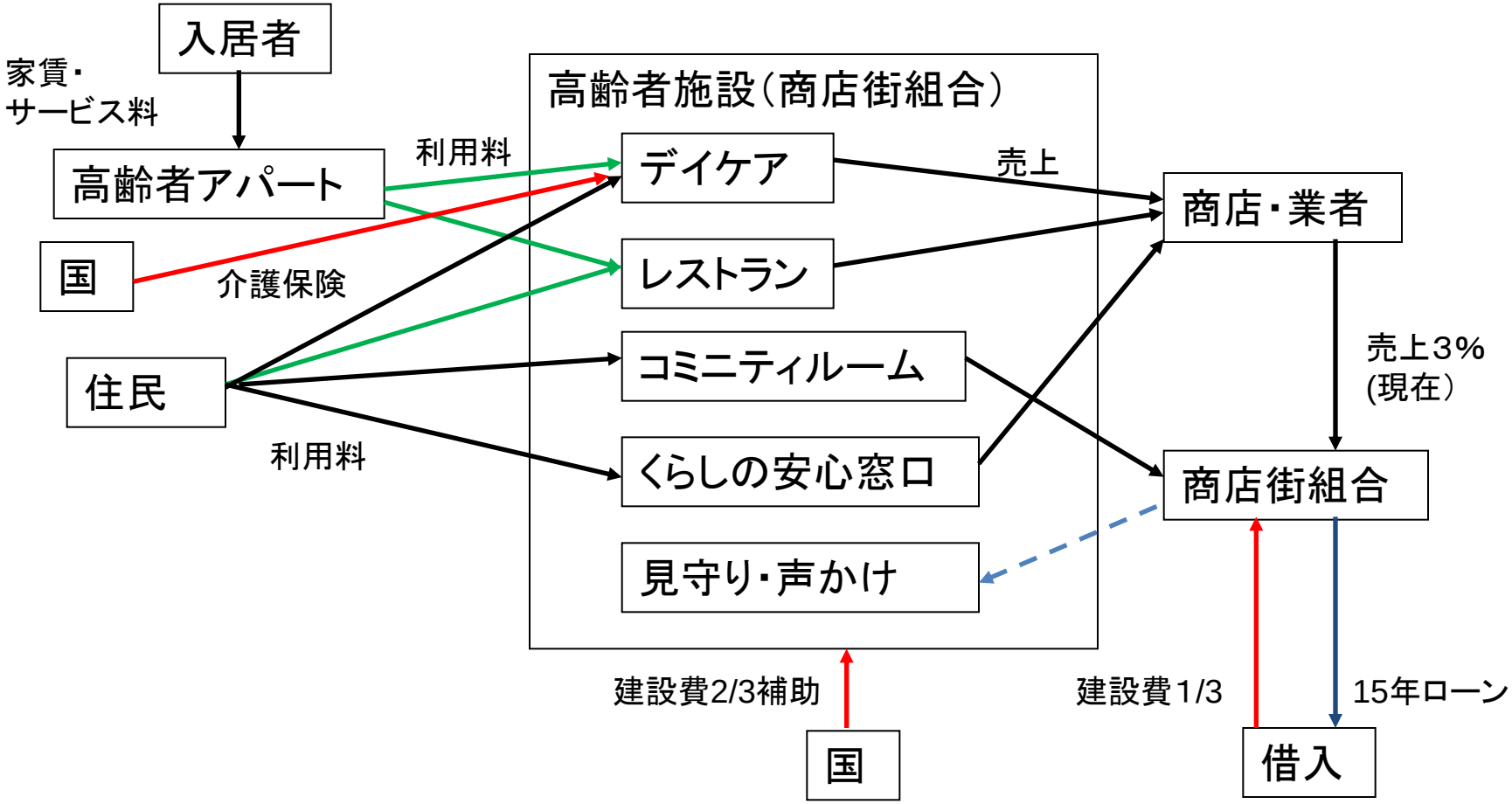
# 高齢者施設を核としたサービスの提供



・国の商店街振興の補助金を受け高齢者施設を建設し、サービスの核とする。
・施設サービスと住民サービスを、同時に提供することで、サービスの数、品質の維持と収支が取れるものとする。



# 高齢者施設を核としたサービスの提供（お金の流れ）




・商店街が、国の商店街振興の補助金(2/3)と借入(1/3)で高齢者施設を建設し、施設運用と暮らしの安心窓口の売上げからのキックバックで、運用資金とローン返済を行い、さらに商店街独自の住民サービスと、事業拡大を図る。

# 高齢者施設を核としたサービスの提供（収支）

## 高齢者施設

| 収入 | | | 支出 | |
|---|---|---|---|---|
| 項目 | 摘要 | 金額 | 項目 | 金額 |
| デイケア利用料（月額） | 1日20人　単価500円<br>（介護保険　4500円）<br>20日稼働 | 2,000 | ローン返済（月額） | 400 |
| 施設利用料 | コミュニティルーム（利用料）<br>レストラン（家賃） | 未定 | 人件費（月額） | 600～ |
| | | | 設備償却。メンテ等 | 未定 |
| | | | 税等 | |

・20から30万程度の黒字が見込めるのでは？
・施設建設費の2/3補助があって成立。

↓

・一過性の施設建設、イベントより効果的では？

# くらしの安心窓口（実績と収支）

暮らしの窓口実績

H24年度　　約150万（受注44件、完了44件）
H25年度上期　約890万（受注44件、完了28件）

この手のサービスとしては異例の伸び率

※商店街へのバックは3%（現状）、来年度から比率を上げる予定。
（現在は、まだ商店街の収支がプラスになるレベルに行っていない）

（売上向上の理由）
・単価上昇。
・業者を商店街で確保することで、外部流失が減る。
・商店街が窓口であることで信頼性向上

（課題）
・利用者ベースの拡大
(取組）
・ 隣接地区までサービス範囲を広げ、1.8万人から3．8万人程度にする。
(要望）
・現状の利用者記録をDB化したい。（効率化）
・将来の利用者を確保（DB登録したい）
例、メンテナンス後、15年たったから、メンテナンス必等
利用者となりうる人の予測

# くらしの安心窓口（サービス）

## 現状

・リフォーム、配食、便利屋（水回りトラブル、家電・暖房トラブル）等
　他地域では、ばらばらに提供しているものをワンストップサービス。

(効果）

・商店街の信用により、サービスの品質、コストの保証。
・業者間の連絡・協調により、よりよいサービスの提供と受注額の向上

## 計画

・独居高齢者が入所・家族同居などで空家が生じたさい、商店街が管理を保証して空家を貸出す。（地域が家の保全、資産、収入を保証する）
・商店街として、不動産業、成年後見の業務を行う。（まちづくり）

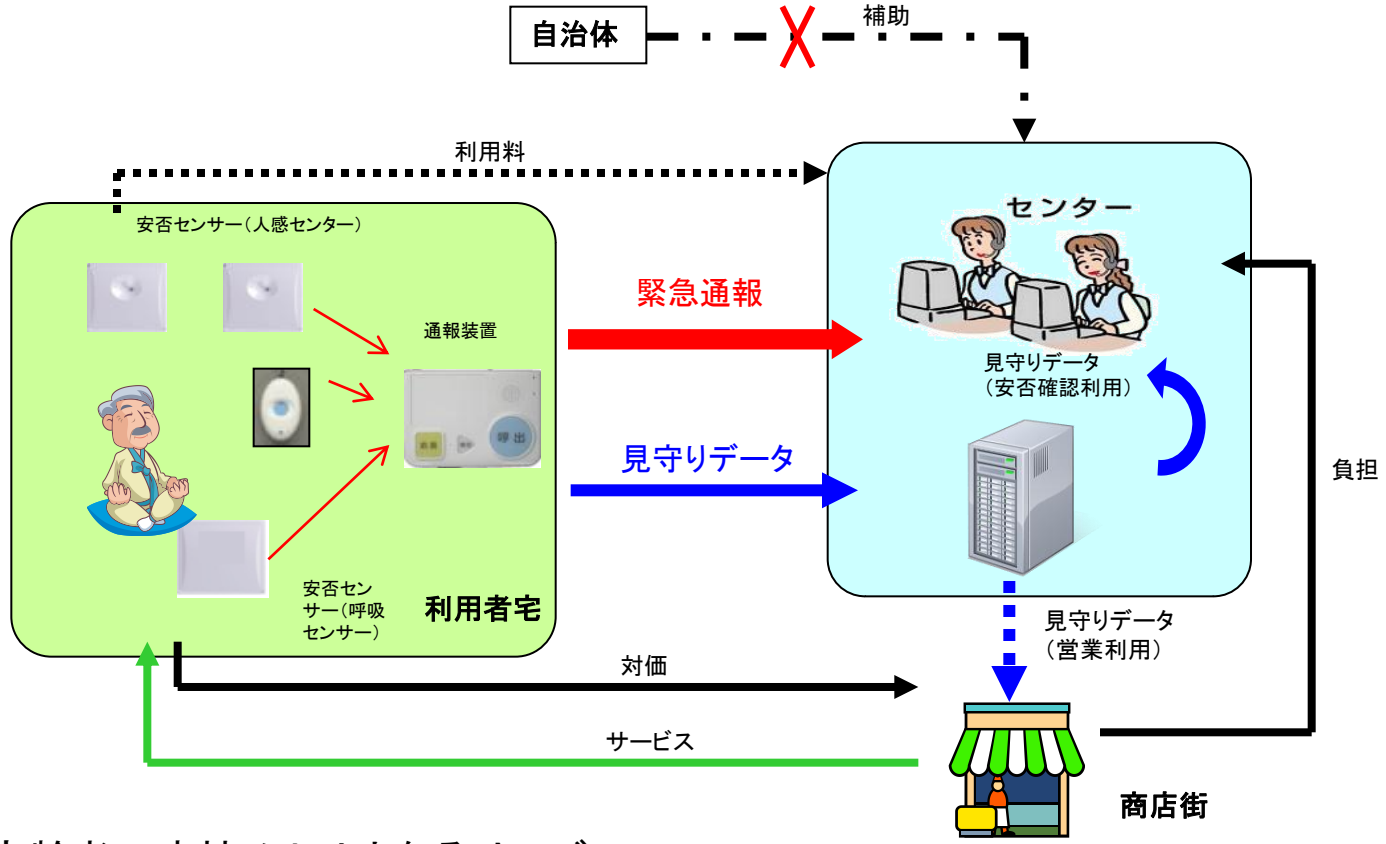
(効果）
・人口減を防ぐ。
・街・商店街の消費を増やす。（商店街が、消費者の囲い込み）
・リフォーム、保守、サービスがくらしの安心窓口を通すことになる。

# イベントの例

10／26　ハロウィン（4年目）
- 参加した子供の数　約550人
- 参加者数は徐々に増えている。
（聞取：10組）
- 参加者の地域
　地元　約80％（2割が、商圏外）
- 開催知った方法
　新聞の折り込み（地元）
　地元の学校での告知
　HP、口コミ、地元に居住する祖父母からの紹介
　※このほかに、地元のシティFMでの告知を行った。

- 地元でなくても、参加したいイベントがあれば、人は集まる。
- 住みよい街、楽しい街が実現できれば、居住人口増も可能？
- コミュニティは（商圏も）拡大できるのでは？

# データによる見守り（計画）




高齢者の直接メリットとなるサービス

緊急通報、見守りデータによる安否確認

課題：費用負担誰が行うか。

高齢者の全額負担は無理（3500～5000円月額：センサ付の場合）

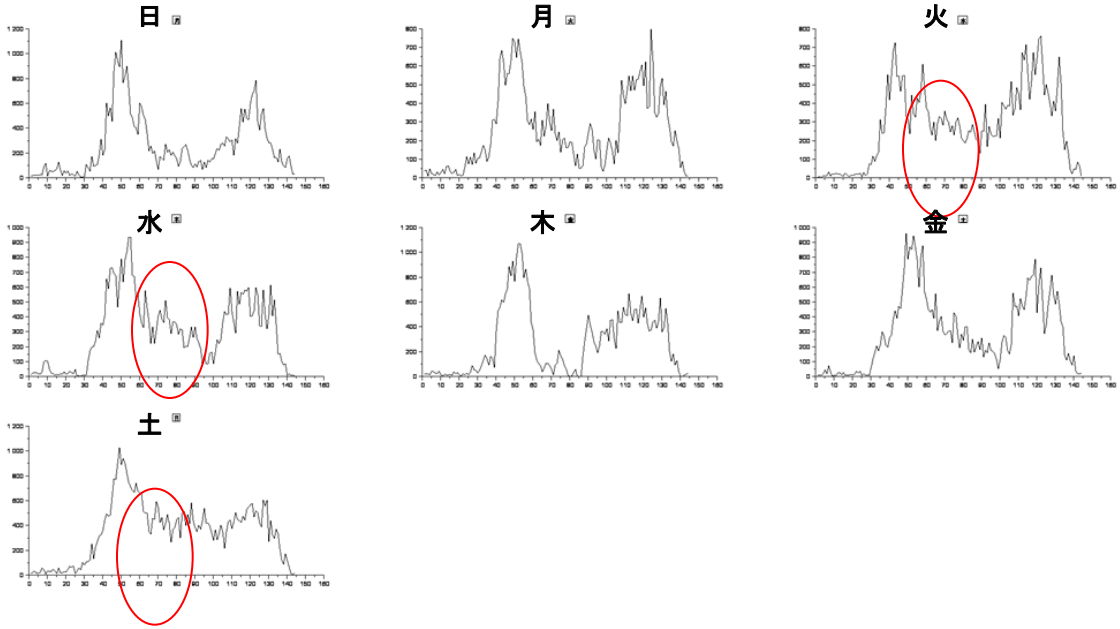
自治体負担の限界（札幌市は実施していない）

取組：見守りデータを商店街が利用したサービスを提供して、その対価の一部を緊急通報・見守りに利用する。

現在：緊急通報としてコールセンタが受付、緊急通報時商店街が駆け付ける。(16軒実施、商店街負担）

サービス連携なし、

# データによる見守り(例)




例

・家にいる曜日、時間を狙って特売や声かけ、イベント実施などで商店街への誘いだし。(赤枠)
・生活の変化(食事をとっていない可能性のある場合、レストランへの誘導)
・夜間眠れない場合に、寝具・暖房の紹介。
・屋内で動き検知が減った場合、リフォーム等の紹介

高齢者施設・くらしの安心窓口とのリンク

# 実績

実績

◆顔の見えるサービス

→身近な人々が、まとまって（連携して）本当に必要なサービスを提供することで、低コストで、連続したサービス。

→問題があっても、相互の信頼で解決。

※商店街を中心として、サービスを受ける人、提供するが人が住民であり、かつ持続可能であることを証明。

◆現状や将来の見えるサービス

→センシング、利用者情報（健康、身体状況・機能、病気等）から、現在のサービス。高齢化に伴う、機能低下等から将来予測をしたサービス。

※センシングが直接本人の利益だけでなく、コミニュティの経済効果を生み出すことが可能。（仮説）

◆先取りサービス

→センシング、利用者情報（健康、身体状況・機能、病気等）から、健康や身体機能低下をできるだけ遅らせることができるようなサービス。

# 参考

発寒北商店街みらい会議
商店街の未来を問う、語る、創る
2013年11月7日（木）
会場：ハツキタ茶屋ぎんなん通り
北海道札幌市西区発寒12条3丁目4-13安住ビル1F
時間：18:00-20:00
定員：30名先着順
参加費：無料
http://www.sapporo-futuresession.jp
facebook.com/SapporoFutureSession

第1回 発寒北商店街みらい会議
11/7(木)
18:00-20:00
18:00-20:00
「ハツキタッドウ」
ハツキタ茶屋ぎんなん通り
発寒北商店街みらい会議の予定
申し込み方法
商店街みらい会議
商店街や地域を元気にするアイデアを一緒に考えましょう！
北24条商店街
環状通東商店街
本郷商店街
麻生商店街
澄川商店街
発寒商店街
伏古商店街
石山商店街
全体ワークショップ

# 参考

## お住まいのトラブル どんな事でも 無料相談受付中！

◆ 主な受注内容 ◆

◇ 家の中に関わるもの

天井・壁クロス張替え、床キズ補修
カーテン・ブラインド取付け
建具・家具製作・補修
家具等の分解・移動・組立・設置
配線・照明・電球交換、アンテナ取付け
パソコン・インターネット・テレビ・電話・
家電製品の移動・取付・設置
居間・キッチン・お風呂・トイレ・洗面所などの
設計・施工・修理・清掃、
水道管・排水管修理
ハウスクリーニング
石油燃焼機器・ストーブ・ボイラーの販売・整備

◇ 家の外に関わるもの

住宅設計、新築・増改築
マンション・オフィス・店舗設計・施工、解体
屋根板金塗装、屋根板金葺き替え、
外装塗装工事、樹脂サッシ塗装
サイディング張替え・補修
玄関ドア・ナッシ・網戸補修・取付
除排雪、融雪機販売、ガレージ・物置設置
門扉・壁・ブロック工事
ロードヒーティング・アスファルト工事
造園、剪定、冬囲い

◇ その他

特殊防虫
各種印刷、保険業務、
荷物の梱包配送手配、ソーラー発電の販売
財務保険取扱、不動産登記手続、相続・遺言
商業・法人登記手続、成年後見、債務整理
お墓掃除と墓参り代行

見積り無料

## 暮らしの中でのちょっとした困り事・悩み事… どうしてますか？

**有限会社 マル井 金物燃料店**
発寒12条3丁目8-12
661-2823
■業務内容
総合燃料販売

**大昭石油 株式会社**
発寒12条2丁目6-23
664-1720
■業務内容
灯油販売
石油ストーブ・ボイラー販売
ストーブ清掃

**河辺石油 株式会社 札幌支店**
発寒13条3丁目1-3 灯油配達 (0120-855-522)
662-5177 営業時間 平日 7:30～21:00 日・祝 7:30～20:00
■業務内容
車検、タイヤ交換

**東邦モータース 株式会社**
発寒14条11丁目1-15
663-8533
■業務内容
車検、板金
自動車整備全般

**東邦交通 株式会社**
発寒14条11丁目1-15
661-3123
■業務内容
ハイヤー、タクシー
無線センター(タクシー配車)
☎ 662-1040

**吉成智司法書士事務所**
琴似2条2丁目1番12-606号（事務所）
発寒14条2丁目10-18（自宅）
676-8347
司法書士 吉成 智
■業務内容

**有限会社 長澤工務店**
発寒11条5丁目8-18
663-7567
■業務内容
建設、サイディング工事、外壁塗装工
外装リフォーム

**株式会社 小松**
発寒15条3丁目4-21
661-3310
■業務内容
内装・塗装・木工事
リフォーム工事
建具工事

**ハツキタくらしの安心窓口 サポートメンバーにおまかせ！**

ハツキタくらしの安心窓口

家をバリアフリーにしたい
物置の移動をしたい
そろそろ屋根の塗り替え…
レンジフードをキレイにしたい
水道の水漏れが困ってる！
ストーブの分解整備をしてほしい
皆様の色んなお声をお聞きします

家具・家電の移動、組立、設置
**株式会社 有造梱包ルートサービス**
発寒10条6丁目1-1
661-2416
■業務内容
チャーター運搬、機械設人出・設置

水道管・排水管修理
**山坂住設サービス**
発寒13条4丁目11-7
661-4173
■業務内容 給排水水道設備工事、
セントラルヒーティング、ロードヒーティング

**株式会社 IPJ (Print Shop IPJ)**
発寒12条3丁目4-13
666-8888
■業務内容
名刺・伝票・チラシ印刷
FLETS光販売店、電話工事全般、
各種保険取扱い、財務コンサルティング
名刺印刷、電気工事

**株式会社 マルイ安川興業所**
北海道板金工業組合加盟店
発寒11条4丁目3-8
661-3315
■業務内容
屋根工事業、板金工事業
屋根板金葺き替え

**株式会社 斉藤塗装店**
発寒16条2丁目1-6
662-6520
■業務内容
屋根・壁塗装
屋根・壁塗装

**株式会社 NJSP**
手稲区新発寒5条2丁目11-14
671-7944
■業務内容
建設、等開発業
北海道知事許可 石第17550号
樹脂サッシ塗装

**有限会社 宝丸綜合美建**
発寒11条11丁目3-9
665-7273
■業務内容
総合ビルメンテナンス
建築物清掃業
北海道知事第9号
床ワックス清掃
硝子・外壁清掃
店舗・オフィス清掃
ハウスクリーニング

**なおすべや本舗**
北区新川西3条2丁目6-8
615-5138
■業務内容
原状回復工事
内装工事
網戸修理
壁紙張替