

# 独居高齢者安否確認 オート電話サービス 開業マニュアル

---

PLAN-NET/あんしん見守りコール

<b>1. 高齢者安否確認マーケットの状況</b>	
1-1 高齢化社会の現状	5
1-2 地方自治体の取組	10
1-3 生活者の見守り事業の利用	12
<b>2. 高齢者安否確認について</b>	
2-1 高齢者安否確認サービスの変遷	14
2-2 高齢者安否確認サービスの種類	16
2-3 複合サービス	17
2-4 センサー・機器による安否確認	18
2-5 オペレータによる電話安否確認	19
2-6 オート電話・メールによる安否確認	20
<b>3. 高齢者安否確認電話サービスの概要</b>	
3-1 オート電話安否確認のポイント	22
3-2 システム概要	24
3-3 オートコールシステム	25
3-4 比較表	30
<b>4. 高齢者安否確認オート電話サービス開業に際して</b>	
4-1 開業までに必要な事項	32
4-2 開業資金	33
4-3 開業までに決めるべき事項	34
4-4 開業までに行うべき事項	37
4-5 外注先を探す方法	40

<b>5. オートコールシステムの構築</b>	
5-1 オートコールシステム構築までの流れ	42
5-2 音声ファイルについて	54
5-3 音声ファイルの作成	55
5-4 音声ファイルの編集	59
5-5 ナレーション原稿	62
5-6 「時候挨拶」原稿	63
<b>6. ホームページの作成</b>	
6-1 ホームページ公開までの流れ	70
6-2 ホームページの構成	71
6-3 経験的ホームページ作成、サーバーレンタル	72
6-4 申込フォーム	73
6-5 ホームページの定型文章	76
<b>7. チラシの作成</b>	
7-1 チラシの目的	86
7-2 チラシの構成	87
<b>8. SEO対策</b>	
8-1 体験的SEO対策	90
8-2 SEO対策に役立つサイト	91
<b>9. 宣伝</b>	
9-1 ホームページの宣伝	93
9-2 事業の宣伝	98

# 1. 高齢者安否確認マーケットの状況

---

高齢者のいる世帯は全世帯の4割 約2,000万世帯で、そのうちの2割強の433万世帯が「単独世帯」、つまり独居の高齢者ということになります。

高齢者の単独世帯は、夫婦や家族で暮らす世帯に比べて様々な不安要素があり、例えば、単独世帯の約3分の2、64.7%が孤独死を身近に感じています。

こうした心配事を相談したり見守ったりするのが、ご近所だったり離れて暮らす家族ということになるのですが、昨今の高齢者の近所の人たちとの交流について見てみると、「あいさつをする程度」(51.2%) + 「付き合いはほとんどしていない」(5.8%)で、半数以上の方が、あまり深い近所づきあいをしていないようです。ただ、「自分の子供が心の支えとなっている」(53.2%)と回答した高齢者は過半数を超えています。

以前、「遠くの身内より、近くの他人」と言われていましたが、最近では「遠くても身内」に変わってきているようです。

つまり、離れて暮らすご家族の気配りや目配りがより以上に必要となっているのです。

日常的に連絡を取り合っていれば、ちょっとした変化を察することも出来るのですが、様々な理由があるとは思いますが、毎日連絡を取り合っているご家族はそれほど多くないのではないのでしょうか。

そんな家族の橋渡しをするのが、高齢者向け安否確認システムです。ビジネスとしての高齢者安否確認システムの第一のターゲットは、高齢者であることは間違いありません。そのターゲットの現状は冒頭にも述べましたが、もう少し掘り下げて知っておく必要があります。

内閣府の平成22年度「高齢社会白書」(<http://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/index-w.html>)からその現状を探ってみましょう。

次ページから、白書のポイントを列記しておきますが、ご自身で一度、白書に目を通しておくことをお勧めいたします。

なお、この白書で特筆すべきことは、コラムで、見守り・安否確認がテーマとして取り上げられていることです。これは、政府が高齢者の見守り・安否確認の必要性を感じている証といえるでしょう。

## ○5人に1人が高齢者という社会

- 我が国の総人口は1億2,751万人(平成21年10月1日)
- 65歳以上の高齢者人口は過去最高の2,901万人(前年2,822万人)
- 65歳以上を男女別にみると、男性は1,240万人、女性は1,661万人で、性比(女性人口100人に対する男性人口)は74.7
- 総人口に占める65歳以上人口の割合(高齢化率)は22.7%(前年22.1%)
- 「団塊の世代」(昭和22(1947)～24(1949)年生まれ)が65歳以上となる平成27(2015)年には3,300万人を超え、「団塊の世代」が75歳以上となる37(2025)年には3,600万人に達する見込

## ○高齢者のいる世帯は全体の4割、そのうち「単独」世帯が22%

- 65歳以上の高齢者のいる世帯は増え続けており、平成20(2008)年現在、世帯数は1,978万世帯であり、全世帯(4,796万世帯)の41.2%を占める
- 三世帯世帯は減少傾向である一方、単独世帯(435.2万世帯 22.0%)、夫婦のみの世帯(583.3万世帯 29.7%)、親と未婚の子のみの世帯(363.3万世帯 18.4%)は増加傾向
- 2015年の単独世帯は562万世帯と推計される

## ○一人暮らし高齢者は増加傾向にあるも一人で過ごすことには不安を感じている

- 一人暮らし高齢者の増加が顕著。今後、特に男性の一人暮らし高齢者が増加
- 一人暮らし高齢者は昭和55(1980)年には高齢者人口に占める割合は男性4.3%、女性11.2%であったが、平成17(2005)年には男性9.7%、女性19.0%
- 一人暮らし高齢者では他の世帯と比べ、健康や生活費などの経済的な心配など「心配ごとや悩みごとがある」人が多い

## ○近所の人たちとの交流が弱まっている

- 60歳以上の高齢者の近所との交流について、「親しくつきあっている」が減少
- 「あいさつをする程度」(51.2%)が増加、近所同士の結びつきが弱まっている

## ○調査結果からみた高齢者の家族や地域社会との交流の状況

- 60歳以上の者の実態を見ると、全体としては、「毎日会話がある者」、「困ったときに頼れる人がいる者」、「友人・近隣との付き合いがある者」がそれぞれ9割前後であり、総体的には家族や友人・近隣との交流が図られている
- 一人暮らしや健康状態がよくない者、未婚や離別した者、暮らし向きの苦しい者は、日頃の会話や友人・近隣との付き合いが少なく、困ったときに頼れる人がいない

※内閣府「平成22年版 高齢社会白書」より

## 〈参考事例〉

### ○ 都市機構における取組

あんしん登録カード	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時に速やかな連絡等の対応ができるよう、希望する高齢者等が緊急連絡先、かかりつけ医師等の情報をあらかじめカードに記入して登録できるサービス</li> <li>・カードは都市機構と団地自治会が保管</li> </ul>
あんしんコール	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上記あんしん登録をしている方で、かつ、希望する方に対し、週1回安否確認の電話を入れるサービス</li> <li>・連絡が取れない場合は、連携する団地自治会員が当該住戸へ赴き確認し、都市機構へ報告</li> </ul>
ごみ出しサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自力でごみをだすことが困難な高齢者等に対し、代わりにごみ出しを行うサービス</li> <li>・連絡が取れない場合は、ごみ出しサービス実施者が都市機構に連絡、都市機構は緊急連絡先へ連絡などの安否確認</li> </ul>

### ○ 企業等における取組

ライフラインの活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一日一回、家族等に高齢者のガス使用量をメールで連絡。</li> </ul>
家電等の活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電気ポットをインターネットにつなぎ、高齢者がポットを使用すると、家族等に電子メールで連絡。</li> <li>・室内に人の動きを感知するセンサーを取り付け、一定時間、反応がないと緊急事態と判断し、警備員に通報。</li> </ul>
新聞・回覧等の活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新聞配達スタッフが高齢者の異常に気付いた場合、登録先の親族や民生児童委員に連絡。</li> <li>・回覧板を活用した高齢者への声かけ。</li> </ul>
配食、乳酸飲料等の活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的な乳酸菌飲料等の宅配や配食サービスによる声掛け。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・往復はがきを活用した状況把握。 (地元の高校生や地域のサークルメンバーが高齢者に絵手紙(往復はがきを活用)を送付し、高齢者が返信はがきを送付することで状況を確認。高齢者は郵便ポストまで行かず、返信はがきを自宅の郵便受けに入れるか、郵便局員に直接手渡すことで郵送可)</li> </ul>

※内閣府「平成22年版 高齢社会白書」より

## 「高齢化社会の現状」ポイント

- 高齢者人口は2,900万人で国民の5人に1人、2015年には3,300万人以上と推計される
- 高齢者の男女比は74.7:100
- 高齢者のいる世帯は全体の4割、そのうち「単独世帯」は(435.2万世帯22.0%)、2015年には562万世帯と推計
- 一人暮らしの高齢者は、「心配ごとや悩みごとがある」人が多い。また、日頃の会話が少なく、友人・近隣との付き合いが少なく、困ったときに頼れる人がいない人が多い
- 高齢者は近所同士の結びつきが弱まっている
- 孤立死も増加していると推測



**潜在ユーザーは増加傾向であり、  
今後とも高齢者安否確認サービス市場は拡大する**

## 1-2地方自治体の取組

「高齢社会白書」のコラムの中でも、地方自治体の高齢者の見守り・安否確認取組として日野市の例がありましたが、全国の地方自治体はどのような取組を行っているのでしょうか？

「高齢者安否確認比較.com」(<http://anpi-hikaku.com/>)の「市区町村の見守り/安否確認/緊急通報への取組」をご覧ください。

2010年12月～2011年2月、独居高齢者の安否確認サービス(緊急通報、見守り・安否確認、配食サービス等)に関する日本全国1570の市区町村の取組を各自治体のホームページで調査いたしました。

以下は、その統計データです。

	取組なし		取組あり											
	数	%	緊急通報	配食	乳酸飲料	その他配達	訪問確認	電話確認	緊急キット	見守りネット	ゴミ出し	その他		
全国合計	325	18.6%	1425	81.4%	1291	1130	87	11	86	94	18	35	7	4
%					92.6%	81.1%	6.2%	0.8%	6.2%	6.7%	1.3%	2.5%	0.5%	0.3%
北海道	45	25.1%	134	74.9%	111	102	11	0	14	30	4	3	1	1
%					84.7%	77.9%	8.4%	0.0%	10.7%	22.9%	3.1%	2.3%	0.8%	0.8%
東北地方	68	29.8%	160	70.2%	145	112	5	1	5	1	1	3	2	1
%					92.4%	71.3%	3.2%	0.6%	3.2%	0.6%	0.6%	1.9%	1.3%	0.6%
関東地方	25	7.8%	294	92.2%	286	239	43	5	23	27	3	15	3	0
%					97.3%	81.3%	14.6%	1.7%	7.8%	9.2%	1.0%	5.1%	1.0%	0.0%
中部地方	39	12.2%	280	87.8%	261	236	15	3	14	16	1	5	0	0
%					95.3%	86.1%	5.5%	1.1%	5.1%	5.8%	0.4%	1.8%	0.0%	0.0%
近畿地方	33	14.5%	194	85.5%	178	142	8	1	12	10	3	3	0	0
%					94.2%	75.1%	4.2%	0.5%	6.3%	5.3%	1.6%	1.6%	0.0%	0.0%
中国地方	24	22.0%	85	78.0%	75	73	1	0	5	1	1	1	0	0
%					92.6%	90.1%	1.2%	0.0%	6.2%	1.2%	1.2%	1.2%	0.0%	0.0%
四国地方	28	29.5%	67	70.5%	59	48	1	0	3	1	1	1	0	0
%					88.1%	71.6%	1.5%	0.0%	4.5%	1.5%	1.5%	1.5%	0.0%	0.0%
九州地方	63	23.0%	211	77.0%	176	178	3	1	10	8	4	4	1	2
%					86.7%	87.7%	1.5%	0.5%	4.9%	3.9%	2.0%	2.0%	0.5%	1.0%

- 独居高齢者の安否確認サービス事業を行っている市区町村は約8割
  - 実施事業のうち「緊急通報」92.5%、「配食サービス」81.1%その他のサービスは数%程度
  - 東京、大阪、名古屋など大都市を抱える地方ほど事業の実施率が高く、それ以外の地域は低い
- と、ということが分かります。

また別のデータを見てみます。第一生命経済研究所のライフデザイン研究部による(2011年4月)「高齢者の見守り」(<http://group.dai-ichi-life.co.jp/dlri/ldi/report/rp1104a.pdf>)で、見守り関連事業に関して全国の自治体と生活者へ調査したものです。自治体に対しての調査結果は、次の通りです。

- 自治体の緊急通報事業の実施率は高いが、住民への普及率は3.2%程度で、しかも減少傾向にある(高齢者のみの世帯への普及率は8.9%)
- 緊急通報システムの課題として、「協力員の確保が困難」(44.6%)、「自治体の費用負担が大きい」(36.5%)、「誤報が多い」(26.3%)となっている
- 見守り関連事業の必要性は「高まっている」+「どちらかといえば高まっている」(98.5%)と感じている一方、財源や人的資源の不足、高齢化の進展などから、その継続性や充実を困難に感じている自治体が少なくない

※ライフデザイン研究部「高齢者の見守り」(2011年4月)より

### 「地方自治体の取組」ポイント

- 「緊急通報」の実施率は非常に高いが、住民への普及率は極端に低い
- その理由として、自治体の「緊急通報」システムを利用する場合、利用者自身が協力者を探さなければならない、また、費用負担を減らすため自治体が積極的に普及努力をしていない等がある
- 「配食サービス」の実施率も高いが、1食に付300円～700円程度の実費がかかるなど住民に対して大きな負担となるため、誰でもが利用するところまで至っていない
- 自治体自体は見守り関連事業の必要性を認めているが、その充実には財政的に困難と感じている



**自治体が財政的にサービスの充実が難しいため、  
民間が高齢者安否確認サービスへ進出する余地はある**

前項の、第一生命経済研究所のライフデザイン研究部による(2011年4月)「高齢者の見守り」から、生活者への調査を見てみましょう。

- 親の民間の見守り関連サービスの利用状況は、「どのサービスも利用していない」が34.2%で、「(親が)どのようなサービスを利用しているかわからない」24.1%を占めている。また、利用しているサービスは、「専門員訪問」(6.3%)、「医療相談電話」「位置情報確認」「生活相談電話」(いずれも3.2%)「安否確認電話」(2.5%)、「安否確認センサー」(1.9%)、「ポット・ガス利用安否確認」(1.3%)となっている(高齢者のみ世帯の親がいる人の回答)
- 見守り関連サービスに対する意識は、「詳しい情報や関連情報がわからない」(43.2%)、「サービスの利用料金が高そうである」(39.0%)、「どのサービスがよいかかわからない」(32.2%)と回答している人が多い(すべての人の回答)
- 見守りの取組みの必要性は、「必要であると思う」(59.1%) + 「どちらかといえば必要であると思う」(34.2%)で、9割以上の人々が地域による見守りの必要性を感じている。性・年代別でみると、いずれの年代でも女性より男性で「必要であると思う」と回答した割合が高い。この理由としては、男性は、女性に比べて地域とのつながりが少なく、社会的に孤立する可能性が高いと感じているためではないかと思われる。

※ライフデザイン研究部「高齢者の見守り」(2011年4月)より

### 「生活者の見守り事業の利用」ポイント

- 9割以上が見守りの取組みを必要と考えているにもかかわらず、実際にそのサービスを利用している人はわずか
- 見守り関連サービスに関して、情報不足の人が非常に多い



**高齢者安否確認サービスの普及のカギは  
一般への情報提供による認知度の向上**

## 2. 高齢者安否確認について

---

## 2-1 高齢者安否確認サービスの変遷

それでは、「高齢者安否確認」事業というのは、いつ頃から行われているのでしょうか？関連団体も管轄省庁もないため詳しくはわかりませんが、Webで調査し年表を作成しました。

1987	•安全センター「緊急通報サービス」
1988	•アートデータ「安否確認コール」
1999	•周南マリコム「さすがの早助(サスケ)」
2000	•日本電素工業「CTIベースの高齢者安否確認システム」 →日本電素工業、吸収合併により消滅
2001	•象印マホービン「みまもりほっとライン」 •三洋電機「風呂用心」→販売終了 •KDDI・セコム「ココセコムEZ」
2002	•松下電工「みまもりネット」→サービス終了 •東芝、救急通報サービス「ナースフレンド」→サービス終了 •日本信号、「見守り上手」→販売終了 •東京ガス「みまも〜る」
2003	•NTT東日本・西日本、「シルバーホンあんしんSIII」→販売終了 •大興電機製作所(現サクサ)「SHA-202 福祉あんぜん電話」
2004	•NTTマーケティングアクト「ACTOSみまもりeye」→サービス終了
2005	•大阪ガスセキュリティサービス「おまもりコールハイパー」 •周南マリコム「カデモ」 • <b>NHKスペシャル「孤独死」放映</b>
2006	•東京都水道局水道使用状況見守り実験→実用化なし •各自治体で高齢者安否確認の機運高まる
2007	•NTTコムウェア「Tangibleリモートケア」 •厚生省「孤立死ゼロ・プロジェクト」創設 •オペレータ安否確認「安心ママコール」

2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 東急セキュリティ、高齢者見守りサービス「シニアセキュリティ」</li> </ul>
2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>• オペレータ安否確認「ふれあい暖話室」、「伝電虫(でんでんむし)」等サービス開始</li> </ul>
2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NHKスペシャル「無縁社会」放映</b></li> <li>• 安否確認システム「愛ことば」の(株)愛ことば自己破産</li> <li>• オート電話安否確認「あんしん見守りコール」サービス開始</li> <li>• 「高齢者安否確認比較.com」オープン</li> </ul>

### 「高齢者安否確認サービスの変遷」ポイント

- 1987～1999の安全センター、アートデータ、周南マリコムは、自治体の緊急通報システムとして採用される
- それ以降、様々な高齢者安否確認・緊急通報ハードが開発されたが、販売終了した機器も多い
- 2000年代初期に民生機器による高齢者安否確認システム「みまもりほっとライン」(象印マホービン)、「みまもりネット」(松下電工、サービス終了)のサービスが開始
- オート電話による高齢者安否確認システムは、2000年の「CTIベースの高齢者安否確認システム」(日本電素工業)が認められるが、システム一式1500万円と高額のため普及せず
- 低価格で実用的なオート電話安否確認システム「一人暮らしあんしん電話」から始まる
- 2009年頃から、オペレータ電話安否確認システム、オート電話安否確認システムのサービス提供者が増加



**民間の電話による高齢者安否確認サービスは  
まだ数年の歴史しかなく、  
「大手」と呼ばれる企業は存在しない**

現在行われている高齢者安否確認サービスのカテゴリーを、以下の4つに分類しそれぞれの特徴をまとめました。次ページ以降は、各カテゴリーの主だったサービス提供者の内容を一覧にしたものです。

### 複合サービス

- 監視型或いは緊急通報型見守り・安否確認
- 緊急通報、見守り・安否確認、健康・生活サポートなど様々なサービスを組み合わせたシステム
- 緊急時の駆付けに対応している
- システム構築に莫大な投資が必要なため、警備会社など規模の大きい会社による運営が多い

### センサー・機器による安否確認

- 監視型見守り・安否確認
- 人感センサー、電気・ガスの使用量検知センサー、ポット、カメラを使った安否確認システム
- 緊急時の駆付けには対応していない
- 「複合サービス」同様、システム構築に資金やネットワークが必要

### オペレーターによる電話安否確認

- 定時確認型見守り・安否確認
- オペレーターによる確認のため、キメの細かい見守り・安否確認がセールスポイント
- オペレーターとPC、電話回線があれば誰でも簡単にできるため、零細企業、個人経営、NPOなどが運営
- ランニングコストとして人件費が負担となる

### オート電話・メールによる安否確認

- 定時確認型見守り・安否確認
- IT技術を活用した見守り・安否確認のため、オペレーターによるものに比べて利用料が安価
- システム構築のノウハウがあれば安価にできる
- ランニングコストがほとんどかからない

上記以外、宅配業者による見守り・安否確認、訪問安否確認などがありますが、前者は宅配の付加サービス、後者は便利屋のサービスの1カテゴリーとしての位置づけが強いため割愛します。