

## 高齢者元気応援システム-KIZUKI に関するアンケート調査結果

### 1 趣 旨

高齢者元気応援システムの実証実験開始から1年以上が経過したことから、利用状況を把握し、事業を検証することを目的にアンケート調査を実施する。

### 2 調査期間

平成30年11月13日～平成30年11月25日

### 3 調査対象

- |                    |     |
|--------------------|-----|
| (1) 見守る方（家族・親族等）   | 62名 |
| (2) 見守られる方（高齢者ご本人） | 36名 |

### 4 調査方法

- |                    |             |
|--------------------|-------------|
| (1) 見守る方（家族・親族等）   | 郵送により送付及び回収 |
| (2) 見守られる方（高齢者ご本人） | ご自宅を訪問し聞き取り |

### 5 回収状況

- |                    |                   |
|--------------------|-------------------|
| (1) 見守る方（家族・親族等）   | 回答件数：53件〔回答率：85%〕 |
| (2) 見守られる方（高齢者ご本人） | 回答件数：34件〔回答率：94%〕 |

### 6 結果概要

- ・システムの総合的な満足度は高く、全体で、98%が「満足」、「やや満足」又は「普通」と評価している。
- ・このシステムの特徴である、高齢者は普段通りの生活でよく、ストレスがないこと、親族は、電子メールの配信により元気が分かり安心できることについては、利用者から高く評価されており、他の方法による見守りと比較しても、全体で77%が「満足」又は「やや満足」と評価している。
- ・水の止め忘れや漏水の発見及び親族間のコミュニケーション増加といった見守り

以外の副次的な機能があることを確認できた。

- 利用者からの要望として多かった、連続不使用时间や流量を利用者毎に設定すること、利用料金、異変メールを簡単に中止・再開できる仕組みについては、今後の課題として検討が必要。

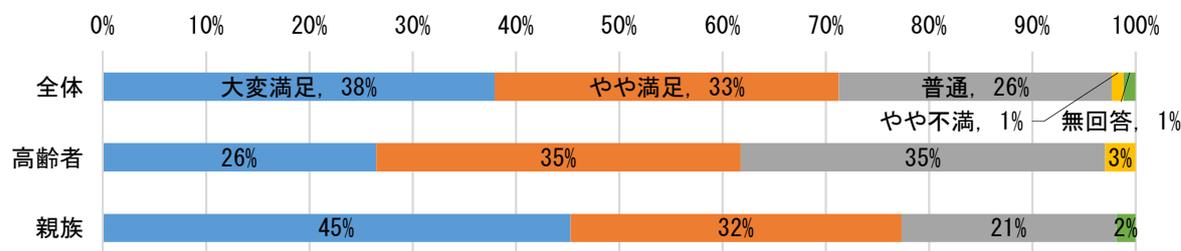
## 高齢者元気応援システム利用者アンケート結果

### 1 システムの満足度

#### (1) 総合的な満足度

- ・全体で、71%が「満足」又は「やや満足」と評価している。
- ・高齢者と親族を比較すると、「満足」又は「やや満足」と評価した者は、高齢者が61%であるが、親族は77%であり、親族の満足度がより高かった。

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
全体	33 38%	29 33%	23 26%	1 1%	0 0%	1 1%	87 100%
高齢者	9 26%	12 35%	12 35%	1 3%	0 0%	0 0%	34 100%
親族	24 45%	17 32%	11 21%	0 0%	0 0%	1 2%	53 100%



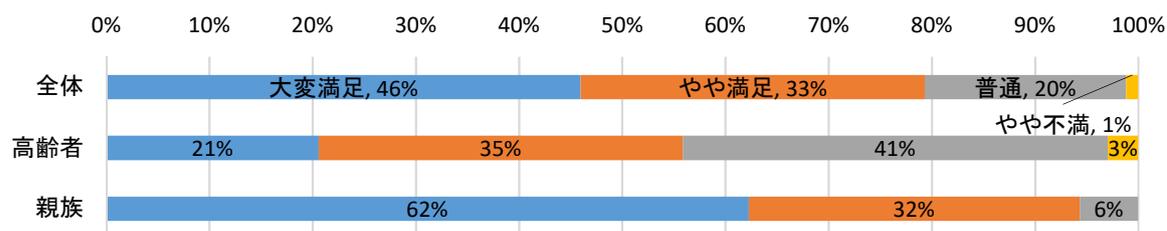
#### <<要望・意見・感想>>

- ・システムを高く評価する意見 (16)
- ・見守ってもらっている安心感がある。(3)
- ・坂城町の対応が親切で感謝している。(1)

#### (2) 電子メールの配信による安否確認

- ・全体で、79%が「満足」又は「やや満足」と評価している。
- ・高齢者と親族を比較すると、「満足」又は「やや満足」と評価した者は、高齢者が56%であるが、親族は94%であり、親族の満足度がより高かった。

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
全体	40 46%	29 33%	17 20%	1 1%	0 0%	0 0%	87 100%
高齢者	7 21%	12 35%	14 41%	1 3%	0 0%	0 0%	34 100%
親族	33 62%	17 32%	3 6%	0 0%	0 0%	0 0%	53 100%



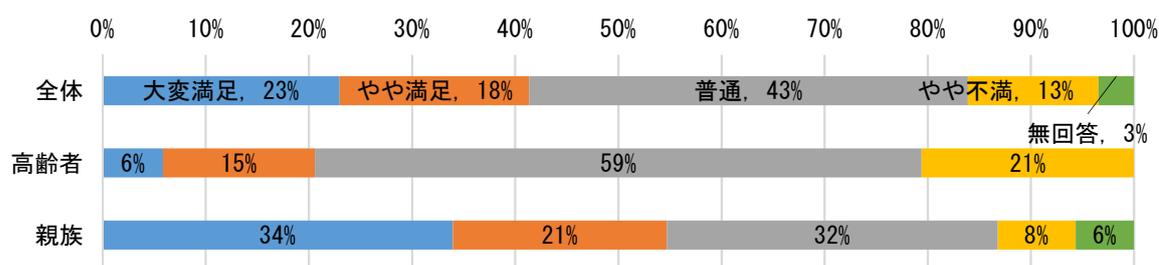
<<要望・意見・感想>>

- ・システムの不具合が発生した際は、早急に連絡が欲しい。(4)
- ・メールが届くタイミングがおかしいことがあるので改善して欲しい。(3)
- ・親族にメールが送られるのが、うっとうしいのではないかと心配(1)

(3) 異変メールの時間設定及び頻度

- ・全体で、41%が「満足」又は「やや満足」と評価している。
- ・高齢者と親族を比較すると、「満足」又は「やや満足」と評価した者は、高齢者が21%であるが、親族は55%であり、親族の満足度がより高かった。
- ・他の質問と比較し、特に高齢者で「やや不満」とした者が21%と多かった。

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
全体	20 23%	16 18%	37 43%	11 13%	0 0%	3 3%	87 100%
高齢者	2 6%	5 15%	20 59%	7 21%	0 0%	0 0%	34 100%
親族	18 34%	11 21%	17 32%	4 8%	0 0%	3 6%	53 100%



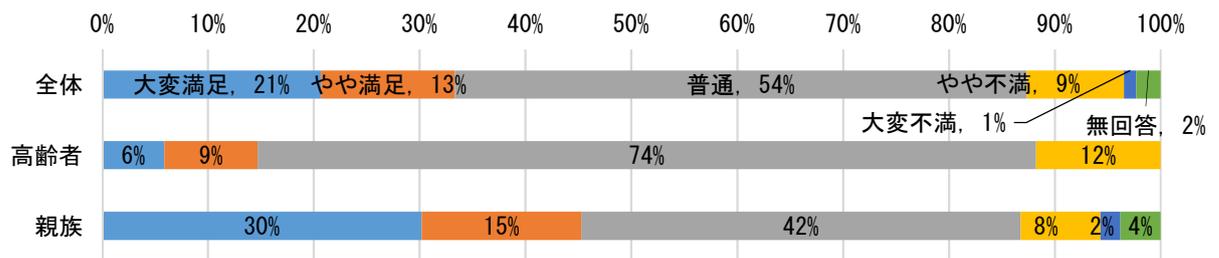
<<要望・意見・感想>>

- ・連続不使用時間や流量の設定を見直してほしい。(8)  
(夜間連続不使用時間の設定を10時間から12時間にして欲しい(特に冬期)、水洗トイレでないため元気メールの流量設定を少なくして欲しい、異変メールの流量設定を多くして欲しい等)

(4) 利用料金

- ・全体で、34%が「満足」又は「やや満足」と評価し、54%が「普通」と評価している。
- ・高齢者では、「満足」又は「やや満足」と評価した者は15%にとどまった。

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
全体	18 21%	11 13%	47 54%	8 9%	1 1%	2 2%	7 100%
高齢者	2 6%	3 9%	25 74%	4 12%	0 0%	0 0%	34 100%
親族	16 30%	8 15%	22 42%	4 8%	1 2%	2 4%	53 100%



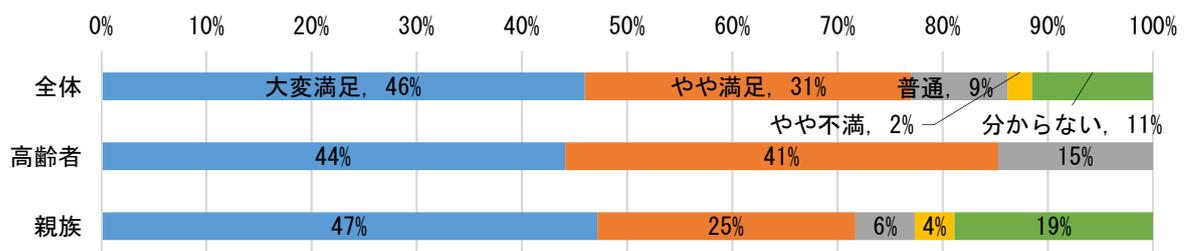
<<要望・意見・感想>>

- ・利用料金を安くして欲しい。(5)
- ・毎月の利用案内郵便をメールにするなどコスト削減して欲しい。(2)
- ・料金は安いと思う。(3)
- ・クレジットカードに対応する等、支払方法をもっと簡単にして欲しい。(1)

(5) 水道メーターを活用した見守りと他の方法による見守りの比較

- ・全体で、77%が「満足」又は「やや満足」と評価し、「やや不満」又は「不満」は2%にとどまった。
- ・高齢者と親族を比較すると、「満足」又は「やや満足」と評価した者は、高齢者が85%であるが、親族は72%であり、高齢者の満足度がより高かった。

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	分からない	計
全体	40 46%	27 31%	8 9%	2 2%	0 0%	10 11%	87 100%
高齢者	15 44%	14 41%	5 15%	0 0%	0 0%	0 0%	34 100%
親族	25 47%	13 25%	3 6%	2 4%	0 0%	10 19%	53 100%



(「満足」又は「やや満足」とした主な理由) ※自由記入方式、重複回答あり。

高齢者	普段通りの生活でよく、ストレスがない。	10
	アイデアが面白い。	1
	見守り感があり安心できる。	1
親族	電子メールの配信で元気であることが分かり安心できる。	16
	普段通りの生活でよく、ストレスがない。	13
	水の止め忘れを発見できた	2
	見守りのレベルとして適切	2

(6) 見守り以外の機能

- ・全体で、61%が「見守り以外で役に立った」と評価している。
- ・高齢者と親族を比較すると、高齢者では「家族等とのコミュニケーション増」が50%と多かったが、親族では「水の止め忘れや漏水の発見」が42%と多かった。

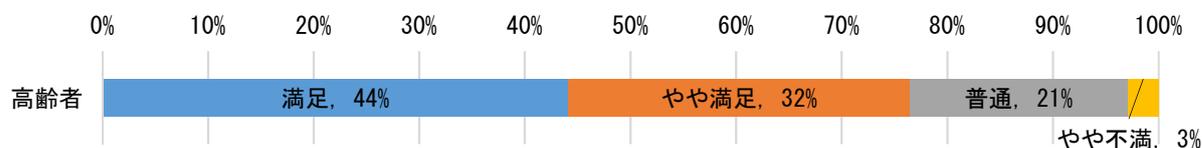
※重複回答あり

	見守り以外で役に立った			無回答	計
	水の止め忘れや漏水の発見	家族・親族間のコミュニケーション増			
全体	52 60%	34 39%	27 31%	35 40%	87 100%
高齢者	19 56%	12 35%	10 29%	15 44%	34 100%
親族	33 62%	22 42%	17 32%	20 38%	53 100%

2 高齢者のストレス（監視感）の低さ

- ・高齢者の見守られることに対するストレスの低さは、76%が「満足」又は「やや満足」と評価しており、「やや不満」又は「不満」は3%にとどまった。

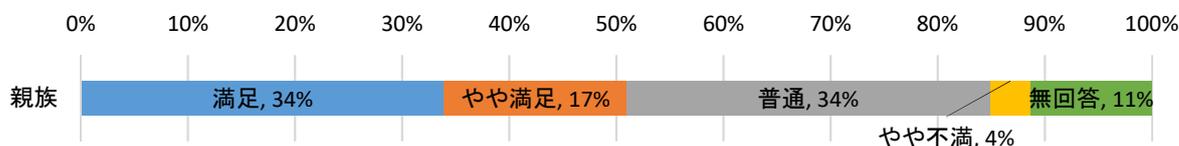
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
高齢者	15 44%	11 32%	7 21%	1 3%	0 0%	0 0%	34 100%



3 水道メーター当の取付工事

- ・「やや不満」又は「不満」は、4%にとどまった。

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
親族	18 34%	9 17%	18 34%	2 4%	0 0%	6 11%	53 100%



4 異変メールを受信した親族からの連絡の有無

- ・高齢者の85%が、異変メールを受信した親族から連絡を受けている。

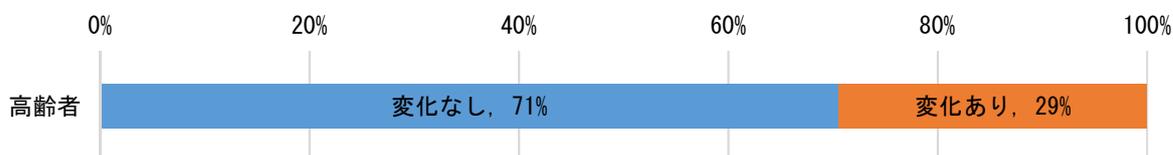
	連絡あり	連絡なし	計
高齢者	29 85%	5 15%	34 100%



## 5 システムの利用後の高齢者の生活の変化

- ・高齢者の71%が、システム導入後も生活の変化がないとしている。

	変化なし	変化あり	計
高齢者	24 71%	10 29%	34 100%



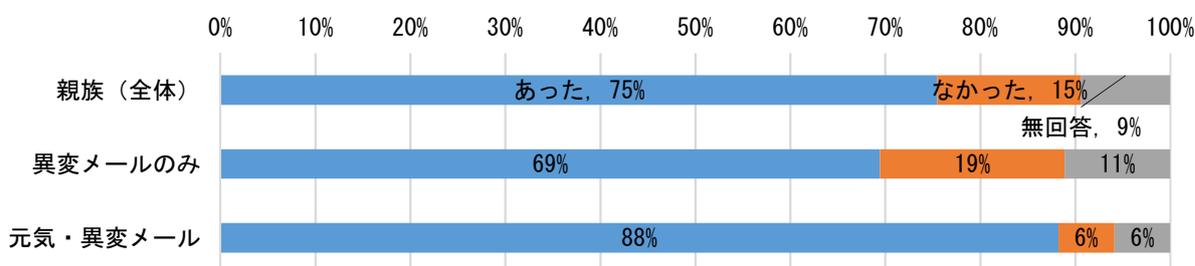
### <<変化の内容>>

- ・システムの時間設定や流量を意識して、水を使うようになった。(4)
- ・水の止め忘れに注意するようになった。(2)
- ・外出時に家族へ連絡するようになった。(2)

## 6 異変メール受信後の親族の対応

### (1) 異変メールの有無

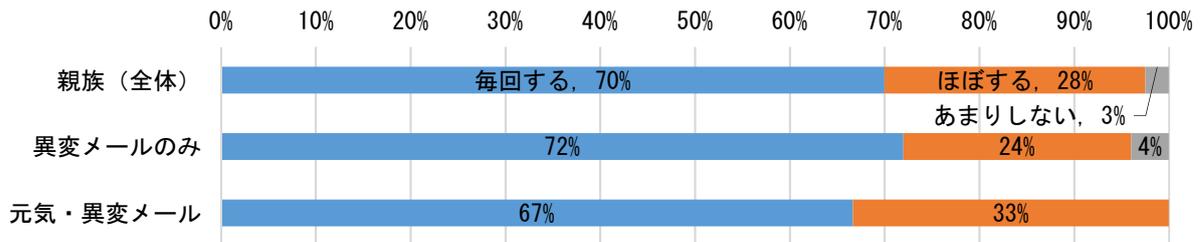
	あり	なし	無回答	計
親族（全体）	40 75%	8 15%	5 9%	53 100%
異変メールのみ	25 69%	7 19%	4 11%	36 100%
元気・異変メール	15 88%	1 6%	1 6%	17 100%



### (2) 異変メール受信後の安否確認

- ・全体で98%が、異変メールを受信後、安否確認を行っている。
- ・特に、「元気メール・異変メール受信者」は100%安否確認を行っている。

	毎回する	ほぼする	あまりしない	しない	無回答	計
異変メール受信者（全体）	28 70%	11 28%	1 3%	0 0%	0 0%	40 100%
異変メールのみ	18 50%	6 24%	1 4%	0 0%	0 0%	25 100%
元気・異変メール	10 67%	5 33%	0 0%	0 0%	0 0%	15 100%

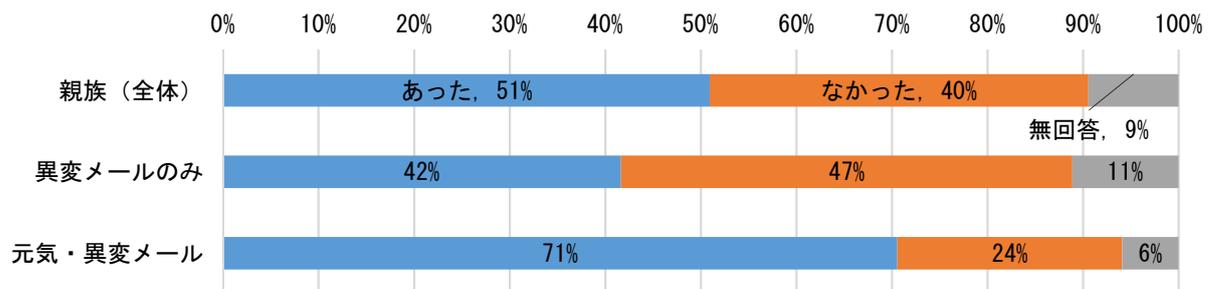


## 7 連続した異変メール受信の有無・ストレス

### (1) 連続した異変メール受信の有無

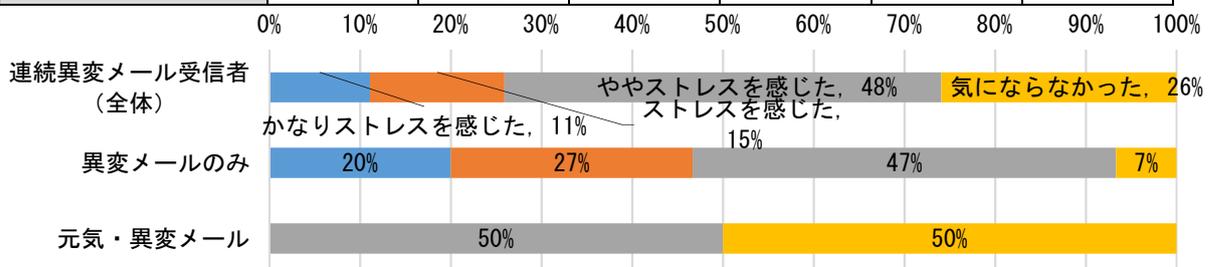
・全体の51%が、連続した異変メールを受信しており、特に「元気メール・異変メール受信者」が71%と多い。

	あり	なし	無回答	計
親族（全体）	27 51%	21 40%	5 9%	53 100%
異変メールのみ	15 42%	17 47%	4 11%	36 100%
元気・異変メール	12 71%	4 24%	1 6%	17 100%



### (2) 連続した異変メール受信時のストレス

	かなりストレスを感じた	ストレスを感じた	ややストレスを感じた	気にならなかった	無回答	計
連続異変メール受信者（全体）	3 11%	4 15%	13 48%	7 26%	0 0%	27 100%
異変メールのみ	3 20%	4 27%	7 47%	1 7%	0 0%	15 100%
元気・異変メール	0 0%	0 0%	6 50%	6 50%	0 0%	12 100%



#### <<要望・意見・感想>>

- ・異変メールを簡単に中断、再開できる仕組みにして欲しい。(5)
- ・このシステムを含めて1日に受信するメールが多いので確認が疎かになる(1)