

<p>(関連分野) 介護・子育て・医療</p>
<p>(事業の名称) 高齢者等の総合支援コールセンター</p>
<p>(関係省庁名) 総務省</p>
<p>事業の概要</p> <p>(事業内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者等のためのコールセンター（高機能コールセンター）の整備と多機能テレビ電話の設置。、コールセンターにおいて関係者（医師、栄養士、警察など）への連絡等を実施し、高齢者の日常生活の支援（見守り、健康管理、在宅介護支援）を行い、高齢者等の生活の質の向上を実現する。 ・また、高齢者は自宅において、既存の食事や日用品などテレビ電話からメニューを選択・注文することができ、これをコールセンターが取り次いで宅配までの手配を行うことも可能。さらに、コールセンターでは、高齢者とこれと離れて暮らす家族とのテレビ電話の取り次ぎも行い、家族の対話・双方向コミュニケーションの充実も支援する。 <p>(整備・人員等の基準)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・既存もしくは新設するコールセンターに多機能テレビ電話端末を整備する必要 <p>(利用者の規模)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コールセンターの設置規模と利用者の規模のバランスに留意 <p>(委託費水準)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コールセンター業務、日常生活支援サービス業務、在宅介護支援・在宅医療支援、多機能テレビ電話の高齢者宅への設置などを含め概ね数千万円程度。
<p>(事業展開に必要な事項・規制緩和など) 特になし</p>
<p>(期待される効果) 定性的効果：</p> <ol style="list-style-type: none"> ①コールセンターの設置により、高齢者と各高齢者支援活動のマッチングを実現 ②独居高齢者などの安心・安全の確保や日常生活の利便の向上を実現
<p>(先行事例) 島根県奥出雲町：高齢者等の安心・安全サポート事業 (総務省・地域ICT利活用モデル構築事業による委託事業)</p> <p>【参考】</p> <p>http://www.town.okuizumo.shimane.jp/admin/admin/admin010/ict.html</p>
<p>(期間後の取扱い) 平成24年度以降も、各関係者との調整や知見・ノウハウの提供等により、自律的な運営が行えるよう、支援する予定。採算性があるようであれば、事業を行う団体を新設もしくは既存の団体に事業を委託することも検討。</p>

(関係省庁担当者連絡先)

総務省情報流通行政局地域通信振興課 課長補佐 馬宮 和人 / 係長 栗原
渉

電話番号 : 03-5253-5756 / ファックス : 03-5253-5759