

## Ⅱ. 見守りサービス・活動の事例

# 1. 事例の選出の視点

公的住宅団地における見守り機能の整備に関するアンケート調査において参考となる事例として挙げられていた団地等より、以下の視点から6事例を抽出しました。

## 【事例の選出の視点】

A. 住民主体、 住民＋専門 職、専門職 主体	①住民主体の見守りが主体の事例	事例1 府営楠風台(なんぷうだい)住宅
	②住民と福祉専門職等の連携による見守り事例	事例2 勝田(かちた)団地 事例3 公田町(くでんちょう)団地
	③専門職による見守り事例	
	24時間常駐型	事例4 南芦屋浜(あしやはま)団地
	広域巡回型	事例6 北九州市ふれあい巡回事業
B. 住宅供給 者・管理者 の関与	④住宅管理者・供給者が関与している事例	
	ハード面での関与	事例1 府営楠風台住宅
	ソフト面での関与	事例2 勝田団地 事例6 北九州市ふれあい巡回事業
C. 見守り関連 機器	⑤見守り関連機器が整備されている事例	
	一部住戸に整備	事例1 府営楠風台住宅 事例4 南芦屋浜団地
	全戸に整備	事例5 ライフタウン国領(こくりょう) 事例3 公田町団地(予定)

A. の①～③は、見守り主体が“住民”か“専門職”か、あるいはその中間的な“住民＋専門職”か、という軸で抽出しています。

Bの④については、住宅管理者・供給者が見守り機能の整備に関与している事例として抽出しています。ハード面・ソフト面両方の事例を取り上げました。

Cの⑤については、人的要素だけでなく、機器による見守りの事例として抽出しています。特に団地全戸に整備した事例を取り上げました。

見守りの方法5類型より各事例を整理すると下記ようになります。

## 【見守りの方法5類型による整理】

	①機器による 緊急通報	②機器による 安否確認	③人的な 安否確認	④日常的な見 守り体制の構築	⑤コミュニティ 形成支援
1 府営楠風台住宅	○		○	○	○
2 勝田団地			○	○	○
3 公田町団地		○	○	○	○
4 南芦屋浜団地	○	○	○	○	○
5 ライフタウン国領	○	○			○
6 北九州市ふれあい 巡回事業			○	○	

## 2. 事例の紹介

### 【事例一覧】

	見守りの特徴・実施概要
<b>1 府営楠風台住宅</b> <small>なんふうだい</small> (大阪府富田林市) [府営] 総戸数 380 戸 昭和 45 年～	◎自治会(住民)による住民主体の見守り活動の展開 ・赤い布運動(安否確認) ・友愛訪問(住民情報の収集) ・血圧測定・サロン ◎一部の住戸に非常ブザーを整備 ◎住宅管理者による活動拠点の整備 ・ふれあいリビング
<b>2 勝田団地</b> <small>かちた</small> (神奈川県横浜市都筑区) [市営] 総戸数 1,534 戸 昭和 42 年～	◎自治会(住民)と地域ケアプラザ、民生委員、住宅管理者、行政等の連携による住民主体の見守り活動の展開 ・階段委員による日常的な見守り体制の構築 ・緊急連絡先カードによる情報の収集・管理 ・ライト運動(夜間の見回り活動) ・体操教室 ・サロン ・ボランティア講座
<b>3 公田町団地</b> <small>くでんちょう</small> (神奈川県横浜市栄区) [UR] 総戸数 1,160 戸 昭和 39 年～	◎自治会(住民)と地域ケアプラザと行政との連携・協力による住民主体の見守り活動の展開 (H20 年度) ・あおぞら市(買物支援+見守り活動) ・社会福祉士による相談事業(～H21.8) ・サロン・イベント等 ◎自治会(住民)による NPO 法人の設立と活動拠点の整備 (H21 年度) ・見守り体制の構築(見守り支援員体制の構築、要見守り者リストの作成等) ◎UR による安否確認機器の全戸への整備 (H22 年度予定)
<b>4 南芦屋浜団地</b> <small>みなみあしやはま</small> (兵庫県芦屋市) [県営・市営] 総戸数 814 戸 平成 10 年～	◎LSA(生活援助員)の 24 時間配置による見守り ・生活相談・助言 ・安否確認 ・一時的な家事援助 ・緊急通報への対応 ・関係機関との連携 ・配食サービス ◎シルバーハウジング・高齢者特目等、一部の住戸に緊急通報・見守り機器を整備 ◎LSA や民生委員、社会福祉協議会、ボランティア等による交流活動支援 ・食事会、お茶会、健康づくり活動、サークル活動等の実施・支援
<b>5 ライフタウン国領</b> <small>こくりょう</small> (東京都調布市) [UR] 総戸数 520 戸 平成 15 年～	◎全住戸に緊急通報・安否確認機器を整備 ・緊急時対応 ・情報の収集(住民情報、対応先情報) ◎併設されている生活サービスセンターによる相談対応・情報提供 ・相談対応・情報提供 ・コミュニティ活動支援
<b>6 北九州市 ふれあい巡回事業</b> (福岡県北九州市) [市営] 総戸数 33,000 戸	◎住宅管理者による単身高齢者の相談対応と見守り・連絡体制の構築支援 ・個別訪問による単身高齢者の状況把握、相談・助言 ・団地内の見守り・連絡体制の構築支援

# 事例 1 <sup>なんぶうだい</sup> 府営楠風台住宅 [大阪府富田林市]

## 事例の特徴

住民主体の見守り活動の展開 『赤い布運動』・『血圧測定・サロン』・『友愛訪問』  
 住宅管理者による活動拠点の整備 『ふれあいリビング』  
 住戸への『非常ボタン』の設置

【①機器による緊急通報、②機器による安否確認、③人的な安否確認、④日常的な見守り体制の構築、⑤コミュニティ形成支援】

## 取組み内容

### ■住民主体の赤い布運動（安否確認活動）

65 歳以上の住民に、毎朝ベランダに赤い布を元気だという印でつけてもらい、それを各階級の班長(38 人)と老人会のメンバー(210 人)がチェックする活動。平成 19 年 11 月から自治会により実施している。

日常的にチェックを行なうとともに、週1回程度は団地全体を見て廻っている。異常を発見した際には、自治会へ連絡し、自治会から住戸へ確認に行く。

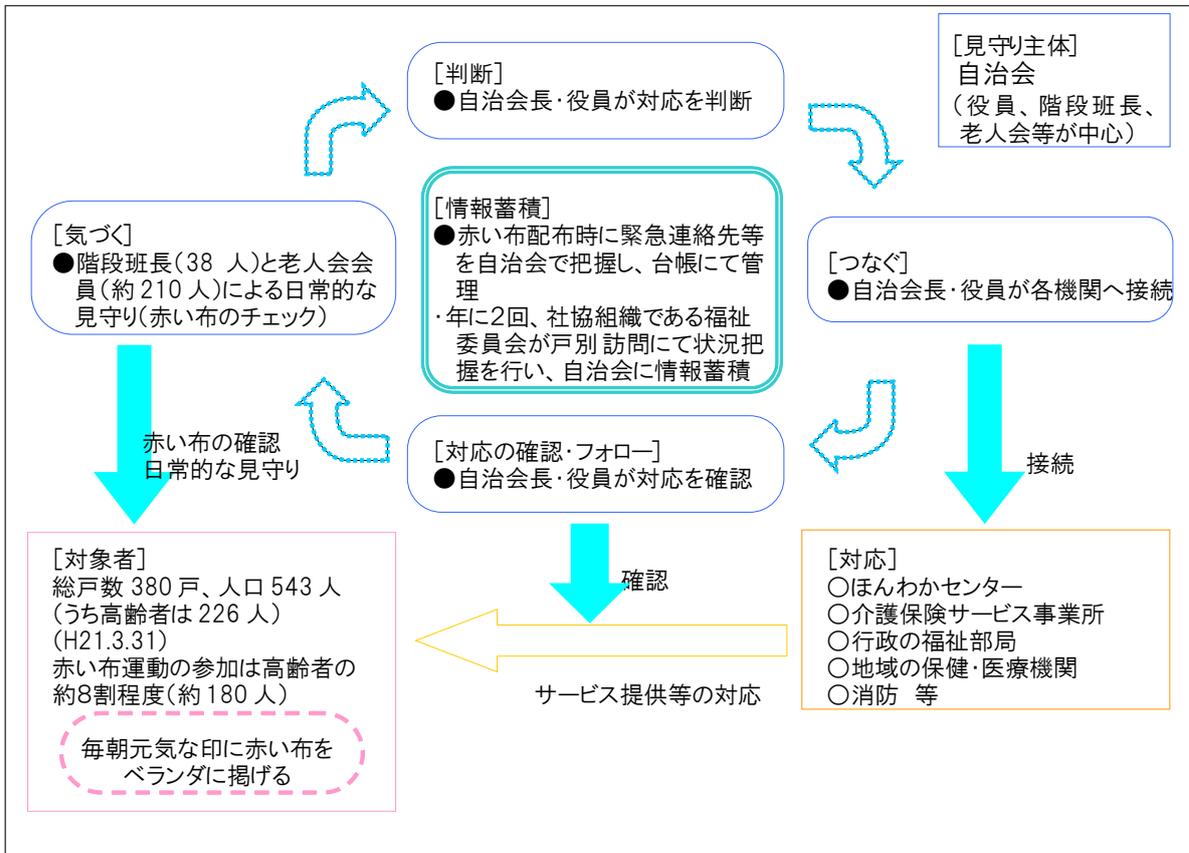
赤い布の対象は65歳以上の住民全員。65歳以上になったら赤い布を配布する。赤い布をつけるかどうかは住民の任意としており、現在のところ8割程度の方がつけている。

実際に住戸まで確認に行くケースは年間で5～10件程度。

[ 関連⇒ P64 Ⅲ章2の(1)コミュニティを中心とした見守り ]



### 【赤い布運動の概要】



### ■自治会による緊急連絡先等の情報収集

65 歳以上の住民に関しては、本人の承諾を得た上で氏名・生年月日・緊急連絡先・保証人名等の情報を自治会で収集し、個人別の票を作成し、事務室で保管している。緊急時にはこれを元に対応する。

[ 関連⇒ P75 Ⅲ章3の(2)見守り対象者に係る情報の収集と管理 ]

## ■ 福祉委員会と自治会による友愛訪問（年2回）

社会福祉協議会<sup>1</sup>が主導している福祉委員会が自治会とともに活動を行っており、友愛訪問はこの福祉委員会により実施されている。

年2回、65歳以上の住民が暮らす住戸を訪問しティッシュを配っている。その際、健康状態や悩み事の把握を行う。把握した住民情報は上記の個人票に記録している。

## ■ 自治会による月1回の血圧測定と「ふれあい喫茶」

月に1回、集会所にて血圧測定とお茶会を開催している。2年ほど前より、閉じこもり防止・孤立死防止を目的に自治会によって始められた。（赤い布運動よりも先に実施されていた。）

団地近隣の医院より医師にボランティアで来てもらい血圧測定を行なうとともに健康上のアドバイスをもらっている。

1回に来る人は40～50人程度。これまで顔ぶれは変わっているが、来る人数に変化は無いとのこと。

緊急時に救急搬送を受け入れてもらえる協力医療機関が確保されている。

## ■ ふれあいリビング（大阪府が整備し、自治会が運営）

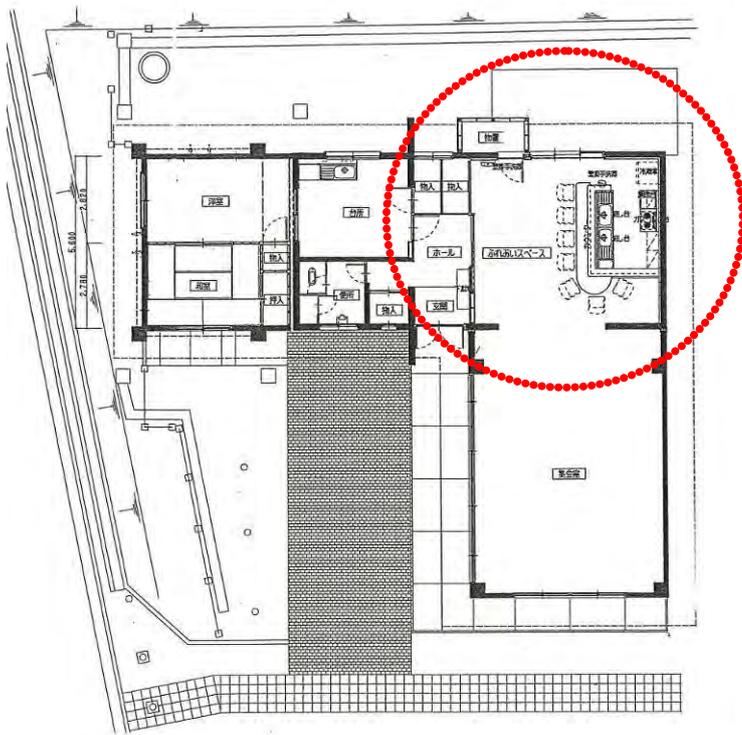
住民が気軽に立ち寄り・交流できる拠点として、大阪府により集会所の一部を改修し、整備が行われた。

大阪府では府営住宅居住者の高齢化に対応し、居住者が元気で自立した生活を実現できるよう、大阪版コネクティブハウジング（共生型住宅）として、共同施設の整備を行なう「ふれあいハウジング」整備事業に取り組んできており、この「ふれあいリビング」はその整備手法の一つである。

整備上の工夫としては、和室を改修し、集会所と一体で利用できるふれあいコーナーを設けている。運営者と利用者が対話できるよう対面式のカウンターキッチンとなっている。

今後、自治会によりふれあいリビングが運営されていく。自治会・福祉委員会・老人会の役員7～8人程度の体制を想定している。当初は週3日の開催を予定しており、うち1日は「子育て」に関する催しとのこと。

[ 関連⇒ P84 III章5の(2)見守り拠点確保に向けた支援の事例 ]



1 資料編3用語解説を参照

## ■ 一部住宅への『非常ボタン』の設置(大阪府が整備)

高齢者や身体障害者が集中している1階・2階の半数程度と、エレベーター設置した階段の上階の住宅に、本人に異常があり連絡したいが動けない場合のための『非常ボタン』を設置している。(大阪府による設置)

トイレと居室の何箇所かに設置されているボタンを押すと玄関上に整備されているブザーが発報する。発報されたら、自治会役員が見に行くようにしている。

発報される回数は年間に数回程度。誤報は多いとのこと。実際には動けない状況下でボタンを押すことは難しいとおもわれるし、高齢者が多いので機械の操作に弱い人も多いとのこと。

### ポイント

#### ● できることからの発想・多面的な実践

数年前に孤立死が連続して発生したことから住民間に危機感が広がり、対策を考えていったとのこと。

当初はボタンを押す事で通報できるような装置がニーズとして出たが予算的に難しく、その代替案として赤い布運動が発想された。

また安否確認体制の構築にあわせて、自治会自らで入居者情報の収集を行ったり、引きこもり防止を目的とした血圧測定と「ふれあい喫茶」をはじめするなど、孤立死防止に向けて多面的に取り組んでいる。

#### ● しっかりとした自治会組織がベースになっている

自治会は人情的で家庭的。身内より自治会に相談するなど、住民の信頼を得ている、とのこと。

緊急連絡先等の情報を収集するのに大変苦勞をされたということだが、結果としてほぼ全件の情報が集められており、言葉通り信頼の厚い自治会の表れだと感じた。

各棟に棟長(9人)と、各階段室ごとに班長(38人)を置いている。また老人会には65歳以上の住民が全員参加している。赤い布運動においては、この班長・老人会のメンバーがチェックをしており、こうしたしっかりとした自治組織が見守り活動のベースになっているということがわかる。

#### ● 見守り活動を進めることでコミュニティが強化されている

赤い布運動を始めるときには反対もあった。現在では当たり前ようになってきている。住民皆でひとつになって余生を送るという意識が出てきたとのこと。

また、赤い布運動だけでなく、住戸の電気の点検やポストに異常があれば自治会に連絡が入ってくる。救急車が団地に来た場合には、自治会役員は様子を見に行く。

老人会や班長の会議への出席者も増えてきたとのこと。

見守り活動を通して、住民間のつながりが強化されていると思われる。

#### ● 交流・活動拠点整備への支援

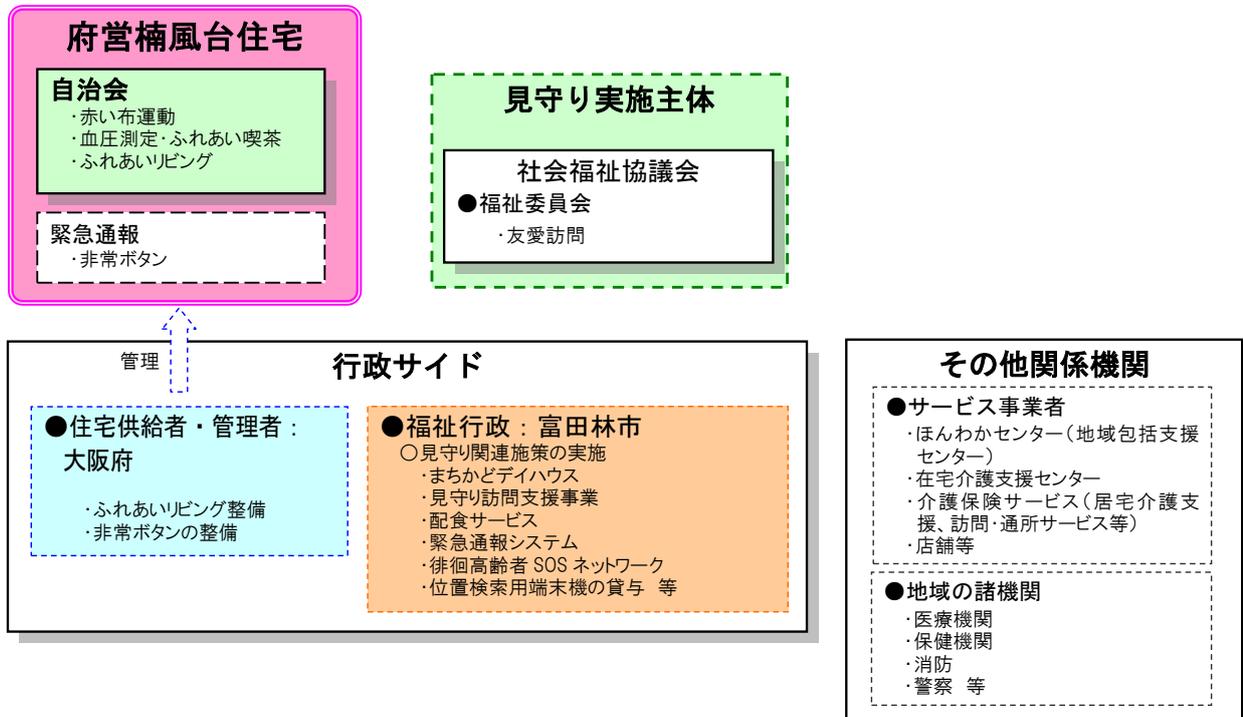
ふれあいリビングは既に19箇所の府営団地に整備されており、いずれの団地でもうまく活動が行なわれていて、閉じこもりの方が出てくるようになっていたり、見かけない住民を訪ねていく際の拠点になるなど、有効に機能しているとのこと。

交流・活動拠点整備は住民だけで行うことは非常に難しいため、こうした支援が広く普及する事が望まれる。

所在地	大阪府富田林市楠風台2丁目
設置主体	大阪府
入居開始時期	昭和45年6月～
規模	敷地面積:23,442.84 m <sup>2</sup> 棟数:9棟 住戸数:380戸
併設施設等	集会所1
居住者の状況 (H21.3.31)	居住者数:543人 65歳以上の人数:226人(41.6%) うち75歳以上の人数:64人(11.8%)
その他	・至近の駅から2km以上距離があり、さらに高台に整備されていることから坂もある。周囲は住宅街で店舗は少なく、買物等に不便がある。そのため若年層の入居が少なく、入居しても定着しない。



【府営楠風台住宅における見守り活動の実施主体イメージ】



# 事例2 かちだ 勝田団地 [神奈川県横浜市都筑区]

## 事例の特徴

### 自治会と地域の福祉関係者、住宅管理者の連携による住民主体の見守り活動の展開

【①機器による緊急通報、②機器による安否確認、③人的な安否確認、④日常的な見守り体制の構築、⑤コミュニティ形成支援】

## 取組み内容

### ■かちだ地区おもいやりネットワーク連絡会(自治会、地元区、住宅管理者、関係機関による)

近年、勝田団地においても孤立死がでており、孤立死防止の対策への課題意識が高まっていた。平成20年、横浜市から「地域の見守りネットワーク構築支援事業」のモデル事業の話があり、取組みがスタートした。

平成20年6月には、連合自治会が中心となり、地域の関係機関を集め、地域づくりを考えていく連絡会を立ち上げた。

#### 【連絡会メンバー】

連合自治会、自治会、地区社会福祉協議会、地区民生委員<sup>2</sup>・児童委員協議会、地区保健活動推進員会、老人クラブ、友愛訪問活動推進員、昼食会代表、ボランティア代表、居宅介護支援事業者、介護保険サービス事業者、勝田団地指定管理者、区社会福祉協議会、地域ケアプラザ<sup>2</sup>、福祉保健センター等

関係機関が協力し、住民が安心して生活ができるよう、孤立しない地域を目指して地域の見守りネットワークづくりの推進を図るため検討を行っている。

連絡会は年4回の開催(1回2時間程度)となっている。

[ 関連⇒ P80 III章4の(2)多様な主体による連携 ]

### ■「おもいやりネットワーク通信」や活動リーフレットの作成・配布(連絡会による)

連絡会では『おもいやりネットワーク通信』(平成20年9月より不定期)の発行や、リーフレットの作成・配布、ポスターの掲示を行い、団地住民へ連絡会の活動のPRを行なっている。

#### 【おもいやりネットワーク通信 No.3】



#### 【リーフレット 改訂版】



2 資料編 3.用語解説を参照

## ■ 階段委員による日常的な見守り活動(連絡会による)

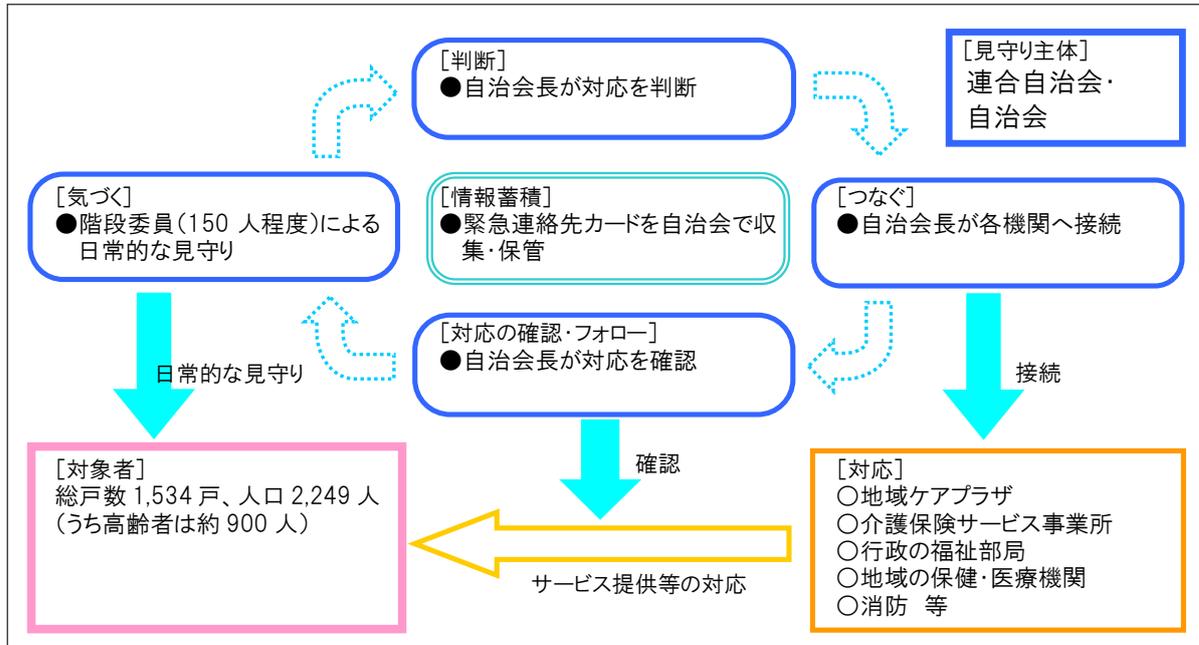
階段室ごとに「階段委員」が配置されている。(全体で 150 人程度)

階段委員の役割は、自治会費の集金、回覧板等の配布物の配布、住民の相談事への対応、イベントや清掃の声かけや連絡調整役など。日々の生活の中で周りの住民に対して気を配っている。こうした見守りは自治会の役員たちだけ、あるいは専門家だけでは出来ないことである。

階段委員の相談事への対応については、問題解決を求めているのではなく民生委員・自治会長へのつなぎ役となることが求められている。当事者達もあまり大きな気負いはなくやっているとのこと。

[ 関連⇒ P64・65 III章2の(1)コミュニティを中心とした見守り ]

### 【階段委員による日常的な見守り活動の概要】



## ■ 「緊急連絡先カード」による情報の収集・管理(連絡会による)

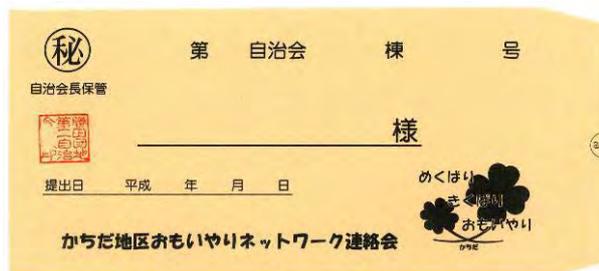
単身高齢者を対象に、緊急時の連絡先等の情報をカードに記入してもらい封筒に封緘し、自治会で保管している。階段委員が直接配布・回収を行なった。全戸に配布し 95%の回収であった。

緊急時、連絡先の確認が必要な場合にのみ自治会長が開封し、記載されている連絡先に連絡を行なう。これまでに開封したのは1度のみ。

### 【緊急連絡先カード】

緊急連絡先カード(記入例)			
(記入日 平成 年 月 日)			
本人	氏名	勝田 太郎	生年月日 ○年 X月 XX日
	氏名	勝田 花子	生年月日 X年 Δ月 ○○日
	住所	市野田田住宅 ○○ 棟 ○○○号	
緊急連絡先	氏名	都筑 次郎	続柄 弟
	電話番号	(0XX) XXX-XXXX	住所 横浜市○○区……
ケアサービス	事業所名	○×デイサービス	電話番号 000-XXXX
	事業所名	△△居宅介護支援事業所	電話番号 XXX-0000

かちだ地区おもいやりネットワーク連絡会



[ 関連⇒ P75 III章3の(2)見守り対象者に係る情報の収集と管理 ]

[ 関連⇒ P81 III章4の(3)個人情報の取扱と情報の活用 ]

## ■覚え書き用の「あんしんカード」(連絡会による)

個人の覚え書きとして「あんしんカード」を全戸に配布している。緊急連絡先等の必要事項を記入して自宅の電話のそばに置き、本人あるいは訪問者が本人に代わって連絡すること想定している。

### 【あんしんカード】

あんしんカード (保存版)			
電話のそばにおいて、本人の無意識、または訪問者が本人にかわって連絡する際にお使い下さい (記入日 平成 年 月 日)			
【 自宅 】			
市営駒田住宅 棟 号		電話番号	
(明治・大正・昭和)			
氏名	氏名	生年月日	年 月 日
かかりつけ医 (担当医: )	医院・病院 (電話番号: - )		
ケアマネジャー (担当者: )		電話番号: - )	
介護保険 事業所名 (電話番号: - )		電話番号: - )	
(明治・大正・昭和)			
氏名	氏名	生年月日	年 月 日
かかりつけ医 (担当医: )	医院・病院 (電話番号: - )		
ケアマネジャー (担当者: )		電話番号: - )	
介護保険 事業所 (電話番号: - )		電話番号: - )	
【 緊急連絡先 】			
お名前		続柄	
電話番号 (携帯など)	( ) -	住所 勤務先など	
お名前		続柄	
電話番号 (携帯など)	( ) -	住所 勤務先など	

119番通報は落ち着いて・・・
●必ず、電報を・・・
・救急です! → 病気で、 けがです。
・火事です! → ○○○が燃えています。
●住所は 都筑区駒田町266-1 市営駒田住宅 棟 号 です。
●私の名前 は _____ です。
●電話番号 は _____ です。
高齢者の相談窓口
新栄地域ケアプラザ (新栄地域包括支援センター) 電話 592-5255
お困りの時には気軽にご相談ください
民生委員 電話 _____
第 自治会長 電話 _____
駒田団地の住居に関するご相談は・・・
横浜市営住宅指定管理者 電話 _____
からだ地区おもしろいやりネットワーク連絡会

## ■ライト運動(夜間の見回り活動)(連絡会による)

2～3人で月に3回程度、団地内を巡回し、住戸の電灯が点いているかを確認している。巡回の目的は見守りと防犯活動。(直接的な問題発見は困難であるが、さりげない見守り声かけのきっかけとなっている。)

老人会の見守りチームである友愛活動推進員(団地居住者)が中心になり巡回を行なっている。

## ■体操(太極拳)教室の開催(連絡会による)

閉じこもり防止を目的に平成20年度より体操(太極拳)教室が開催されている。集会所にて週1回、2時間、参加費100円で行われている。

講師1名と自治会役員1名で実施されており、参加は1回あたり12～13名程度となっている。

講師の交通費として3,000円/月がおもしろいやりネットワークの予算から支払われている。

当時の団地指定管理者の発意で始められており、教室の立ち上げ時から活動が自立できるまでの間は、団地指定管理者により支援が行われていた。

## ■誰もが立ち寄れるサロンの開催(連絡会による)

気軽に出かけられる場所として「サロンひだまり」が集会所にて週1回、10:00～15:00に開催されている。

おもしろいやりネットワーク連絡会により運営されている。地域ケアプラザより1人配置され、プログラム作成等を行っている。その他運営スタッフとしてボランティアが6人おり、将来的にはボランティアだけで運営が行なえるよう、社会福祉協議会により支援が行われている。

空き住戸を活用したサロンの整備を望んでいたが、そういった住戸がなく、集会所を活用している。

## ■地域で支え合うボランティア講座の開催(連絡会による)

電球が取り替えられないなど、ちょっとした困りごとに対応できるように、ボランティアの募集育成を区社会福祉協議会と検討中。3回の講座スケジュールを組み、社協を中心に行う予定。研修内容までは既に決まっている。

●多様な主体の参加による連絡会の開催

連絡会には連合自治会を中心に保健・福祉関係機関、住宅管理者、ボランティア団体等多様な主体が参加しており、地域づくりに対し地域全体で取り組むという姿勢が表れている。地域の多様な主体が直接顔を合わせ、検討を重ねることで、各機関同士の人間関係づくりが図られ、日常場面での連携・協力が円滑になる。

●階段委員への意識付け・教育により見守り体制を構築

階段委員の定例会において、区及び地域ケアプラザの職員が講師となり、階段委員が見守りの役割を担う一員として活動できるよう「階段委員の心得」について確認をおこなった。また、階段委員に対して認知症の方の早期発見や早期の対応に結びつくように「認知症の理解と対応」についての学習会が行なわれた。

階段委員の心得を確認したり、見守りの大切さを伝えていくことで、階段委員の意識が集金を行うだけという認識から、日常的な見守りを行うという認識を持つように変化した。

●2段構えの緊急連絡先情報の把握

緊急連絡先等の情報は個人情報のため、提供する側にも抵抗感がある。あんしんカードにより、こうした抵抗感のある人の情報についても、緊急時に把握しやすくなると考えられる。

●孤立死のケースが減っている

団地指定管理者へのヒアリングでは孤立死のケースが減っているとのことであった。日常的な見守り体制の強化や、地域の関係機関の連携・協力の円滑化により、異常事態の発見までの時間が短くなっていること、安否の確認がしやすくなっていることが伺える。

●住宅管理者の関与

体操(太極拳)教室は、前の団地指定管理者が立ち上げの支援を行った。講師の交通費の負担や教室開催時の立会いなど、教室の立ち上げ時から活動が自立できるまでの間、かなり関与していた。日常的な住宅管理業務において住民との関わりのなかで、閉じこもり防止への支援の必要性を強く感じていたことが背景にあった。

現在の団地指定管理者も、委託要件には含まれていないがおもいやりネットワーク連絡会に関わっている。参加することで地域の生の声を聞く事ができ、コミュニケーションがとれるメリットを感じている。また、自治会がしつかり機能することで住宅管理者の業務が円滑に進むということも実感している。

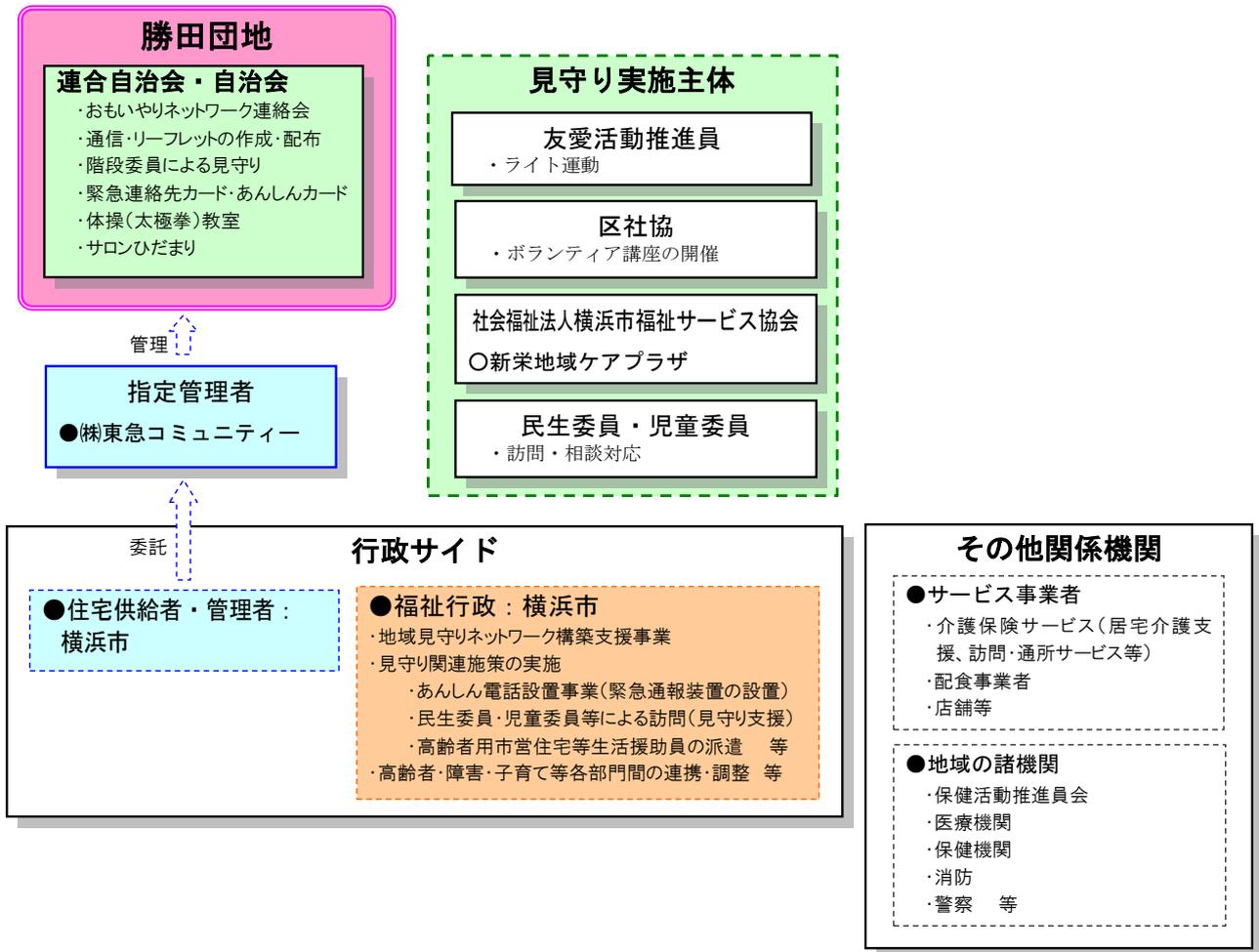
[ 関連⇒ P98 III章7の(2)住宅供給者・管理者が関与するメリットと課題 ]

団地の基礎情報

所在地	神奈川県横浜市都筑区勝田町 266-1
設置主体	横浜市
入居開始時期	昭和 42 年～
指定管理者	(株)東急コミュニティー
規模	棟数:41 棟、住戸数:1,534 戸
併設施設等	保育所2、公園2、集会所3
居住者の状況 (H21.9.30)	世帯数:1,201 世帯 65 歳以上の単独世帯:29% 居住者数:2,249 人 高齢化率:約 40%
その他	・都筑区は横浜市で一番若い区。高齢化率も低く 12%程度。勝田団地は 40%程度ととても高く、人数としても多い。相談件数も多い。 ・4つの自治会から構成され、集会所も3施設整備されている。 ・地域ケアプラザ(地域包括支援センター)が近接している。



【勝田団地における見守り活動の実施主体イメージ】



# 事例3 くでんちょう 公田町団地 [神奈川県横浜市栄区]

## 事例の特徴

自治会と地域の福祉関係者、住宅管理者の連携による見守り活動の展開  
 住民によるNPOの設立と活動拠点の整備  
 UR都市機構による安否確認機器の整備

【①機器による緊急通報、②機器による安否確認、③人的な安否確認、④日常的な見守り体制の構築、⑤コミュニティ形成支援】

## 取組み内容

### ■ お互いさまねっと公田町団地

平成20年に横浜市の「地域見守りネットワーク構築支援事業」のモデル地区となり、団地自治会・地域ケアプラザ・区役所の協働により「お互いさまねっと公田町団地」が発足した。

「お互いさまねっと」という名称は、住民は互いに平等であり、長い目で見てお互いさまという目で活動していくことを意味している。

同年6月に住民説明会を行い、8月には団地内3ブロックごとに計5回のタウンミーティングを実施した。

### ■ あいさつ運動と『お互いさまねっと通信』の全戸配布

住民の見守りの強化とネットワークづくりのため、あいさつ運動の実施や「お互いさまねっと通信」の全戸配布を実施。

#### 【お互いさまねっと通信 第6号 第10号】

平成21年9月31日発行  
お互いさまねっと  
公田町団地事務局

### お互いさまねっと公田町団地 通信6号

705世帯の回答がありました

公田町団地住民アンケートまとめ

今年の2月9日から2月15日にかけてお互いさまねっと公田町団地運営委員会・栄区役所・横浜市桂台地域ケアプラザで協働して行った住民アンケートの結果がまとまりました。皆さまの関心の高さの表れで、705世帯から回答がありました。以下、重要な点についてご報告いたします。

Q1 公田町団地に住み始めて何年になりますか？

Q2 公田町団地にこれからも住み続けたいと思いますか？

二つのデータを見ると、公田町団地に10年以上住んでいる方が、全体の49%、さらに当分住み続けたいと思う方が72%と、かなりの割合の方が公田町団地に愛着を持ち、これからは「ここで暮らしていこう」という意識があることがうかがえます。このデータを見て、お互いさまねっと公田町団地運営委員会は、みんなが住みやすくなる街づくりを推進していこうと思いを強くしました。

平成21年10月01日発行  
NPO 法人お互いさまねっと  
公田町団地 事務局

### お互いさまねっと公田町団地 通信10号

## 9月14日！NPO成立！

お互いさまねっと公田町団地は、神奈川県から念願のNPO認証を受けました。9月14日、お互いさまねっと公田町団地の成立の日となります。続いてNPO法人を名乗れるようになり次のステップに進みます。次なる大仕事は、多目的拠点の整備となりますが、UR、栄区、横浜市と協議しながら、しっかり進めていきます。

これからはNPO法人として責任を持って活動を充実させていかなければなりません。そこで、あらためてみんなでその目的と事業について確認するために、NPO法人の定款に書かれている内容を抜粋して掲載致します。

**目的**  
この法人は、公田町周辺地域の各種機関やさまざまな個人・法人と連携を図りながら、住民参加と助け合いの精神のもとに、高齢者等の孤立予防・孤独死予防を考慮した生活支援や地域に根ざした子どもの健全育成を図る事業を行い、地域の活性化と住民が安心して生活ができるようなまちづくりに寄与することを目的とする。

**事業内容**

- 1 お互いさま安心センター事業  
高齢者等の孤立予防・孤独死予防を目的に住民同士の見守りネットワークの構築、「見守り活動員」の戸別訪問、「お互いさま通信」の発行。
- 2 お互いさまあおぞら市事業  
買い物に不便を感じている地域住民に対し、食品・日用品・弁当の販売をする。従事者と利用者の人間関係を深め、生活援助と共に孤立予防・孤独死予防を図る。
- 3 お互いさまサロン事業  
誰もが気軽に集えるサロンを開催する。利用者間、そして従事者との交流を通じて仲間作りを促進し、孤立の予防を図る。サロンにて、軽食・喫茶販売、日用品の販売、不用品交換バザーを開催。
- 4 お互いさま生活サポート事業  
ゴミ出し、買い物、廊つり、電球替え、書類の作成等、日常生活の細々としたサポートを行う。
- 5 介護予防通所介護事業  
要支援者に対し、介護予防を目的に運動やレクリエーションを通して心身機能の維持・向上および社会交流を図る。

### ■ 運営協力者の募集と育成

運営に協力してくれるボランティアを募るとともに、運営協力者研修会として「お話し相手ボランティア養成講座」(4回コース)を開催。

### ■ 『あおぞら市』の開催

[経緯]

公田町団地は、最寄駅から徒歩20分以上あり、かつ陵地を開発して建設された団地のため、高低差が約50mある。かつて団地内にスーパーがあったが、少子高齢化にともなう世帯構成人員の減少により購買力が減り撤退した。その後にコンビニが開業したが、これも3年位前に撤退した。

足の弱った高齢居住者にとっては、坂道や階段を上り下りして買い物に行くことが大変になっている。荷物を持って上るのもつらいが、下りるだけでもつらい。

タウンミーティングの中でも「買い物支援」のニーズが出された。そのニーズに応えるかたちで始まったのがこの『あおぞら市』である。

#### [実施内容]

買物支援の方策として、居住者が団地外のスーパーや直売所で仕入れてきた野菜や生鮮食品などを小分けし、団地内で販売する「市」を行うようになった。

閉店したスーパーの軒下で、毎週火曜日の 10:30～14:30 に開催している。

食料品や弁当、生活雑貨など 60～70 品目を販売している。弁当屋や魚屋、おやきの店なども出店している。野菜などは 100 円程度の 1 人で使いきれぬ数量に小分けして販売している。障害者の作業所でつくっているパン・うどんなども販売している。昨年の福祉バザーでは猪苗代からうどんの販売、もちつきに来てくれ、今では猪苗代産の米も販売している。

#### [体制]

現在の体制は、ボランティアのスタッフが 12～13 人程度。NPO の専務理事 2 人が仕入れを担当している。

#### [実施状況]

一昨年の 10 月 7 日から開始し休み無く継続している。雨でも行なっている。

あおぞら市は回数を重ねると「買物支援」に加え、「住民による見守りツール」の一つとなってきた。具体的にはあおぞら市に来る顔馴染みと「顔の見える関係」が形成され、かさばる物や重たい買い物を自宅まで一緒に運ぶことで住戸内の台所まで入れさせてもらえるようになる等の効果が出てきた。

1 回に来る人数は直近の市で延べ 71 人、平均すると延べ人数で 50～60 人。桜まつりなどのイベント開催時には多い。来る人の顔ぶれは様々であり、いつも同じ人ばかりではない。高齢者は同じ顔ぶれが多い。

来る人の数は増えている実感がある。また毎週開催していても来る人数は減っていない。天気が悪くても減っていない。

1 日の売上は 7 万～8 万円程度で利益は 2 千～3 千円程度。

#### [今後]

拠点整備後も、現状のまま屋外での実施を予定している。

## ■ 社会福祉士による相談事業

#### [経緯]

平成 20 年 10 月に、専門的な相談対応を行う社会福祉士<sup>3</sup>（以下、「SW」と記す。）を配置し「お互いさまねっと相談事業（以下、「相談事業）」を開始した。これは区役所の意向によるもので、「地域見守りネットワーク構築支援事業」として初年度分 160 万円/年の予算がつけられている。

#### [体制]

区から地域ケアプラザへ依頼し、そこから社会福祉士会へ相談したところ、コーディネーターである独立型の社会福祉士事務所の SW が 5 人の SW を集め、6 人チームを結成した。

SW は地域ケアプラザが雇用し、区からケアプラザに補助を行う形をとっていた。

#### [実施内容]

コーディネーターは携帯電話により 24 時間対応を行い、他の 5 人がローテーションで毎週火曜日・土曜日の 10:00～16:00 に集会所にて相談にあたった。

あおぞら市のある火曜日に相談事業も行ったことで、SW があおぞら市に来る人とのふれあいから見守り活動や相談につながりきっかけづくりにつながった。



<sup>3</sup> 資料編 3.用語解説を参照

集会所でただ待っていても相談にはなかなか来ないので、1DKの単身居住者を対象に、戸別訪問を行い、対象者の把握、相談への対応を行った。

**[実施状況]**

11か月間で84件、月平均で7.6件の相談があった。

地域ケアプラザと団地内での相談事業との違いは、地域ケアプラザでは介護保険や介護の現状に関する相談が多いが、団地内の相談事業ではそれ以外の経済的な問題等の相談が多かった。相談内容からサービス利用につないだケースもあった。

平成22年1月より一人暮らし世帯等安心生活支援モデル事業(安心生活創造事業)に移行した。これまでの活動を包含する形で事業を再構成することを想定している。相談事業については平成21年9月で一旦打ち切り、10月～12月は移行期間の準備を行っている。

戸別訪問については、十分に相談ニーズを拾い上げることが進まないまま終了している。今後どのようにしていくか、現在検討中である。

[ 関連⇒ P78 III章4の(1)情報の共有 ]

**■活動主体のNPO法人化**

**[経緯]**

もともと自治会に福祉委員会という組織があったが、小規模な企画しかできず、その活動は民生委員の献身的な協力に依存している状況にあった。自治会として、活動拠点を整備し、顔も見せない住民と対話する場所を作り上げ、もっと突っ込んだ活動をしていかななくてはならないという思いがあったが、そのためには契約事業を行えるための法人格の取得が求められた。

NPO立上にあたっては自治会役員がNPO立ち上げに関する講習会に参加をするなど、NPOのあり方について勉強を重ね、この地にあったやり方を考えていった。講習会の参加にはケアプラザの所長も同行した。

自治会の臨時総会・定期総会において議論を行った。反対もあったが、自治会としては地域で住民が動かないと行政も手を出せないということを説明し、圧倒的多数で自治会の意見に賛同を得ることができた。平成21年9月に特定非営利活動法人「お互いさまねっと公田町団地」として認証を受けた。

[ 関連⇒ P66 III章2の(1)コミュニティを中心とした見守り ]

**[現在の状況]**

NPOの現在の会員数は130人程度。入会金1,000円、年会費2,000円である。

NPOの活動には周辺地域の住民も参加してもらえる。あおぞら市には現在も団地以外の住民も入ってきてくれている。

**[自治会との関係]**

自治会とNPOはそれぞれ別なものだが、実態としては双頭で一心同体のようなもの。

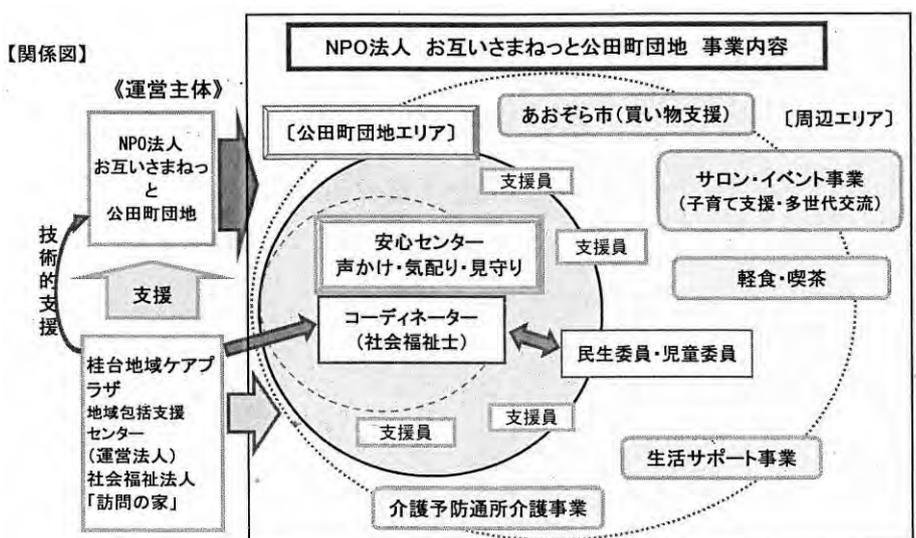
自治会への加入率は75%位が加入してくれて、そのうち99%に達すればよい。自治会としては会員になってもらえるようアピールしていく。

NPO法人では来ようとしないう人への働きかけを積極的に行っていく。お金儲けではなく、住民の1人1人を引っ張り出してきて、話し合いの場を作るための事業を始めていきたい。

**[NPO法人で予定している事業]**

- ・安心センター事業
- ・お互いさまサポート事業
- ・あおぞら市(買物支援)事業
- ・サロン・イベント事業
- ・軽食・喫茶事業
- ・介護予防通所介護事業
- ・その他事業(貸館事業)

**【NPO法人お互いさまねっと公田町団地 事業内容】**



## ■活動拠点の整備

### [経緯]

多目的な活動拠点へのニーズが高かった。平成21年2月には、スーパーが撤退した空き店舗に地域の交流の一層の推進を図るための拠点整備を目的に「安心住空間創出協議会」を立ち上げ、協議を重ねてきた。同協議会は、横浜市（栄区、健康福祉局、まちづくり調整局）、UR（神奈川地域支社）により構成されている。

現在整備を行っており、H22年4月には多目的拠点として開設する予定。



### [拠点の方向性]

ここになれば安心できる、そういう場所を作りたい。現在も屋外のベンチに夏でも冬でも集まってきて話をしている。その人たちが安心して集える拠点を作りたい。

拠点で行なうこととして検討しているのは、体操教室(ヨガ)や介護予防的なデイ等、交流サロン(高齢、子育て、ボランティア等)、軽食の空間、安心センターの事務所機能を兼ねた見守り本部を拠点に位置づける予定である。あおぞら市に付随した取次ぎなどの買物支援も実施するかをNPOで検討中である。こどもも高齢者も来られるところを作りたい。

[ 関連⇒ P86 III章5の(2)見守り拠点確保に向けた支援の事例 ]

## ■安心センターと見守り支援員による見守り体制の構築

### [安心センター]

現在整備中の拠点のなかに安心センターを整備する予定。

安心センターは相談事業を発展的に吸収したものであり、次の4つの機能を果たすことを想定している。

- ①地域の身近な相談窓口
- ②緊急時の安否確認
- ③生活情報のお届けと定期訪問
- ④仲間づくりのお手伝い

### [あんしん登録カードと見守り対象者名簿]

安心センターでは「あんしん登録カード」による緊急連絡先等の登録を始めた。現在「見守り連絡会議」という民生委員・地域包括支援センター・区によるケース連絡会で140~150人程度の見守り対象者が名簿登録されている。この方たちについても安心センター事業の開始に伴い再登録を行っている。

### [見守り支援員]

現在は各住戸を個別に巡回する訪問は行なっていない。33棟あり、全戸を訪問するには現在の民生委員の体制だけでは難しい。そのため住民自身による見守り活動を行う体制として「見守り支援員」の整備を、行政・NPO・地域ケアプラザの共同で計画し、進めているところである。

既に、見守り支援員として民生委員4人を含む8人を選出した。見守り支援員各人が3~4棟を1単位として、窓の明かりやポストを確認するなどの見守り活動を行う予定。また、見守り支援員の8人のうち1人が携帯電話を持っているので、緊急時に連絡が可能。

拠点整備後は見守り支援員8人がローテーションで安心センターに待機することを考えている。

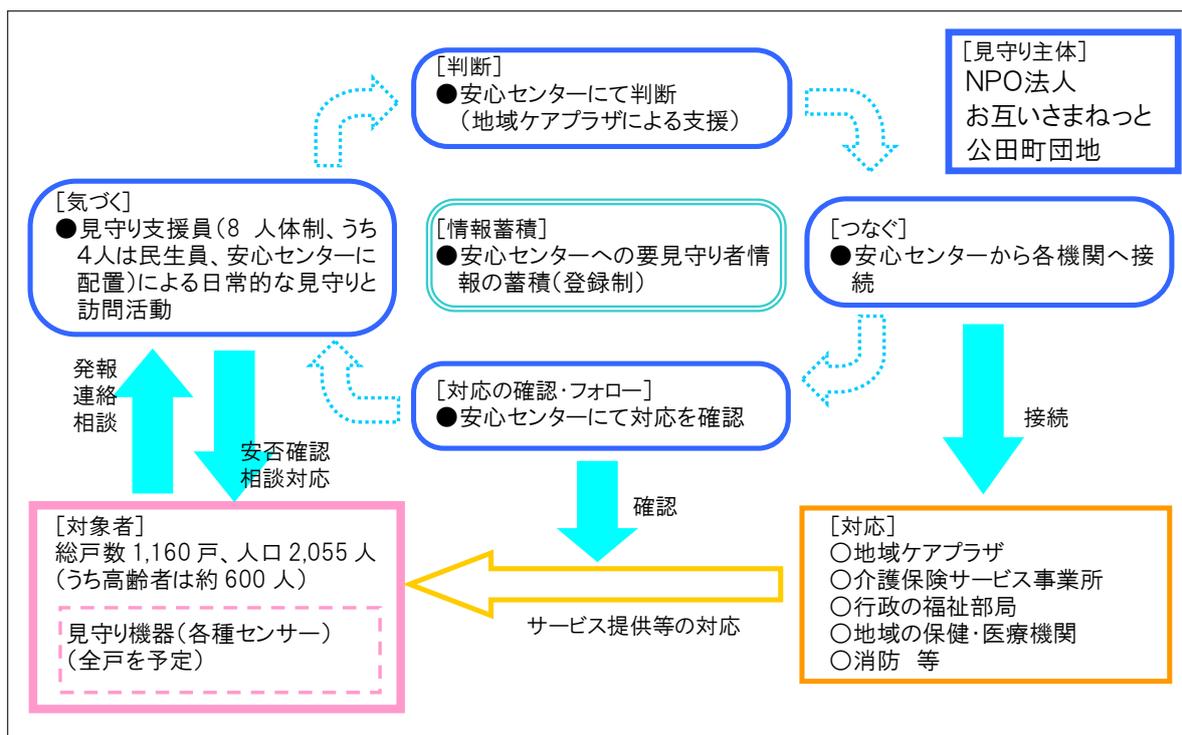
[ 関連⇒ P65・66 III章2の(1)コミュニティを中心とした見守り ]

[ 関連⇒ P74 III章3の(1)見守り対象者の把握 ]

### [コーディネーター]

地域ケアプラザより、コーディネーターとして社会福祉士を安心センターに派遣することを予定している。これはNPO法人のみで全てを担うよりも専門職を配置するほうが専門性が担保できるという区の判断による。地域ケアプラザからは技術的な支援を行ってもらうことが想定されている。

## 【見守り支援員による見守り活動の概要】



### ■ お互いさまサポート事業

H21年8月までは、ボランティアふたばでチケット制で実施していたが、今後NPOのなかの事業として行っていくこととした。

### ■ サロン・イベント事業

団地集会所では「火曜会」(毎週火曜)、「けやきサロン」(月2回)を開催していたが、今後拠点が整備された後にはNPOに集約していく予定。

### ■ 見守り機器の全戸整備

URでは住民による見守りを補う意味で各住戸に人感センサーや生活行動センサーを設置することを計画している。発報の受信は安心センターが担うことを想定している。

センサーは人的見守りの補間として位置づけられる。関りを拒絶する住民への一つの対応方策とも考えられる。民生委員も全戸を見回るのは難しく、センサーの導入により網の目が細かくなっていくと考えられる。

[ 関連⇒ P90 III章6の(2)機器と人がコラボレーションした見守り ]

## ポイント

### ● 積極的・独創的な住民活動と福祉専門職による専門性の高い活動の両面から取り組まれている

行政の支援により、住民活動を積極的に行なうだけでなく、福祉専門職による専門性の高い事業が併せて実施され、かつそれらが相乗効果を生み出している。

### ● 周囲からよく見える活動は人を呼び込みやすい

団地中心に位置するスーパー跡地の軒先で毎週定時に開催される「あおぞら市」の活動は、団地住民等周囲から声も聞こえ、よく見える活動であり、理解もされやすく、人を呼び込みやすいものと考えられる。

## ●活動主体の NPO 法人化は団地外の住民参加にもメリット

現在、あおぞら市などの活動に団地以外の地域住民もボランティアとして参加している。

活動主体であるお互いさまねっとが NPO 法人化したのは、補助金交付対象として契約事業を行うことができることを目指したものであるが、NPO 法人化することで団地外の住民も活動に参加しやすくなるものと考えられる。

## ●多様なセンサーの複合的整備による精度の高い見守り機器

UR により団地住宅全戸へ設置されている見守り機器は、人感センサー、距離センサー、ドアセンサー、リモコンの操作検知、照明検知等、多様なセンサーを複合的に整備することが予定されている。

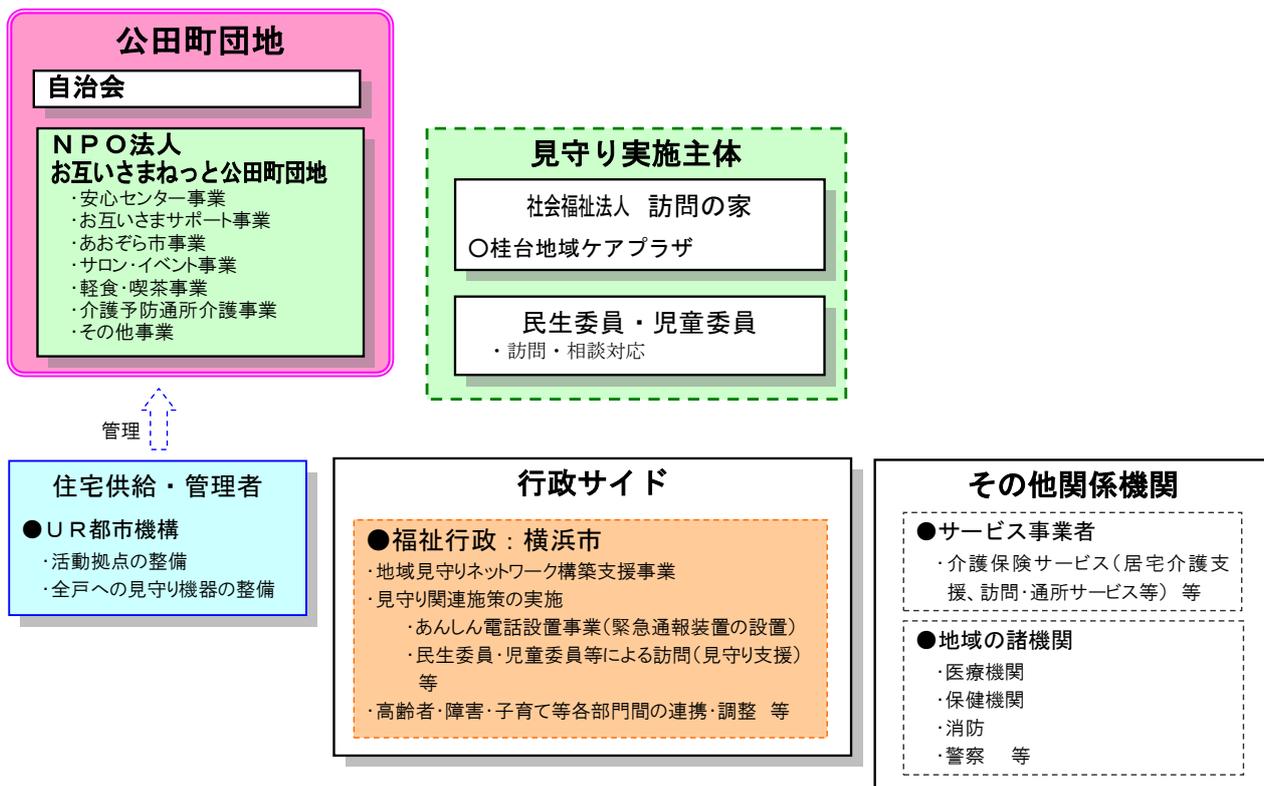
これにより、誤報の少ない、より精度の高いシステムとなることが期待される。

### 団地の基礎情報

所在地	神奈川県栄区公田町 740 番地
設置主体	UR 都市機構
入居開始時期	昭和 39 年～
規模	棟数:33、住戸数:1,160 戸
併設施設等	保育園、店舗施設(空)、集会所
居住者の状況	世帯数:約 1,100 世帯 高齢者独居世帯:160 世帯 高齢者のみ世帯:285 世帯 (H21.3末公田町データより按分) 人口:2,055 人 高齢化率:27.5% (H17 国勢調査)



### 【公田町団地における見守り活動の実施主体イメージ】



# 事例 4 南芦屋浜団地 [兵庫県芦屋市]

## 事例の特徴

### LSA の 24 時間配置による見守り

#### 緊急通報・見守り機器の整備

【①機器による緊急通報、②機器による安否確認、③人的な安否確認、④日常的な見守り体制の構築、⑤コミュニティ形成支援】

## 取組み内容

### LSA の 24 時間配置による見守り

#### [経緯]

臨海部の埋立地に立地しており、平成9年の団地完成時点では周辺の開発が進んでおらず、既存の地域コミュニティもなく、周辺の社会資源も乏しい状況であった。

南芦屋浜団地はシルバーハウジング<sup>4</sup>を併設している災害復興公営住宅であり、ケア付仮設住宅からの移り住みの多い住宅であった。そのため、そのケア付仮設住宅の運営経験を踏まえ、24 時間対応型のLSA(生活援助員)が配置された。

#### [実施内容]

LSA の業務内容としては、①生活相談・助言、②安否確認、③一時的な家事援助、④緊急通報対応、⑤関係機関との連携、⑥自立支援事業の実施の6項目となっている。

#### [対象]

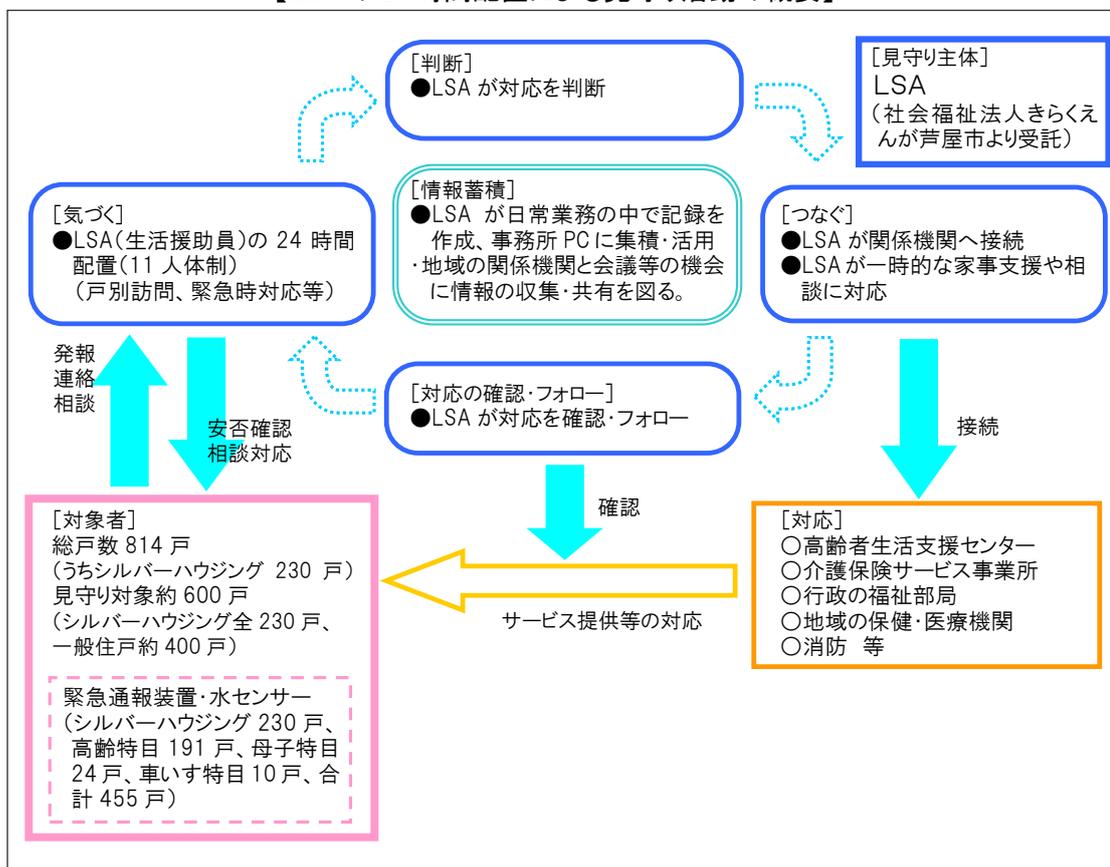
LSA の対象はシルバーハウジング 230 戸とそれ以外の一般住戸で見守りのニーズのある約 400 世帯、合計約 600 世帯を対象としている。一般住戸の対象世帯数は経年で増加してきている。

#### [実施体制]

LSA は 24 時間 365 日、団地集会所に常駐し対応している。11 人体制で、日中4人、夜間2人の配置。

団地全体で 12 棟あり、棟ごとに担当者を決めている。担当者が住民の動きを把握し、対応できていないところを把握・発信ができるようにしている。

【LSA の 24 時間配置による見守り活動の概要】



<sup>4</sup> 資料編 3.用語解説を参照

[実施状況]

1か月間の LSA の業務状況の概要は以下のとおり。(H21.11)

相談活動	相談件数 288 件(内夜勤帯 107 件 37%) 内シルバーハウジング 215 件(74.7%) 内シルバーハウジング外 73 件(25.3%)
安否確認(訪問活動)	※家事援助、配食配達、自宅以外での立ち話等の件数を含む 延べ訪問件数 1,967 件 そのうち面談できた延べ件数 1,724 件(87%) 1日当たりの訪問件数 65.5 件 1日当たりの面談件数 57.5 件
一時的家事援助	一時的家事援助件数 256 件(内夜勤帯 106 件 41%) 内シルバーハウジング 157 件(61.3%) 内シルバーハウジング外 99 件(38.7%)
緊急通報	延べ通報件数 37 件(内夜勤帯 23 件 62%、内救急搬送 6 件) 1日当たりの通報件数 1.23 件

[情報の把握]

LSA 拠点の PC に記録を集約し、LSA 間で共有している。個人別・時系列で閲覧が可能になっている。職員の気づきには個人差がある。記録データから予測できるようにするところが現在の課題。現段階では各職員が長く携わっているので住民ひとりひとりのヒストリーが頭に入っている。

[ 関連⇒ P69 III章2の(2)専門職による見守り ]

[ 関連⇒ P76 III章3の(2)見守り対象者に係る情報の収集と管理 ]

[ 関連⇒ P78・79 III章4の(1)情報の共有 ]

■配食サービス

LSA の母体となる社会福祉法人が市からの受託業務として団地地域にて配食サービスを行っており、LSA が安否確認と兼ねる形で配食も行っている。現在1日 30 食程度の配食を行っている。

■集会所での多様な交流活動支援

集会所において、自治会、LSA、民生児童委員、ボランティア団体等により、様々な交流活動支援が行われている。実施内容としては、食事会・お茶会を始め、保健相談、体操教室、リハビリ教室、生きがいデイサービス、映画会、クリスマス会、バザー、フラワーアレンジメント等。

また、住民の自主活動も積極的に実施されている。日本舞踊、編み物教室、ニットカフェ、絵画教室、ヨガ体操、習字、ゴスペル友の会、気功教室等。

平成 21 年 11 月 1か月間の実施状況は以下のとおり。

LSA 主催	食事会 県営2回(参加者 24 名、17 名)、市営2回(参加者 27 名、18 名) リハビリ教室 県営1回(参加者 10 名)、市営1回(参加者 18 名)
その他	老人会喫茶 1回(参加者 30 名) 映画会 1回(参加者 20 名) 陽光 OB 会・すこやか体操教室 1回(参加者 13 名) 花水木 1回(参加者 5 名) 舞踏 2回(参加者 5 名、7 名) コープ喫茶 1回(参加者 30 名)

■一部住宅への緊急通報・見守り機器の整備

全 814 戸のうち、シルバーハウジング 230 戸、高齢者特目 191 戸、母子特目 24 戸、車椅子特目 10 戸、計 455 戸の住宅に緊急通報ボタンと水センサーが整備されている。

住戸内では、キッチンに主操作盤が設置され、トイレと浴室に壁付けのボタンが、居間にケーブルスイッチ式のボタンが整備されている。

水センサーは 12 時間未使用か、2時間継続使用で発砲する。

シルバーハウジングのみ LSA 事務室に通報が入るが、その他の住戸は玄関先で発報するのみとなっている。しかし、実態としては LSA が解除キーを持って対応せざるを得ない世帯である。

● **地域の福祉資源と連携しながら 24 時間体制で在宅生活を支援**

LSA の運営母体は、近隣で特別養護老人ホーム、地域包括支援センター、訪問介護、配食事業、と総合的に福祉サービスを展開している社会福祉法人である。こうした母体法人のバックアップと、その他地域の福祉資源との連携により、LSA が 24 時間体制で在宅生活を支援している。

その結果、平成 10 年の入居開始より現在まで孤独死もほとんど発生していない。(H21 年に1件のみ)

● **地域開放型のコミュニティ施設として整備された集会所**

団地の集会所は県営・市営それぞれ1施設ずつ、計2施設がアクセスの良い場所に整備されている。

現在集会所では、自治会・団地住民・LSA などにより積極的に交流活動が行なわれている。今後、団地周辺地域の開発が進み、地域住民が増加していくに従い、団地と地域との交流拠点としてその重要性が益々高まるものと考えられる。

団地の基礎情報

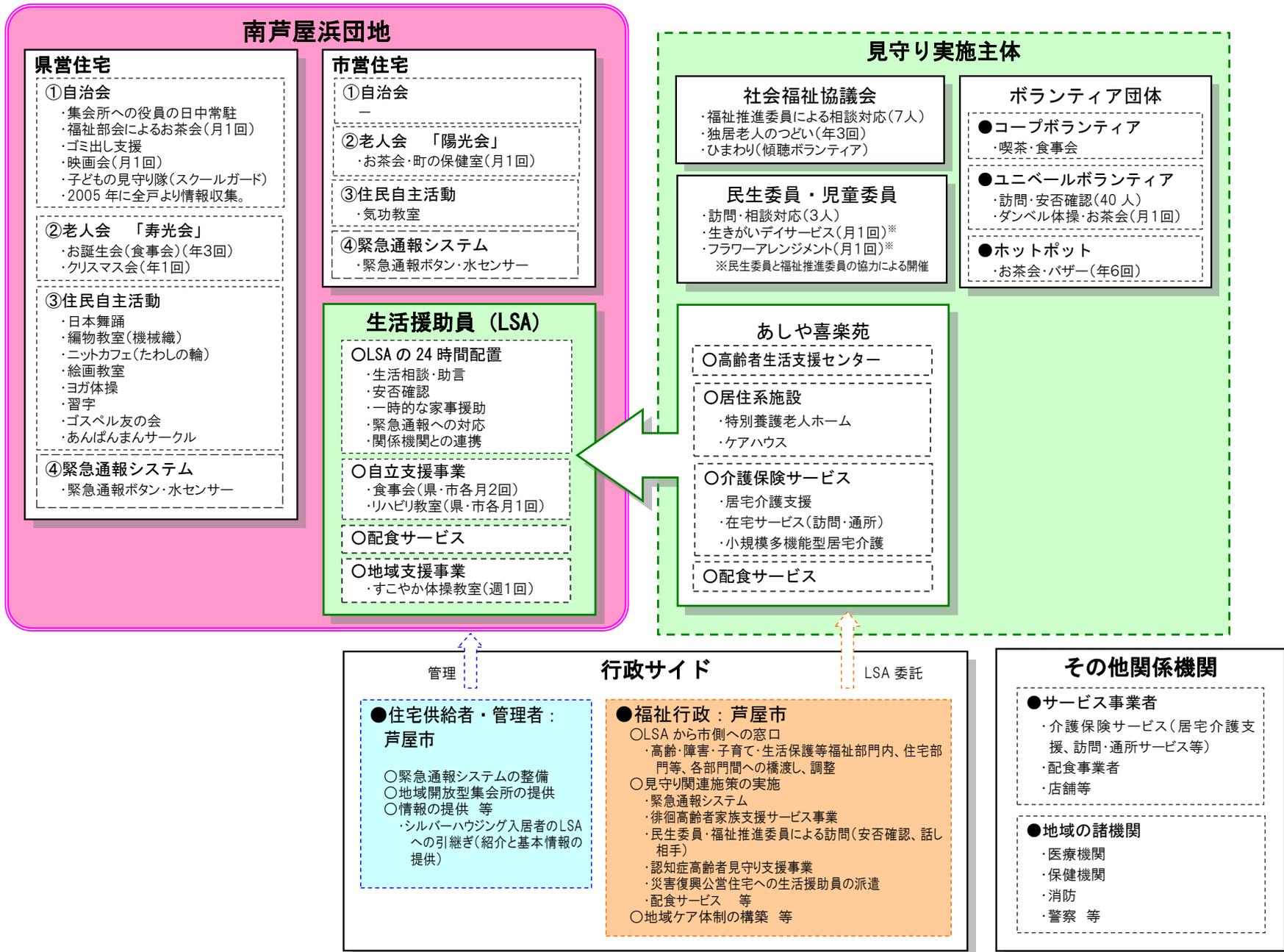
所在地	兵庫県芦屋市陽光町5-1~6(市営)、兵庫県芦屋市陽光町6-1~6(県営)
設置主体	兵庫県、芦屋市
入居開始時期	平成 10 年4月～
規模	敷地面積:約 4.2ha (県営 2.19ha、市営 2.01ha) 棟数:12(県営6、市営6) 住戸数:814 戸 (県営 414 戸、市営 400 戸) 一般住戸:359 戸 シルバーハウジング:230 戸 高齢者世帯向特定目的住宅:191 戸 母子・父子優先住宅:24 戸 車椅子対応住宅:10 戸
併設施設等	集会所(県営1、市営1)
居住者の状況 (H21.10.1)	(市営) 居住世帯数:398 世帯 うち高齢者単身世帯:182 世帯 居住者数:716 人 65 歳以上:347 人(48.4%)
その他	・臨海部の埋立地に立地。JR 芦屋駅からバスで 18 分とアクセスはあまり良くない。 ・LSA の母体である「芦屋さらくえん」までは 1Km 程度。



集会所(市営)

集会所(県営)

【南芦屋浜団地における見守り活動の実施主体イメージ】



# 事例5 ライフタウンこくりょう国領 [東京都調布市]

## 事例の特徴

### 生活サービスセンターによる相談対応・情報提供 全戸に緊急通報・見守り機器を整備

【①機器による緊急通報、②機器による安否確認、③人的な安否確認、④日常的な見守り体制の構築、⑤コミュニティ形成支援】

## 取組み内容

### ■生活サービスセンター

UR 都市機構より(財)高齢者住宅財団(以下「財団」とする。)が運営を受託し、フロントサービス、緊急時対応、UR 管理主任業務などを行っている。

窓口開設日時:月曜日～土曜日 9:30～19:30。フロントには3人が常駐(センター長、窓口担当、緊急通報対応)している。

フロントでは、宅配便受付と日常生活に必要な情報提供(保健福祉施設・福祉サービス・医療機関などの情報提供)、各種相談対応を行っている。

フロントには居住からの要望が多数寄せられる。高齢者からの要望が多い。

また、住民の交流活動(イベント開催等)も委託契約に含まれていないが、裏方として支援している。

[ 関連⇒ P78 Ⅲ章4の(1)情報の共有 ]



生活サービスセンター

### ■緊急通報・見守り機器の全戸整備

#### [サービス概要]

緊急通報装置(緊急通報ボタンと水センサー)が全住戸に設置されており、誰でも申し込めば利用できる。

発報時に居室前まで行って確認することについては費用はかからない(共益費に含まれている)。そこで応答がなければ緊急連絡先に連絡する。

オプションサービスとして、鍵を預かり発報時に「居室内に駆けつけること」と「(各部屋の端子に接続できる)握りボタンの貸与」、月2回の電話による安否確認を行う「お元気コール」を行なっている。オプションサービスは有料で月額1,260円となっている。

#### [機器]

押しボタンと水センサーの主装置がキッチンの近くに配置されている。押しボタンは風呂とトイレにも固定式のものも設置されている。ボタンを押すと押された場所(トイレ、風呂)に来てくれというアナウンスが住戸内で発報される。複数で住まわれている場合には同居人が駆けつける。45秒経過するとセンターにも発報がきて、主装置にマイクとスピーカーが付いていてそれでセンターと直接話ができるようになっている。

また各居室の壁にも押しボタン用の端子があり、有料サービスとなるが1台握りボタンを借りれば、居る部屋でボタンが使えるようになっている。貸与は原則1台。ベッドサイドに設置するケースが一般的。ペンダント式は対応していない。

水センサーは住宅内の全ての水利用に対して感知する。22時間連続未使用・過大使用・漏水に対して発報する。長時間の不在時には「外泊ボタン」を押してセンサーを切る仕組みになっている。

センターのPCでどこで発報したか分かる仕組みになっている。発報の記録は自動的に行われ、報告がプリントアウトされる。



主装置



浴室ボタン



主装置



発報時



生活サービスセンターの端末

**[対応]**

発報へは 24 時間体制で対応している。

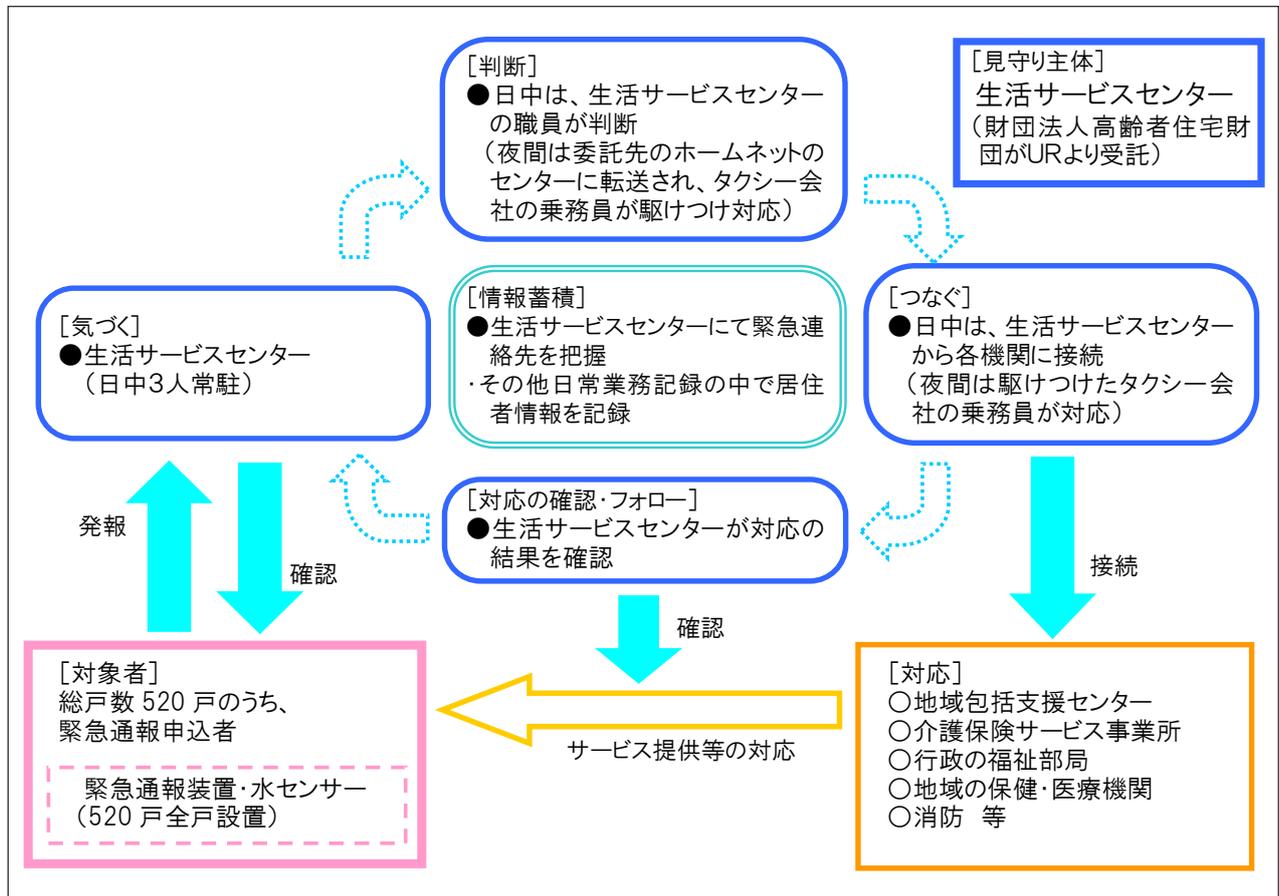
月～土曜日の 9:30～17:00 の間は生活サービスセンター職員が対応し、それ以外の発報についてはホームネットのセンターに転送され、ホームネットが契約しているタクシー会社の乗務員が駆けつける。対応後にFAXで対応記録をセンターに送信してもらっている。

**[費用負担]**

緊急通報の対応業務のランニングコストは共益費から拠出されている。日中の人件費、装置メンテナンス、夜間の委託費用が含まれる。共益費は他のUR賃貸住宅よりも高めではあるが、緊急通報サービスの費用としては一般的な民間サービスの費用と同程度と考えられる。

[ 関連⇒ P88 III章6の(1)機器を活用したシンプルな見守り ]

**【見守り機器の全戸整備による見守り活動の概要】**



● 機器による見守りは高齢居住者にニーズが高い

現在緊急通報の申込は 178 戸と全体の 34%にとどまっている。これは若年層の居住者が多いためと考えられる。加齢に伴う様々な生活リスクの高まりに応じて、緊急通報へのニーズも高まるものと考えられる。

● 機器の後付について

装置を後付することは可能と思われる。民間賃貸でも後付の設置をしている例は多い。無線タイプの後付機器なども一般にはある。ただし水センサーは後付が難しいと思われる。

オプションとして個人契約にした場合、現状と同額の費用負担でできるかという問題はある。共益費を全住戸から徴収しているので現在の費用で運用できているが、希望者だけの個別契約で同レベルのサービスはできないと思われる。

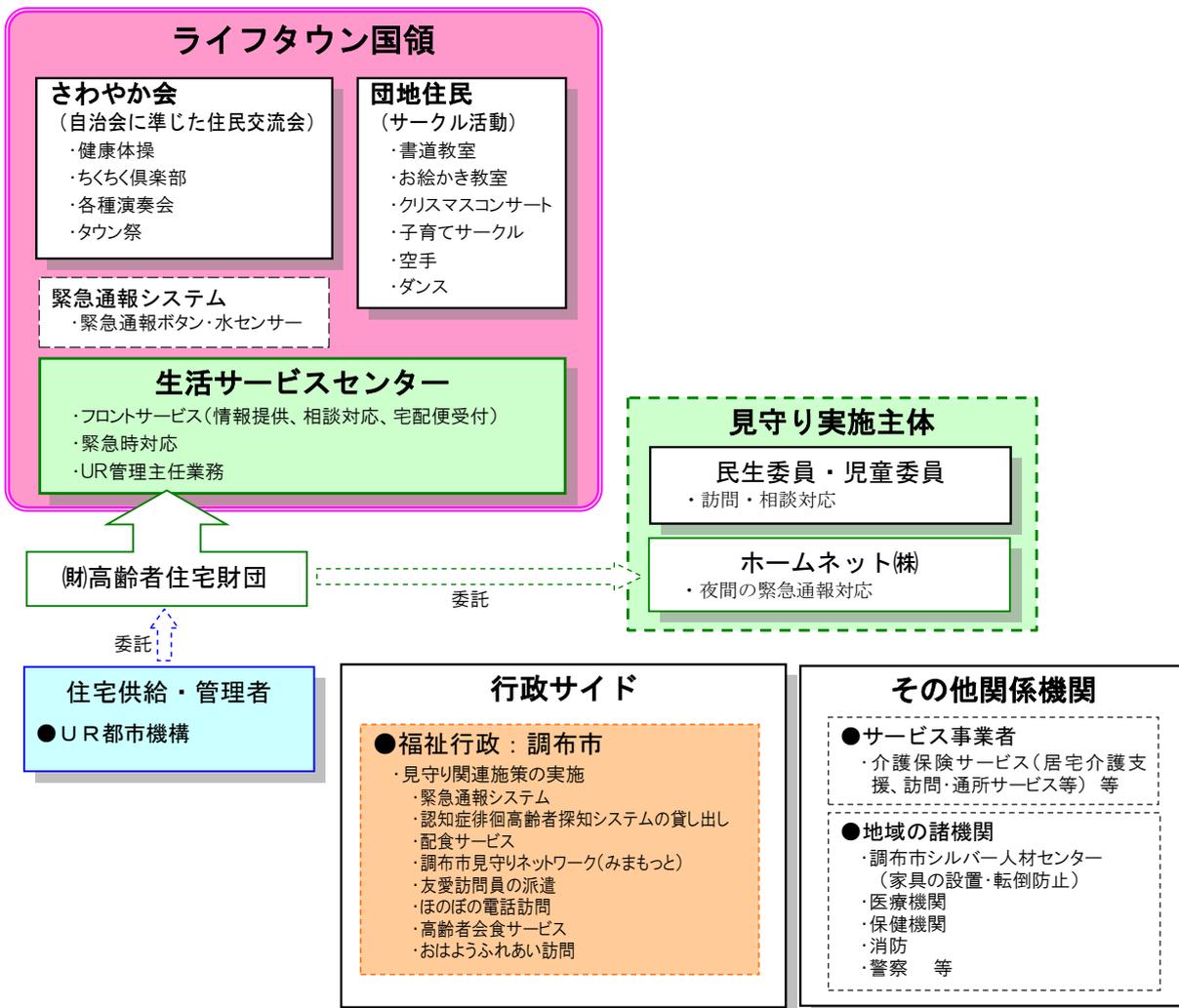
団地の基礎情報

所在地	東京都調布市国領町8-2-9
設置主体	UR 都市機構
入居開始時期	平成 15 年3月～
規模	棟数:3棟、住戸数:520 戸
併設施設等	[共用施設] 生活サービスセンター、集会施設(1～5)、 事務所前サロン [併設施設] クリニック(内科・小児科・在宅訪問診療)、薬 局、特別養護老人ホーム・デイサービス・地 域包括支援センター、保育園
居住者の状況 (H22.1.31)	ほぼ全住戸に入居 居住者数 1,082 人 うち高齢者数 157 人(14.5%) 高齢者のいる世帯 115 戸(23.3%) 高齢者単身世帯 40 戸(8.1%)
その他	・京王線「国領」駅下車徒歩9分とアクセスも 良好。近隣にショッピングセンターや病院が あり、さらにクリニックや薬局等も併設して おり利便性の高い立地。



住棟

【ライフタウン国領における見守り活動の実施主体イメージ】



# 事例6 北九州市ふれあい巡回事業 [福岡県北九州市]

## 事例の特徴

### 住宅管理者による単身高齢者の相談対応と見守り・連絡体制の構築支援

【①機器による緊急通報、②機器による安否確認、③人的な安否確認、④日常的な見守り体制の構築、⑤コミュニティ形成支援】

## 取組み内容

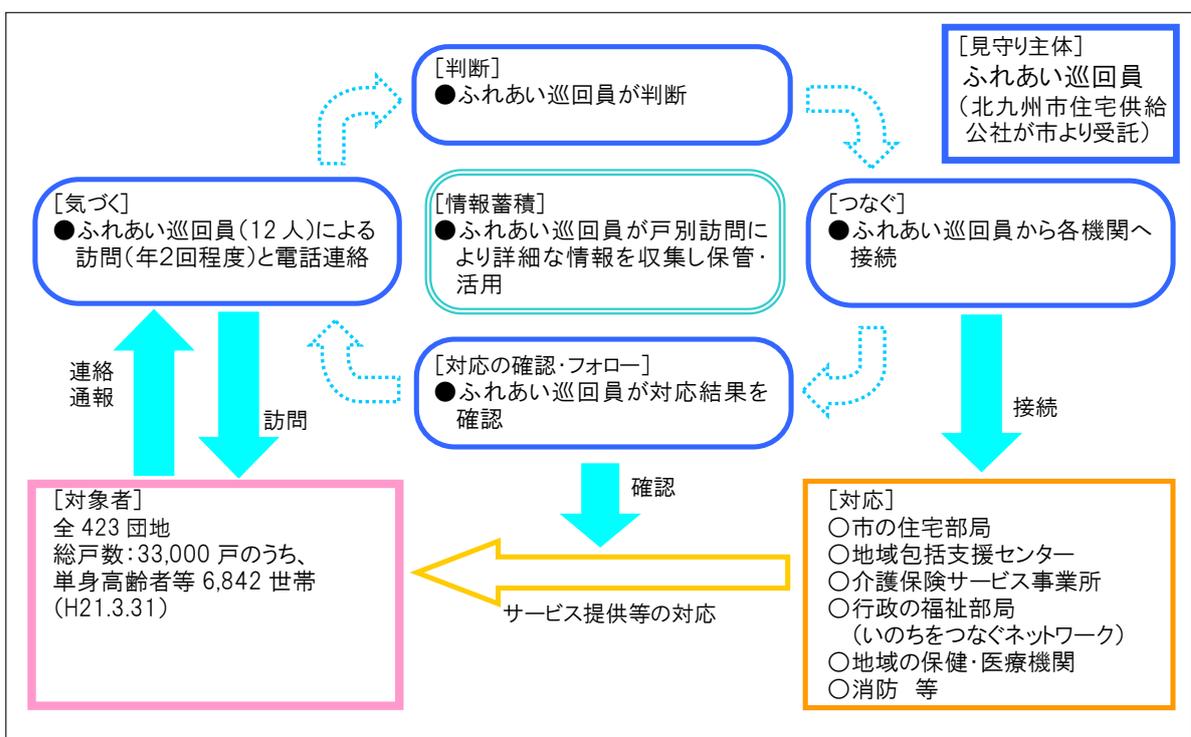
### ■北九州市ふれあい巡回事業

#### [事業概要]

65歳以上単身の市営住宅居住者を主な対象として、市住宅供給公社の「ふれあい巡回員」が生活状況の把握、相談・助言を行うとともに、管理人(管理に協力する住民)の補完業務として各種手続きの支援・入居の適正化を行っている。

対象者だけでなく町内会長・管理人など対象者と接触の多い人や友人との関係構築も図っている。団地内で見守りへの意識を持って活動している人がいれば巡回員が行って情報交換をしている。

#### 【北九州市ふれあい巡回事業の概要】



#### [経緯]

北九州市ふれあい巡回事業は、管理人の補完業務に加え、高齢者の見守り等を行なうものとしてスタートしている。

市営住宅は周囲に比べて高齢化が早く進行している。20年・30年と住み続けている者も多く、単身化している例が多い。

高齢化の進行に伴う心身の不調、認知症、孤独死、周辺住民との軋轢の発生への対応、管理業務として諸手続きの円滑化・入居の適正化等の問題解消のために北九州市ふれあい巡回事業を実施している。

平成8年10月に人口の多い小倉と八幡地区でテストケースとして巡回員2名でスタート。その後、平成10年10月に対象地区を全市域に広げ巡回員7名体制となり、平成18年4月には高齢化による対象世帯の増加に伴い2名増員、また平成19年度にも3名増員し12名体制となっている。実施を重ねていくに従い、助言内容・連携先が多様になってきている。

#### [実施内容]

訪問は年2回程度、あとは電話での連絡になる。そのため巡回員の訪問では、生活状況等の詳細な情報収集と相談対応、団地内での見守り・連絡体制の構築に力点が置かれている。

管理人補完業務の内容としては、本来管理人の業務である管理者からの連絡業務、修繕が必要な箇所の発見、収入申告の支援、家賃減免などの相談にのることもある。

入居後年数が経つと契約時に定めた連帯保証人が亡くなるなど変化があるが、その変化を住宅管理者に届出が適切に行われていないことが多い。その適正化についても巡回員が支援する。

[対象]

対象者は単身の 65 歳以上高齢者が基本。市が把握しているデータより自動的に抽出される。

見守り対象世帯数(平成 21 年3月末時点) 423 団地、6,842 世帯。このうち 65 歳以上は 53.4%、75 歳以上では 46.6%。男性が 21.5%、女性が 78.5%。要介護認定者が 19.0%(1,302 人)。うち要介護3以上は 8.1%(105 人)となっている。

配偶者等の同居人の死亡や入院などの長期不在を届け出していない場合等、実態として高齢者が単身で居住していることを把握した時点で見守り対象としている。反対に書類上は単身でも実際にはそうでないケースもある。こうした場合には適正化に向け、住宅管理者に速やかに報告している。

65 歳以上が対象だが、若年高齢者の場合には働いている人も多い。見守りの必要性は高齢になるに従い高くなるが、年齢で一概に線を引くことは難しい。若年でも見守りが必要な人はいるし、高年でも元気な人はいる。

[実施体制]

係長以下 12 名の巡回員により実施されている。各区役所の市営住宅相談コーナーに 8:30~17:15 に配置。そこから巡回訪問も行う。(住宅相談コーナーには別途公社職員がいる)

担当地区を定めて分担している。団地単位に担当者を配置した方が人間関係はつくりやすいと考える。

巡回員は全員女性。特に資格は持っていない。雇用形態はフルタイムの嘱託職員。

巡回員に求められることは“よく聞く”こと。そして“つなぐ先を考える”ことを共有するようにしている。

[実施状況]

平成 20 年度の実績で、安否確認等が 25,611 件、管理人補完業務が 7,645 件、計 33,256 件となっている。

巡回員1人が平均で約 570 名担当しており、平均で1日に 10 名以上の訪問を行う。

訪問は予告無く行うため不在の場合もある。不在の場合には電話をもらえるようメモを残しておく。1件あたりの訪問時間は様々。信頼関係ができるまで時間を要する。そうした関係ができてくると話も長くなっていく。

[情報収集]

入居契約情報以外の内容をふれあい巡回員が聞き取りを行い、調査票に時系列で整理している。(紙ベース)情報は公社で管理している。収集する情報は多岐に渡る。

[ 関連⇒ P68 Ⅲ章2の(2)専門職による見守り ]

[ 関連⇒ P76 Ⅲ章3の(2)見守り対象者に係る情報の収集と管理 ]

[ 関連⇒ P81 Ⅲ章4の(3)個人情報の取扱と情報の活用 ]

[ 関連⇒ P98 Ⅲ章7の(2)住宅供給者・管理者が関与するメリットと課題 ]

関連する取組み等

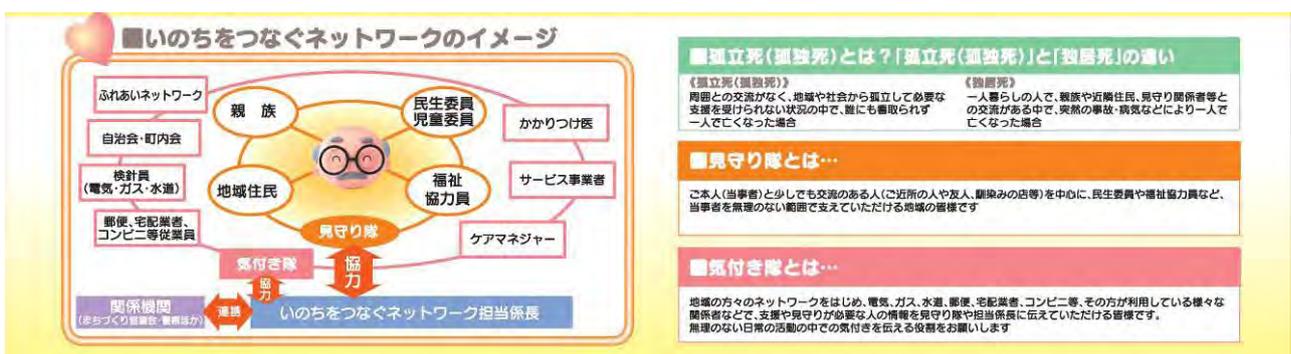
いのちをつなぐネットワーク事業

北九州市では平成 20 年度から、いのちをつなぐネットワーク事業を行い、コーディネーターの役割を担う担当係長が各区に配置されている。

ふれあい巡回員もそのネットワークの一員となっている。

[ 関連⇒ P82 Ⅲ章4の(3)個人情報の取扱と情報の活用 ]

【いのちをつなぐネットワークのイメージ (パンフレットより抜粋)】



●情報収集活動のプロセスで見守り体制を構築している

巡回員は訪問や電話連絡より対象者から情報を集めるとともに、管理人や近隣住人からも情報を集めている。そうした活動を通じて地域での見守りへの意識付け、緊急時の連絡体制構築がなされる。これにより、いざという時の安否の確認や対応の適切さや迅速さが得られる。

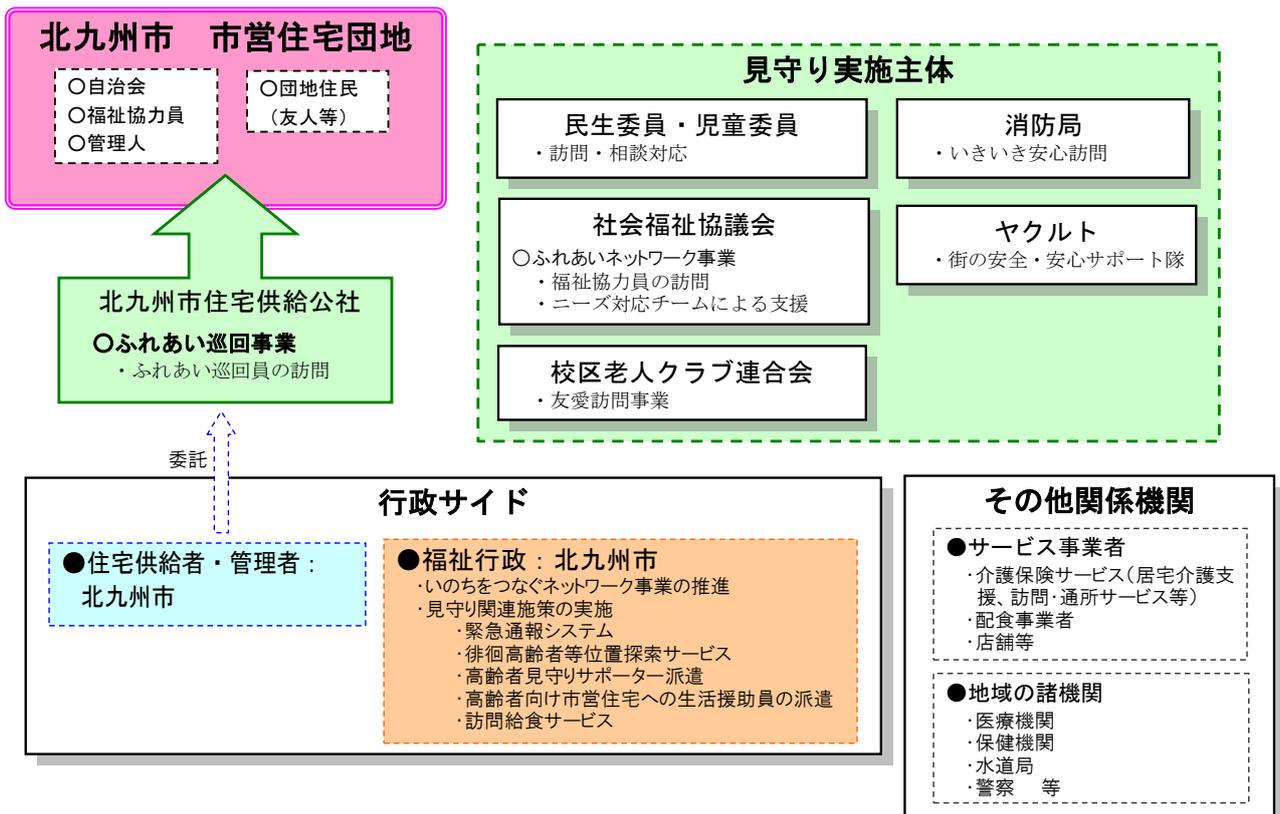
団地の基礎情報

[市営住宅の例]

名称	ときわ台市営住宅
所在地	福岡県北九州市小倉北区朝日ヶ丘2番
設置主体	北九州市
入居開始時期	昭和46年12月～
規模	敷地面積:16,055.53㎡ 棟数:5棟 住戸数:594戸
併設施設等	集会所 (保育所跡:現在は利用されていない。)
居住者の状況 (H21.4.1)	総居住世帯数:577世帯 高齢者がいる世帯:336世帯 うち75歳以上がいる世帯:137世帯 高齢者単身世帯:151世帯 うち75歳以上単身世帯:66世帯 総居住者数:1,096人 高齢者数:436人(39.8%) うち75歳以上:152人(13.9%)
その他	・5棟、594戸と市営住宅の中でも大規模な団地。 ・駅からは遠いが、スーパー・ドラッグストア、医療施設に隣接している。 ・ときわ台団地におけるふれあい巡回事業の対象者は平成22年2月1日時点で161人。



【北九州市市営住宅における見守り活動の実施主体イメージ】





【各事例における見守りの方法】

	機器による見守り		人的な見守り		
	①機器による緊急通報	②機器による安否確認	③人的な安否確認	④日常的な見守り体制の構築	⑤コミュニティ形成支援
<b>1 府営楠風台住宅</b> (大阪府富田林市) [府営] 総戸数 380 戸 昭和 45 年～	・一部住宅への非常ボタンの整備		・赤い布運動 ・友愛訪問	・緊急連絡先の情報収集	・血圧測定・サロン ・ふれあいリビング
<b>2 勝田団地</b> (神奈川県横浜市都筑区) [市営] 総戸数 1,534 戸 昭和 42 年～			・ライト運動(夜間見回り)	・階段委員による見守り体制の構築 ・緊急連絡先カードによる情報の収集・管理 ・あんしんカード ・リーフレット・活動通信の作成・配布	・体操教室・サロン・ボランティア講座の開催
<b>3 公田町団地</b> (神奈川県横浜市栄区) [UR] 総戸数 1,160 戸 昭和 39 年～		・全戸への見守り機器の整備(予定)	・見守り支援員による見守り体制の構築(予定)	・安心センターの整備(予定) ・あんしん登録カードによる情報の収集 ・見守り対象者名簿の整備 ・活動通信の作成・配布	・あおぞら市の開催 ・サロン・イベント等の開催 ・活動拠点の整備(予定)
<b>4 南芦屋浜団地</b> (兵庫県芦屋市) [県営・市営] 総戸数 814 戸 平成 10 年～	・一部住戸への緊急通報装置の整備	・一部住戸への見守り機器の整備	・LSA による安否確認 ・民生委員・福祉推進員による訪問活動 ・ボランティアによる訪問活動	・自治会役員の集会所への日中常駐(県営) ・通信の作成・配布	・LSA・ボランティア等による交流活動支援
<b>5 ライフタウン国領</b> (東京都調布市) [UR] 総戸数 520 戸 平成 15 年～	・全戸への緊急通報装置の整備	・全戸への見守り機器の整備			・交流活動・サークル活動の開催支援
<b>6 北九州市 ふれあい巡回事業</b> (福岡県北九州市) [市営] 総戸数 33,000 戸			・ふれあい巡回員の定期訪問	・対象者情報の収集・管理 ・団地内の見守り・連絡体制の構築支援	



【事例団地の特徴、見守り対象、主な見守り主体と連携協力機関一覧】

	背景・特徴	見守り対象	主な見守り主体	主な連携・協力機関
<b>1 府営楠風台住宅</b> (大阪府富田林市) [府営] 総戸数 380 戸 昭和 45 年～	(環境・社会資源等) ・駅から 2km 以上と距離があり、高台に整備されていることから坂もある。店舗等が周辺に少なく買物等日常生活に不便のある立地。 ・人情的で家庭的な自治会の活動が活発に行なわれているが、高齢化も進んでいる。 ・棟ごとに棟長、階段室ごとに班長を設置し、組織化している。 ・社協の組織である福祉委員会が自治会とともに活動を行なっている。 (居住者) ・65 歳以上のいる世帯が半数以上。その半数以上が単身。1/4程度は 40 年程度住み続けている人。 ・若年層がなかなか入居しない。また、入ってきても不便なので定着しない。	・団地全体で 380 戸。人口 543 人。のうち 65 歳以上高齢者 226 人。(H21.3.31) ・福祉委員会により実施されている友愛訪問対象は 65 歳以上高齢者全数。 ・自治会で緊急連絡先等の情報を把握している高齢者は 1 件を除いて全数。 ・赤い布運動(見守り活動)の対象者は高齢者の 8 割程度。(約 180 人)	・自治会 (自治会役員、階段班長、老人会等が中心)	・福祉委員会(社協が主導する組織) ・富田林市の福祉部局 ・ほんわかセンター(地域包括支援センター) 等
<b>2 勝田団地</b> (神奈川県横浜市都筑区) [市営] 総戸数 1,534 戸 昭和 42 年～	(環境・社会資源等) ・自治会がしっかりしている。4つの自治会から構成されている。自治会も高齢化している。 ・棟ごとに棟長、階段ごとに階段委員を設置し、組織化している。 ・地域ケアプラザが近接している。 (居住者) ・勝田団地は入れ替わりが少なく高齢者が多い(高齢化率 40%程度)。相談件数も多い。	・団地全体で 1,534 戸(全て一般住戸)人口 2,249 人。(うち高齢者は 900 人程度と想定。) ・世帯数は 1,201 世帯、高齢者単独世帯は 29%(H21.9.30)	・連合自治会・自治会	・「かちだ地区おもしろいネットワーク連落会」(区社協・地区社協、民生委員・児童委員、保健活動推進員、老人クラブ、友愛訪問活動推進員、地域ケアプラザ、保健福祉センター、団地指定管理者、都筑区福祉部局等)
<b>3 公田町団地</b> (神奈川県横浜市栄区) [UR] 総戸数 1,160 戸 昭和 39 年～	(環境・社会資源等) ・丘陵地を開発した団地のため高低差が約 50mある。本郷駅からは徒歩 20 分以上かかる。生活圏は大船駅。 ・団地中央部にスーパーがあったが撤退し、現在は空き店舗に。坂のため買物の負担が大きい。 ・近隣に医療機関もなく、地域ケアプラザ(地域包括)も遠回りの道路で 2km 程度と遠い。 ・自治会活動・住民活動が活発だが、高齢化が進んでいる。 (居住者) ・急速に少子高齢化が進行。 ・世帯数は大きく変化していないが世帯構成人数が減少している。 ・狭い住戸が多く、単身高齢者が多い。高齢化率 27.5%(H17.10.1) ・居住年数が長い人が多く、居住継続への意向も高い。現在支払っている家賃が安いので住み替えは困難と考えられる。	・団地全体で 1,160 戸(全て一般住戸)人口 2,055 人。(うち高齢者は 600 人程度と想定。) ・見守り連絡会議(民生委員、地域ケアプラザ、区によるケース会議)にて見守り対象者を名簿登録(140～150 人程度)	・NPO 法人お互いさまねつと公田町団地	・地域ケアプラザ(地域包括支援センター) ・栄区福祉部局 等  ※NPO 法人と自治会の役員はほぼ同一メンバー ※民生委員・児童委員は NPO の役員
<b>4 南芦屋浜団地</b> (兵庫県芦屋市) [県営・市営] 総戸数 814 戸 平成 10 年～	(環境・社会資源等) ・臨海部の埋め立て地で、震災復興公営住宅を先行して開発したため、周囲に住宅や店舗・医療機関がなかった。 ・駅・中心市街地へのアクセスが悪い。(駅までバスで 18 分) (居住者) ・阪神大震災の被災者。ケア付仮設住宅の方がまとまって入居。 ・従前のコミュニティから切り離されてきた人たち。 ・高齢者が多い。(陽光町地域の高齢化率 37.4%/H20.8.1 時点)	・団地全体で 814 戸あり、そのうちの 600 戸程度。 (内訳) ・シルバーハウジング(230 戸:全戸) ・シルバーハウジング以外の住戸で、見守りニーズのある者(400 戸近く)	・LSA(社会福祉法人きらくえんが芦屋市より受託)	・高齢者生活支援センター(地域包括支援センター) ・市保健センター ・市福祉部局 ・県保健所 ・市内ケアマネジャー ・地域の医療関係者 ・民生委員・児童委員 ・ボランティア 等
<b>5 ライフタウン国領</b> (東京都調布市) [UR] 総戸数 520 戸 平成 15 年～	(環境・社会資源等) ・駅からも徒歩圏で、周囲には店舗・医療機関等が整備されている。敷地内にはクリニック、薬局、特別養護老人ホーム・デイサービス・地域包括支援センター、保育園が併設されている。 (居住者) ・建設時期も新しい団地で、若年層居住者が多い。高齢化率は 14.5%。 ・年間の入退居率は UR の全団地平均よりも高い。 ・自治会はないが、それに準じた居住者の会があり、交流活動が行なわれている。また、居住者のサークル活動も活発に行なわれている。	・団地全体で 520 戸あり、そのうち緊急通報システムの利用申し込みがあるのが 178 戸。(H22.1.31)	生活サービスセンター(財団法人高齢者住宅財団が UR より受託)	・民生委員・児童委員 ・シルバー人材センター ・ホームネット(夜間の緊急通報対応) ・地域包括支援センター 等
<b>6 北九州市ふれあい巡回事業</b> (福岡県北九州市) [市営] 総戸数 33,000 戸	(環境・社会資源等) ・管理人(管理に協力する住民)も高齢化し、機能が弱体化している。管理人のなり手も少ない。 (居住者) ・市営住宅は周囲に比べて高齢化が早く進行している。20 年・30 年と住み続けている者も多く、単身世帯も多い。高齢化の進行・単身高齢者の増加に伴い自治会も弱体化している。関わりを拒否する居住者も増えている。 ・市営住宅居住者の高齢化・単身化に伴い、心身の不調、認知症、孤独死、周辺住民の軋轢の発生、管理業務としての諸手続き・届出の困難等の問題が増加。	・市営住宅総戸数約 33,000 戸のうち、単身高齢者世帯 6,842 世帯。(H21.3.31)	ふれあい巡回員(北九州市住宅供給公社が北九州市より受託)	・市住宅部局 ・市福祉部局が主導する「いのちをつなぐネットワーク」 等



【各事例における見守りの要素ごとの概要】

	情報の蓄積	イ. 気づく			ロ. 判断	ハ. 対応につなぐ	ニ. 対応結果を確認
		[人的要素]	[サロン・イベント等]	[機器的要素]			
<b>1 府営楠風台住宅</b> (大阪府富田林市) [府営] 総戸数 380 戸 昭和 45 年～	・緊急連絡先等の情報を自治会で収集し、事務所に台帳として保管。緊急時等に自治会が使用。	・階段班長(38 人)と老人会会員(高齢者:約 210 人)で赤い布をチェック(週 1 回程度の見回りと日常的なチェック) ・福祉委員会(約 30 人)による友愛訪問、年2回	・血圧測定・ふれあい喫茶(月 1 回、1h) ・ふれあいリビング(週3回を予定)	・非常ボタン(発報ブザー)の設置 (1・2 階の住戸半数程度とエレベーターの設置された階段室の上階部分⇒約 100 戸程度と想定)	・自治会長が対応を判断	・自治会長が各機関へ接続	・自治会長が対応結果を確認
<b>2 勝田団地</b> (神奈川県横浜市都筑区) [市営] 総戸数 1,534 戸 昭和 42 年～	・緊急連絡先カードを自治会で保管し、緊急時には自治会長が開封し連絡する。	・民生委員児童委員 ・階段委員(150 人程度)による日常的な見守り ・ライト運動(友愛活動推進員2～3名を中心に週1回夜間の巡回を実施)	・緊急連絡先カード ・サロンひだまり(おもいやりネットワーク連絡会が運営)週1回5h ・体操教室(指定管理者が運営)週 1 回	(無し)	・自治会長が対応を判断	・自治会長が各機関へ接続	・自治会長が対応結果を確認
<b>3 公田町団地</b> (神奈川県横浜市栄区) [UR] 総戸数 1,160 戸 昭和 39 年～	<b>【平成 20 年度】</b> ・社会福祉士間での情報共有 ・チーム内での情報共有・引継ぎの負荷が高く難があった。	・社会福祉士による相談事業(6 人チーム、週2回(各6h)の相談会と24時間の電話対応、戸別訪問) ・民生委員児童委員(4人) ・住民ボランティア(運営協力者)による傾聴ボランティア	・あおぞら市(買物支援策+見守り活動)週1回、4h ・サロン・イベント等	(無し)	・相談事業の社会福祉士が対応を判断	・相談事業の社会福祉士が接続	・相談事業の社会福祉士が対応結果を確認
	<b>【平成 21 年度以降の予定】</b> ・安心センターによる情報の蓄積	・安心センターへのコーディネーターの派遣(地域ケアプラザより) ・民生委員児童委員(4人) ・支援員(住民ボランティア)による個別訪問	・あおぞら市(買物支援策+見守り活動)週1回、4h ・サロン・イベント等	・各種センサー(人感センサー、距離センサー、ドアセンサー、リモコンの操作検知、照明検知)の全住戸への整備を検討	・安心センターが対応を判断(予定) (地域ケアプラザによる支援)	・安心センターから各機関へ接続(予定)	・安心センターが対応結果を確認(予定)
<b>4 南芦屋浜団地</b> (兵庫県芦屋市) [県営・市営] 総戸数 814 戸 平成 10 年～	・LSA が日常業務の中で収集した情報を拠点の PC に蓄積し、内部で共有している。 ・地域の関係機関(市の福祉セクション、保健師、地域包括、介護サービス事業者、ボランティア団体等)と会議等の機会に情報の収集・共有を行っている。	・LSA の 24 時間配置(11人体制) ・民生委員児童委員(3人) ・福祉推進員(7人) ・ユニバーサルボランティア(40 人)による訪問活動 ・自治会役員の集会所への日中常駐(住民対応)	・LSA、民生委員、社会福祉協議会、ボランティア団地、住民による交流機会(食事会、お茶会、健康づくり活動、サークル活動等)	・緊急通報装置・水センサー (SH230 戸、高齢特目 191 戸、母子特目 24 戸、車いす特目 10 戸、合計 455 戸)	・LSA が対応を判断	・LSA から各機関に接続 ・LSA の所属する(福)きらくえんの地域包括、介護保険サービス ・地域の介護保険サービス事業所 ・地域の医療機関 ・その他サービス事業者(配食、移送等) ※一時的な家事支援や相談対応を LSA が行う。	・LSA が対応結果を確認
<b>5 ライフタウン国領</b> (東京都調布市) [UR] 総戸数 520 戸 平成 15 年～	・緊急通報の申込者については、生活サービスセンターにて緊急連絡先を把握。(緊急通報システムに入力されている) ・その他、日々の業務記録の中で居住者情報も記録し共有している。(ノート)	・生活サービスセンター(日中3人常駐)	・イベント・サークル活動等 ※見守りの意図はない	・緊急通報装置・水センサー (520 戸全戸設置。利用は申し込みは 178 戸 H22.1.31 時点)	・生活サービスセンターが対応を判断 (夜間は委託先のホームネットのセンターに転送され、タクシー会社の乗務員が駆けつけ対応し判断)	・生活サービスセンターから各機関に接続 (夜間は駆けつけたタクシー乗務員が対応)	・生活サービスセンターが結果を確認
<b>6 北九州市 ふれあい巡回事業</b> (福岡県北九州市) [市営] 総戸数 33,000 戸	・ふれあい巡回員が対象者の詳細な情報を収集し、保管・活用(紙ベース)。	・ふれあい巡回員(12 人)による訪問(年2回程度)と電話連絡	(無し)	(無し)	・ふれあい巡回員が判断	・ふれあい巡回員から各機関へ接続	・ふれあい巡回員が対応結果を確認