

平成21年度老人保健健康増進等事業

公的住宅団地を活用した見守りサービス拠点および福祉サービス拠点の構築に関する調査研究報告書

公的住宅団地における  
見守りサービス・活動支援  
ガイドブック

平成22年3月

財団法人 ベターリビング

# 公的住宅団地における見守りサービス・活動支援ガイドブック

## 目 次

### 序 章 ～ガイドブックの目的と構成～

1. ガイドブックの目的	2
2. ガイドブックの構成	3
[委員コラム] (園田委員長)	4

### I. 見守りの基本的な考え方

1. 見守りの定義	
(1) 見守りの目的と果たす役割	8
(2) 見守りの機能とプロセス	9
2. 見守りの方向性	
(1) 見守りの方向性	11
(2) 公的住宅団地における高齢化に伴う問題点	12
3. 見守りの方法と5つのモデル	
(1) 見守りの方法	13
(2) 見守り方法の構築モデル	13

### II. 見守りサービス・活動の事例

1. 事例の選出の視点	22
2. 事例の紹介	23
事例1 府営楠風台住宅	24
事例2 勝田団地	28
事例3 公田町団地	33
事例4 南芦屋浜団地	39
事例5 ライフタウン国領	43
事例6 北九州市ふれあい巡回事業	47

### Ⅲ. 見守りサービス・活動の構築ポイント

#### 1. 見守りの構築ステップ

(1)見守り構築のステップの考え方 58

(2)住宅サイド・福祉サイドに求められる協力・支援の概要 59

(3)見守りの方法5類型と構築ステップ 60

#### 2. 見守りの担い手

(1)コミュニティを中心とした見守り 64

(2)専門職による見守り 68

[委員コラム] フォーマルケアが整うことによってインフォーマルケアが高まる(市川委員) 71

#### 3. 見守り対象者の把握と理解

(1)見守り対象者の把握 73

(2)見守り対象者に係る情報の収集と管理 75

#### 4. 情報共有と関係機関の連携

(1)情報の共有 78

(2)多様な主体による連携 80

(3)個人情報の取扱と情報の活用 81

#### 5. 見守り拠点の確保

(1)各事例における見守りの拠点 83

(2)見守り拠点確保に向けた支援の事例 84

#### 6. 機器を活用した見守り

(1)機器を利用したシンプルな見守り 87

(2)機器と人がコラボレーションした見守り 89

#### 7. 住宅供給者・管理者としての関わり方

(1)公的住宅団地における見守りサービス・活動の実態 91

[委員コラム] UR 都市機構における高齢者支援の検討(栗原委員) 94

(2)住宅管理者・管理者が関与するメリットと課題 95

[委員コラム] 見守りサービス充実への家主の関わり方(川越委員) 99

8. 見守りサービス・活動のコスト	100
-----	
[委員コラム] 見守りの費用対効果(三浦委員)	105
-----	
9. 見守りサービス・活動の効果	
(1)見守りサービス・活動の効果	108
-----	
(2)見守りサービス・活動の受益者	109
-----	
[委員コラム] 2025年に向けて「見守り体制」の充実を(松本委員)	110
-----	
<b>まとめ</b> ～公的住宅団地における見守りの確保に向けて～	112
-----	

## 資料編

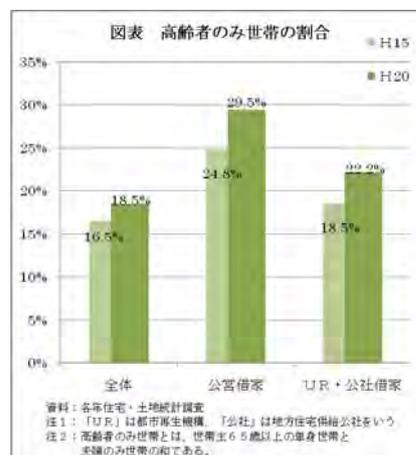
1. 検討の方法	
(1)公的住宅団地を活用した見守り拠点調査委員会	116
-----	
(2)公的住宅団地における見守り機能の整備に関するアンケート調査	118
-----	
(3)見守り機器アンケート調査	119
-----	
(4)ヒアリング調査	120
-----	
2. 各事例における見守りサービス・活動のコスト	122
-----	
3. 用語解説	134
-----	

# 序章 ～ガイドブックの目的と構成～

# 1. ガイドブックの目的

本格的な少子高齢社会、人口・世帯減少社会が到来する中、公的住宅団地においても住民の高齢化が進行し、高齢単身世帯・高齢夫婦のみ世帯などの高齢者のみ世帯の割合が増加しています。

	総数	高齢者がいる世帯計				
		高齢単身世帯	高齢夫婦のみ世帯	高齢者のみ世帯	その他高齢者がいる世帯	
全体	48,086,100	4,092,700	4,819,800	8,912,500	9,189,700	18,102,200
		8.5%	10.0%	18.5%	19.1%	37.6%
公営借家	2,088,900	404,900	211,000	615,900	230,700	846,600
		19.4%	10.1%	29.5%	11.0%	40.5%
UR・公社借家	918,000	122,300	81,400	203,700	85,600	289,300
		13.3%	8.9%	22.2%	9.3%	31.5%



こうした高齢化・世帯の小規模化は、要支援・要介護者等の見守りを必要とする高齢者が増加する一方、そうした方たちを支援する地域コミュニティの相互扶助機能そのものが低下を招いています。

公的住宅団地の居住者が住みなれた地域で安心して暮らし続けることを望んでいても、要介護状態が進み退去せざるをえなくなったり、地域から孤立した状態になったまま亡くなられてしまうなどの社会問題が生じています。

こうした社会問題を解決するため、住宅政策においても対応が求められており、平成21年1月の社会資本整備審議会で答申された「高齢者が安心して暮らし続けることができる住宅政策のあり方について」では、高齢者住宅施策の取組みの方向のひとつとして“高齢者が安心して暮らし続けられる住まいの実現”が挙げられています。そのなかで、見守りなどの生活支援サービス・介護サービスの確保が謳われており、実現には住宅政策と福祉政策の一体的かつ計画的な推進が必要とされています。

既に、全国各地の公的住宅団地において、“見守り”をキーワードにした取組みが先駆的に行なわれています。

それらの活動はそれぞれの地域・公的住宅団地の抱えている問題に対し、活動主体の創意工夫に基づいて行なわれているため、“見守り”といってもその内容や実施体制は様々です。

今回このガイドブックは、現在各所にて取り組まれている見守り活動の事例の収集・整理を行い、住宅供給者・管理者をはじめ、福祉関係者、自治会・町内会等、公的住宅団地における見守り活動の推進に携わる皆様に対して、今後の活動の構築・推進に資する情報の提供を行うことを目指して作成しています。

## 2. ガイドブックの構成

ここでは、本ガイドブックの構成と、各章の狙いについて整理しています。

本ガイドブックは、本章以降、I～III章と、まとめから構成されています。

### I. 見守りの基本的な考え方

1. 見守りの定義
2. 見守りの方向性
3. 見守りの方法

#### ★“見守り”とは何か、を理解したいときに

現在各所で行なわれている見守りサービス・活動は多様で、“見守り”といってもその内容は必ずしも一致していません。そこで本ガイドラインにおける“見守り”の定義を示しています。

### II. 見守りサービス・活動の事例

1. 事例の収集の視点
2. 見守りサービス・活動の事例
  - 事例1 府営楠風台住宅
  - 事例2 勝田団地
  - 事例3 公田町団地
  - 事例4 南芦屋浜団地
  - 事例5 ライフタウン国領
  - 事例6 北九州市ふれあい巡回事業

#### ★現在各所にて実施されている見守りサービス・活動事例の概要を知りたいときに

現在各所で行なわれている見守りサービス・活動の事例として6事例を取り上げ、その概要について整理しています。

### III. 見守りサービス・活動の構築ポイント

1. 見守りの構築ステップと役割分担
2. 見守りの担い手
3. 見守り対象者の把握と理解
4. 情報共有と関係機関の連携
5. 見守り拠点の確保
6. 機器を活用した見守り
7. 住宅供給者・管理者としての関わり方
8. 見守りサービス・活動のコスト
9. 見守りサービス・活動の効果

#### ★見守りサービス・活動を構築する際のステップとポイントを知りたいときに

事例より、見守りサービス・活動を構築する際のステップとポイントとなる事項について整理しています。

### まとめ ～公的住宅団地における見守りの確保に向けて～

#### ★見守りサービス・活動の確保に向けた今後の方向性について知りたいときに

本ガイドブックのまとめとして、見守りサービス・活動の確保に向けたと今後の方向性について整理しています。

# 公的住宅団地を拠点とした地域見守りの 意義と可能性

明治大学理工学部 教授 園田 眞理子

## 1. なぜ、今、「見守り」か

2000年4月に介護保険が施行されて以降、我が国の高齢者福祉は少なくとも介護に関しては、大きな進展を遂げている。それまでは、家族・親族介護か、措置による施設入所か、緊急避難的に病院に入院するかを選択しかなかったが、介護保険によって、在宅で介護サービスを利用したり、施設についても措置ではなく契約によって入所することが可能になった。その意味で高齢者福祉は格段に進歩したといえる。だが、現実には、それでも漠とした不安感が蔓延している。「高齢期＝暗い」という図式からなかなか抜け出せないでいる。なぜか。

その大きな理由は、私たちの社会関係資本、あるいはソーシャル・キャピタルという、人と人が結びつきあってこそ生まれる関係資本力が衰微しているからである。例えば、三世代同居家族であれば、それだけで関係資本が大きいといえる。そもそも家族とは、社会を構成する最小の単位であるが、その人数が多く、相互の結びつきが濃密であれば、それだけで大きな相互扶助力、即ち福祉力があるといえる。

しかるに、最新の2008年の住宅・土地統計調査によれば、65歳以上のいる世帯1,810万世帯(全世帯数比37.6%)のうち、借家単身世帯が8%(141万世帯)、持家単身世帯が15%(268万世帯)も存在する。高齢者のいる世帯の4分の1弱は助け合おうにもその相手がいない単身世帯である。

その状況は、公営借家、UR・公社借家でさらに顕著である。公営住宅に居住する高齢者のいる世帯は84.7万世帯で、全公営借家世帯の40.5%をも占め、さらに、高齢者のいる世帯のうちの47.8%が単身世帯である。UR・公社住宅に居住する高齢者のいる世帯は28.9万世帯(全UR・公社借家世帯数比31.5%)で、そのうち単身世帯が42.3%を占めている。もはや公的借家の居住者の半数近くが高齢者のいる世帯で、しかもその半分近くが単身世帯というのが我が国の実情である。居住の安全と安心を社会的に保障することが公的借家の役割であるなら、単に、安価に「箱」を提供するだけでは不十分なことは明らかである。個別化、細分化された単独者を見守り、近隣、地域、社会との関係を維持・回復するための働き掛けがあって初めて十全になれる。

加えて、団地周辺には、民間借家に居住する高齢単身世帯の存在がある。その中には生活保護の対象になっている者が少なからず存在するが、個別化、細分化されていることは同じである。否、団地という空間的なまとまりから外れている分、その状況は一層過酷かもしれない。

こうした借家居住の高齢単身者を中心に、その者と他との関係を構築するというのが、今、私たちに突きつけられた課題であり、それを解く端緒として、まず「見守り」が必要なのである。さらにいえば、このことは、地域コミュニティの再編をも意味する。家族・親族間での支え合いの限界が露呈した今、血縁を超えた人と人の結びつきを地域という空間を媒介して再構築する必要に迫られている。

## 2. 見守りの“C-A(Check-Action)サイクル”が重要

ところで、「見守り」とは具体的にどのようにすればよいのだろうか。その人のようすがどのようなか、ただ漠然と見ていればよいのだろうか。決してそうではない。本当の見守りとは、“見守り＝見る＋守る”と考えるべきである。

そのうちの、“見る”とは、換言すれば目配りである。文字通り、その人の状況をまずは見ることであり、端的に言えば、「情報収集」である。英語でいえばチェックである。一方、“守る”には二つの意味がある。一つめは、継続するという意味である。つまり、し続けることである。二つめは、もっと能動的に、行為として「守る」という意味がある。情報収集に基づき、何らかの対応、すなわちリアクションをすることである。ただ、情報を集めるだけでは、そこからは何の成果も得られない。集めた情報を的確に判断して、的確な「対応をなす」ことによってこそ、本来の目的が達成されたことになる。そこで初めて「成果」を挙げたといえ、この成果があつてこそ、当初に集める情報に価値があつたといえる。価値のない情報とは、ただのノイズにしかすぎない。

このことを一人暮らしの高齢者に即していえば、その人の日常の生活のようすや、近隣や地域、その他との繋がりの様子はどのようなか、温かく穏やかに目配りすることがまず必要である。そして、もし問題や異変に気がついたなら、すぐに何らかの的確な対応を行う。その対応とは、親族への連絡や、その人への目配りを細かく

すること、的確な対応機関にその気づきの情報を届けることなどである。これらが連なって初めて「見守った」ということができる。

そして、さらに重要なのは、何らかの対応を行った結果や効果までを確認することである。実は、その確認とは、次の段階の見守りに移行したことに他ならない。“Check－Action(以下、C－A)”とは一回で終了するのではなく、見守りがC－Aサイクルとして「循環」することが最重要である。

### 3. 公的住宅団地の意味と可能性

では、高齢者の見守りをどこで始めるかだが、そのニーズが最も顕在化しており、行えば高い効果が期待できるのが「公的住宅団地」に他ならない。

その理由の第一は、既に述べたように、公的住宅団地が今や高齢者世帯にとっての最後の拠り所ともいべき場になり、現実には多くの高齢者世帯、しかも、より状況の厳しい単身世帯が数多く居住しているからである。団地空間は居住密度が高いという特徴があるが、これは、住む人相互の物理的な距離が短いことと同義である。そうであれば、その間を繋ぐことを誰かが行えば、比較的容易に「見守り」が可能になる。

第二の理由は、公的住宅団地が地域にとっての貴重な公的資源だからである。その土地は、公的サービスを行うに際して空間が必要な場合に、それを提供できる。建物も、例えば、一般住戸や住棟であっても、使い方を工夫すれば、様々な公的サービスの提供に役立てることができる。したがって、公的住宅団地を拠点として、その周囲に居住する一般居住者に見守りを拡大する、あるいは、より困窮している高齢者を迎え入れるための空間を団地内に設けることが可能なはずである。その際には、団地居住者や団地管理者の枠を越えて、地域の様々な主体との関係構築が必要なことはいうまでもない。

超高齢化という、そのことを嘆いている時代は終わった。今や、具体的に行動を起こす時である。

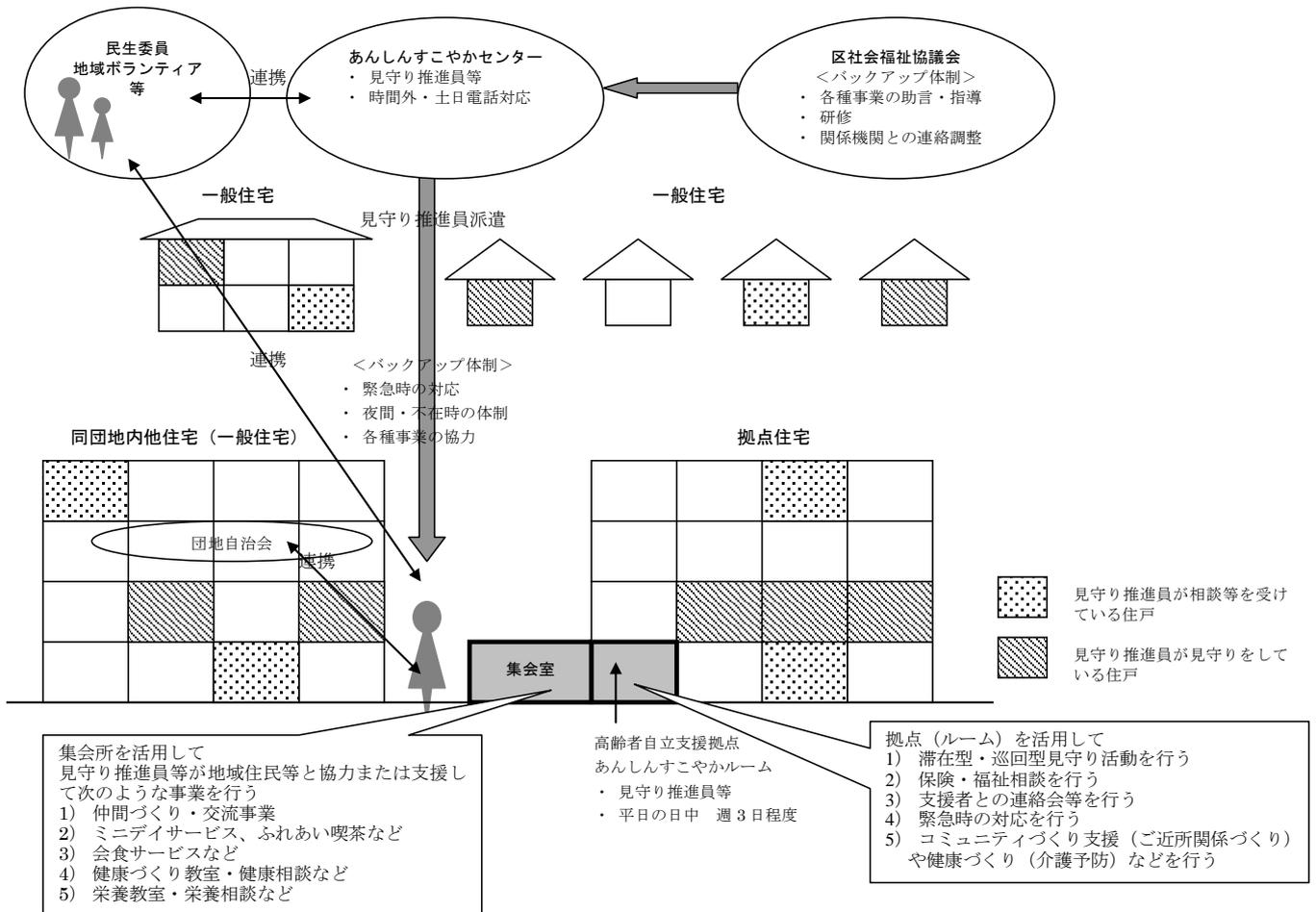


図1 神戸市「高齢者自立支援拠点づくり事業」の例  
資料：神戸市を元に作成



# I. 見守りの基本的な考え方

# 1. 見守りの定義

現在各地で、見守りサービス・活動として多様な主体により様々な取組みがなされています。

それぞれで行われている『見守り』の内容は必ずしも一致していません。

今回、見守りサービス・活動を理解するにあたり、まず見守りの目的と、そして見守りの核となる機能について整理を行いました。

## (1) 見守りの目的と果たす役割

ガイドブックを作成するにあたって、見守りの目的と果たす役割を以下のとおり決めました。

### 【見守りの目的と果たす役割】

高齢者の心身の状態の変化、

高齢者を取り巻く生活環境の変化、事件・事故、災害などにより

- ◆コミュニティからの支援が受けられない状態になったり、
- ◆怪我・疾病・要介護等、重篤な状態になること、命を落とすこと、
- ◆他の居住者等の生活に支障がでること

これらを防止するために

その兆候・要因を早期に発見し、適切な対応に結びつける。

また、その活動を通じて居住者の安心を確保する。

### 【ここで想定されている“見守り”のイメージ】

単身高齢者が  
部屋で倒れて動けない…  
その状態を察知し、  
駆けつけてもらえるための  
しくみ

地域住民が  
相互にさりげなく気遣い  
いざと言うときには助け  
合う  
そのような関係づくりの  
ためのしくみ

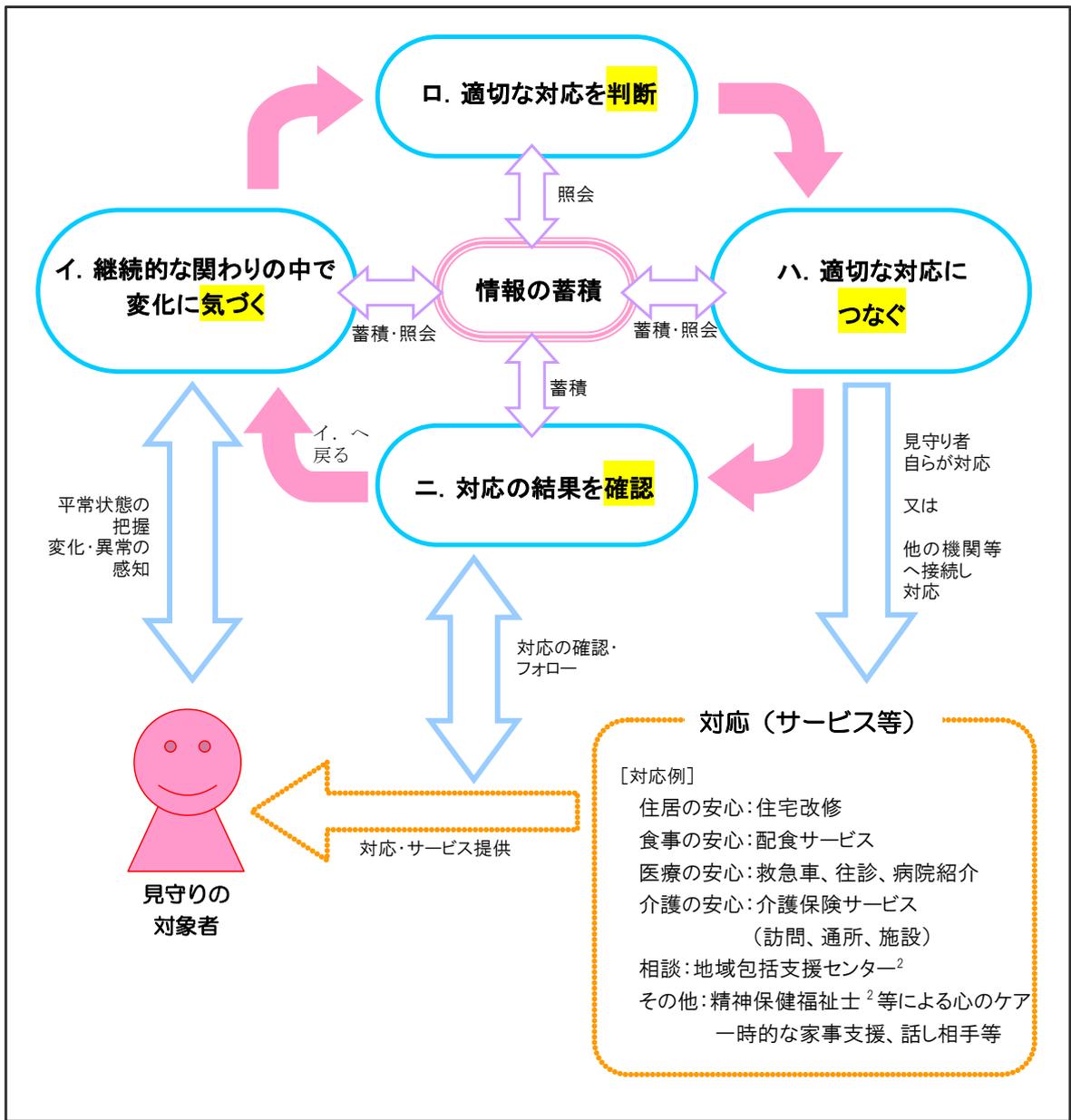
- 住戸内への緊急通報ボタンの設置
- 緊急通報ペンダントの配布
- 住戸内への各種センサーの設置（人感センサー等）
- 水道メーター・ガスメーター等へのセンサーの設置
  
- 定期的な戸別訪問（訪問ボランティア、地域包括支援センター職員、LSA<sup>1</sup>等）
- 定期的な電話訪問
- 配食やゴミ出しを兼ねた安否確認、郵便・新聞配達員・電気・ガス検針員・乳酸飲料配達員等による安否確認。
  
- 棟ごと、階段室ごとの相互見守り体制の整備
- 手紙・リーフレット等による情報提供
- 緊急連絡先等の個人情報の収集
  
- 相談会
- ふれあい喫茶・食事会
- 介護予防・健康づくり活動
- サロン 等

<sup>1</sup> 資料編 3.用語解説を参照

## (2)見守りの機能とプロセス

見守りはイ～ニの4つの機能とプロセスにより成り立ち、見守り主体がこれをマネジメントしています。

【見守りの機能とプロセス】



<sup>2</sup> 資料編 3.用語解説を参照

## ①見守りの機能とプロセス

見守りは以下の4つの機能が前頁に示したプロセスにより成り立っています。

### イ. 継続的な関わりの中で変化に気づく

見守りは、その対象者の24時間、365日切れ目の無い連続的な生活を支援する機能です。

対象者との継続的な関わりの中かで、変化や異常を感知します。そのベースには、対象者の平常時の状態の把握・蓄積が必要です。

### ロ. 適切な対応を判断

感知した変化や異常に対する適切な判断を行ないます。

適切な判断を行なうためには、生活状況、心身状況、緊急時等の対応への意向など、対象者への理解が必要です。

### ハ. 適切な対応につなぐ

適切な対応を行ってくれる地域のサービス提供者等へつなぎ対応を行います。

適切な対応を行えるサービス等が地域に存在しない場合や、サービスが提供されるまで時間を“つなぐ”必要がある場合には、見守り者が対応を行います。

また、適切な対応につなぐためには、対応先に係る情報も十分に得ておく必要があります。

## ニ. 対応の結果を確認

対応が適切に行われ、対象者の問題が解決されたか確認を行います。

問題が解決されない場合には、再度対応を行います。

問題が解決された場合には、継続的な関わりの中での見守りを行います。

確認された対応結果についても情報として蓄積し、今後の対応に反映させていきます。

## ②見守りのマネジメント

上述の見守りの機能が連続的に、継続して行なわれるためには、見守りのマネジメントが重要です。

### 1)見守り主体によるマネジメント

見守り主体は単体でなくてもかまいませんが、見守り活動の実施・管理について責任を持って行なう主体が必要です。見守りのプロセスが適切に・継続して実施されるようマネジメントが行なわれる必要があります。

### 2)継続的な対応の必要性

見守りは、その対象者の地域のなかでの生活を連続的に・総合的に支えていくことが求められます。そのため、見守りを行なう者やサービス等の提供を行う者が連携し、組織的に対応する体制の構築が必要です。円滑に対応を行っていくため、日頃から地域のサービス提供主体等の対応を行う諸機関との関係構築を図ることが求められます。

### 3)情報の蓄積の重要性

気づき・判断し・つなぎ・確認を行なう、という一連の見守りのプロセスにおいて、対象者や対象者を取り巻く環境、対応を行う地域資源に係る情報の蓄積が必要です。対象者やその関係者、地域の諸機関から、情報の収集を図っていくことが求められます。

## 2. 見守りの方向性

ここでは、公的住宅団地に暮らす高齢者の見守りを行っていく際に、留意すべき支援の方向性について整理しています。

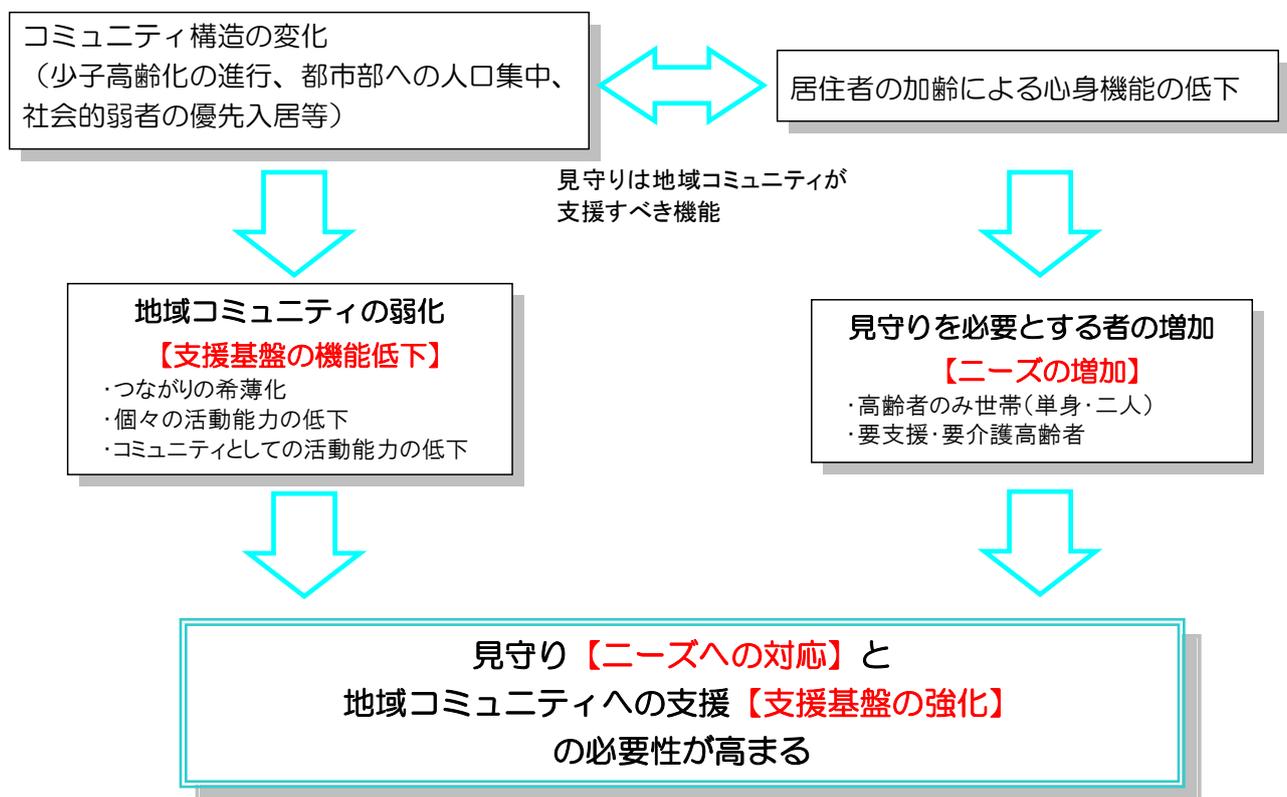
### (1) 見守りの方向性

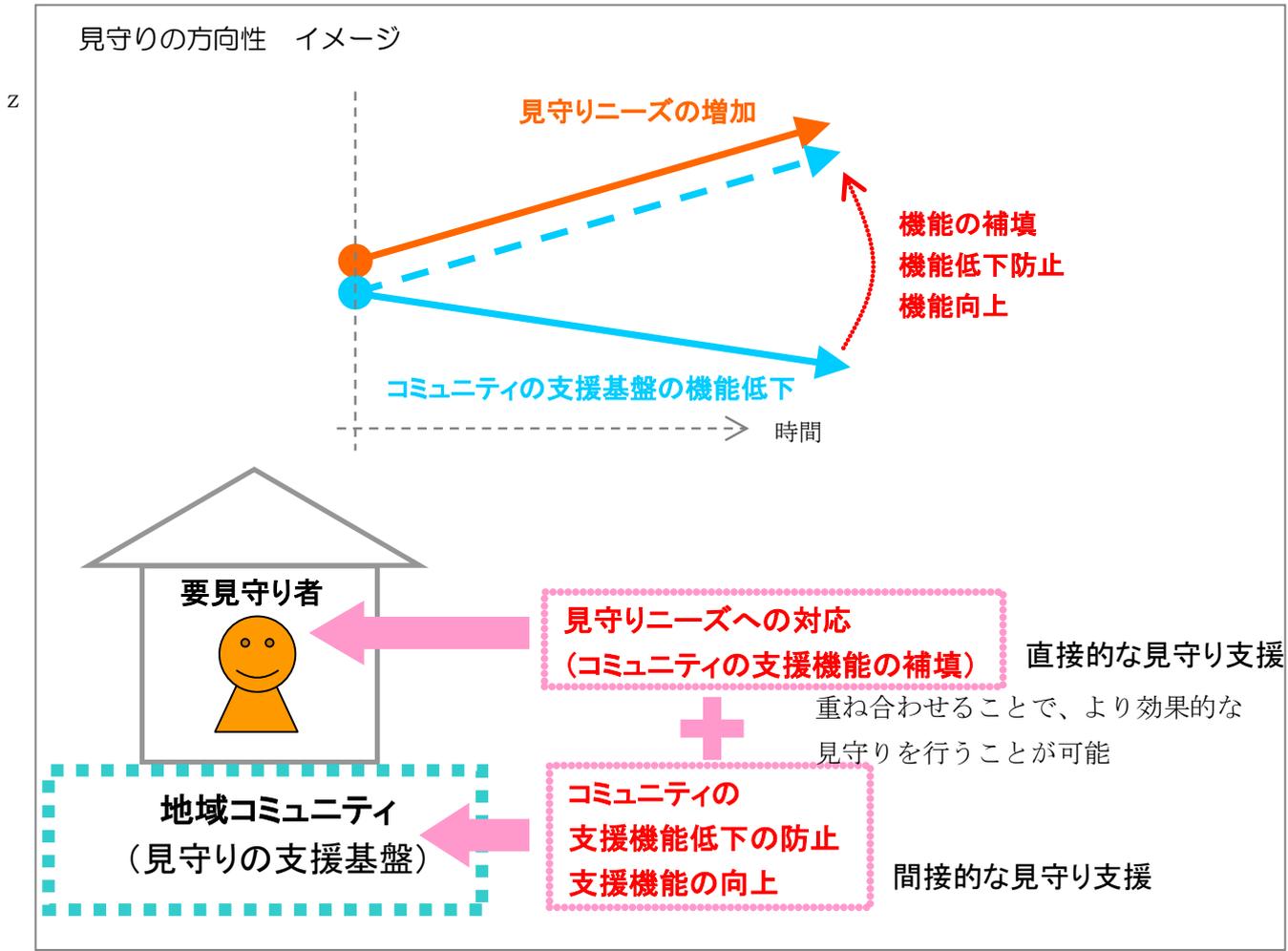
地域における見守りは、本来地域コミュニティが互助活動として支援すべき機能と考えられます。

しかし、少子高齢化の進行や加齢に伴う心身機能の低下、単身世帯・夫婦のみ世帯の増加といったコミュニティ構造の変化により、地域コミュニティの弱化(=支援基盤の機能低下)と要見守り者の増加(=見守りニーズの増加)とが同時に起こっている状況にあります。

見守りはこの“ニーズへの対応”と“支援基盤の強化”の両面から取り組まれる必要があります。

#### 【見守りの方向性】

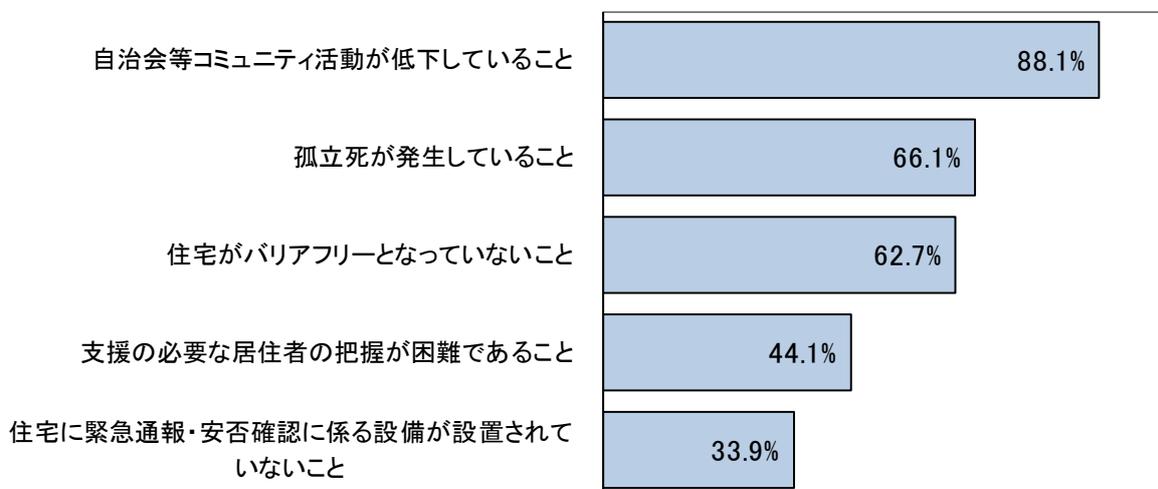




## (2) 公的住宅団地における高齢化に伴う問題点

「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」(H21.11 実施<sup>3)</sup>)の結果をみると、自治体の住宅供給・管理者が公営住宅における高齢化に伴う問題点として感じていることでは、「自治会等のコミュニティ活動が低下」が88.1%と最も多く、次いで「孤立死発生」が66.1%、「住宅がバリアフリーとなっていないこと」が62.7%となっていました。

図表 公的住宅団地における高齢化に伴う問題点(上位5項目)



資料：「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」 H21.11 実施  
注：都道府県・政令市の回答のみを抽出している。

<sup>3</sup> 調査概要は資料編1.を参照

### 3. 見守りの方法と5つのモデル

ここでは、見守りの方法について類型化を行うとともに、各類型がどのような要素で構成されているか、各類型の課題とともに整理を行いました。

#### (1) 見守りの方法

見守りは、人によるものが基本ですが、機器を活用する方法もあります。ここでは、見守りの方法を機器を活用したものと、人的なものに2分し、更に、各方法の主目的により以下の5類型に整理しました。

機器を活用した方法	①機器による緊急通報	○住戸内への緊急通報ボタンの設置 ○緊急通報ペンダントの配布
	②機器による安否確認	○住戸内への各種センサーの設置（人感センサー等） ○水道メーター・ガスメーター等へのセンサーの設置
人的な方法	③人的な安否確認	○定期的な戸別訪問（訪問ボランティア、地域包括支援センター職員、LSA等） ○定期的な電話訪問 ○配食やゴミ出しを兼ねた安否確認、郵便・新聞配達員・電気・ガス検針員・乳酸飲料配達員等による安否確認。
	④日常的な見守り体制の構築	○住民による相互見守り ○手紙・リーフレット等による情報提供 ○緊急連絡先等の個人情報の収集 等
	⑤コミュニティ形成支援	○相談会等による情報提供 ○サロン・ふれあい喫茶・食事会 ○介護予防・健康づくり活動 等

※上記5類型は、見守りの方法を主な目的より整理したものです。実際には、一つの方法で複数の目的を果す事もあります。（安否確認と情報収集を兼ねた戸別訪問やコミュニティ形成支援と安否確認を兼ねたサロンなど）また、複数の方法を組み合わせて見守りを行なうことも考えられます。（人的対応と機器の活用の組み合わせなど）

現時点で、見守りの方法にはベストの方法はなく、機器を活用しても必ず駆けつけるまでに時間を要します。複数の取組みが重層的に採られることが望まれます。

#### (2) 見守り方法の構築モデル

次のページより、上記5類型毎に、見守り方法について構築モデルを列記します。

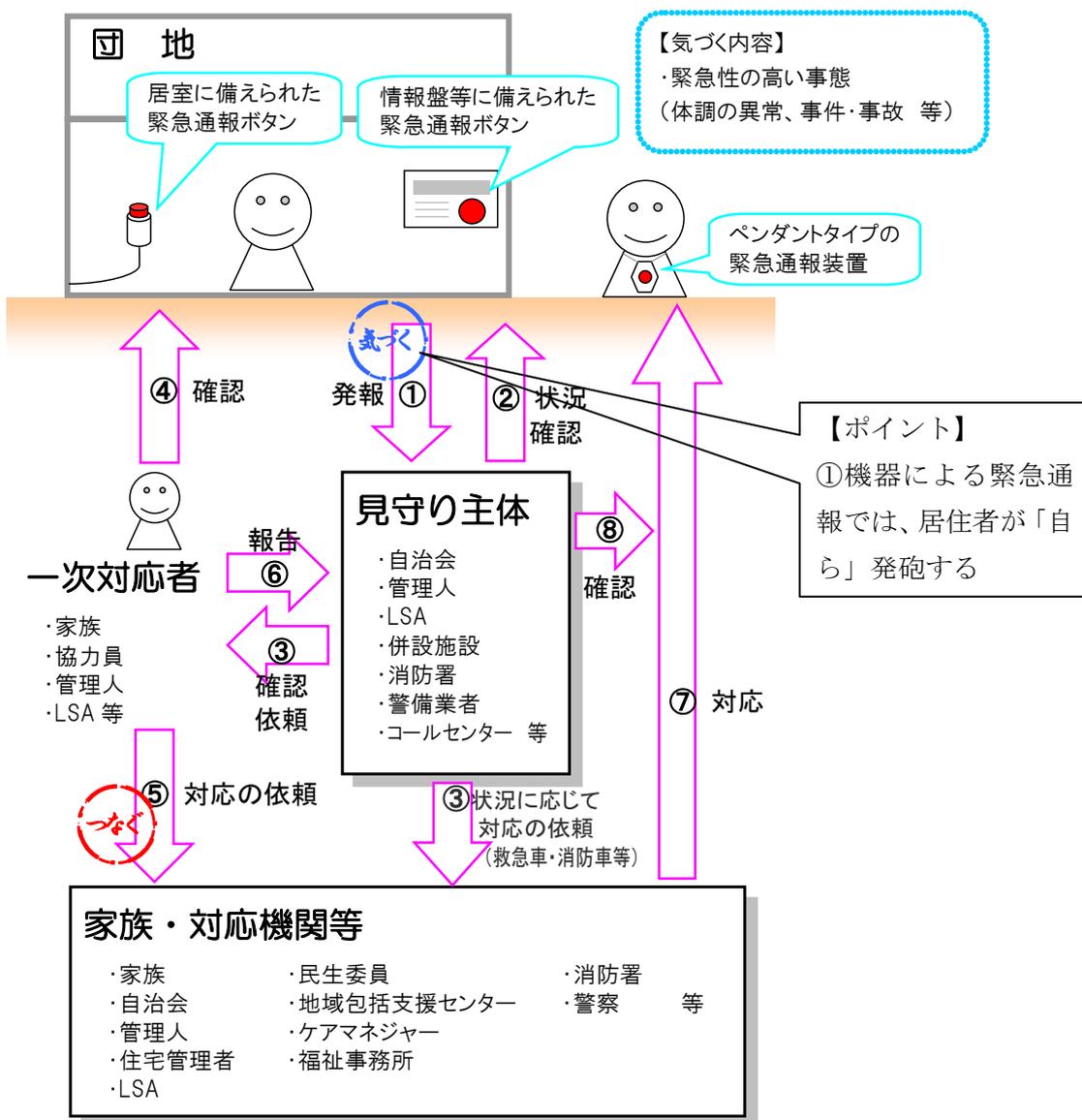
構築モデルの中で、“気づく”機能と“つなぐ”機能の部分を示すとともに、気づく内容について記載しています。

また、各方法のメリットと課題についても記載しています。

## ①機器による緊急通報

住戸内に設置されたボタンあるいはペンダント型のボタンを押すことで、緊急事態を伝えることが可能となります。

ボタンが押されると、受信者である見守り主体へ通報が行きます。通報を受けた受信者から一次対応者や家族・対応機関へ連絡が行き、緊急事態への対応が行われます。



### 【メリット】

- ボタンを押す事ができれば誰かに駆けつけてもらえる

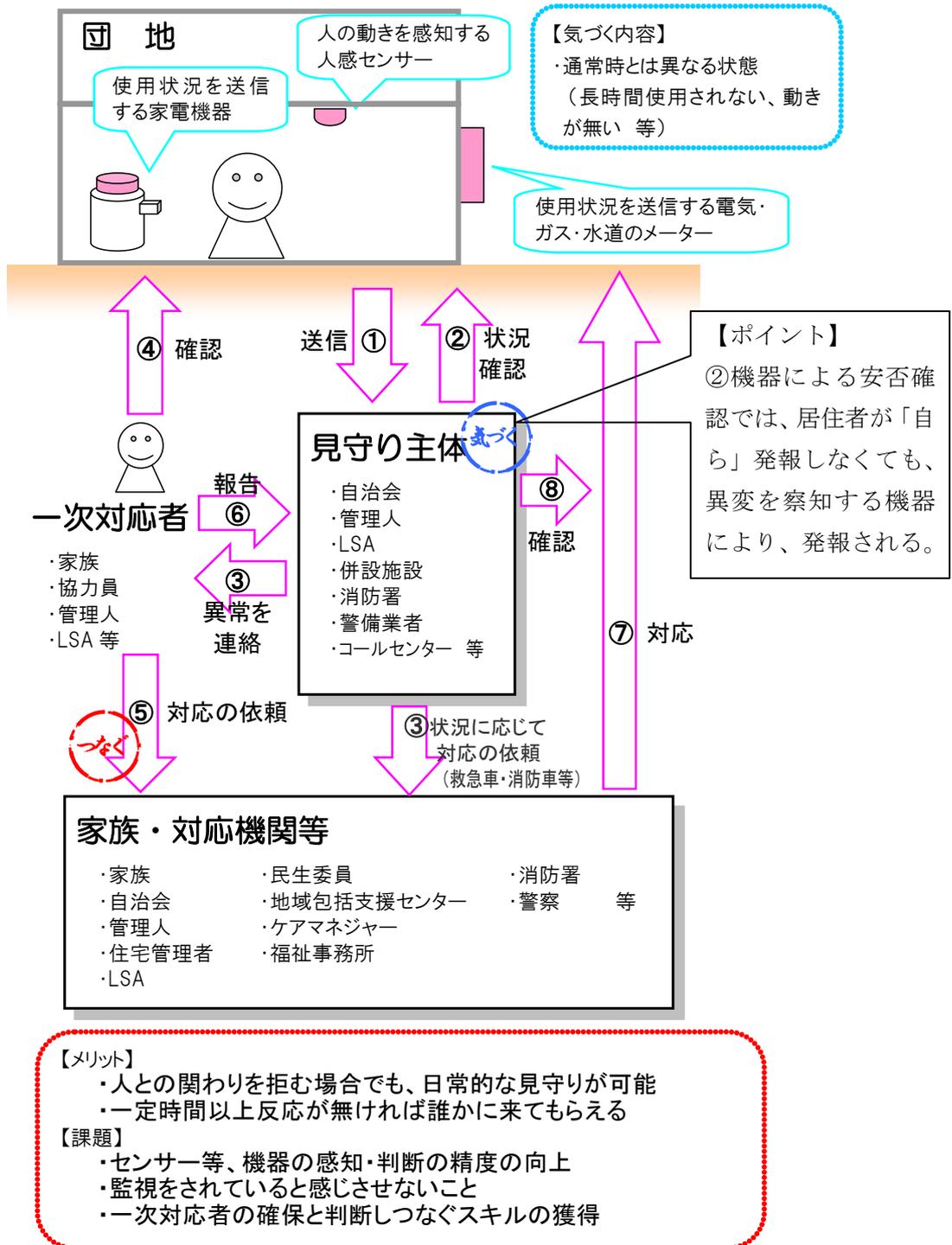
### 【課題】

- 利用者本人が「気づき」「ボタンを押す」必要がある (ボタンを押せる状態でなければ発報できない)
- 誤報や誤用 (寂しくて押してしまう等)
- 一次対応者の確保と判断しつなぐスキルの獲得

## ②機器による安否確認

住戸内に設置された各種センサー機器が通常時とは異なる状態(長時間使用されない、動きが無い等)を感知すると、異常事態が発生している可能性があると発報します。

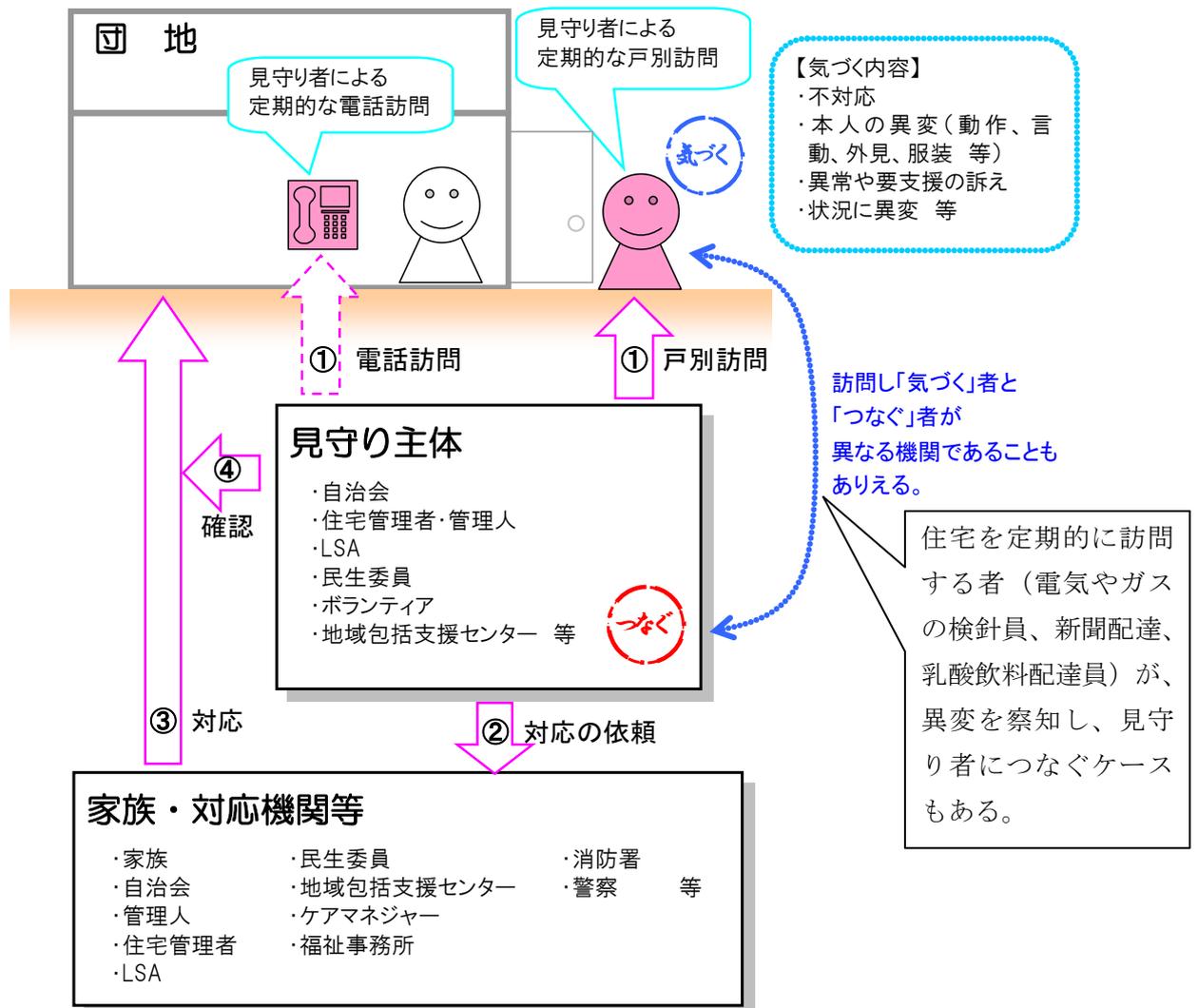
発報を受けた受信者である見守り主体から一次対応者や家族・対応機関へ連絡が行き、緊急事態への対応が行われます。



### ③人的な安否確認

#### 1) 定期的な戸別訪問

見守り主体が定期的に訪問または電話にて、見守り対象者の状態把握・相談対応を行います。必要に応じて、家族・対応機関等へつなぎサービス提供等の対応を行います。



#### 【メリット】

- ・多様な情報の収集と、それをベースにした判断・予測が可能。

#### 【課題】

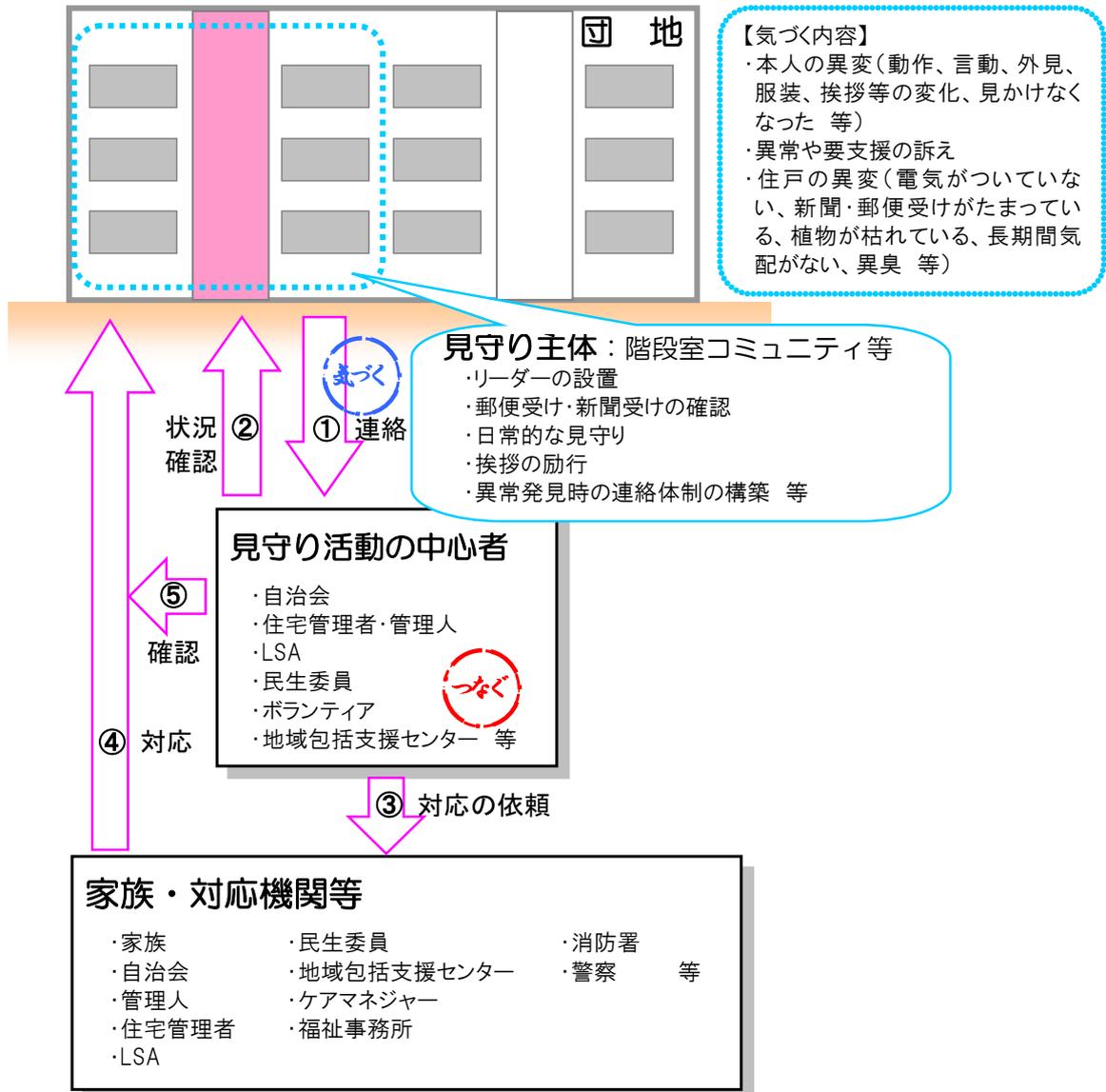
- ・利用者の心身の状況により求められるかかわりの頻度が異なる。
- ・より適切につなぐには判断材料となる情報の収集・蓄積が必要。そのためには、つなぐ機能を果たす見守り者の拠点は、より身近なところに設け、居住者と日常的に関わることが望まれる。また、高リスク者へのアプローチにも有効
- ・多様な実施主体があり、複数の主体で見守りを行っている可能性もある。複数の主体間での関係、個人情報共有や保護が課題。
- ・関わりを拒否する高リスク者との関係づくり。

## 2) 住民による相互見守り

棟ごと・階段室ごとなど、小規模な単位で日常的な見守りを行ないます。

日常的な見守りの中で異常事態を発見したら、見守り活動の中心者へ連絡を行います。

連絡を受けた見守り活動の中心者は状況を確認後、家族・対応機関等へつなぎサービス提供等の対応を行います。



### 【メリット】

- ・より網の目の細かい、日常的な見守り体制の構築が可能。

### 【課題】

- ・専門的な判断は難しいため、専門職等との連携が求められる。
- ・自治活動として行えるだけの“力”がコミュニティに無いと難しい。
- ・住民の若返りが無く、経年と共に高齢化していく場合には、活動の継続も大きな課題と考えられる。

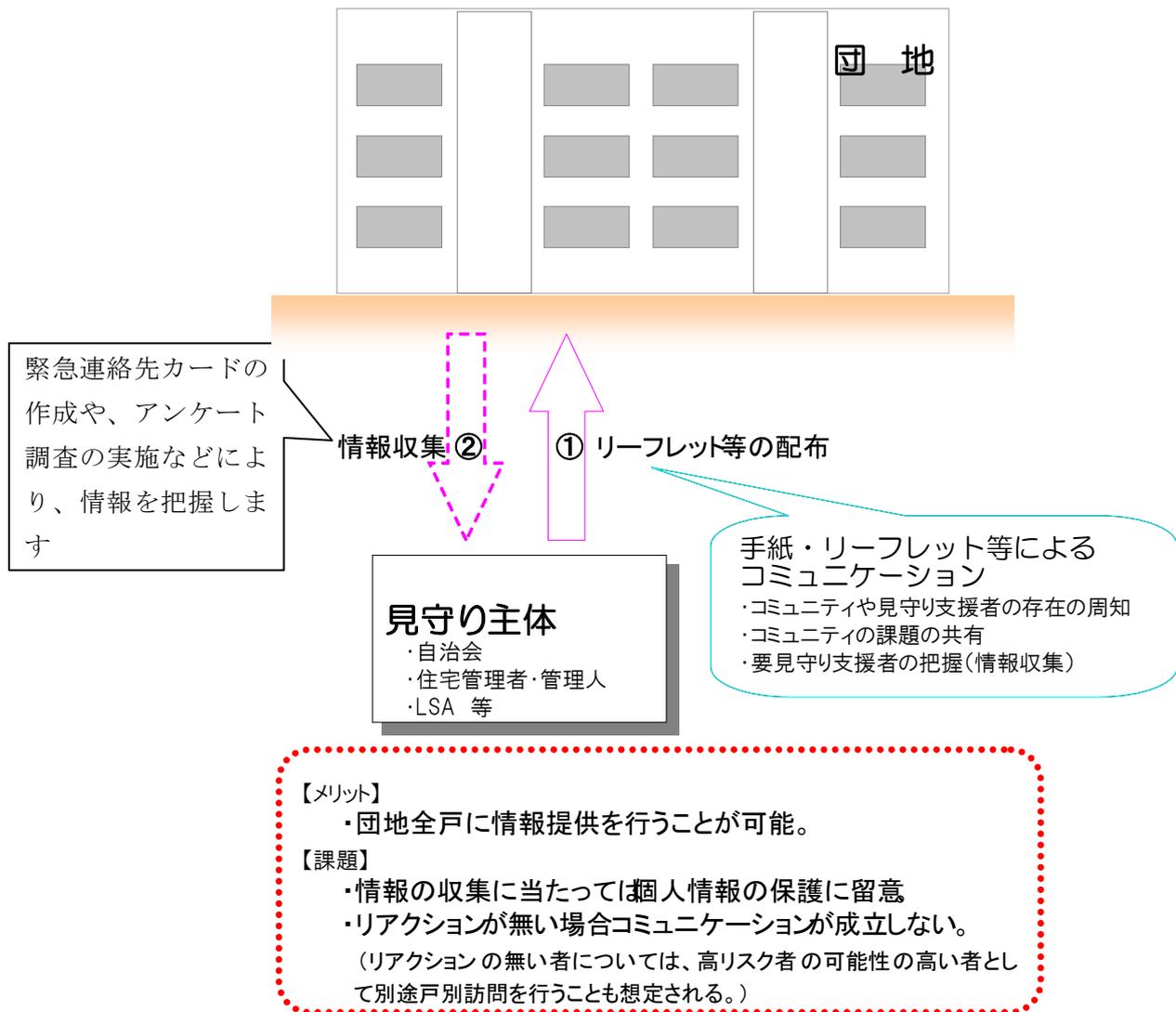
#### ④日常的な見守り体制の構築

##### 1)手紙・リーフレット等による住民とのコミュニケーション

見守り主体から団地住民へ手紙・リーフレット等を配布し、情報を伝えます。

伝える情報としては、相談窓口の存在、見守り活動等の PR、コミュニティの課題の共有、情報提供のお願い等が考えられます。

アンケート調査の実施や、緊急連絡先情報の収集の呼びかけなど、情報の収集としても活用が可能です。

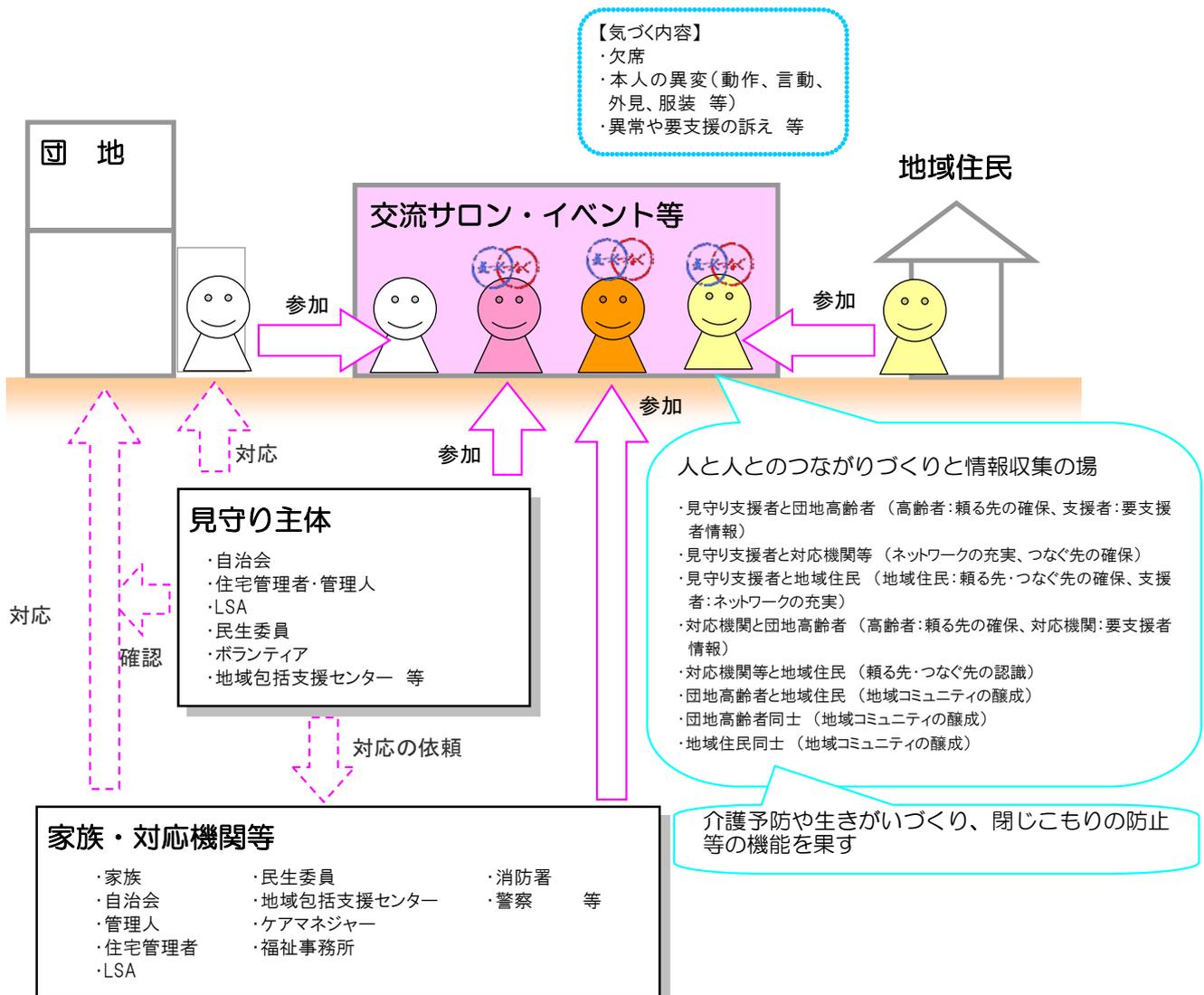


## ⑤コミュニティ形成支援

### 1) 交流サロン等・イベント等の実施

公的住宅団地に暮らす高齢者を対象に交流サロン・イベント等を行うことで、閉じこもりの防止を図るとともに、団地住民間の人間関係構築を図り相互扶助機能の強化を促します。また、周辺地域の住民、見守り者、対応機関等も参加することで、相互に知り合い・人間関係の構築を行い、緊急時等の対応の円滑化を図ります。

定期的に行うことで安否確認の場としても機能します。



#### 【メリット】

- ・場所さえ確保できれば比較的始めやすい活動

#### 【課題】

- ・見守り機能を直接的に果たすには、定期的かつ頻繁な開催や対象者の居所の把握等の条件が必要
- ・身近な場所に場が設けられることが望ましい。特に要介護者の場合には、移動に困難があると参加しづらい。



## 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。

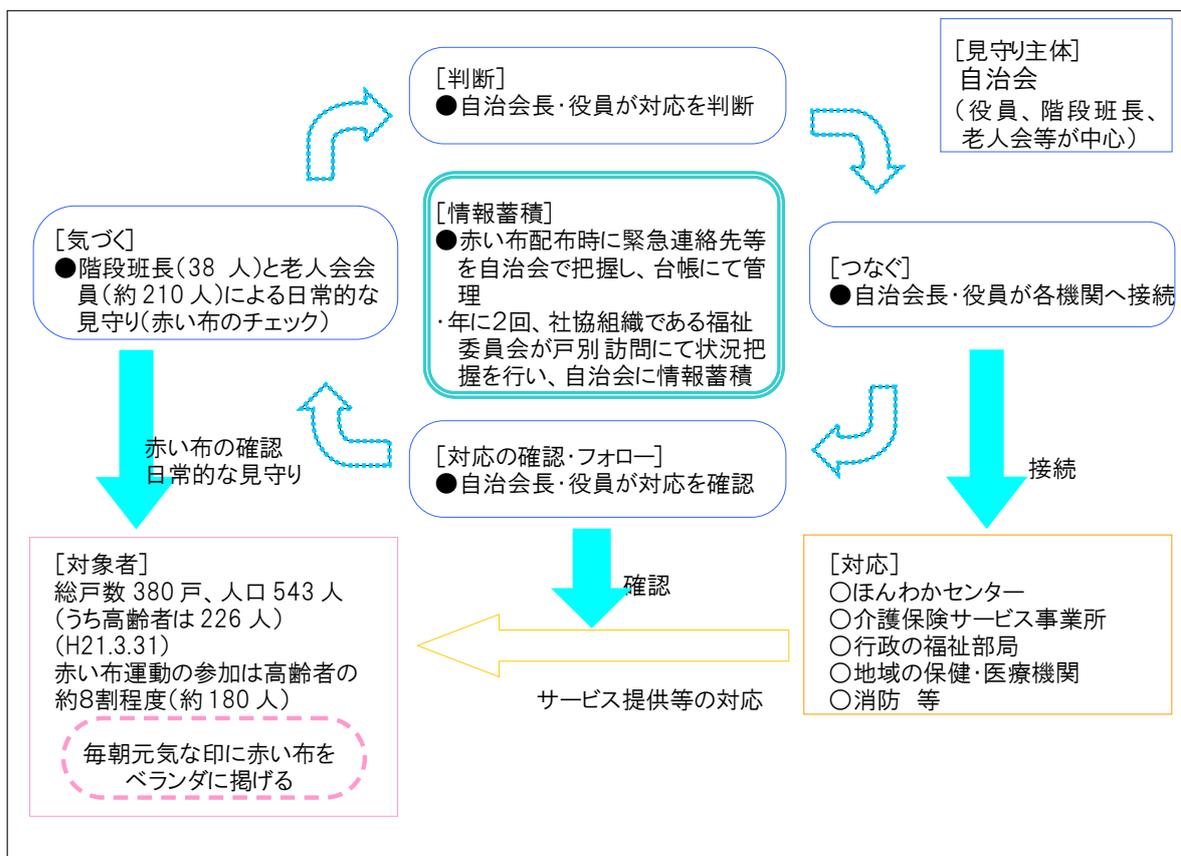
赤い布の対象は65歳以上の住民全員。65歳以上になったら赤い布を配布する。赤い布をつけるかどうかは住民の任意としており、現在のところ8割程度の方がつけている。

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。緊急時にはこれをもとに対応する。

[ 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）

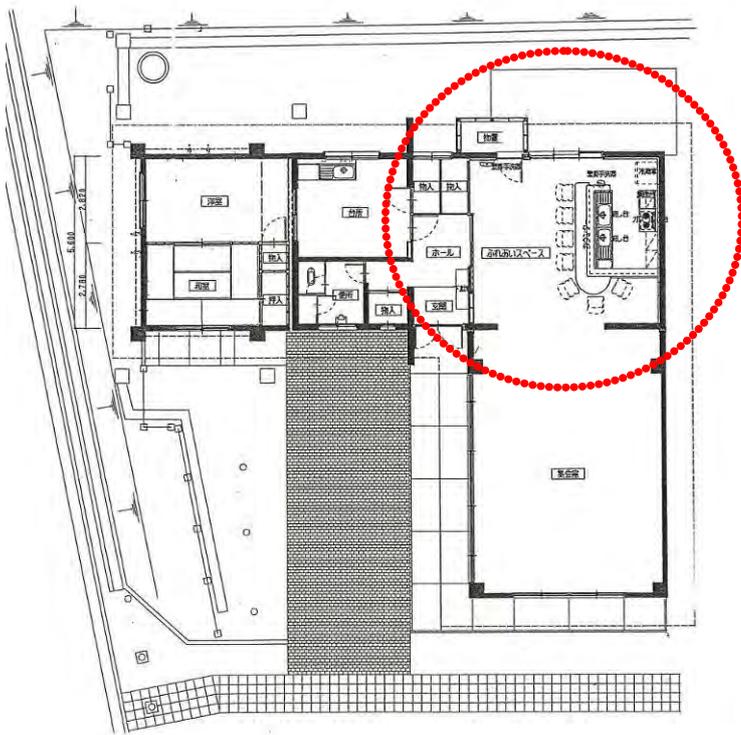
住民が気軽に立ち寄り・交流できる拠点として、大阪府により集会所の一部を改修し、整備が行われた。

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、住戸の電気の点等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

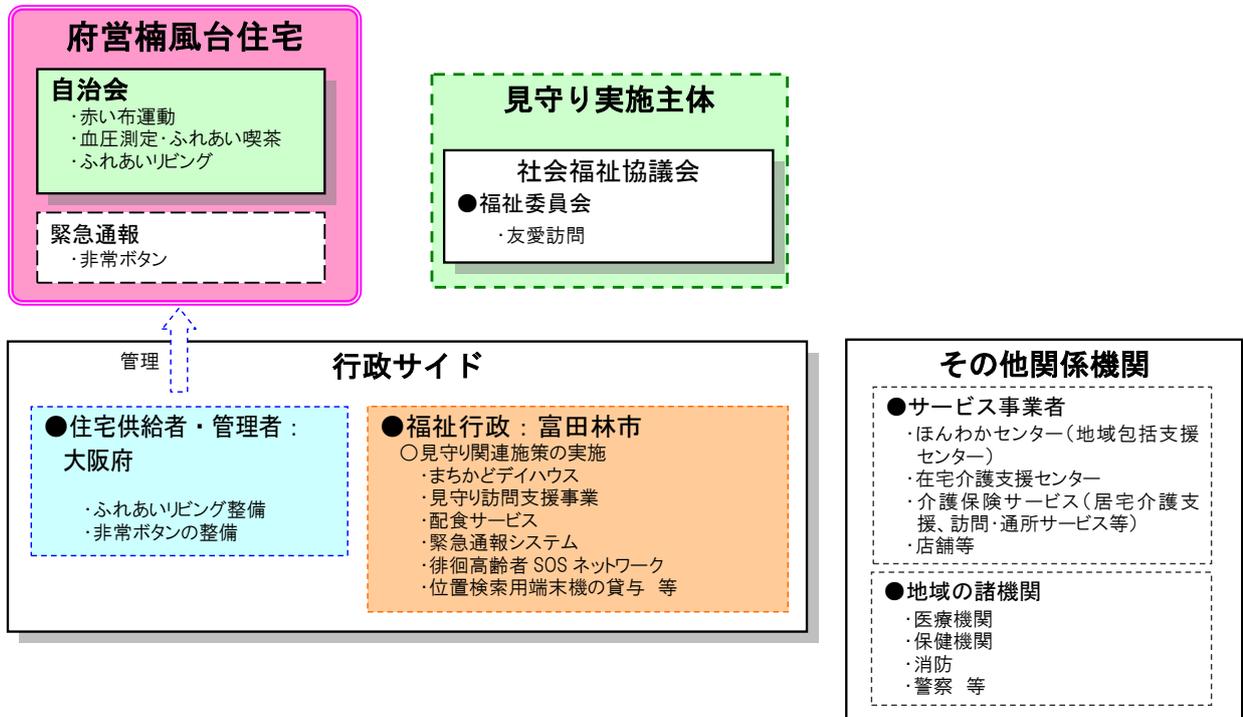
ふれあいリビングは既に19箇所の府営団地に整備されており、いずれの団地でもうまく活動が行なわれていて、閉じこもりの方が出てくるようになっていたり、見かけない住民を訪ねていく際の拠点になるなど、有効に機能しているとのこと。

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

### ■かちだ地区おもしろ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 ]

### ■「おもしろネットワーク通信」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『おもしろネットワーク通信』(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。

【 おもしろネットワーク通信 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)

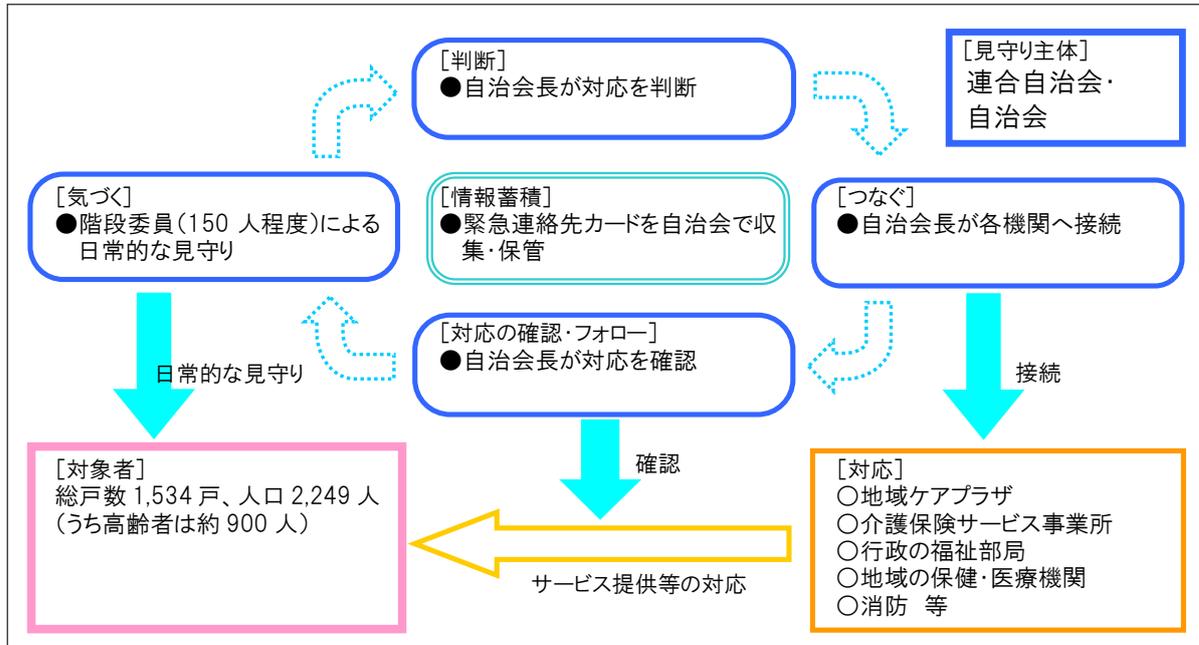
階段室ごとに「階段委員」が配置されている。(全体で150人程度)

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)

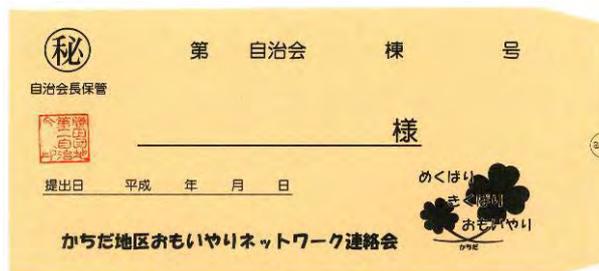
単身高齢者を対象に、緊急時の連絡先等の情報をカードに記入してもらい封筒に封緘し、自治会で保管している。階段委員が直接配布・回収を行なった。全戸に配布し95%の回収であった。

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・家族	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 ○○○-XXXX
	事業所名	△△居宅介護支援事業所	電話番号 XXX-○○○○

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】

The image shows a sample of the 'Anshin Card' (あんしんカード) form, which is divided into several sections:

- あんしんカード (保存版)**: Title and instructions to fill out the card for emergency use.
- 【自宅】**: Home information section, including:
  - 市営駒田住宅 (Municipal Komaeda Housing) building number and phone number.
  - 氏名 (Name) and 生年月日 (Date of Birth).
  - かかりつけ医 (Regular Doctor) with hospital/clinic name and phone number.
  - ケアマネジャー (Care Manager) with name and phone number.
  - 介護保険事業所名 (Nursing Insurance Facility Name) with phone number.
- 【緊急連絡先】**: Emergency contacts section, including:
  - お名前 (Name) and 続柄 (Relationship).
  - 電話番号 (電話番号) (Phone Number) and 住所 (住所) (Address).
- 119番通報は落ち着いて・・・**: 119 Dispatch section, including:
  - 緊急です! (Emergency!) with examples like illness or fire.
  - 住所 (Address): 都筑区駒田町266-1 市営駒田住宅 棟号 (Building No.) 号 (No.) です (is).
  - 私の名前 (My Name): 氏名 (Name) です (is).
  - 電話番号 (Phone Number): 電話番号 (Phone Number) です (is).
- 高齢者の相談窓口**: Elderly consultation window, listing 新栄地域ケアプラザ (Shinsei Regional Care Plaza) with phone number 592-5255.
- お困りの時には気軽にご相談ください**: Please feel free to consult when you are in trouble, listing 民生委員 (Minsho Commission) and 第 自治会長 (Chairman of the Neighborhood Association) with phone numbers.
- 駒田団地の住居に関するご相談は・・・**: For consultation regarding housing in Komaeda, listing 横浜市営住宅指定管理者 (Yokohama Municipal Public Housing Designated Manager) with phone number and からだ地区おもしろいやりネットワーク連絡会 (Kadada Area Omoiyari Network Contact Association).

■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。

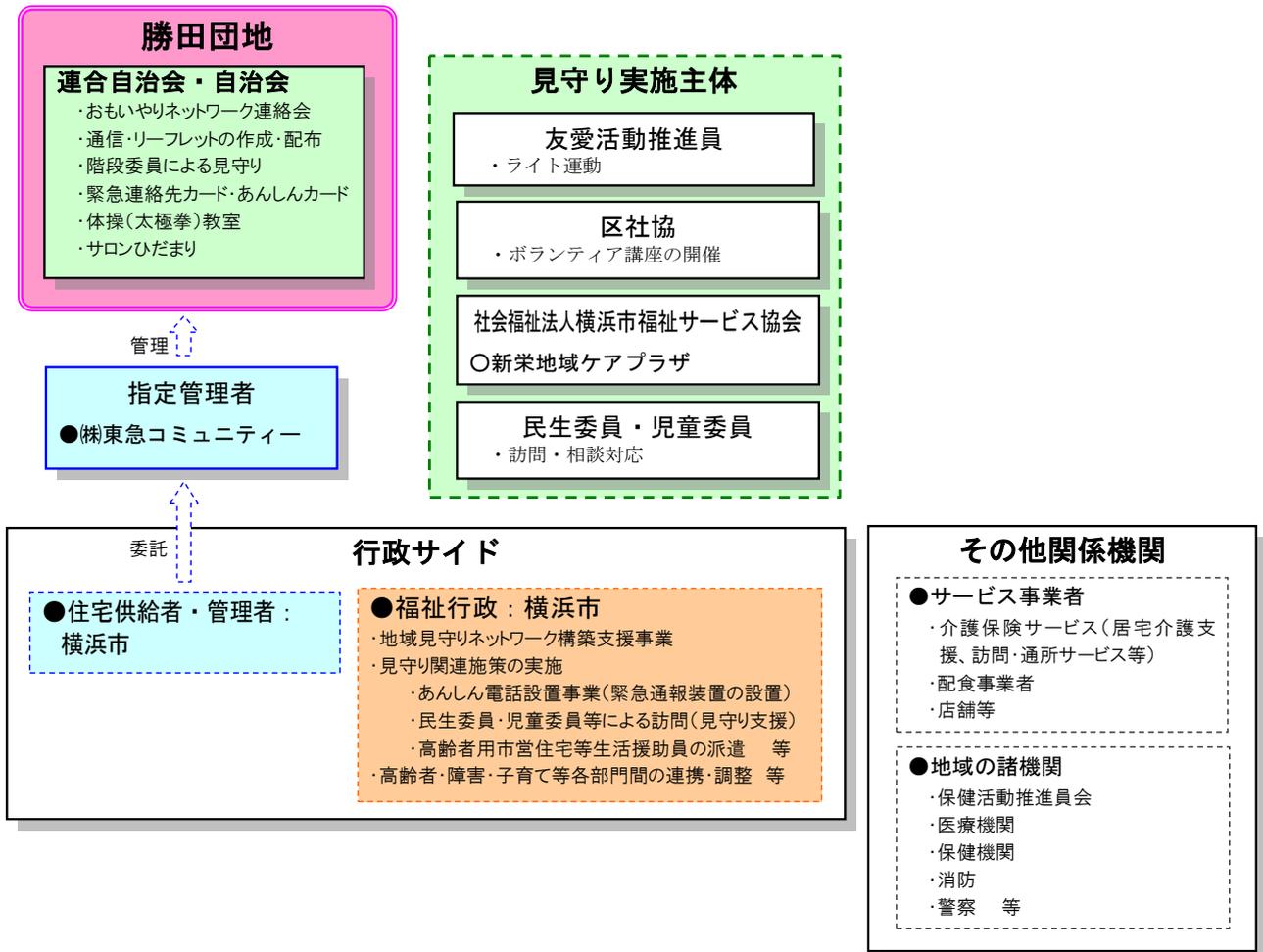
[ 関連⇒ P98 III章7の(2)住宅供給者・管理者が関与するメリットと課題 ]

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日が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  
ゴミだし、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。

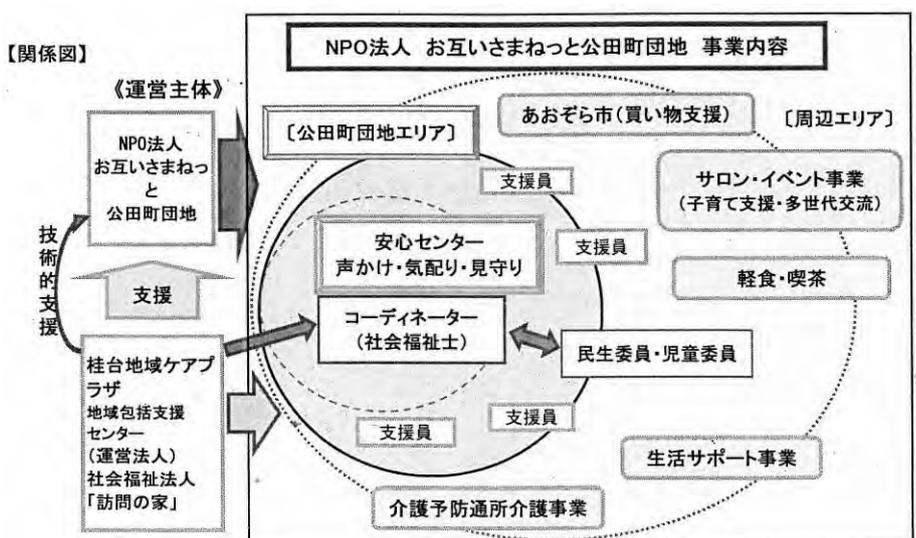
自治会への加入率は75%位が加入してくれて、そのうち99%に達すればよい。自治会としては会員になってもらえるようアピールしていく。

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。



整備中の多目的拠点(H22.4 開設予定)

### [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。

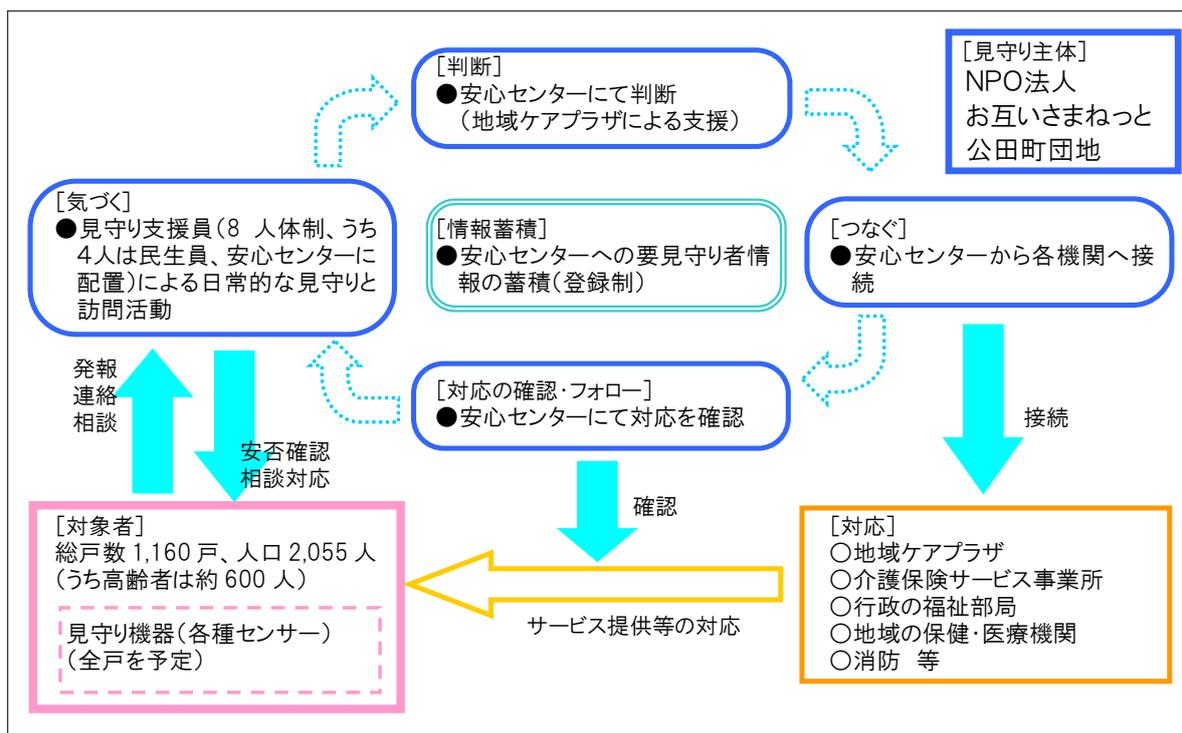
[ 関連⇒ P65・66 III章2の(1)コミュニティを中心とした見守り ]

[ 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。

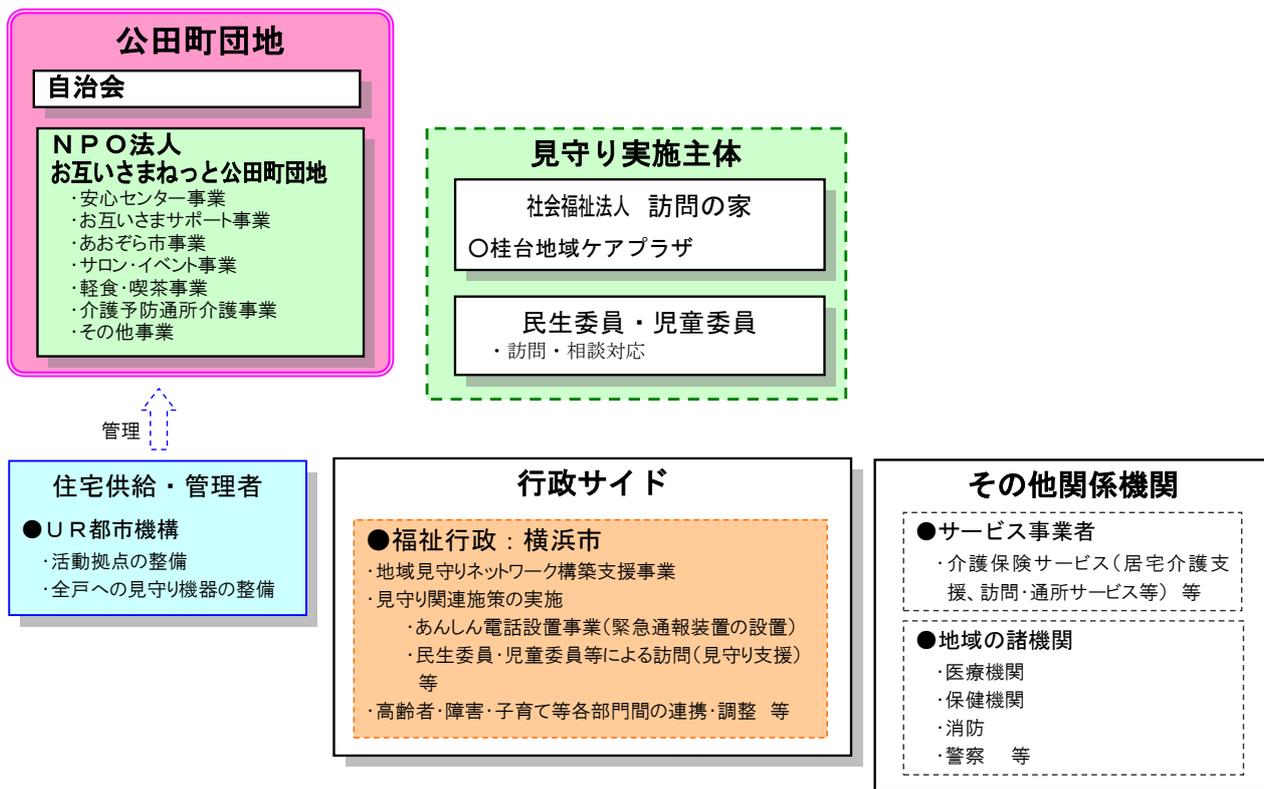
これにより、誤報の少ない、より精度の高いシステムとなることが期待される。

### 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]

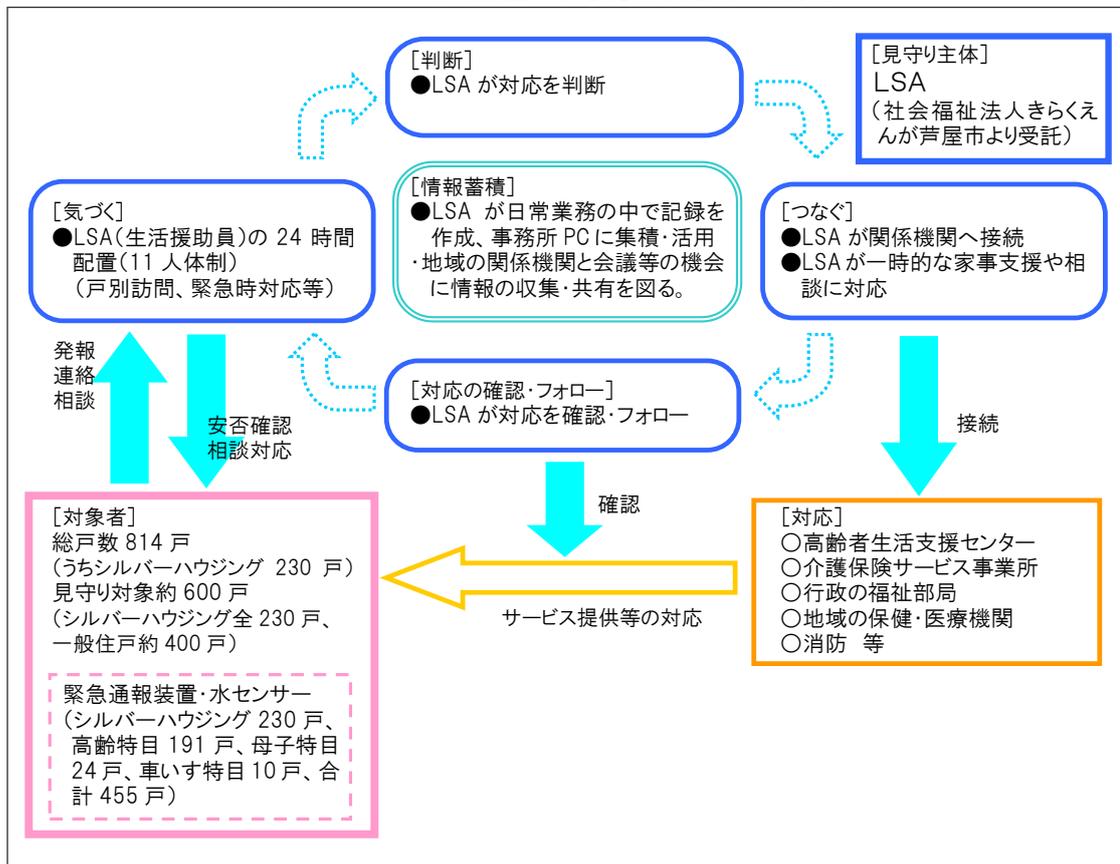
LSA の対象はシルバーハウジング 230 戸とそれ以外の一般住戸で見守りのニーズのある約 400 世帯、合計約 600 世帯を対象としている。一般住戸の対象世帯数は経年で増加してきている。

#### [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

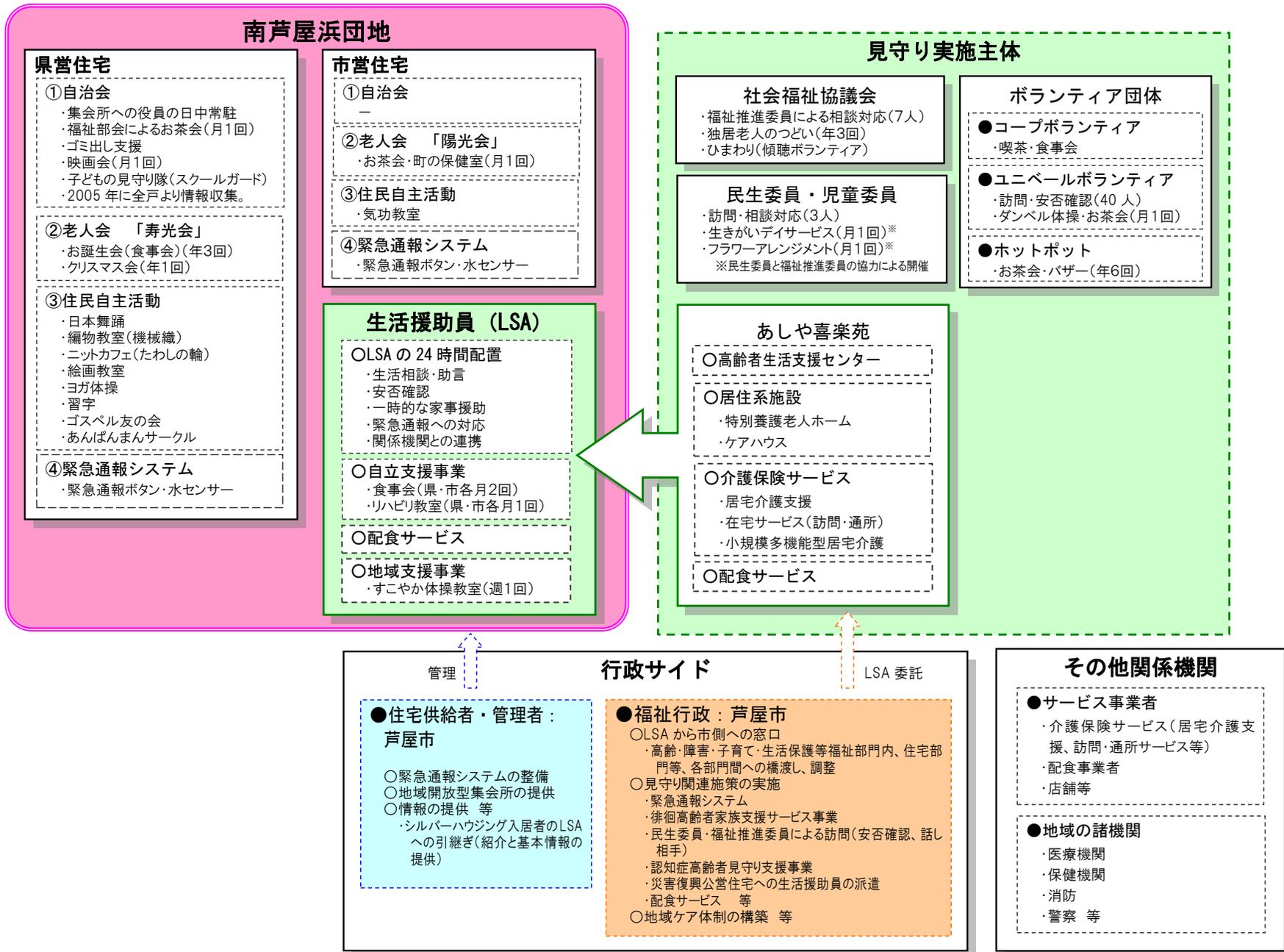
所在地	兵庫県芦屋市陽光町5-1~6(市営)、兵庫県芦屋市陽光町6-1~6(県営)
設置主体	兵庫県、芦屋市
入居開始時期	平成 10 年4月～
規模	敷地面積:約 4.2ha (県営 2.19ha、市営 2.01ha) 棟数:12(県営6、市営6) 住戸数:814 戸 (県営 414 戸、市営 400 戸) 一般住戸:359 戸 シルバーハウジング:230 戸 高齢者世帯向特定目的住宅:191 戸 母子・父子優先住宅:24 戸 車椅子対応住宅:10 戸
併設施設等	集会所(県営1、市営1)
居住者の状況 (H21.10.1)	(市営) 居住世帯数:398 世帯 うち高齢者単身世帯:182 世帯 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。

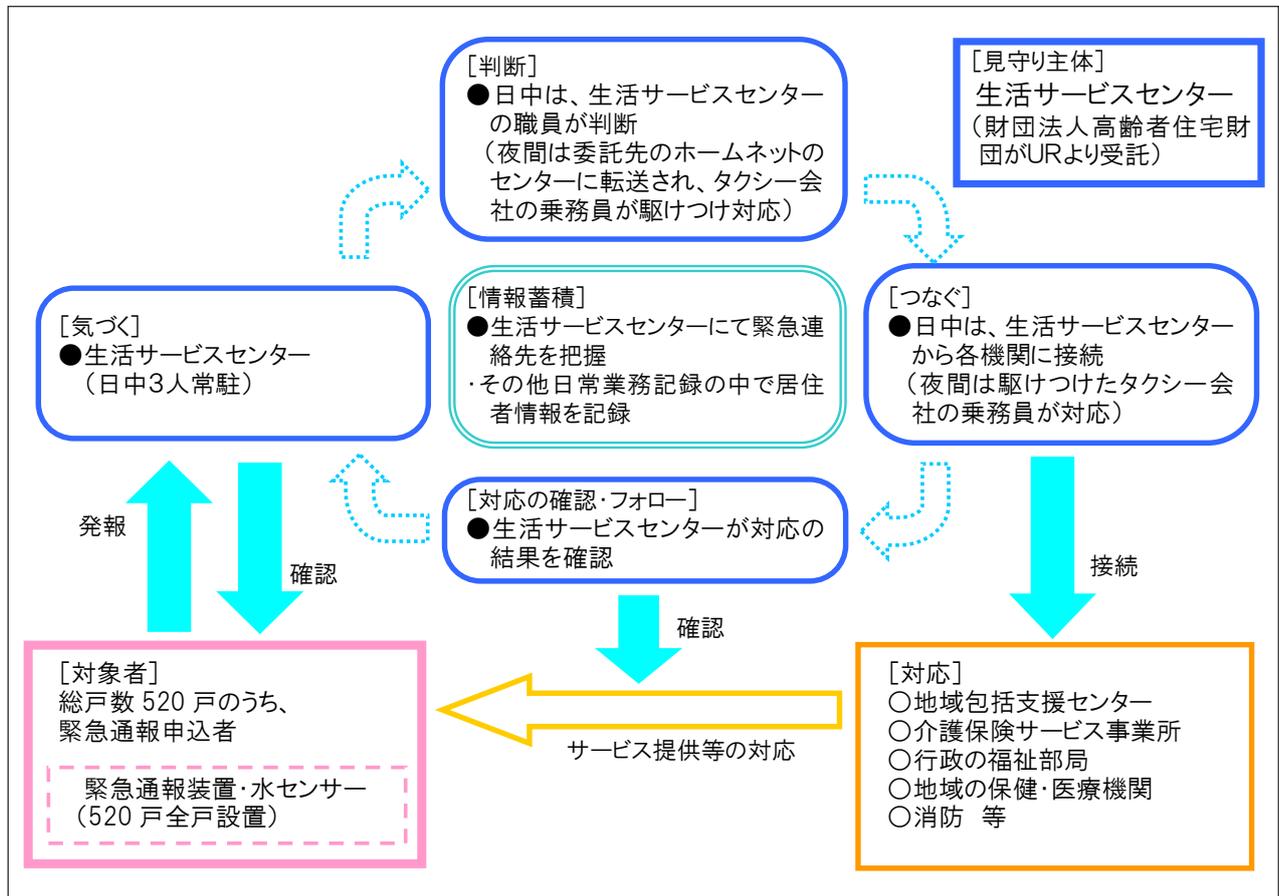
月～土曜日の 9:30～17:00 の間は生活サービスセンター職員が対応し、それ以外の発報についてはホームネットのセンターに転送され、ホームネットが契約しているタクシー会社の乗務員が駆けつける。対応後にFAXで対応記録をセンターに送信してもらっている。

**[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。

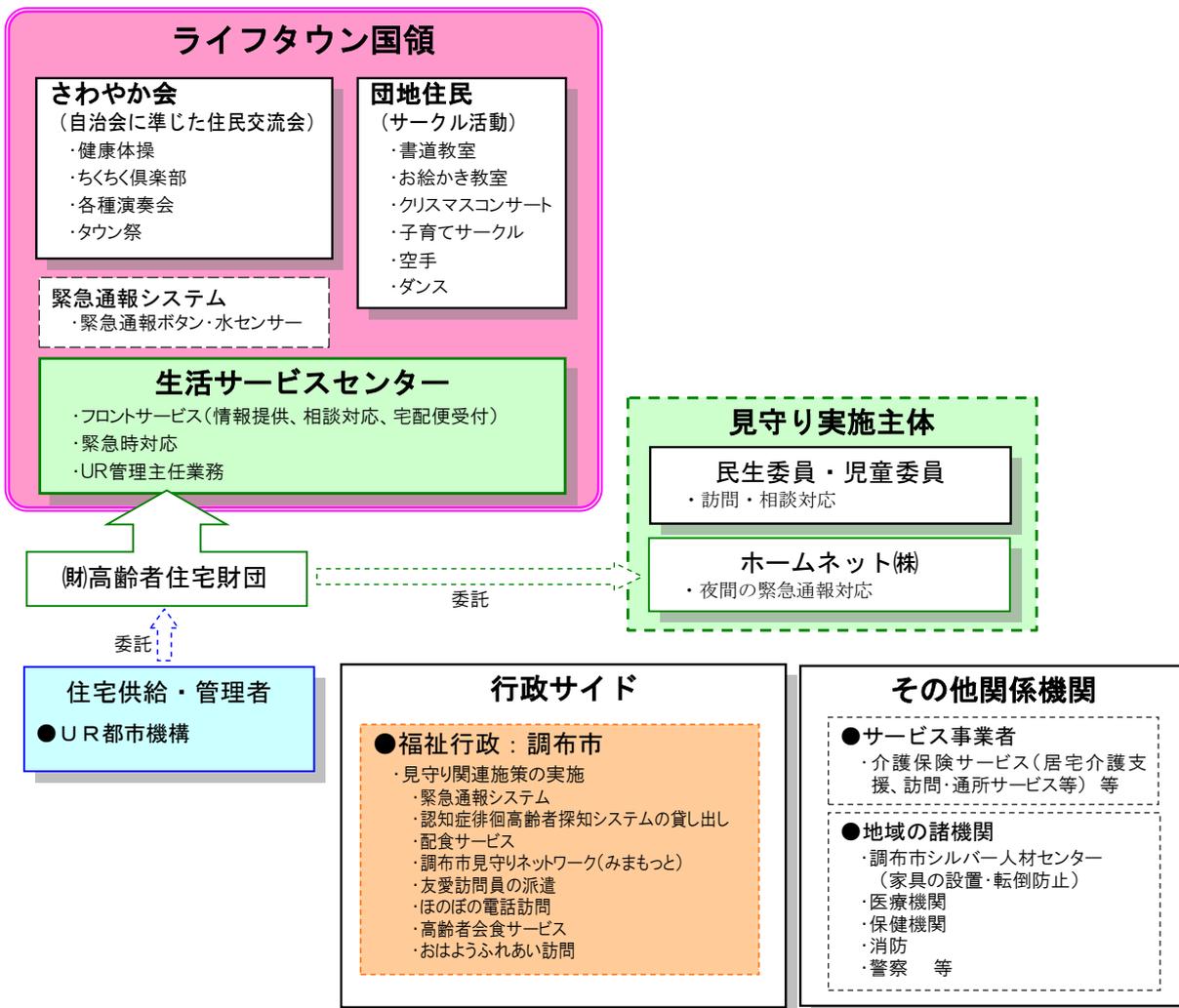
オプションとして個人契約にした場合、現状と同額の費用負担でできるかという問題はある。共益費を全住戸から徴収しているので現在の費用で運用できているが、希望者だけの個別契約で同レベルのサービスはできないと思われる。

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。



【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

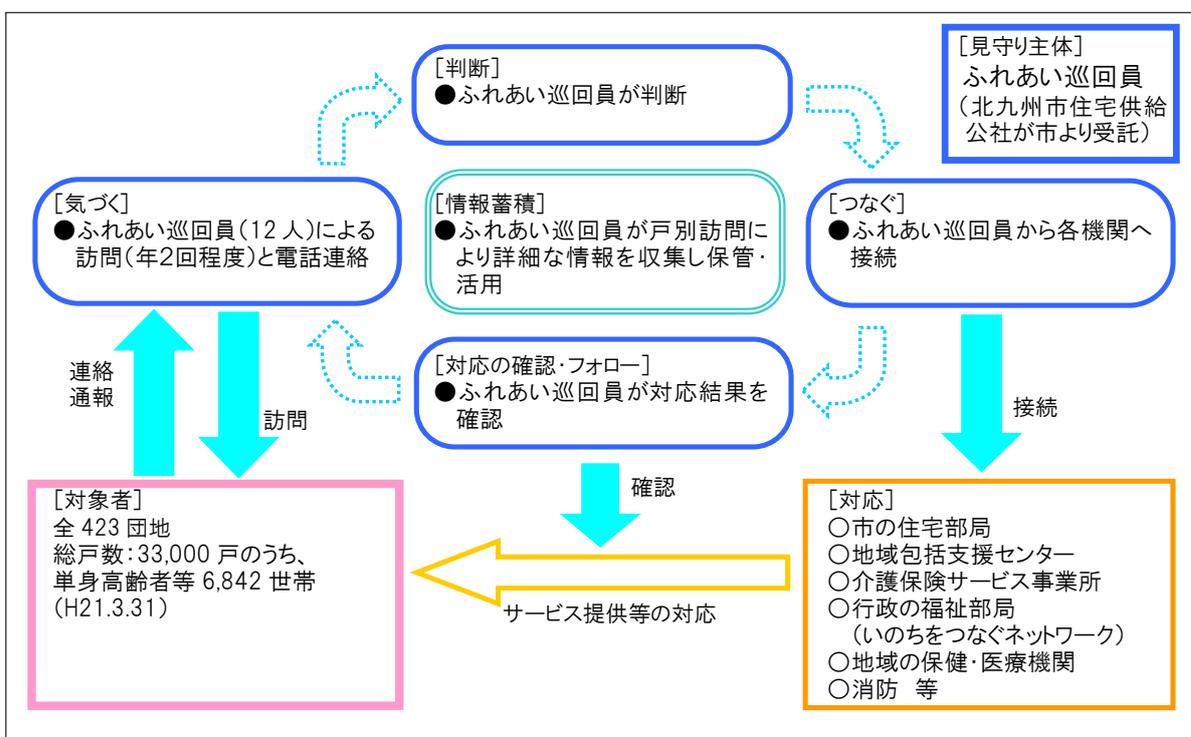
### 北九州市ふれあい巡回事業

#### [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

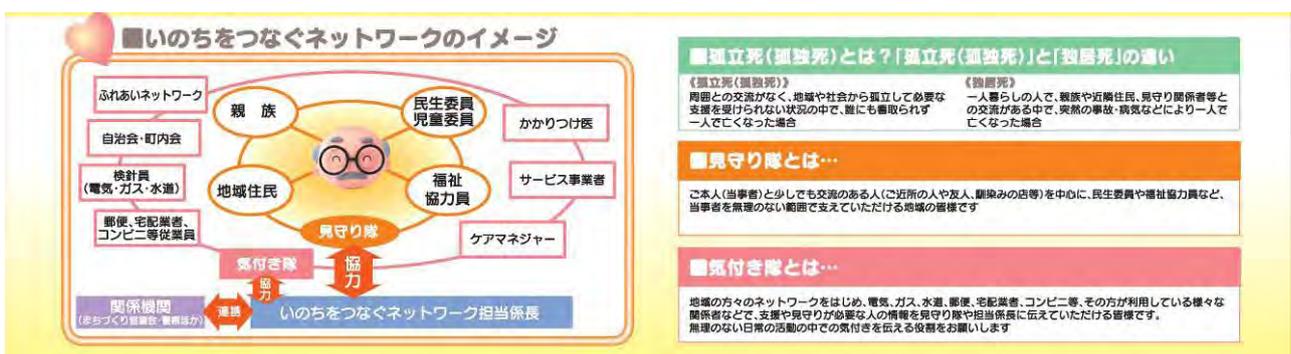
いのちをつなぐネットワーク事業

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。

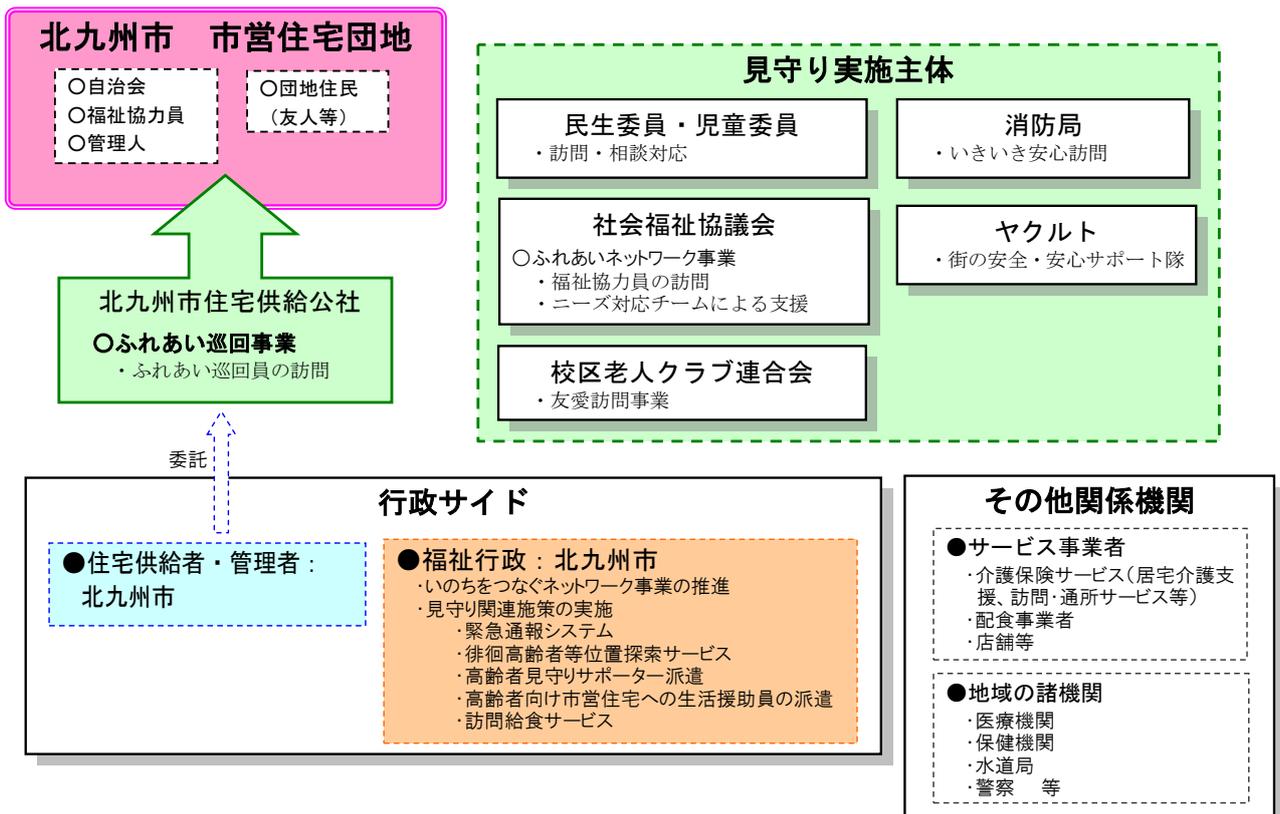
団地の基礎情報

[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



### Ⅲ. 見守りサービス・活動の構築ポイント

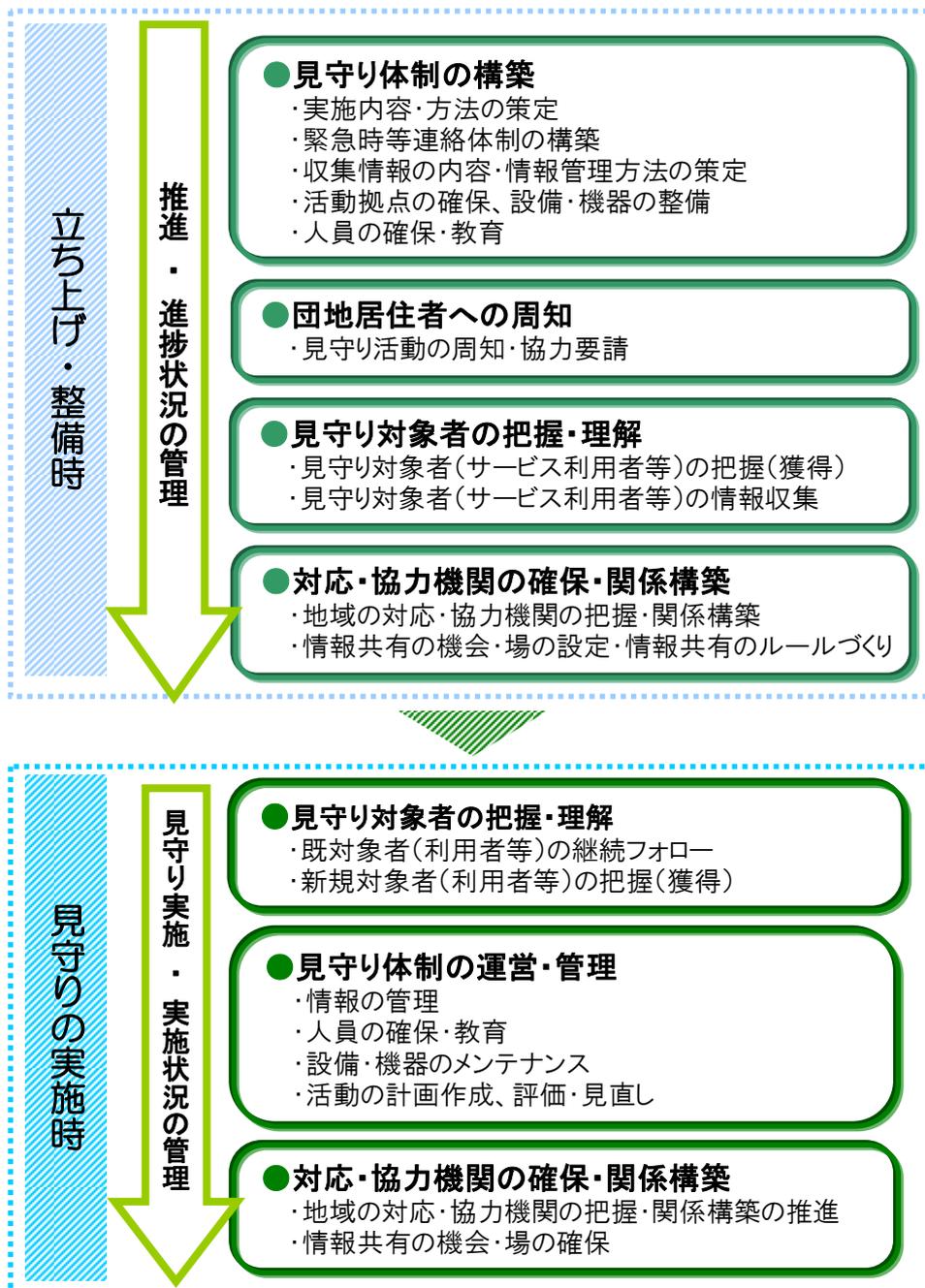
# 1. 見守りの構築ステップ

ここでは見守り構築のステップについて、[立ち上げ・整備時]と[見守りの実施時]に分けて整理するとともに、見守りの対象者を含む団地居住者と、住宅供給者・管理者、福祉部局を含む地域の関係機関の協力・支援の内容について整理を行ないました。

## (1) 見守り構築のステップの考え方

見守りの構築ステップを、[立ち上げ・整備時]と[見守りの実施時]に分け、以下のように整理を行ないました。

### 【見守り構築のステップ】



## (2)住宅サイド・福祉サイドに求められる協力・支援の概要

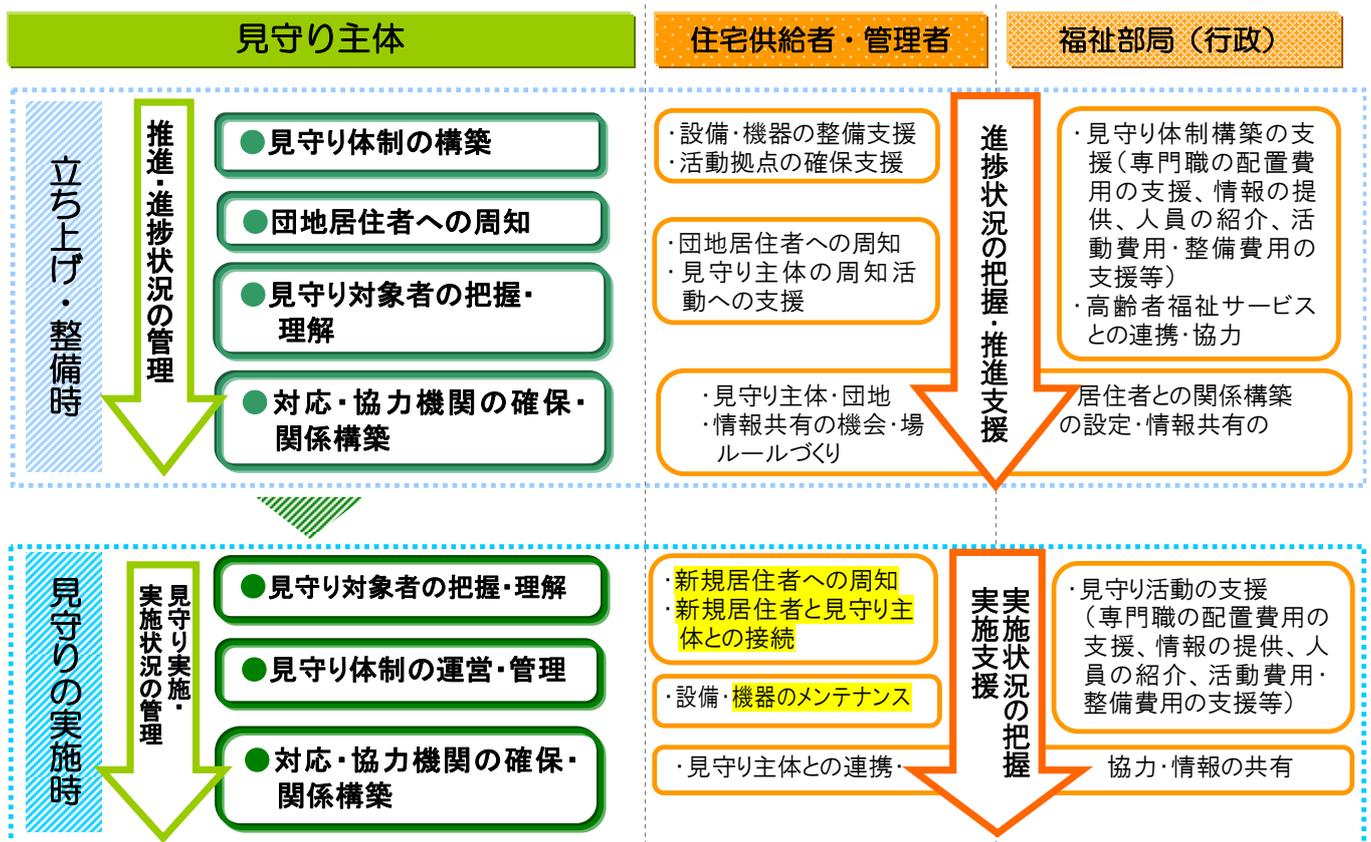
住宅供給者・管理者へは、拠点の確保、設備・機器の整備等のハード面での支援、団地居住者への周知、見守り主体と団地居住者の接続等の協力、緊急時の対応等への協力などが主に求められます。

福祉部局(行政)へは、見守り体制構築および見守り活動実施への支援(専門職の配置、人員紹介、情報提供、教育・研修、活動費用の援助等)、既存の高齢者福祉サービスとの連携・協力、困難事例等への対応(障害・子育て・生活保護の各福祉分野の専門機関への接続等)などが主に求められます。

居住者の自助・互助活動が中心となる見守り活動では特に、立ち上げ・整備時から見守り活動が安定的に実施されるようになるまでの間、住宅サイドあるいは福祉サイドのいずれかが継続的に進捗状況の把握を行い、必要な支援を行っていくことが望まれます。

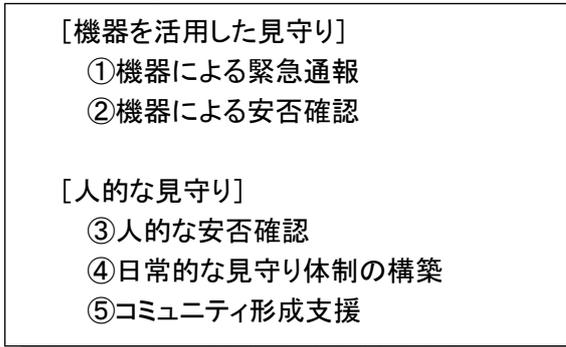
また、円滑な対応のためには、地域の関係機関(福祉・介護関係機関、保健・医療機関、ボランティア、民生委員、警察、消防等)との関係構築・ネットワーク化が重要であるため、関係構築や情報共有の場づくり、ルールづくり等への協力が望まれます。

【住宅サイド・福祉サイドに求められる協力・支援の概要】



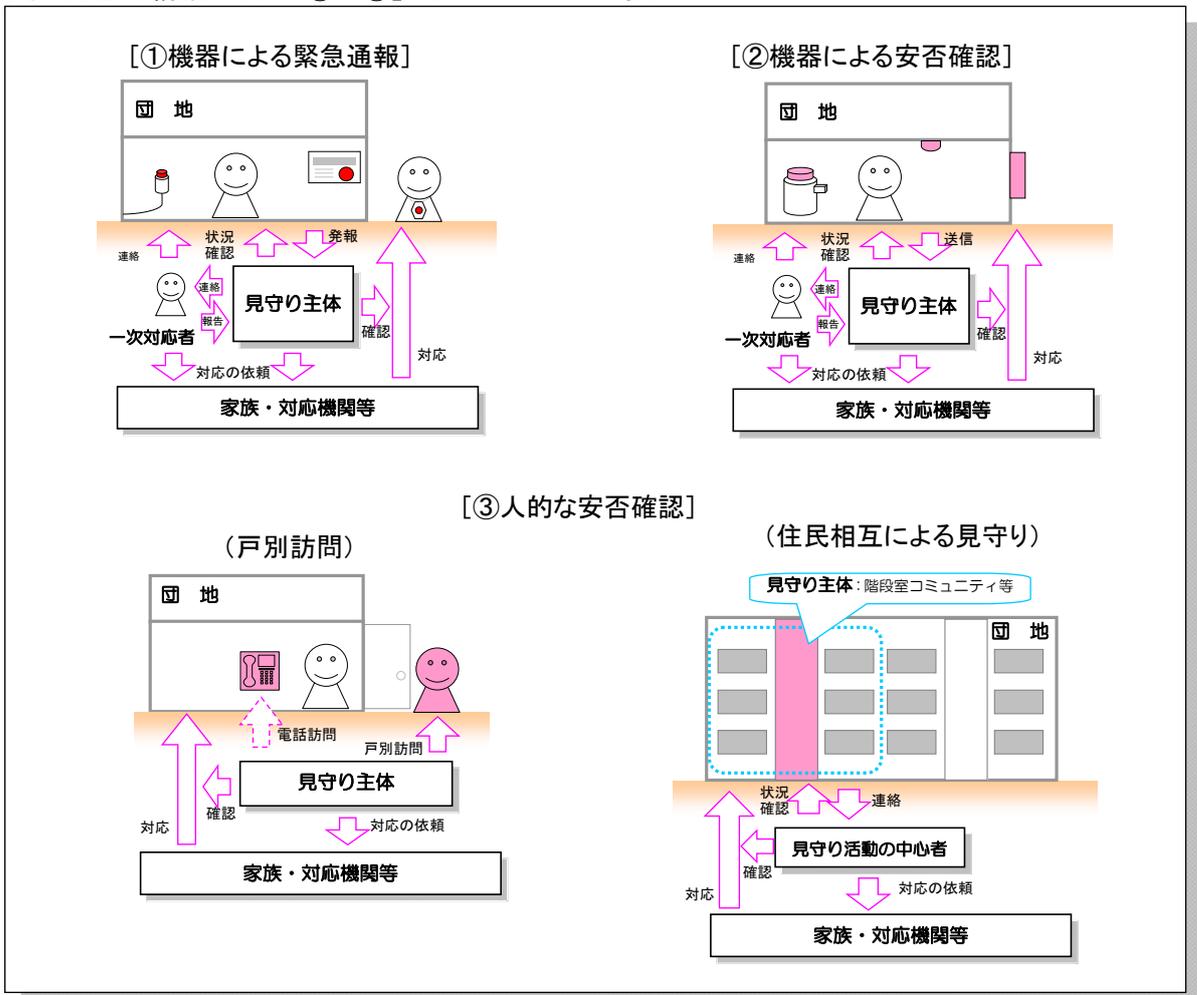
### (3) 見守りの方法5類型と構築ステップ

【見守りの方法】 ※13 ページ参照



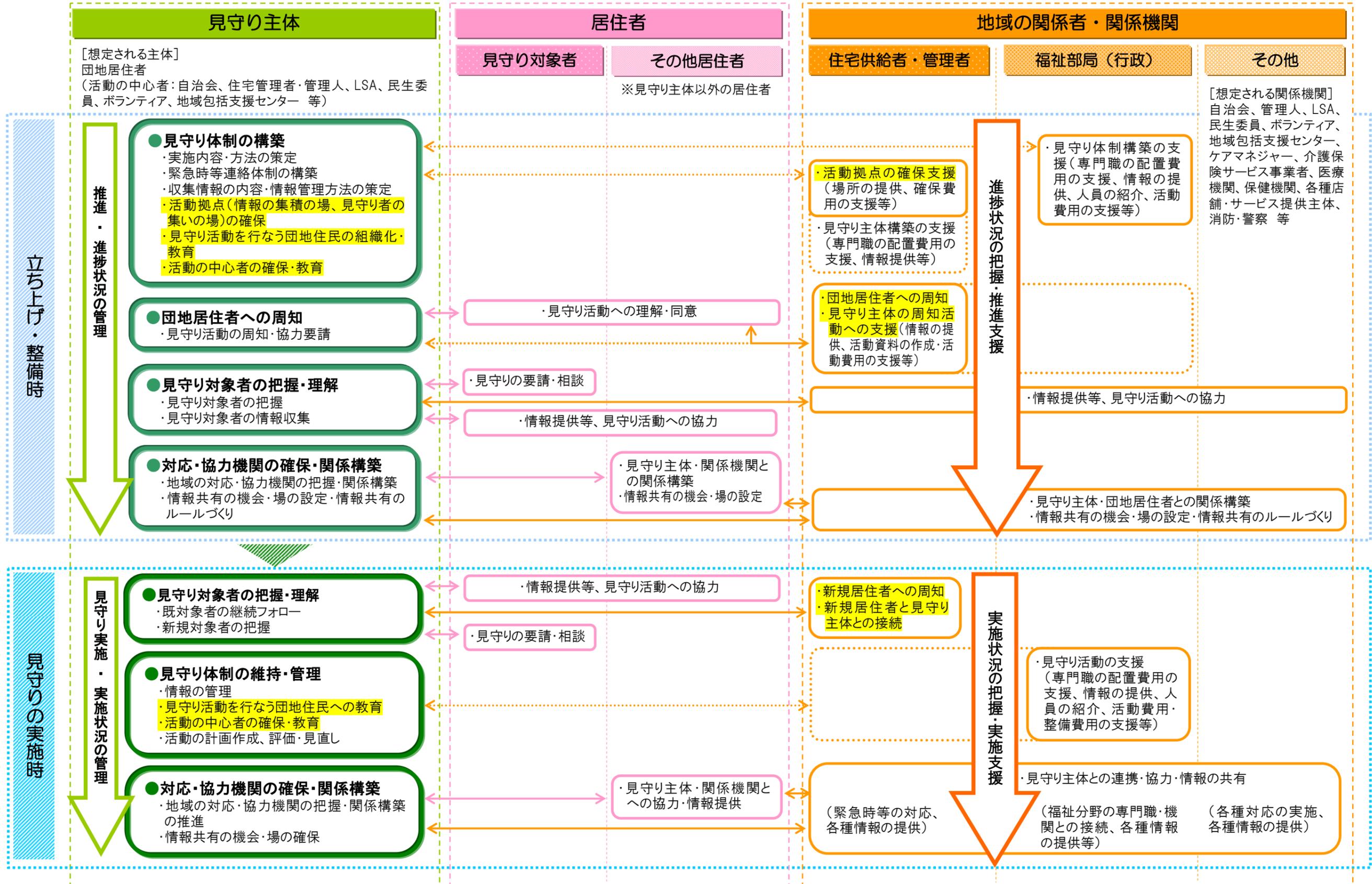
見守り方法の5類型で考えると、①機器による緊急通報および②機器による安否確認でも、③人的な安否確認でも人員体制や整備する設備・機器に差はありますが、構築ステップの基本的な枠組みは同様と考えます。

【見守り方法の構築モデル ①～③】 ※14～18 ページ参照



次ページに、③人的な安否確認(住民相互による見守り)の場合を想定した、見守りの構築ステップと居住者・関係機関等の協力・支援について示します。

【 見守りの構築ステップと居住者・関係機関等の協力・支援 [人的な見守り] ③人的な安否確認 (住民相互の日常的な見守り)の場合を想定 】



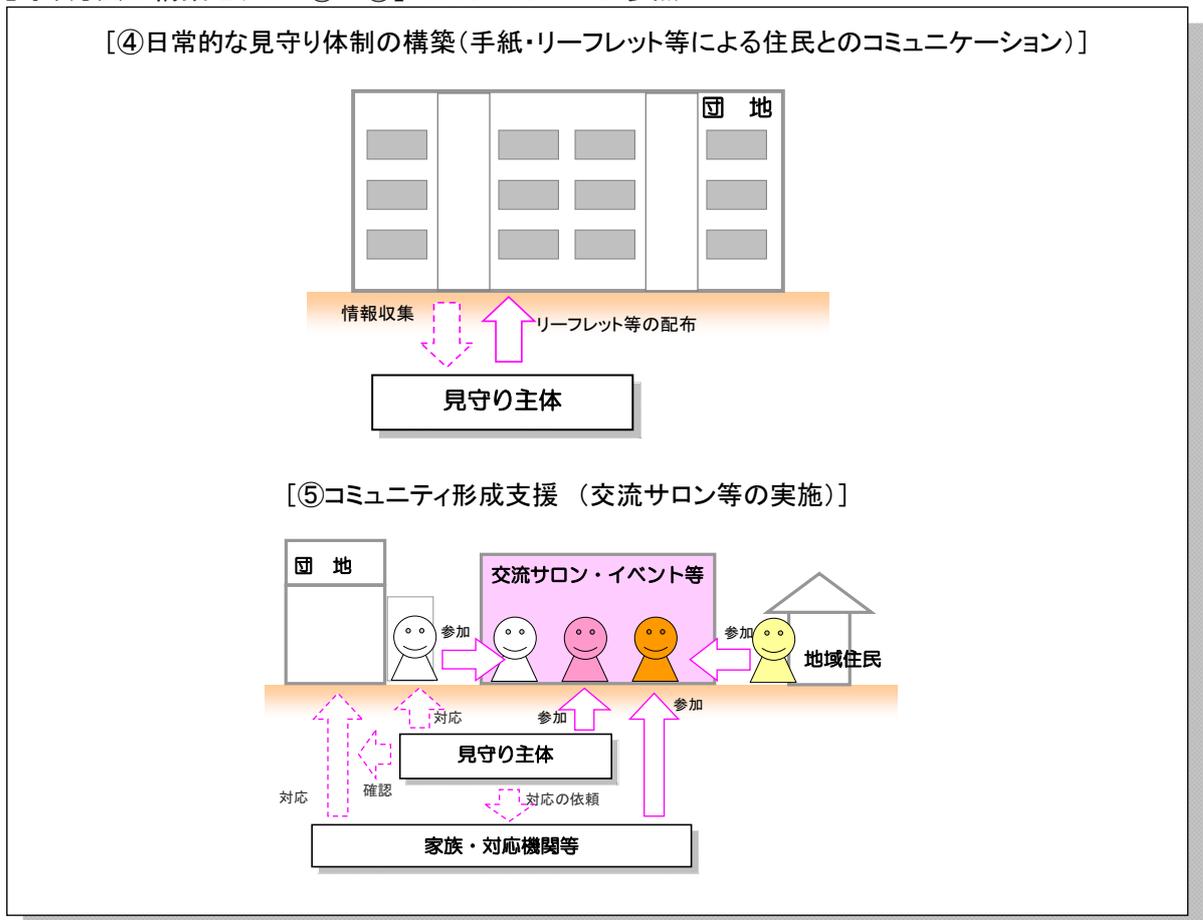
※網掛け部分は、機器による見守りや定期的な戸別訪問と異なる部分。



機器による見守りの場合には、活動拠点は[受信の場・情報集積の場]と位置づけられ、受信機・発信端末・センサー等の見守り機器の整備、これら機器の保守・管理や使用訓練の実施、受信者・一時対応者等の人員の確保教育が必要となります。

また、同じ人的な安否確認でも(定期的な戸別訪問)の場合には、活動拠点は[情報集積の場・訪問者等の集いの場]と位置づけられ、訪問者の確保・教育が必要となります。

【見守り方法の構築モデル ④～⑤】 ※18～19 ページ参照



④日常の見守り体制の構築については、手段として構築ステップのプロセスの一部に位置づけられます。例えば、③で示している住民相互による見守りでは、階段室コミュニティ等を組織化し、日常の見守り体制を構築することが構築ステップのひとつの手段として含まれてきます。

また、手紙・リーフレット等によるコミュニケーションであれば、各見守り方法における「団地居住者への周知」や「見守り対象者の把握」の手段として行うことが想定されます。

⑤コミュニティ形成支援については、直接的な見守りの部分が薄いため、対応・協力機関の確保・関係構築の部分が薄くなると考えます。

## 2. 見守りの担い手

ここでは、見守りの“担い手”について、コミュニティを中心とした見守りと専門職による見守りの2つの視点から整理を行なっています。

### (1) コミュニティを中心とした見守り

ここでは、自治会等のコミュニティが中心となって見守り活動を行なっている事例から、見守りの体制づくりについて事例より整理を行ないました。

#### ① 既存の自治組織を活用

[事例1府営楠風台住宅]と[事例2勝田団地]では、いずれも階段室型の住棟で、自治会のなかで棟単位・階段室単位で組織化が図られ、この階段室単位の組織を日常的な見守り活動の基盤として活用されていました。

[事例1府営楠風台住宅]では、赤い布運動の実践を通じて、住民の見守りへの意識が向上し、見守り・連絡体制が強化されているとのことでした。

住民自身による日常的な見守り活動は、専門職では代替出来ない、専門性は低くとも目の細かいセーフティネットとして機能する重要な役割と考えます。

既存の自治組織がある場合には、こうした日常的な見守り活動に活用することが可能と考えます。

#### ■ [事例1府営楠風台住宅] 赤い布運動

[実施体制]

・65歳以上の住民に、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る。

[赤い布運動による見守りへの意識の高まり]

- ・赤い布運動を始めるときには反対もあったが現在では当たり前ようになってきている。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。
- ・赤い布運動だけでなく、住戸の電気の点灯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。

#### ■ [事例2勝田団地] 階段委員による日常的な見守り活動

[見守り体制]

- ・階段ごとに「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、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や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。

住民自身による日常的な見守り体制の構築を図る場合、担い手一人ひとりが見守るボリュームを小さくすることが、活動への取組みのハードルを下げ、継続していく上での負担も小さくになると考えます。

そのため、事例にもあるように、階段室ごとのコミュニティなど、10~15戸と小規模な単位の組織を活用していく事が適当と考えます。そうした小規模な組織化がなされていない場合には、新たな見守り体制を組織することも検討すべきと考えます。

## ②新たな見守り体制を組織

[事例3公田町団地]では、行政・NPO・地域ケアプラザの協働で住民自身による見守り活動体制の構築が進められています。ここでは既存の組織を活用するのではなく、新たに「見守り支援員」を住民より選出し、見守り体制の構築が行なわれています。

この事例では、別途、見守り機器の全戸整備が予定されていますが、住民自身による日常的な見守り体制の構築を行なう場合、担い手一人ひとりの負担を下げながら見守りの密度を上げていくことが求められるため、こうした機器の導入や、担い手の増員等の方策を行なっていくことが求められます。

また、住民が安心して・円滑に見守り活動を行なえるよう、地域ケアプラザや行政等の専門職による担い手への教育、見守り活動実施に当たっての協力・役割分担などの支援が求められています。

### ■[事例3公田町団地] 見守り体制の構築への行政・地域包括支援センターの支援

[専門職との連携・協力]

- ・見守り支援員として8人を選出した。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なう予定。
- ・拠点整備後は見守り支援員 8人がローテーションで拠点に待機することを考えている。地域ケアプラザも協力してNPOと一緒にやっていく予定。相談事業、緊急対応の受け皿として考えていきたい。
- ・NPOとしてケアプラザの専門職へ求める役割としては“急を要する場合”の対応。具体的には認知症への対応や医療・保健・看護などの視点からの判断・対応ができること。職種でいえば保健師であろう。
- ・その他、情報への判断、情報収集のためのアセスメント等。団地の民生委員等には住民が話しにくい場合や、困難ケースの場合には、訪問の際に民生委員の同行を求めたい。
- ・民生委員でも対応できることは見守り支援員による対応の必要はなく、一次対応できないことは地域ケアプラザにつなげることで考えている。

## ③見守り者への教育

[事例2勝田団地]では、既存のコミュニティ組織に対して見守りの大切さや認知症対応の教育を行なう事で、見守り者としての意識の向上を図っています。

既存の自治組織等を活用する場合、現状見守りへの意識が低くとも、教育や実践を通じて意識の向上は可能と考えます。

### ■[事例2勝田団地] 階段委員による日常的な見守り活動

[階段委員への教育]

- ・階段委員の集まりを毎月開催している。気兼ねのない集いが草の根的な活動として行われている。
- ・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。

階段委員は勝田団地にとって  
身近で住民の暮らしのあしんにつながる大事な存在

## 階段委員の心得

**心得その1**  
自治会費の集金はこまめに集めましょう

自治会費をこまめに(たとえば、毎月ごとに)集金することによって、見守りの機会がその分増えます。



**心得その2**  
配布物は手渡しで

自治会の配布物などは、なるべく手渡ししてみよう。直接お会いできる場が増え、見守りの機会につながります。



**心得その3**  
地域の催しものには、認いあって参加しましょう

一度断られても、次回は参加してくれるかも?? その都度、お声をかけて、お互いに誘いあうことが大切です。



**心得その4**  
「心配だな?」と思った時は自治会長や民生委員に連絡をしよう

「ポストの中に郵便物や新聞等がたまっている」「最近姿を見かけない」場合は、重要なサインです。みなさんで気を付け合い、見逃さないようにしましょう。



見守りの輪を広げよう!!!

**めくばり きくばり おもいやり**

## 誰もができる地域で見守る3つのポイント

- 1. あいさつ**

「おはようございます」「こんにちは」とあいさつを交わすことのできる関係づくり

あいさつから笑顔に話が始まることにより信頼関係が生まれます。


- 2. さりげない見守り**

「洗濯物を干しているか、干しっぱなしになってないか」  
「夜間になっても屋内の電灯が消えたままになっていないか」  
「郵便物・新聞などがポストにたまっていないか」  
注意しましょう。


- 3. ご近所に一声かけて**

お顔が数日見えないと心配です。旅行や入院などで自宅を留守にするときはご近所に一声かけるようにしましょう。



高齢者の中には、物理的にいろいろな場所に参加される方も多ですが、中には人付き合いが苦手、または一人であるのが好きな方もいらっしゃいます。そのため、なかなか声をかけづらいということもあるかもしれません。もし、声をかけることができなかったときは、普段の生活の中で周囲に目を向け、さりげなく見守ることが大切です。

かしだ地区おもいやりネットワーク連絡会  
お問い合わせ：経済庁新卒地域ケアプラザ  
電話 582-8285  
郵便局地域センター  
電話 582-2306  
事務局(かしだ) 電話 582-2306  
FAX 582-2306

[事例3公田町団地]では、新たに「見守り支援員」を選出し、見守り体制の構築を図っているところですが、この見守り支援に対し地域ケアプラザによる教育が計画されています。継続にも配慮しながら方法・内容を検討しているところです。

また、NPO 立ち上げの際には、神奈川県社会福祉協議会の講習会に地域ケアプラザの所長が同行するといったように、活動主体自身の学習への支援も行われています。こうした支援があり、効率的にNPO が立ち上げられたとのこと。

### ■ [事例3公田町団地] 見守り組織への教育・NPO 立ち上げ時の支援

[見守り支援員への教育]

- ・見守り支援員への研修等は今後検討していく。研修は必要であり、見守りのポイントの資料も地域ケアプラザにて作成しているところ。会議の中でOJT的に進めていく方法も考えている。ただし内容が重過ぎると続かないと思う。

[NPO の立ち上げ時の支援]

- ・NPO 立上にあたっては、NPO 立ち上げに関する講習会に参加をするなど、NPO のあり方について役員たち自らで勉強を重ね、この地にあったやり方を考えていった。神奈川県社会福祉協議会の講習会への参加にはケアプラザの所長も同行してくれた。
- ・区・地域ケアプラザの支援のおかげで効率的にNPO の立ち上げができた。

#### ④コミュニティの状況を踏まえた見守り体制構築等の支援

コミュニティを中心とした見守り体制の構築等の支援をコミュニティの外部(住宅管理者や行政福祉部局等)から行う場合には、そのコミュニティの特徴や背景を理解しながら行なう必要があります。

団地の規模や立地環境等の違いによってコミュニティも異なるといわれており、個々の団地により状況は様々であると考えます。

特に留意すべき点は、見守り体制が団地全体に波及する事と、構築した見守り体制が継続的に機能することと考えます。

見守り体制が団地全体に波及しにくい状況として、自治組織への加入率が低く団地全体をカバーできていない状況や、複数の組織が並立している状況などが想定されます。団地全体の相互扶助機能の向上という視点から支援の対象を選択する必要があります。

見守り体制が継続的に機能するためには、担い手一人ひとりの役割が過大にならない体制を構築することが望まれます。また、団地の規模に関わらず、連絡体制が構築されており、統制の取れた組織である事が求められます。

これらの点に留意しながら、既存のコミュニティへの支援を行なっていくことが求められます。

#### ポイント

- 自治組織が整備されている場合には、それを見守り活動に活用する事も可能
- 現状、見守り機能がなくとも教育や実践により見守り機能は向上する
- 教育や体制構築支援に関する行政や地域包括支援センター等の支援は有効
- 外部からの見守り体制構築等の支援はコミュニティの状況を踏まえて行なう必要がある

## (2) 専門職による見守り

人件費を負担し見守りの為の専門的な人材を配置している事例より、人員体制や業務内容、求められる資質等について整理を行なっています。①では住宅管理者が配置した専門職、②福祉部局が配置した専門職の事例としています。

### ①住宅管理者が配置した専門職の取り組み内容

今回の事例において[事例2勝田団地]と[事例6ふれあい巡回事業]の2事例では住宅管理者・供給者が施設整備等ハード面以外での見守りに関与している事例です。

[事例2勝田団地]では、団地指定管理者により閉じこもり防止を目的とした体操(太極拳)教室の立ち上げ支援が行われています。また、地域の見守りネットワークに参加し、自治会や地域の福祉団体等との協力・連携体制の構築が図られています。

[事例6北九州市ふれあい巡回事業]は市営住宅の管理代行を受けている市住宅供給公社により実施されている事業で、「ふれあい巡回員」が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平成8年10月よりスタートした事業です。事業開始後、対象エリアを全市域に拡大し、人員体制の増員も図りながら、現在まで継続されています。

この事例のように住宅管理者の立場で見守り専門の人材を配置している事例は少ないものと考えます。

ここでは、ふれあい巡回事業における人員体制や求められる資質等について整理を行ないました。

### ■[事例6北九州市ふれあい巡回事業]「ふれあい巡回員」の取り組み内容

業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・65歳以上単身の市営住宅居住者を対象に、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。</li> <li>・訪問は年2回程度。あとは電話での対応。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。</li> <li>・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。</li> </ul>
対象	単身の65歳以上高齢者等 423 団地、6,842 世帯 (H21.3.31 時点)
体制	各区の市営住宅相談コーナーに常駐 ※ここから巡回訪問も行なう。
人数(頭数)	12 人 (1人当たりの対象者は約 570 人)
雇用形態	雇用形態はフルタイムの嘱託職員。巡回員業務を専属。契約は1年間。更新は5年までを原則としている。
勤務シフト	8:30~17:15
業務量	1か月の業務時間 160 時間
担当	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。
資質	<ul style="list-style-type: none"> <li>・巡回員は全員女性。特に資格は持っていない。</li> <li>・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。</li> </ul>
研修等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月に1回集まって研修を行っている。相互の悩みを聞いた入り情報の交換を行っている。</li> <li>・一般的な対応についてはマニュアルを作成しているが、そうした一般ケースではない場合も多く、1件ずつ模索しながら対応している。例えば、聾啞の方で手話によるコミュニケーションの方がいた。手話通訳者を伴い対応した。</li> <li>・認知症の人も多く、そうした場合には訪問時間も長くなる。認知症への対応は積み重ねで対応している。</li> </ul>

## ②福祉部局が配置した専門職の取り組み内容

[事例4南芦屋浜団地]にはシルバーハウジングが整備されており市高年福祉より LSA(生活援助員)の配置が行われています。

南芦屋浜団地は芦屋市の海浜部の埋立地に災害復興公営住宅として整備されました。災害復興公営住宅という性格上、高齢者も多く、団地内のコミュニティの力が弱いという特徴があります。また、ケア付仮設住宅からの移り住みも多かったとのこと。

そうした背景により、平成 10 年4月の入居開始時より LSA の 24 時間配置による見守り活動が行われており、見守りの対象もシルバーハウジングだけでなく一般住戸の居住者に対しても行なわれています。

精力的な見守り活動の結果、重度の要介護者でも団地での生活継続が実現されており、現在まで孤独死もほとんど発生していません。

この事例は立地環境・整備の経緯が特殊であり、LSA を 24 時間配置し、かつシルバーハウジング以外の一般住戸へのサービス提供を行っている本事例は珍しいケースであると考えます。

(一般的には、LSA の配置は日中のみ常駐型か巡回型が多く、シルバーハウジング以外の一般住戸と併設されていてもサービス対象はシルバーハウジングのみというところが多くなっています。)

脆弱なコミュニティにおいて、福祉部局からのアプローチによる専門職の配置で、10 年以上に渡り孤独死をほとんど発生させなかったこの事例から、その人員体制や職員の動き、業務内容や求められる資質について整理を行ないました。

### 1)職員体制・職員の役割等

[事例4南芦屋浜団地]における LSA は全部で 11 人、夜勤体制があるため、日中のみの施設と比べて職員数は多くなっていると思われますが、LSA1人当たりの対象者は約 55 人と、旧基準の 30 人と比べると多くなっています。

同性援助に配慮し、体制構築が行なわれています。

### ■[事例4南芦屋浜団地] LSAの取り組み内容

業務内容	①生活相談・助言 ②安否確認（戸別訪問） ③一時的な家事援助（介護保険外の簡単な家事援助等） ④緊急通報対応 ⑤関係機関との連携 ⑥自立支援事業（お茶会・食事会・リハビリ教室等） ※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。
対象	約 600 世帯（シルバーハウジング 230 戸、一般住戸で見守りのニーズのある約 400 世帯）
体制	コミュニティプラザに常駐 日勤4人、夜勤 2 人 ※夜勤も同性支援を行うため男女片寄らないように配置
人数(頭数)	LSA11 人（1人当たりの対象者は約 55 人） ※正規2人、非正規9人 ※正規職員も非正規職員も長く携わっており、非正規でも開始時から 10 年以上携わっている者もいる。
勤務シフト	日勤：9:00～17:30 夜勤：月水金 17:00～10:00、火木土 16:30～9:30 ※夜勤は月に6～7回程度
業務量	1か月の就業時間 176 時間(正規・非正規とも)

役割	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正規職員のうち1名がリーダー</li> <li>・正規職員はリーダー業務の取りまとめ・会議の主になること・各業務のチェック等を行うが、一般業務の日常的な安否訪問・相談援助・一時的家事援助・緊急時の対応については非正規職員と同様に行う。</li> </ul> <p>※LSA 業務分担表を参照</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・県営・市営併せて12棟あり、棟ごとに記録の担当者を決めている。</li> </ul>
1日の流れ	<p>6:00 コミュニティプラザ開錠  7:00～9:00 コミュニティプラザ清掃  9:00～9:30 申し送り（日勤者1名はきらくえんの朝礼に出席）  11:00～12:00 配食（月水金）  16:00～17:00 配食（火木土）  17:00～17:30 申し送り  23:00 コミュニティプラザ施錠</p> <p>※夜間は主にデスクワーク（記録の作成や読み込み）を行っている。</p>
業務内容の変化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2003年11月と2009年3月の、それぞれ1か月間のLSAの生活援助の件数を項目ごとに比較すると、以下のような変化が見て取れる。 <ul style="list-style-type: none"> <li>◇住生活維持への援助、特に雑務への対応が増加し、全体で最も多くなっている</li> <li>◇次いで多いのは話し相手だが、内容をみると30分以上の傾聴が少なくなり、反対に30分以内の傾聴が増加している。傾聴全体としては若干増加している</li> <li>◇緊急通報の発報への対応も増加している</li> </ul> </li> <li>・高齢化に伴う心身機能の低下により雑務への対応や緊急通報の発報が増加しているものと考えられる。また、LSAと住民との関わりが長くなり、話をする時間も減少してきていると考えられる。</li> </ul>
LSAの資質	<ul style="list-style-type: none"> <li>・LSAに向いている人は、世間を知っている人。言葉遣い・対応が良ければ福祉職の入り口は突破できる。人の見方は我々事業者も利用者である高齢者も同様。サービス精神があつて、どの方にも対応できる人が求められる。</li> <li>・個々の利用者の背景と状況や価値観の理解、個性を捉えることが必要。相手を丸ごと受け入れることが大事。これは一般的な福祉の対人援助技術。やはり福祉系の人の知識、行動が取れる人が適当と考える。</li> <li>・高齢者は自分の生き方を持っており、プライドも高い。そのためLSAには高齢者を敬う礼儀正しい対応が求められる。上から目線は不可。指示をしてしまうことも不可。</li> <li>・来所時、電話対応時に相手の主訴をいち早くキャッチして対応していくことが大事。</li> <li>・住民と一線を置くことも必要。</li> <li>・24時間LSAはチームで対応しなければならない。そのチームのメンバー全員がしっかりしている事を求めるのは難しい。</li> <li>・経験の浅いLSAにはリーダーが同行訪問し、挨拶や話し方・態度・目線などを指導する。</li> <li>・ケアマネ等とLSAは情報を共有することが必要。そのための連絡も義務的に行うものと、個々の利用者への想いがある対応とでは結果が異なる。個々の利用者への想いがある対応がLSAのやりがいの部分だと思う。</li> <li>・ソーシャルワークの力量も求められる。</li> </ul>

#### ポイント

- 南芦屋浜の事例でもふれあい巡回事業の事例においても、職員に求められることとして、『よく聞くこと』＝『対象をよく理解すること』の重要性を挙げている
- 困難事例における状況判断は住民には難しい。福祉や医療的知見を持つ専門職に期待されている。

# フォーマルケアが整うことによって インフォーマルケアが高まる

—公的住宅団地をはじめ、地域で見守り・支援システムの充実を—

社会福祉法人きらくえん 理事長 市川 禮子

## 365 日 24 時間体制で LSA(Life Support Advisor)を配置

「夜、ベランダから、LSAさんが居る集会所の明かりを見ると、ホッと安心して安眠するんです」「このボタン(緊急通報装置)を押したら、いつでもLSAさんがとんで来てくれる。おふとんを、いつもボタンのそばに敷いて寝てるんですよ」。阪神・淡路大震災(以下大震災)から3年余を経た'98年の初夏、芦屋市に建設された南芦屋浜復興公営住宅団地(以下復興公営)814戸の中に組み込まれた230戸のシルバーハウジング(以下シルバー)に入居した多くの高齢者がこう言われる。

被災地では新たに建設された復興公営住宅約2万5千戸の内、約4千戸をシルバーとしたが、唯一南芦屋浜復興公営のみ芦屋市の英断によってLSAを365日24時間、団地内に常駐させることにし、当法人がこの事業を受託したのである。

## 大震災直後に生まれたケア付仮設住宅の成果

市がLSAを24時間常駐としたのは以下のような経緯による。

大震災直後に私たちきらくえんのスタッフは、学校の体育館等の避難所に支援に入ったが、高齢者・障害者にとっては、実に厳しい環境であった。このままではダメだと直感した私は、すぐに兵庫県や芦屋市にグループホームのような仮設住宅の建設とそこに生活援助にあたる職員の常駐を提案。'95年4月に「高齢者・障害者地域型仮設住宅—グループホームケア型」通称「ケア付仮設住宅」が被災地のトップをきって芦屋市で開設(4棟56人)。当法人が3年2ヵ月、その運営にあたった。ケア付仮設住宅は、住み慣れた地域の中で、高齢者・障害者が、年齢、性別、障害種別をこえて共生する住まいで、生活援助員が365日24時間1棟に少なくとも1人以上が常駐した。生活援助員の常駐により「安心」を得た入居者は自立への意欲を取り戻し、心身の状況が驚くほど改善した。また、異なる障害をもつ人たちが、同じく異なる残存機能を生かし合い、たとえば身体障害の人ができないことを精神障害や知的障害の人が助け、中年の精神障害の人が不穏になると、高齢者がゆっくり話しかけ落ち着かせるなどの姿が見られた。加えてこのように他人の役に立つことが生きがいにつながり元気をとり戻していかれた。

その成果を実感した芦屋市が復興公営住宅でも、24時間のLSA配置を決断したのである。



芦屋市南部の埋立地に建てられた仮設住宅



ケア付き仮設住宅の居間



“いつでもひとりになれるし、  
いつでも誰かと会える  
”共生の暮らし

写真出典:社会福祉法人きらくえん「きらくえん25周年記念誌『つなぐ』」2008

## 11 年間孤立死ゼロを達成

南芦屋浜復興公営は、2009年3月までの約11年間、シルバー以外の世帯への支援も含め約600戸をカバーする中で、孤立死ゼロを達成した。

被災地の復興公営の'09年11月末時点での高齢化率は48.2%、単身高齢者世帯率は43.3%となり、一般公営住宅に比しいずれも2倍となっている。このような状況下、全体的には年平均約60人の孤立死が続いており、南芦屋浜の事例は24時間体制が生み出した大きな成果であると思う。

今後、日本は都市部での高齢化が急速に進むと共に高齢者の単身・夫婦のみ世帯は全世帯の20%（1千万世帯）から25%へと増大する。家族の支援や介護は全く期待できないこれらの世帯に、官民あげて地域での見守りや支援システムを早急に構築することはひとり公的団地のみの問題ではない。



1日80件の安否確認をするLSA

写真出典：社会福祉法人きらくえん「きらくえん25周年記念誌『つなぐ』」2008

## 「安心」の見守り・支援システムの充実を

考えてみると冒頭の復興公営の高齢者の言葉や、ケア付仮設入居者の事例は私たちに大きな示唆を与えてくれている。それは、北欧で言われてきた「フォーマルケアが整うことによってインフォーマルケアが高まる」という言葉が事実であるということである。インフォーマルケアの前提は、本人の自立への意欲である。「安心」が保障されているからこそ、前向きに生きる意欲が出るのであり、「不安」と「孤独」を放置することが心身状況の悪化を招くのである。サポートする家族などについても同様で、困った時にいつでもフォーマルなケアを受けることができる保障があってこそ、「安心」が確保され、がんばれるのである。

南芦屋浜復興公営に関わる資料を精査してみると、全世帯の4割余は要支援1・2、要介護1・2・3の人たちであると推測できる。（市は個人情報保護で明らかにしない）長期的に見れば、地域での見守りや支援システムが整うことによって自宅で暮らす月日が長くなり、医療・介護に要する費用は減るはずである。生活の質も含めて費用対効果を追求し、地域での見守りや支援システムを、ぜひ充実させてほしいと思う。



居住者の交流会「なでしこの会」



LSA執務室



24時間LSAが常駐する南芦屋浜団地

### 3. 見守り対象者の把握と理解

見守りサービス・活動の主体は多様であり、それぞれの活動において対象とする者(見守り対象者)の年齢や世帯構成などの条件はそれぞれ異なると考えます。

ここでは見守り対象者をどのように捉えるか、どのように対象者の情報を収集するかについて整理しています。

#### (1)見守り対象者の把握

見守りサービス・活動を行うにあたって、団地のどこに見守りを必要としている方がいるのかを把握することが必要となります。

住宅管理者は住民台帳を有しているため、見守り対象者の把握が既に出来ている可能性も高く、把握していない場合でも把握する事が比較的行きやすい立場にあります。

見守り対象者の把握方法としては、以下ような方法が挙げられます。

##### 【見守り対象者の把握方法】

- ①アンケート調査
- ②本人からの申し出
- ③家族等からの申し出
- ④戸別訪問によるニーズ(見守りの必要性)の把握
- ⑤関係者からの情報提供
- ⑥救急搬送時等、対象者に異変が発生した機会を捉える

#### ①アンケート調査

住宅管理者の場合には高齢者の居所を把握しているため効率的に行うことが可能です。さらに、高齢単身世帯や高齢者夫婦のみ世帯など、高リスク者に限定して行なうことも想定されます。

居所を把握していない場合には全戸に対して行うことが想定されます。

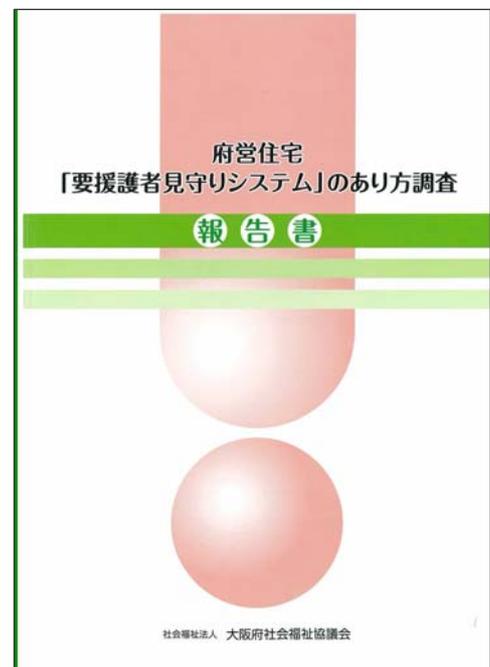
アンケート調査でニーズを聞き取るというだけでなく、回答の無い者に対し戸別訪問を行い確認を取ることで、高リスク者の把握が行えると考えられます。

また、毎年でなくとも定期的に行なう事で、居住者の状況変化に対応できると考えます。

#### ■【事例1府営楠風台住宅】住宅管理者がアンケート調査を行なった例

##### 【調査】

- ・『府営住宅「要援護者見守りシステム」のあり方調査』を・府住宅管理課から府社協に委託して実施。
- ・府営楠風台住宅を対象に昨年度調査を実施。
- ・住民アンケート調査により、生活での困りごとの把握などを行っている。



## ②本人からの申し出

対象者側が見守りサービス・活動を認識し理解し、対象者にそのサービス・活動への利用意向がある場合に申し出があると考えます。

本人からの申し出が想定されるサービス・活動の場合には、事前にサービス・活動の内容や申し出の窓口・人間を周知しておく必要があります。

## ③家族等からの申し出

家族等からの申し出によるニーズ把握というケースも少なくありません。

本人からの申し出同様に、サービス・活動の内容や申し出の窓口・人間を周知しておく必要があり、その周知は本人だけでなく家族等に届くよう配慮する事が必要です。

## ④戸別訪問によるニーズ(見守りの必要性)の把握

団地のどこに高齢者が暮らしているのかわからない場合には、全戸訪問する事が最も確実ですが、団地規模に対し見守り活動者の数が少ない場合など全戸訪問は現実的ではありません。

その場合には、まず見守り者の体制構築も併せて行なっていくことが有効と考えます。

### ■【事例3公田町団地】見守り体制の構築

[見守り支援員の整備]

- ・総住戸数 1,160 戸、住棟数 33 棟に対して民生委員4人の体制だけでは全戸訪問は難しかった。
- ・そこで民生委員4人を含む8人を「見守り支援員」として選出し、一人3～4棟の担当を定めて窓の明かりやポストの状況などを確認する見守り活動を行なっていくことを予定している。

## ⑤関係者からの情報提供

関係者としては、以下のような人・機関が想定されます。

- ・管理人などの住宅管理者
- ・自治会長や階段委員など自治会関係者
- ・友人や近隣住民
- ・ケアマネージャーやホームヘルパーなどの介護サービス事業者
- ・地域包括支援センターなど地域の相談支援機関 等

こうした人・機関からの情報提供が円滑に行なわれるよう、関係の構築を図っておくことが求められます。

## ⑥対象者に異変が発生した機会

典型的な例としては、救急車により搬送される時が挙げられます。[事例1府営楠風台住宅]の自治会役員や[事例4南芦屋浜団地]のLSAへのヒアリングでは、団地に救急車が来ると必ず確認に行くとのことでした。

団地のどこに高齢者が暮らしているのかわからない場合には、『②戸別訪問によるニーズの把握』を見守り活動者が行うことが基本であり、⑤・⑥については“きっかけ”と考えます。

### ポイント

- 住宅管理者は既に把握している可能性が高く、アドバンテージがある。
- アンケート調査はニーズの把握だけでなく、高リスク者の把握にも有効
- 高齢者の居所がわからない場合には、見守り活動者の戸別訪問によるニーズの把握が基本

## (2)見守り対象者に係る情報の収集と管理

### ①各事例における情報の収集方法等

見守り活動を円滑に・適切に行うために、対象者に係る情報の収集が必要になります。  
各事例における情報の収集方法・項目・頻度は以下のようになっていました。

#### ■【事例1府営楠風台住宅】 自治会による情報収集・管理

[情報の収集・管理]

・65 歳以上の住民を対象に赤い布運動を実施。65 歳になると自治会で赤い布を渡しにいくとともに、緊急連絡先等の情報を収集。自治会事務室にて台帳で管理。

[収集項目]

・居所、本人及び同居人の氏名・生年月日、緊急連絡先、保証人

[情報の更新]

・年に2回、福祉委員会により友愛訪問が全戸に対して行なわれる。そこで把握した情報を自治会の台帳に反映させる。

#### ■【事例2勝田団地】 自治会による「緊急連絡先カード」を使った情報の収集・管理

[情報の収集・管理]

・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。緊急時にのみ自治会長により開封される。配布・回収は自治会組織の階段委員による。

[収集項目]

・住所、電話番号(自宅・携帯)、本人・家族の氏名・生年月日、緊急連絡先(2 人)、ケアマネージャー・介護保険事業所

[情報の更新]

・カードの記入内容に変更のあった場合には適宜更新(住民からの申し出に頼る)

#### ■【事例3公田町団地】 NPO による『あんしん登録カード』を使った情報の収集・管理

[情報の収集・管理]

・現在整備中の拠点のなかに NPO が運営する安心センターを整備する予定。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情報収集を始めた。安心センターで保管を行なう。

・民生委員・地域包括支援センター等がすでに把握している要見守り者の情報も「あんしん登録カード」へ再登録している。

[収集項目]

・住所、電話番号(自宅・携帯)、本人・家族の氏名・生年月日、緊急連絡先(2 人)、かかりつけの病院等、民生委員、自治会加入状況

#### 【あんしん登録カード フォーマット】

①		氏名		ご契約者との関係
1	登録日	平成 年 月 日	受付者	
2	申込者	(フリガナ)	明・大・昭・平	年 月 日 生
3	同居者名	(フリガナ)	明・大・昭・平	年 月 日 生
4	号棟・号室	号棟	号室	
5	本人連絡先	自宅 ( )		
		携帯 ( )		
6	緊急連絡先	①	住所	職を預けて
		電話	携帯	いる いない (任意記入)
	②	住所	ご契約者との関係	
		電話	携帯	職を預けて
		いる いない (任意記入)		
7	かかりつけの病院等 (任意記入)	病院名	医師名	主な病歴・病名等
		電話 ( )		
8	民生委員	氏名		
		電話		
9	自治会加入の状況	1 加入している。 2 加入していない。		

●この登録安心カードは、病気やケガ等で身体の自由がきかない等の緊急事態が発生した場合に、すみやかに対応できるよう、ご希望により提出いただくものです。  
●この登録安心カードは、安心センターで保管し、緊急時に対応する場合の参考とさせていただきます。  
●ご提出いただきました個人情報、緊急時の対応など別紙に定める目的・範囲など以外には使用しません。



## ②収集する情報の内容

収集する情報は見守りの機能『気づく・判断する・つなぐ』に資するものでなくてはなりません。

目的	情報の種類
より小さな変化・異変にも『気づく』ために	生活状況や行動など、日常の状態 等
変化・異変の予測や異変発生時の『判断』のために	疾病状況や抱えている生活上の不安・課題 等
より適切な対応に円滑に『つなぐ』ために	緊急連絡先やかかりつけの医療機関 等
安否の確認や、情報の収集のために	家族・友人や利用しているサービス等の人間関係 等

見守りサービス・活動の内容や果すべき目的により、収集する情報の内容は異なりますが、見守りサービス・活動の最も基礎となる情報は『緊急連絡先』と考えられます。

### 【基礎と考えられる情報】

[本人情報]	[緊急連絡先]※複数把握が望ましい	[その他]
・居所	・氏名・生年月日	・記入日
・本人の氏名・生年月日	・本人との関係	・鍵を預けている先
・同居人の氏名・生年月日	・電話(自宅・携帯)	
・電話(自宅・携帯)		

緊急連絡先は緊急事態に常につながるとは限らないため、複数把握しておくより効果的と考えます。

また、情報が古い場合には緊急連絡先も変化している可能性があるため、一定期間ごとに確認を行なうことも必要です。

## ③収集情報の管理

見守り活動者の収集する情報としては、見守り対象者の個々の情報(個人票)と、日常的な活動の記録(日報、業務記録等)とがあり、これらが複合された記録も想定されます。

各事例をみると、記録・管理の方法としては、紙ベースで行なう方法と、PCで行なう方法とがあります。

見守り活動において、対象者への理解は何より重要と考えます。そのためにも収集した情報を活用するために記録・管理の方法に工夫をすることが求められます。

また、どのような方法をとるにせよ収集した対象者に係る情報については、個人情報の保護の観点から、収集した見守り活動者の責任で大切に保管する必要があります。

### ポイント

- 緊急連絡先は複数把握しておく効果的。 また、緊急連絡先は適宜更新しておく必要がある。
- 個人情報の保護の観点から収集した情報は大切に保管する必要がある。

## 4. 情報共有と関係機関の連携

見守りの実施において、対象者の異変にきづき、適切な対応を判断し、的確につなぐためには、対象者や対象者を取り巻く環境に関する情報が必要不可欠です。

また、見守り実施主体だけでなく、地域の関係機関(保健・医療・福祉・住宅等)とが連携し、対応していくことが必要です。

ここではその情報の共有と関係機関の連携について整理しています。

### (1) 情報の共有

「3. 見守り対象者の把握と理解」の「(2) 見守り対象者に係る情報の収集と管理」で述べた、対象者に係る情報等を見守りを行なう者の間で共有する方法について、見守り実施主体内部での共有と、外部機関との共有とに分けて整理しています。

#### ① 内部での情報共有

一人の見守り対象者に対し、複数の職員で関わっている場合、継続的・連続的な対応を行うためには、職員間での情報の共有が必要不可欠です。

同一対象に関わる職員の数が増えるほど、情報共有のために要する時間は増加するものと考えられます。

また、関わる期間が長くなるほど、把握している情報も多くなるため、担当者が代わった場合などの引継ぎに時間を要することになります。

情報共有のためには時間を要するという認識を持ったうえで、業務体制の構築、記録の作成・閲覧方法の工夫等を行い、情報共有を円滑に行っていくことが求められます。

#### ■ [事例4南芦屋浜団地] 体制と情報共有

[LSAの情報共有]

- ・11人のLSAで24時間対応を行っているため夜勤のある体制となっている。そのため夜勤・夜勤明け・公休と日勤帯に居ない日が3日続くことがあり、その間の居住者情報を把握するのに時間を要する。把握していないと即時対応が難しい。
- ・夜勤帯に記録の作成・読み込みを行っている。

#### ■ [事例3公田町団地] 情報共有と引継ぎの課題

[社会福祉士による相談事業における情報共有と引継ぎの課題]

- ・平成20年度に実施されていた社会福祉士による相談事業では6人の社会福祉士により相談事業が行われていた。
- ・相談事業は週に2日間・日中のみの開催であったこと、6人はローテーションで相談業務にあたっていたこと、拠点となる事務所がないこと等から、情報の共有と引継ぎに課題があった。

#### ■ [事例5ライフタウン国領] 生活サービスセンター窓口対応職員の情報共有

[生活サービスセンター窓口対応職員の情報共有]

- ・生活サービスセンターは窓口対応職員として4人がローテーションで業務にあたっている。
- ・基本的には、引継ぎはノートに記録を残し出勤時に前の職員の残した記録を見ることで対応している。

#### ポイント

- 同一対象に関わる職員の数が増えるほど、情報共有のために要する時間は増加する
- 関わる期間が長くなるほど、把握している情報も多くなるため、引継ぎに時間を要する

## ②関係機関との情報共有

見守り対象者に関する情報を収集するとともに、連携して・円滑に見守りや対応を行っていくために、同じ公的住宅団地で見守りを行なっている他の実施主体や、地域の関係機関(福祉・医療・保健、住宅等)と情報交換や情報共有を行なっています。具体的には、見守り対象者の心身状況の変化、見守り対象者を取り巻く生活環境や人間関係の変化、見守り対象者が抱えている課題・問題、対応に当たっての留意点等が想定されます。

自分たちだけでは対応しきれない困難事例についても適切な専門機関につなぎ対応を図っています。

[事例4南芦屋浜団地]では、LSA は日常的に居住者の利用しているケアマネジャーやホームヘルパー、医療関係者との情報交換を適時行い、入居者情報の収集、課題・対応方法等の共有を図っています。また、関係機関や他の見守り活動主体との情報交換・共有の場として定期的な会議を多数開催しています。

### ■[事例4南芦屋浜団地] 外部との情報共有・連携

[日常的な情報共有]

・居住者の利用しているケアマネやホームヘルパー、医療関係者との情報交換を適時行っている。

[定期的な会議等]

#### 1)LSA 連絡会議

- ・月2回、第2・第4金曜日の午前に開催。(当初は毎日会議を行っていた)
- ・市高年福祉課、県保健所、市保健センター(保健師)、潮見高齢者生活支援センター(地域包括支援センター)が参加。
- ・LSAのピックアップしてきた問題やLSAが感じている問題の解決に向けて、関係機関で協議し、対応の検討を行なう。高齢者以外の問題はここから各部署へ引き継ぐ。現状、地域包括支援センターを必ず経由して保健所等各部門へつなぐ形をとっている。
- ・必要に応じてLSA が保健師と同行訪問を行う。

#### 2)市のサービス担当者会議

- ・2ヶ月に1回開催。
- ・市内のケアマネジャーの会議。
- ・見守り対象者で問題のあるケースについて情報交換とケアカンファレンスへの参加を行なう。

#### 3)地域のケアネットワーク部会(地域包括支援センター主催)

- ・地域の医療関係者とケアマネによる会。

#### 4)民生委員との連絡会

- ・LSA と民生委員とで南芦屋浜団地での見守り対象者に係る情報交換・共有の場を設定。
- ・月に1回開催。

#### 5)ボランティア懇談会

- ・南芦屋浜団地で訪問活動を行なっているユニバーサルボランティアと、見守り対象者に係る情報交換・共有の場を設定。
- ・月に1回開催。

### ポイント

- 他の見守り活動主体と連携を図ることで、見守り活動の効率化・円滑化を図る
- 行政を始め地域の関係機関との連携により、自分たちで対応しきれない困難事例を適切な専門機関につないでいく

## (2) 多様な主体による連携

地域での見守り活動においては、地域の福祉・医療・保健に係る関係機関、警察、消防、行政と多様な主体が関わってきます。

こうした地域の多様な関係機関のネットワークが図られることで、情報の収集や緊急時への対応などが円滑に・迅速に行われるようになり、見守り力の向上につながると考えられます。

[事例2勝田団地]では、地域の見守り体制の整備に向けて、自治会を中心に地域の福祉関係者や住宅管理者、行政等との連携体制の構築が図られています。その構成メンバーは自治会を中心として、地域の福祉関係団体、地域ケアプラザ、介護サービス事業所、社会福祉協議会、団地指定管理者、福祉保健センター等となっています。

### ■ [事例2勝田団地] かちだ地区おもいやりネットワーク連絡会

#### [経緯]

・以前より孤立死がでており、孤立死防止の対策への課題意識が高まっていた。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。まず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。

#### [メンバー]

・連合会のメンバーは、連合自治会、自治会、地区社会福祉協議会、地区民生委員・児童委員協議会、地区保健活動推進委員会、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、福祉保健センター等

#### [活動状況]

・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。  
・活動の骨子を検討するため、事務局会議を月1回行なっている。(自治会長、民生委員、社会福祉協議会、区、地域ケアプラザ)

勝田団地の指定管理者へのヒアリングにおいて、こうした連絡会に参加するメリットについて伺ったところ、地域の関係機関が、直接顔を合わせ検討を重ねていくことで、各機関同士の人間関係づくりがはかられ、日常場面での連携・協力が円滑になっているとのことでした。住宅管理者としても、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とのことでした。

一般的には、日常の対応を重ねていく中で、時間をかけて人間関係は構築されていくのだと考えられますが、勝田団地のように、当初から地域の見守り体制の整備に向けた連絡会を構築することで、比較的短い期間でもネットワーク化が可能であると考えられます。

#### ポイント

- 自治会、福祉関係者、住宅管理者、行政等、地域の関係機関のつながりが強化されることで、情報の収集力の向上、緊急時への対応の迅速化・円滑化が図られる

### (3) 個人情報の取扱と情報の活用

見守り活動を円滑に・適切に行うために、対象者に係る情報の収集が必要になります。

また、見守り活動には、複数の機関が連携し対象者の生活全般を通じて見守りを行なっていくという特徴があります。

こうした機関同士の連携において、利用者の個人情報は、取扱には留意した上で、必要に応じて活用されなければ適切な対応を円滑に行うことが出来ません。

#### ① 情報収集時

見守り対象の情報を得るには、対象者本人の同意が必要になります。そのため、住宅管理者は住民の契約時の情報を有していても自治会等へ勝手に提供する事は出来ません。そのため、見守り活動実施主体は必要な情報を自分たちで収集する必要があります。

#### ■ [事例3勝田団地] 住宅管理サイドと自治会とによる住民情報の収集

[住宅管理者はデータを有している]

・団地指定管理者は市の管理する住民データベースを閲覧・変更を行うことが可能。住民から連絡があり、指定管理者から緊急連絡先に確認を取ることもある。

[個人情報の収集]

・自治会でも市の住宅部局が持っている家族等連絡先の情報を知りたいという意向があったが、市の住宅サイドは個人情報のため出せないという姿勢。よって自治会独自で緊急連絡カードを住民に出してもらい、封筒に入れて自治会が管理している。ただし住民全部について集まっている訳ではない。70歳以上の高齢者の約95%から回収している。

・自治会のデータと市住宅部局が有するデータとが整合しているかどうかは不明。どちらが最新のものかも不明。

対象者の友人・知人、あるいは介護サービス事業所等から情報を得る際には、対象者の個人情報を漏らさないように注意する必要があります。

#### ■ [事例6北九州市ふれあい巡回事業] 個人情報の取扱の問題

[情報収集時における課題]

・いろいろなところから情報収集をしようとする場合に個人情報保護の問題が大きい。近隣の方と話す際にも個人情報保護の観点から話づらい局面が多々ある。

#### ② 関係機関との連携時

[事例6北九州市ふれあい巡回事業]では、情報収集時に加え、安否確認時においても個人情報の取扱が問題になるとのことでした。

また、地域の諸機関から構成されるネットワークにおいても情報交換の際に個人情報の取扱が問題になるため、情報交換用のフォーマットを用意し使用しているとのことでした。

医療・介護関係事業においては、平成16年12月に厚生労働省により「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」が示されています。

これらのように、関係者間で個人情報の保護に対する共通認識を持つことや、運用に関しての一定のルールづくりを行うことでより円滑に見守り活動に取り組むことができると考えられます。

## ■ [事例6北九州市ふれあい巡回事業] 個人情報の取扱の問題

[個人情報保護に係る課題]

- ・病院との情報交換が難しい。得られる情報が限られる。教えてくれることもあるが、断られることもある。最低でも通院の最終日と入院の有無については教えてほしい。
- ・病院で確認が出来ずに、警察の立会いの下で鍵やガラスを壊して入室しなければならないこともある。もう少し病院等との連携がスムーズになればと思う。

[いのちをつなぐネットワークにおける情報の共有]

- ・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」担当係長を各区に配置し、いのちをつなぐネットワーク事業を行っている。担当係長がコーディネーターの役割を担っている。福祉部局から住宅管理課にも連携の依頼が来ている。
- ・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。
- ・いのちをつなぐネットワークにおいて弁護士にも入ってもらい個人情報の活用について検討した。人命を助けるための情報提供は個人情報の漏洩にあたらぬという回答を得ている。
- ・いのちをつなぐネットワークの構成メンバーは非常に多岐に渡っているため、定期的な会議が難しい。個人情報保護の問題があり、情報交換も難しい。福祉部局より情報提供用のフォーマットが用意されており、それを使用している。

### ポイント

- 見守り活動において個人情報の取扱には十分留意する必要がある。関係者間で個人情報の保護に対する共通認識を持つことや、運用に関しての一定のルールづくりを行うことが有効

## 5. 見守り拠点の確保

ここでは各事例において、見守りの拠点(活動主体の事務所、情報を管理する場所、サロンや交流イベントといったコミュニティ活動支援のための場所など)がどのように確保されているか、またその確保に対しどのような支援が行われたのか整理しています。

### (1)各事例における見守りの拠点

各事例における見守りの拠点は下表のとおりとなっています。

団地整備時から拠点があったのは4事例あり、うち集会所利用が3事例。店舗テナントに整備する事例が1例。区役所が1例。

1. 府営楠風台住宅	<b>■集会所</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会事務所がある。(常駐はしていないがほぼ毎日開けている)</li> <li>・イベント等を実施する際には集会所を時間利用</li> <li>・H21年度に集会所を一部改修し「ふれあいリビング」を整備</li> </ul>
2. 勝田団地	※常設は無し ※サロン等を実施する際には集会所を時間利用
3. 公田町団地	<b>【平成 20 年度】</b> ※常設は無し ※サロン等を実施する際には集会所を時間利用
	<b>【平成 21 年度】</b> <b>■空き店舗に活動拠点を整備(H22.3月予定)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・安心センター(相談窓口、安否確認、定期訪問・情報提供、なかまづくり支援)</li> <li>・活動拠点</li> </ul>
4. 南芦屋浜団地	<b>■コミュニティプラザ(集会所) (県営・市営に各1、計2)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・LSAの常駐場所</li> <li>・緊急通報装置の受信盤設置</li> <li>・自治会の活動拠点(県営は日中自治会役員が常駐)</li> <li>・住民の交流活動の場</li> </ul>
5. ライフタウン国領	<b>■生活サービスセンター (住宅共用部)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口対応職員、緊急通報対応職員が日中常駐</li> <li>※イベント・サークル活動を実施する際には集会所を時間利用</li> </ul>
6. 北九州市ふれあい巡回事業	<b>■各区役所市営住宅相談コーナー</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ふれあい巡回員が配置されており、ここから訪問に出かける。</li> </ul>

## (2)見守り拠点確保に向けた支援の事例

### ①ふれあいリビングの整備

[事例1府営楠風台住宅]では、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、『ふれあいリビング』の整備が行われています。

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、大阪版コレ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おり、この「ふれあいリビング」はその整備手法の一つです。

既に 19 の府営住宅で整備されており、閉じこもりの方が出てくるようになったり、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。

### ■[事例1府営楠風台住宅] 大阪府における「ふれあいリビング」について (大阪府住宅部局へのヒアリングより)

#### 【整備状況】

[ふれあいリビングの整備状況]

・府営住宅は 380 団地あり、内ふれあいリビング設置は 19 箇所。1年に 3 箇所ずつ整備してきている。

[ふれあいリビングの意義]

・ひきこもりを少しでも解消できればという思いはある。  
・実施している様子を見ると、高齢者がお茶を飲みながら座談しているだけに見えるが、閉じこもりの防止や住民の様子を感知したり情報を収集するという意味がある。

[整備箇所の選定]

・19 箇所の団地を選定した基準は、高齢化率が高いこと、自治会が複数に分かれていないこと、建て替え計画がないことおよび管理戸数が200戸以上。  
・そうした団地を府側でピックアップし、各団地に意向を聞いていく。既存のふれあいリビングについて掲載した「ふれあいだより」を配布しており、それに興味を持ち反応のあった自治会もピックアップしていく。

[府住宅サイドの支援内容]

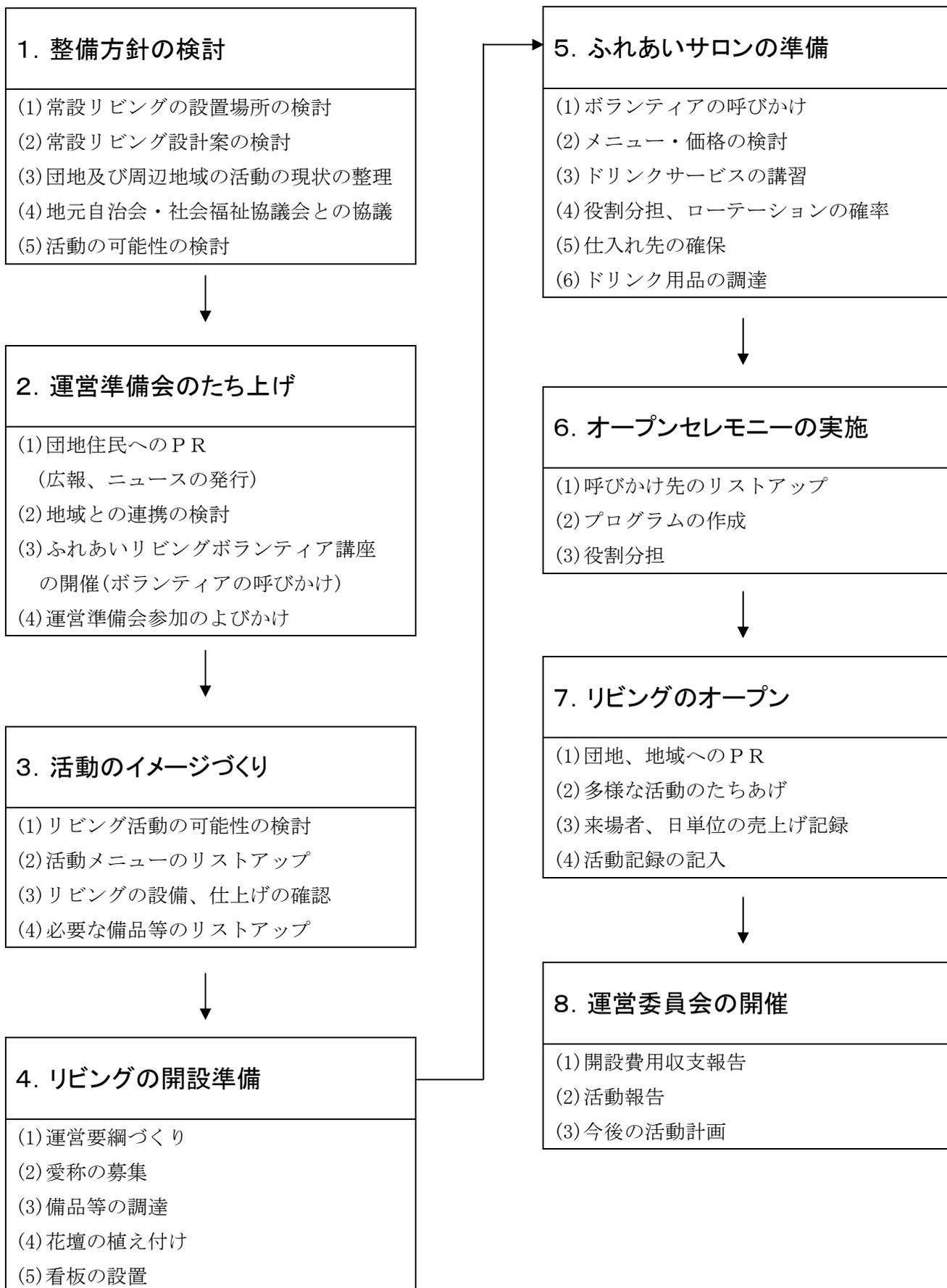
・自治会が委員会・準備会を立ち上げてオープンに向けて推進していくことになるが、府は委員会・準備会には基本的には参加しない。府はアドバイスはするが基本的には自治会が全て準備していく。ハード面の整備関連(常設リビングの設置場所の検討、設計案の検討)では府と自治会とで検討を行う。  
・整備費用は府が負担。地域住宅交付金事業を活用している。(但し、什器備品は自治会負担)  
    ※府営楠風台住宅での整備費は 7,825,650 円  
・年 1 回、住宅経営室の推進グループに活動実績の報告、次年度計画の提出は受けるようになっている。  
・水光熱費等のランニングの費用は自治会の独立採算制で行っていただいている。

#### 【評価】

・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。  
・整備した団地ではとても喜ばれている。増やして欲しいという住民の声はある。ただし予算的にも限界はある。

## 【ふれあいリビングのオープンまでの流れ】

※全体は住宅部局の事業。自治会と協働で実施される。役割分担のなかで1の(1)と(2)は住宅部局が主導している。



## ②空き店舗の活用

[事例3公田町団地]では、スーパー撤退後の空き店舗を住民の多目的な活動拠点として整備すべく平成 21 年 2 月には、スーパーが撤退した空き店舗に拠点を整備することを目的に「安心住空間創出協議会」を立ち上げ、協議を重ねてきました。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、事務局は、横浜市栄区・UR神奈川地域支社が担っています。

### ■[事例3公田町団地] 多目的拠点整備にむけた支援策について

- ・厚生労働省の「地域介護・福祉空間整備交付金(安心住空間創出プロジェクト関連)」として3千万円の交付金を受け、現在整備を進めており、平成 22 年 4 月には多目的拠点として開設される見込み。
- ・拠点は NPO 法人お互いさまねっとが賃借し運営を行うことが想定されている。その際の UR からの賃料は福祉目的使用の賃料設定として一般店舗の場合の 1/2 となっている。



## 6. 機器を活用した見守り

見守りを行う機器には、緊急通報装置と安否確認装置とがあります。3-5 では、様々な見守り機器の活用方を紹介し、機器を活用した見守りの手法と有効性や課題について述べます。

### (1) 機器を活用したシンプルな見守り

#### ① 公的高齢者向け住宅(シルバーハウジング等)における、機器を活用した見守り

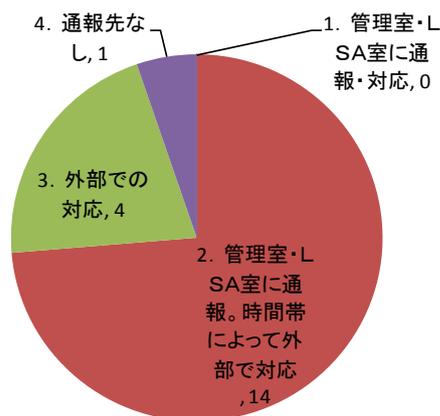
シルバーハウジングなど公的な高齢者向け住宅では、緊急時対応等のサービスを行うことが定められており、多くは緊急通報装置が設置されています。

本調査で実施した「見守り機器アンケート調査」(H22.2 実施<sup>1</sup>)により把握した、機器を活用した見守りを行っている 37 の事例を対象に、緊急通報装置並びに安否確認装置(以下、「見守り機器」と称す)に関するアンケート調査を行いました。調査の概要を表に示します。

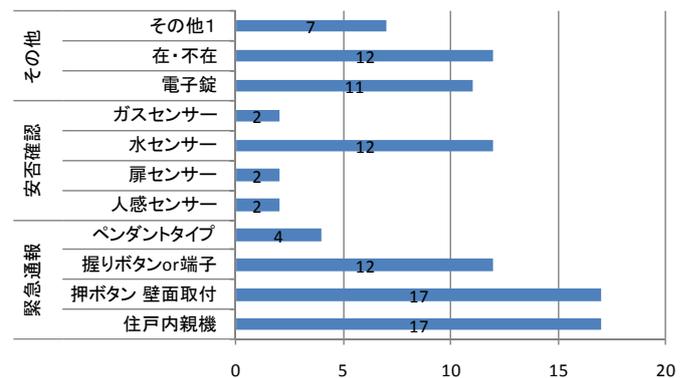
各事例における見守り機器の種類を図に示します。緊急通報装置だけでなく、安否確認装置も併用している事例も回答があった 18 件中 14 件となっています。

見守り機器の発報への対応方法を図に示します。シルバーハウジングでは日中には LSA がいる場合が多いですが、夜間は、福祉施設や警備会社等の外部へ発報している場合が 18 件とほとんどであることがわかります。

【発報への対応方法】



【見守り機器の種類】



(出典:「見守り機器アンケート調査」(H22.2 実施))

#### ② 自治体における、機器を活用した見守り(福岡市)

自治体が緊急通報システムを導入するにあたって、介護保険の地域支援事業(任意事業)を活用することができ、東京都や大阪市など多くの自治体で導入されています。

福岡市では、市営住宅・一般住宅を問わず、緊急通報装置を貸与、または給付・レンタルしています。(写真)

緊急ボタンを押すと 24 時間対応の受信センターに繋がり、必要に応じ、消防または「協力員」(予め原則 2 名登録。近隣者、親戚、民生委員など)に連絡がいきます。

緊急通報装置の電源は AC アダプター(100V)により、コンセントから取る形式のため、電話回線があれば簡単に取り付けることができます。

なお、サービスの利用者は、65 歳以上の介護保険被保険者で、健康状態や身体状況に不安があり、緊急時における連絡手段の確保が困難なひとり暮らし及びそれに準じる人です。

【緊急通報装置】



<sup>1</sup> 調査概要は資料編 1.を参照

所得に応じた負担額(無料～1,300円/月)が設定されており、最寄りの地域包括支援センターに申し込めば利用できます。

### 【連携サービスの概要】



(出典：高齢者保健福祉のあらし 平成21年度版 福岡市)

### ③安否確認機器:水センサーを活用した見守り

前述の見守り機器アンケートにおいて、安否確認機器の中で最も設置数が多かったのが、水センサーです。

UR都市機構の賃貸住宅であるライフタウン国領(東京都調布市)では、緊急通報装置と安否確認装置(水センサー)が設置されており、申し込めば年齢を問わず誰でも利用できます。(写真)

緊急通報装置が発報された場合、及び水センサーが反応した場合(水未使用:22時間、連続使用:2時間、漏水)、日中はフロントである生活サービスセンターに通報され、常駐する職員が必要に応じて駆けつけをします。夜間は提携する事業者(ホームネット株式会社)に通報され、提携するタクシー会社により現場への駆けつけが行われます。

鍵を預かり、発報時に居室内に駆けつけたり、月2回電話による安否確認を行う有料サービスもあります(1,260円/月)。

【緊急通報装置】



【水センサーユニット】



アンケート調査によると、緊急通報には誤報が多いという意見が多く挙げられていました。その多くが、誤って体が触れてしまうとか、子供や動物が誤って押してしまう、ということでした。誤報が9割、10割という事例もありました。管理者の負担に繋がっているようです。

## (2) 機器と人がコラボレーションした見守り

### ①コールセンターに看護師又は保健師が常駐+機器を活用した見守り

緊急通報システムでは、24 時間対応を行う通報先での対応及び、機器が正常に使用可能かどうか日常のメンテナンスが重要です。

大阪ガスセキュリティサービスでは、「おまもりコール」(初期 15,750 円、月額 2,625 円)という緊急通報サービスを展開しており、近畿地方を中心に多くの行政で採用されています。緊急時には、緊急時には、拠点から係員が駆け付け対応を行います。

「おまもりコール」は、通話も兼ねた緊急通報装置であるため、緊急時だけでなく、日常的に健康相談も行うことができます。

通報を受信するコールセンターでは、看護師又は保健師の有資格者に繋がるため、安心してサービスを受けることができます。

人感センサーを活用した安否確認サービス(おまもりコールハイパー初期 44,100 円、月額 4,200 円)も用意しています。玄関や居室に設置した人感センサーから不在・在宅が判断でき、室内での活動が無い場合にはボタンを押さなくても通報が行われる機能があります。

緊急通報は常時使用される機能ではないため、「おまもりコール」では、定期的に「定時通報」として、回線が保たれているかどうかをチェックする機能があります。電話回線を変更すると、緊急通報が送られないことから、「信号がとれない」異常と判別することができます。

週 1 回電話で安否確認を行う有料サービス(210 円/月)もあります。

【コールセンター】



(出典：おまもりコールパンフレット)

人感センサーを活用することで、人の動きを機器により感知することができますが、世帯人員が複数となる場合や、ペットがいる場合には正確に把握することができません。

### ②機器:ガスメーターと人的見守りの相乗効果 その1

ガスを利用している家庭では必ず設置されているガスメーターを通じて、安否確認が行えるサービスもあります。

大阪ガスの「るるるコールシルバー」(月額 1,365 円)では、通信機能付ガスメーターと電話回線を用いて、ガスの使用状況を、1日1回メール等で家族等にお知らせするサービスを提供しています。

神戸市では、この大阪ガスの見守りサービスを利用した在室状況を把握する見守りサービスを利用して、ガス使用量や在室状況のデータを、利用者の最寄の「あんしんすこやかセンター」(地域包括支援センター)や家族等に電子メールで連絡するサービスを行っています。

#### ◇東京ガスの取組 —みまも〜る—

東京ガスでは、離れて暮らす家族のガスの利用状況を、携帯電話の e メールやパソコンで毎日お知らせするサービスを行っています。

あんしんすこやかセンターでは、毎朝9時に電子メールの内容を確認し、ガスの使用量が無い、あるいはセンサーにより1日の在室状況に異常が見られる場合には、あんしんすこやかセンターの見守り推進員や、近隣協力者等が、安否確認を行います。

このサービスでは、ガスの消し忘れに対する注意のお知らせを受けることができ、利用者からは、「いつも守られているような気がする」「安心だ」といった声が聞かれるそうです。

### ③機器と人的見守りとの相乗効果 その2

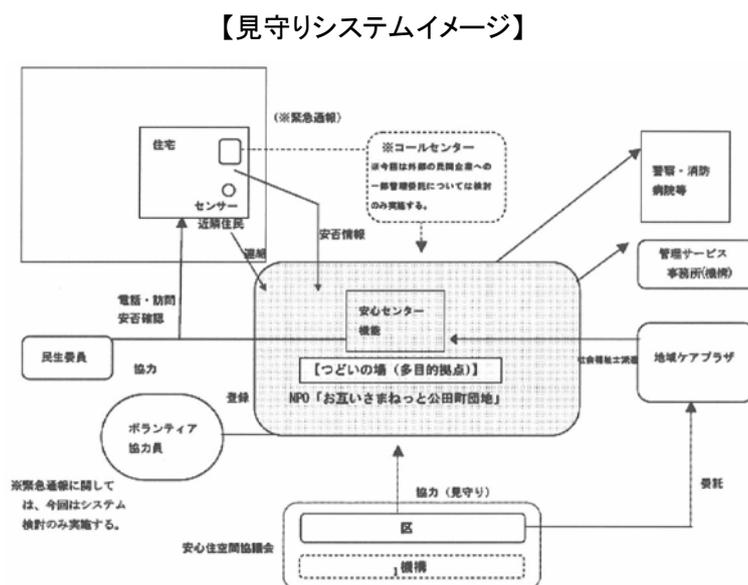
見守りコストを低廉化させるためには、新しい機器やシステムの開発を行っていくことが求められています。

UR公田町団地では、「見守り安心ネット公田町プロジェクト」を立ち上げ、国土交通省により平成 21 年度高齢者居住安定化モデル事業に選出されました。

見守りシステムは、地元NPO法人が主体となる団地居住者による見守り活動(人による見守り)を、ハードシステム(センサーなど機器による見守り)によって補完し、きめ細かく持続的に活動できる見守りを目指しています。

機器は、複合センサーにより、人間の動作(人感・距離・扉)や照明のオン・オフ、TV リモコン操作等を把握することで、安否確認を行うシステムです。あんしんセンターで情報を受信し、朝と夕方2回、人の目で異常が無いか確認します。複合センサーであるため、在・不在の管理が確実に出来ます。

見守り機器導入のための初期コストは、戸当たり約 20 万円を想定しています。



(出典：平成 21 年度高齢者居住安定化モデル事業選定事例集)

アンケート調査によると、「在・不在」ボタンがついている緊急通報装置は、外出時に「不在」ボタンを押し忘れることによる通報が多く、室内で倒れているのか、外出しているのかがわからず、対応の負担が大きいとのことでした。

#### ポイント

- 現在公的住宅団地に導入されている緊急通報装置や安否確認装置は、「在・不在ボタン」の押し忘れ等による誤作動が多いという実態がわかりました。
- しかし、誤報をきっかけにセンターからの問い合わせや近隣が駆け付けることにより、コミュニケーションに繋がる例もあります。
- また、高額な緊急通報装置や安否確認装置を設置しなくても、大阪ガスやUR公田町の取組のように、人による見守り機能を組み合わせて、シンプルな機器により低コストでの見守りを可能とする取り組みもあります。
- 機器による見守りは、人的な安否確認を補完する手段として、有効であると考えます。

# 7. 住宅供給者・管理者としての関わり方

ここでは、見守りサービス・活動に対する、住宅供給者・管理者の関わりについて、その実態を基に関与するメリットについて整理します。

## (1) 公的住宅団地における見守りサービス・活動の実態

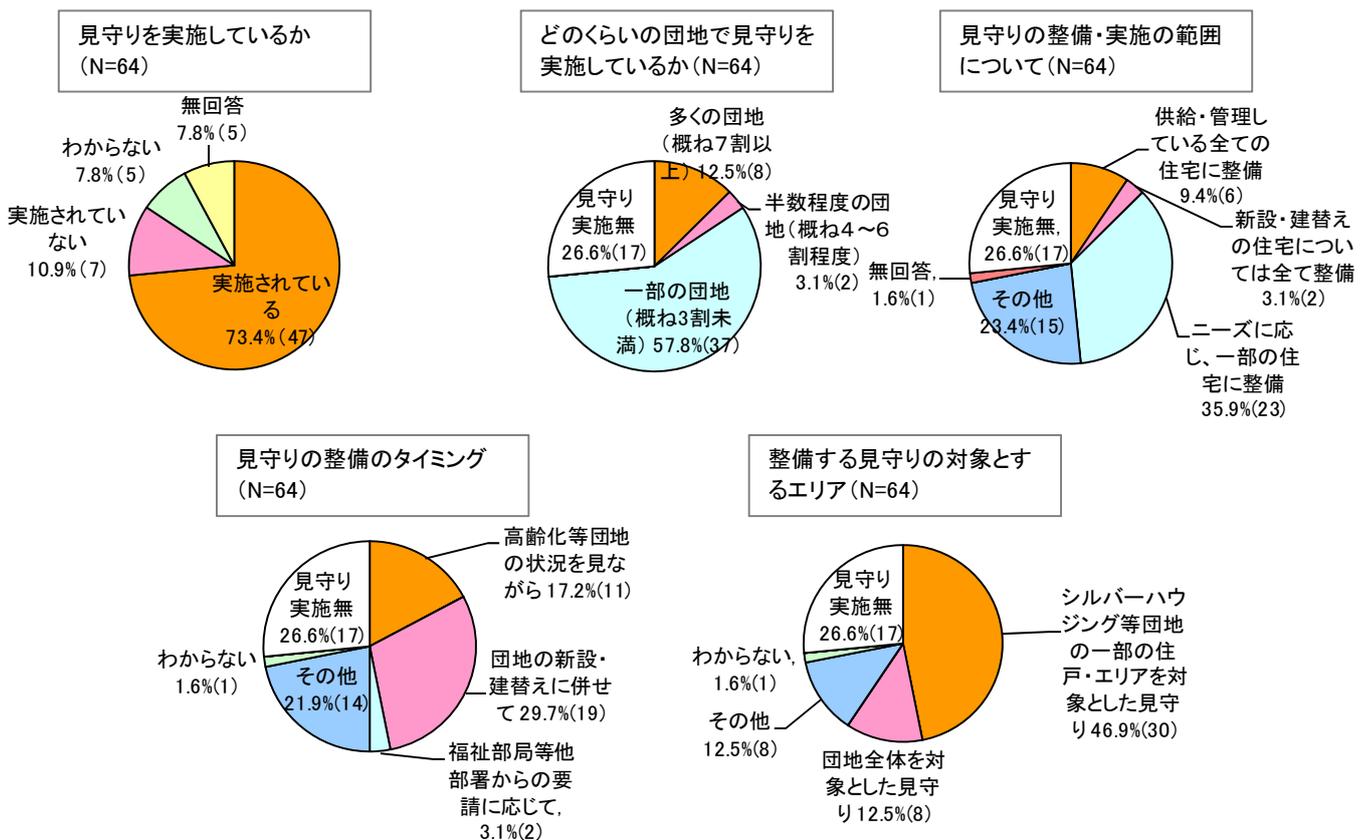
本調査では、「公的住宅団地における見守り機能の整備に関するアンケート調査」(H21.11 実施) (以下、アンケート調査とする。調査概要は資料編を参照)を実施しました。

また、アンケート等から抽出した先進的取り組み事例へのヒアリング調査を行い、事例の中で住宅供給者・管理者がどのような役割を担ったかについて実態を把握しました。

### ① 公的住宅団地において見守りサービス・活動が実施されている範囲

見守りサービスの実施状況については、「(何らかの)見守りが実施されている」が全体の 7 割(73.4%)で「見守りの実施は(全く)ない」という回答も 1 割(10.9%)ありました。見守りの実施範囲については、「一部の団地(概ね3割未満)で実施されている」という回答が最も多く、回答全体の 6 割(57.8%)を占めています。見守りサービスは部分的な実施はあるが、全体的な普及には至っていないという実態が把握できました。

【 公的住宅団地における見守りサービス・活動の実施範囲 】

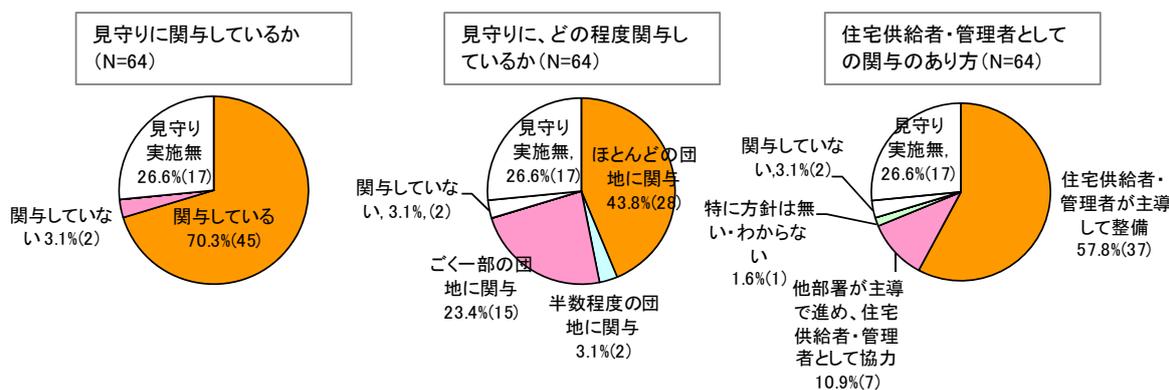


資料：「公的住宅団地における見守り機能の整備に関するアンケート調査」(H21.11 実施)による  
注：都道府県・政令市の回答のみを抽出している

## ②住宅供給者・管理者としての見守り活動・サービスへの関与

公的住宅団地で実施されている見守りサービスに、住宅供給者・管理者どのような関与をしているか、実態を把握しました。結果は、整備または実施に「関与している」という回答が7割(70.3%)と多くを占めました。関与の程度については、「ほとんどの団地に関与している」は全体の4割(43.8%)にとどまりました。見守り活動・サービスの実施範囲が部分的(①の「見守りの実施範囲」参照)であると同時に、住宅供給者・管理者の関与も全般的とはいえない状況であることが分かりました。

### 【 見守り活動・サービスの整備・実施への関与の有無・程度と関与パターン 】



資料：「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」(H21.11実施)による

注：都道府県・政令市の回答のみを抽出している

## ③各種の見守り活動・サービスの整備・実施への関与

住宅供給者・管理者が何の項目について、どのような関与をしているか、実態を把握しました。

回答者は、「見守りの実施無」(17)または「見守りに関与していない」(2)を除いた(=見守りの実施が有り、かつ関与が有るとした)44件です。

「住宅供給者・管理者が主導的に関与」または「他部局と協力して関与」を合わせた件数が多かった項目は、「緊急通報装置の整備(86.4%、38件)」で、次いで「交流活動拠点の整備(68.2%、30件)」、「自治会活動の場の整備(63.6%、28件)」となっています。逆に少なかった項目は、「交流活動の実施(31.8%、14件)」で、次いで「自治会活動の支援(36.4%、16件)」、「安否確認システムの運用(40.9%、18件)」となっています。

「住宅供給者・管理者が主導的に関与」した件数が多かった項目は「自治会等活動の場の整備(61.4%、27件)」、「緊急通報装置の整備(54.5%、24件)」、「交流活動拠点の整備(43.2%、19件)」、「安否確認装置の整備(34.1%、15件)」と「機器を活用した見守り」及び「コミュニティ形成支援」における整備面での関与でした。逆に少なかった項目は、「緊急通報装置の運用(13.6%、6件)」、「安否確認システムの運用(13.6%、6件)」、「交流活動の実施(15.9%、7件)」となっています。

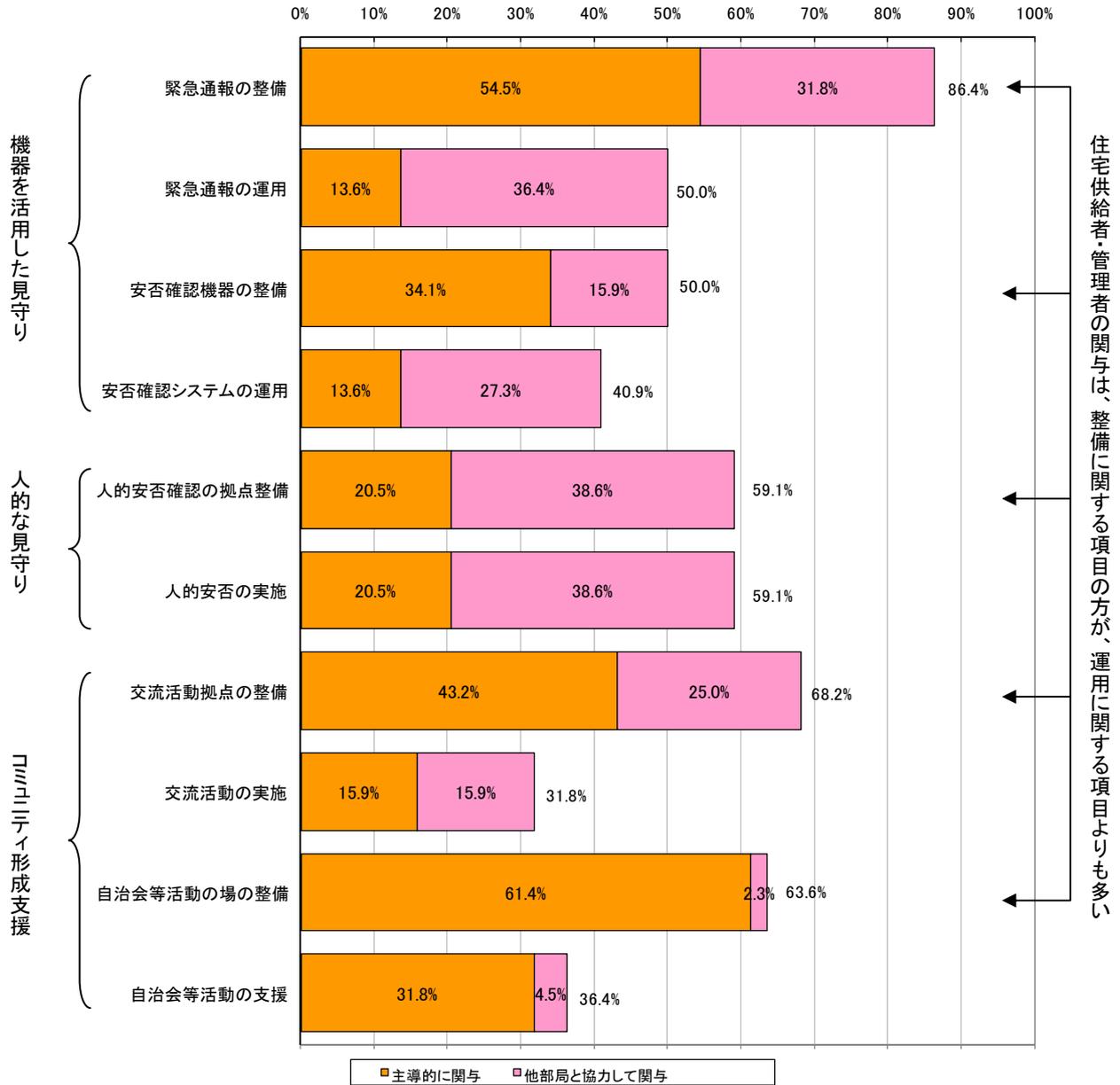
「他部局と協力して関与」した件数が多かった項目は、「人的安否確認の拠点整備(38.6%、17件)」、「人的安否確認の実施(38.6%、17件)」、「緊急通報の運用(36.4%、16件)」となっています。逆に少なかった項目は「自治会活動の場の整備(2.3%、1件)」、「自治会活動の支援(4.5%、2件)」となっており、自治会活動については他部局との協力が少ない状況です。

整備面では全ての項目にわたり「主導的に関与」と「他部局と協力して関与」と合せた件数が回答者44件の半数以上を占めています。

運用面では「緊急通報の運用」と「人的安否確認の実施」で、「主導的に関与」と「他部局と協力して関与」を合せた件数が回答の半数程度を占めていますが、整備面との比較では関与の度合いが低くなっていました。

## 【住宅供給者・管理者による見守りに対する関与の内容】

「住宅供給者・管理者としての関与のあり方」の設問（前頁参照）において  
「見守りの実施無」（17）または「見守りに関与していない」（2）を除いた回答（N=44）を合計（100%）としている



資料：「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」（H21.11実施）による  
注：都道府県・政令市の回答のみを抽出している

# UR都市機構における高齢者支援の検討

～住み慣れた地域で高齢者の方々が安心して暮らし続けるために～

独立行政法人都市再生機構 業務第二部居住整備支援 チームリーダー 栗原 徹

## UR賃貸住宅居住者の高齢化

UR都市機構は全国に約 1800 団地、76 万戸の賃貸住宅を管理しているが、高齢者のいる世帯について、昭和 60 年は 9%ほどであったものが、平成 17 年には 33%と、急激に増加しており、今後、高齢化はさらに進むと考えられる。

そのため、UR都市機構では、これまでも賃貸住宅のバリアフリー化や団地内への高齢者支援施設の誘致などの取組みを行ってきたが、介護を必要とする高齢者の方々が本当に必要としているサービスが提供されているかについては、まだ不十分であると認識している。

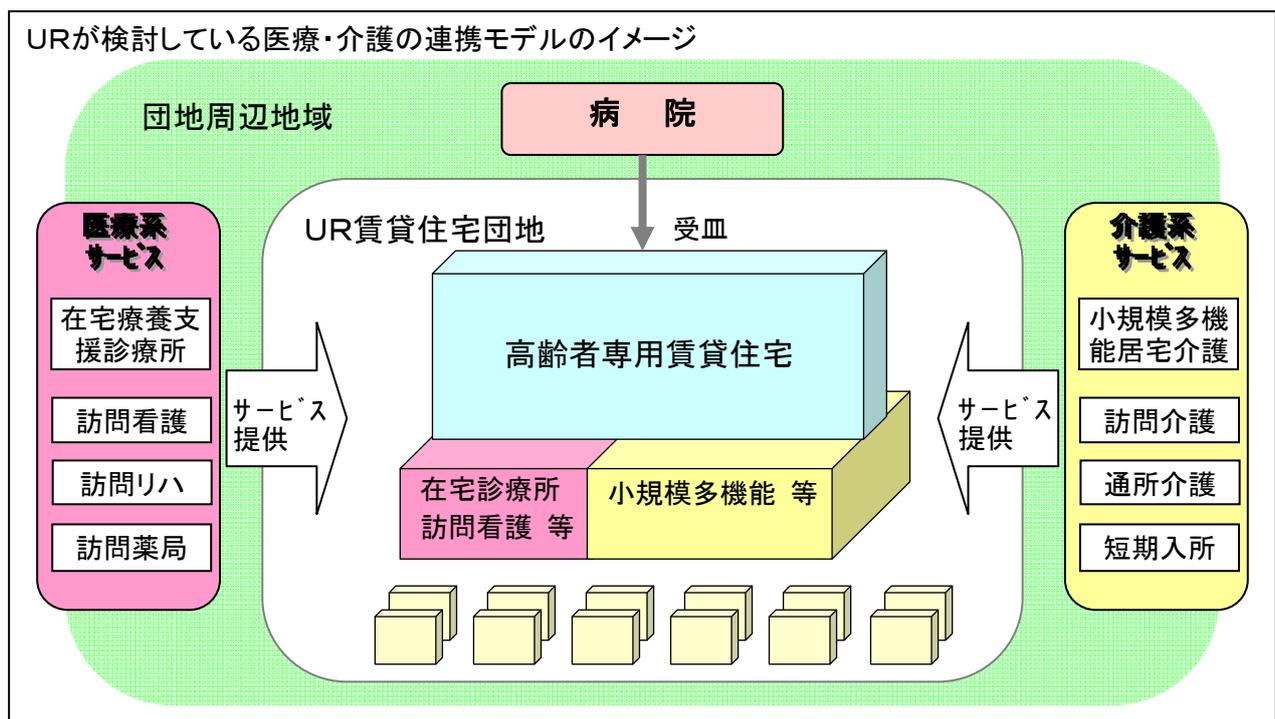
## 高齢者の在宅支援のための新たな取組みの検討

そこで、UR都市機構では「住み慣れた地域で高齢者の方々が安心して暮らし続けるために」をテーマに検討を進めており、UR賃貸住宅団地を地域の福祉拠点として整備して行くことを目指している。

在宅療養支援診療所、訪問看護ステーション等の医療系サービスと通所介護、訪問介護等の介護系サービスが連携すれば、多くの場合、最後まで高齢者を在宅で支えることが可能であるという前提のもと、高齢者が病気などによる入院の後に、自宅での生活が難しく、介護施設等への移転を余儀なくされることのないよう、団地内に医療・介護サービス付き高齢者専用賃貸住宅を設置し、その受け皿を確保するとともに、団地及び周辺地域の居住者にとっても在宅での医療・介護サービスを受けられるシステムの提案を検討している。

## 見守りサービス提供の可能性

上記のシステムによって医療保険・介護保険サービスを提供するのとあわせて、見守りサービスについても検討して行きたい。医療・介護サービス付き高専賃は 24 時間 365 日のサービスが前提のため、このシステムにうまく組み込めばローコストでの質の高い見守りサービスが可能となるのではないかと考えている。



## (2)住宅供給者・管理者が関与するメリットと課題

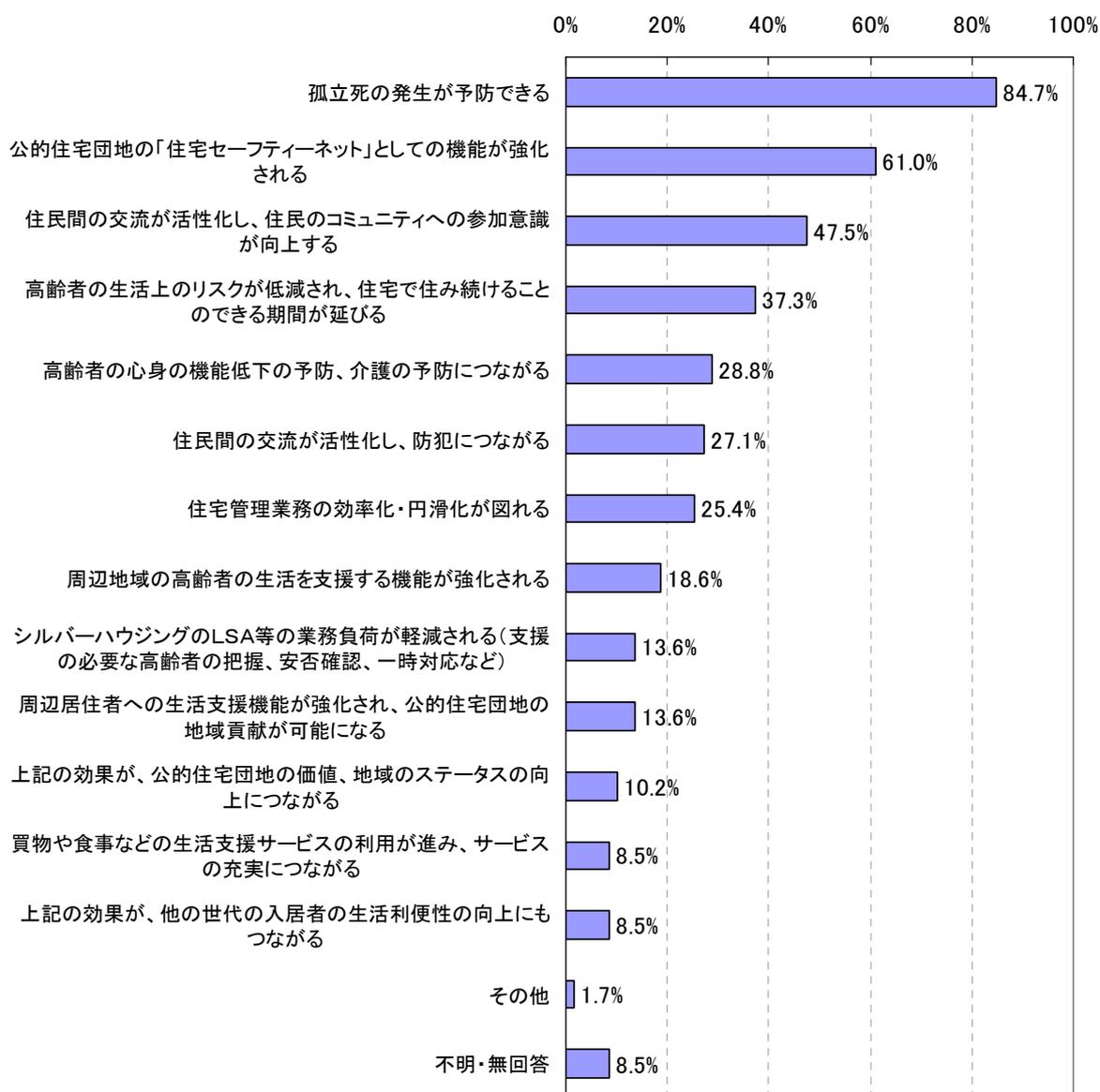
### ①アンケート結果にみる住宅供給者・管理者が見守りに関与するメリット

#### <孤独死防止や住民の交流の活性化が「プラス面」にあげられている>

都道府県・政令市の住宅供給者・管理者が見守り活動に関与する事のプラス面として最も多く挙げられているのは「孤立死発生予防」で 84.7%、次いで「住宅セーフティーネット強化」が 61.0%、「住民交流活性化」が 47.5%、「住宅での居住期間の延伸」が 37.3%、「高齢者の心身機能低下予防・介護予防」は 28.8%と、「住宅管理業務の効率化・円滑化」は 25.4%と続いています。

#### 【住宅供給者・管理者として見守り活動へ関与する事のプラス面（複数回答）】

総数（64件）のうち、「無回答」（5件）を除いたN=59を母数とした比率となっている。



資料：「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」（H21.11実施）による

注：都道府県・政令市の回答のみを抽出している

## ②アンケート結果にみる住宅供給者・管理者が見守りに関与する上での課題

アンケート自由回答から、都道府県・政令市の住宅供給者・管理者が見守り活動に関与する上での課題として、いることがらについて整理しました。

### <住宅部局と福祉部局との役割分担が難しい>

最も特徴的なことがらとして、住宅部局と福祉部局との役割分担のもと、住宅管理者がどのように関与できるかが難しいという意見があります。見守りサービス・活動を実施する上では、役割分担は不可欠であるが、住宅管理者として関わるべき部分の整理が難しいという意見があります。自治体の体制によりその連携体制は様々となっていますが、役割分担の基本的な考え方・方向性を示すことが求められています。

#### 【自由記入の抜粋】

- ・ 住宅管理者が実施・関与すべきサービスの範囲を整理する必要がある。  
(管理者の本来のサービス(住戸の提供及び維持管理)に対し、プラスアルファのサービス(見守りサービスを含め)をどこまで主体的に行うことが適当か 等)
- ・ 住宅供給者・管理者としてどのように見守りサービス・活動に関わればよいのか、地元市町の実施する福祉施策などとの役割の分担が曖昧であり連携が取れていない。
- ・ 現在まで、住宅の供給に主眼をおいていた住宅部局が福祉的な見守りがどこまで対応すべきか、できるのか検討が必要で、また、機器設置費用負担、サービスの内容、料金設定及び利用者の範囲などの検討も必要である。
- ・ 現在のシステムでは、市営住宅内に限定したサービス提供となっており、また運用についても、居住者相互の見守りとなっていることから、今後、居住者の高齢化が進展する中、住宅管理者のみの対応では限界がある。そのため、地域全体での見守りシステム構築が不可欠であり、福祉部局との連携が急務である。

### <費用負担をどうするか>

住宅部局と福祉部局の役割分担に言及する中でも、特に、費用負担が課題とする意見があります。費用負担についても、方向性を示すことが求められています。

#### 【自由記入の抜粋】

- ・ 現在まで、住宅の供給に主眼をおいていた住宅部局が福祉的な見守りがどこまで対応すべきか、できるのか検討が必要で、また、機器設置費用負担、サービスの内容、料金設定及び利用者の範囲などの検討も必要である。(再掲)
- ・ 機器による緊急通報及び安否確認については、その通報の受け手やコスト(初期コスト及びランニングコスト)を誰がどう負担するのか。

### <運用面のルールの確立することが必要>

緊急通報の発報があった際にどのようなルールで開錠すべきか、という指摘が複数あります。住宅内に入るべきかどうかの判断や、鍵の預かりの有無などが問題となっており、特に安否確認による発報は、居住者の意志によるものではないため、その対応にあたって、見守り者の判断が求められる場合があり、判断の難しさが課題としてあげられています。多部局間で共有できる運用面のルールや判断基準の確立が求められています。

#### 【自由記入の抜粋】

- ・ 単身高齢者の安否確認の際に、開錠するケースなどがあり、要綱等の整備が必要となってきた。
- ・ 緊急通報設備や水道メーターセンサーの設置などハードの整備を進めているが、運用面でのしくみが整えきれていない状況がある。  
例) 緊急通報設備が玄関で鳴っていても、管理者が鍵を所持していないため、内部への進入には警察の立会が必要となり、救助や安否確認が遅れてしまう。
- ・ 機器による緊急通報及び安否確認については、その通報の受け手やコスト(初期コスト及びランニングコスト)を誰がどう負担するのか。(再掲)

### <地域全体の見守りネットワークの必要性>

見守り対象者が増えることで、社会全体・地域全体で見守る仕組みが必要であるという意見があります。公的住宅・周辺地域問わずに高齢化が進行する中では、地域全体の見守りネットワークを構築する必要があるといえます。

#### 【自由記入の抜粋】

- ・ サービス等の対象となる高齢者等は、今後更に増えていくものと思われる。管理者が実施する見守りサービスだけでは対応しきれない。社会全体で見守っていけるような仕組みづくりが必要と考える。
- ・ 現在のシステムでは、市営住宅内に限定したサービス提供となっており、また運用についても、居住者相互の見守りとなっていることから、今後、居住者の高齢化が進展する中、住宅管理者のみの対応では限界がある。そのため、地域全体での見守りシステム構築が不可欠であり、福祉部局との連携が急務である。(再掲)

### <公営住宅法上の扱い:周辺の地域住民も含めた活動を行うにあたっての対応>

公営住宅の中のサービスか、外も含めたサービスかによって、住宅管理者としての対応は異なるという意見もあります。公営住宅を核として地域見守りネットワークを構築するにあたっては、公営住宅法上の扱いも整理する必要が生じてきます。

#### 【自由記入の抜粋】

- ・ 周辺の地域住民も含めた活動とすると、公営住宅法上の扱いが支障となる

### <公営住宅法上の扱い:空き住戸や共用部の転用>

見守り機器の整備や、見守りサービスの導入にあたって、目的外使用許可による転用の難しさが課題としてあげられています。目的外使用許可については、前年度の調査研究<sup>2</sup>においても、空き住戸や共用部分を福祉サービス拠点とすることのメリットがあげられ、「転用の条件を緩和することが求められる」とされており、特に「見守りサービス」のようにインフォーマルで事業採算が確保しづらいサービス拠点としては、転用が重要であり、柔軟な運用が求められています。

#### 【自由記入の抜粋】

- ・ 応募倍率が高い団地では、目的外使用許可による住戸の転用はなかなか難しい

---

<sup>2</sup> 財団法人ベターリビング「都道府県等と市町村の連携による公的住宅団地を活用した安心住空間システムの構築事例に関する調査研究事業報告書」H21.3

### ③ヒアリング調査より見た住宅管理者が関与するメリット

ここでは、勝田団地にて地域の見守りネットワークに参加している団地指定管理者と、北九州市の市営住宅にてふれあい巡回事業を実施している市営住宅の管理代行を行っている市住宅供給公社へのヒアリングより、住宅管理者として見守り活動に関与するメリットについて整理しています。

#### ■【事例2勝田団地】 住宅管理者として感じているメリット等

【事例2勝田団地】の団地指定管理者は、地域の見守りネットワークである「かちだ地区おもしろネットワーク」に参加することで、自治会を始め地域包括支援センターや民生委員など地域の関係者との人間関係の構築が図られること、地域の生の声が聞けることなどをメリットとして挙げています。人間関係の構築により、緊急時等の対応が行いやすくなるとのことでした。

また、自治会がしっかりしていることで指定管理者としての業務も楽になる面があるとのこと、今後も住民が自助・互助活動のなかで問題解決が図れるような支援をしていきたいとのことでした。

##### [経緯]

・体操教室等への関与は指定管理の委託要件には含まれていないが、勝田団地は東急の指定管理先の中でも最大規模であるため、東急としても重要であると思い継続している。

##### [メリット]

- ・担当者として以前からメリットがあるとは認識していなかった。住友から引き継いでいく中ではじめて理解できた。
- ・勝田団地は41棟・1534戸の住戸があり、自治会・民生委員とのつながりを強くしておかないと、通常業務の実施にも支障がでる。
- ・自治会がしっかりしていると指定管理者として楽な面がある。
- ・おもしろネットに参加することで生の声を聞くことができるし、コミュニケーションがとれるというメリットがある。顔も憶えてもらえるので、何かあったときの対応がしやすくなる。

##### [指定管理業務の要件に見守り活動の項目が入ることについて]

- ・指定管理業務の要件にこうした活動の項目が入ることは、メリットがあることだと考える。
- ・初期費用があまりにも高額ならば支障はあるが、低額であればそれを含めて引き受けないということはない。

#### ■【事例6北九州市ふれあい巡回事業】 住宅管理者として感じているメリット等

【事例6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うものとして、平成8年より実施されています。

巡回員の活動により、対象者の生活支援が実現されていますが、それは福祉的な見守りだけではなく、入居の適正化や各種手続きの円滑な実施等、住宅管理業務上も多々貢献しているとのことでした。これら巡回事業への取組みは住民の方々からも好評であり、また、市営住宅の管理代行の指定を受ける際にも評価されているとのことでした。

##### [経緯]

- ・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ふれあい巡回事業を実施している。

##### [メリット]

- ・巡回員による見守りは、対象者の情報を収集し福祉関係機関等につなぐだけではない。保証人情報の更新や、毎年の申告書類作成提出の支援、修繕が必要な箇所の発見、下層階への住み替え手続き支援など、管理業務につなぐ部分も大きい。
- ・平成21年度より北九州市より市営住宅の管理代行の指定を受けている。ふれあい巡回員の取組みは指定に際しても評価されている。

# 見守りサービス充実への家主の関わり方

## ～見守りサービス施策の構築が団地再生の第一歩～

埼玉県都市整備部 住宅課長 川越 晃

### 見守りサービス提供の意義を再確認しよう

今年の2月ある土曜日の深夜、兄夫婦と同居している母親が心不全の発作を起こした。緊急通報ブザー音に兄嫁が気づき救急車で病院搬送。対応が早く命を落とさずに済んだ。一人暮らしで朝まで放置されていたら、たぶん孤独死という事態であった。

翻って、家族のケア、地域の見守りを期待できない人はどうなるのであろうか。

これまでは地域コミュニティや自治会が機能し、ご近所づきあいが互いを見守りあっていたが、高齢化に伴ってそれが衰退し、機能不全を起こしている。都会の賃貸住宅では限界集落団地という新しい言葉まで生まれ、発見まで数ヶ月という孤独死も散見される。

人間としての尊厳、それは生ある限り最後まで尊重されなければならない。

### 家主としての責務＝出来ることから始めよう

公的賃貸住宅の家主であるUR、公社、自治体は、本務である家賃の収納、修繕等のハード管理だけでも大変であり、さらに、様々な苦情(理不尽なものも多いのです。)対応に忙殺されている。家主の多くは、属人的な福祉サービス提供は地域福祉の担い手である市町村に委ねたいとするのが本音であり、公的賃貸住宅もその例外ではないだろう。

一方、快適な暮らし、安全な暮らし、安心な暮らしを提供することが住宅施策の本旨である。

コミュニティを再構築し、見守り機能を充実させていくことが社会的な要請であり、住宅施策の担い手自身が家主の本務ではないと傍観者を装うことがいつまでも許されるのだろうか。

先進事例のようにLSAが常駐して見守りを行い、健常期から介護期まで、さらに最後の一瞬までケア出来るのが理想である。

一方で、シルバーハウジングプロジェクトへの取組は地域によって温度差があり、公的住宅団地に福祉サービス施設が併設され十分なサービス提供が可能な例は希である。

福祉施策との連携を真剣に進めるとしても、このようなフルパッケージ型のものを一般化するのには膨大な時間とコストを要する。

でも、そんなに難しく考えずに、まずは一つ階段を上ってみよう。

例えば、住宅管理の一貫として家主自ら電話で安否確認することは、そんなに難しくはない。巡回サービスまで広げ、さらに、NPOなどに場所を解放してサロンができるところまでは、どこの団地でもやる気があれば上れるステージではないか。

### 見守り施策から大きな意味での団地再生へ

気をつけなければいけないのは、見守りサービスを団地内住民に限定した内向きサービスに止めない努力である。

団地周辺の民営借家にも戸建て住宅にも、一人暮らしのお年寄りも沢山いるのだ。

これら人々へのサービス提供、いわゆる外向きサービスの提供を併せて行う拠点づくりが重要であり、そのことにより最終ステップに税金を投入する社会的な認知が得られる。

その意味でも、見守りからステップアップして理想の団地再生にたどり着くよう、垣根を乗り越えた真の連携を実践し、絶えざる努力を重ねていこう。

## 8. 見守りサービス・活動のコスト

ここでは、各事例団地で実施されている見守りサービス・活動のコストについて、ヒアリング調査において把握できた利用者および行政等の各負担を整理しています。また、参考として見守り対象戸あたりのコストを算出しています。(費用の詳細は資料編2を参照のこと)

見守りに係るコストは、初期費用(施設整備費、機器購入費等)と運営費用(人件費、光熱費)があります。

### ①初期費用

今回の調査で、初期費用として把握できたのは、「ア.交流活動拠点の整備費用」「イ.緊急通報・安否確認機器の整備費用」です。

#### 【ア.交流活動拠点の整備費用】 (@20.6~26 千円/戸)

事例1 府営 楠風台住宅	ふれあいリビング整備費用(大阪府がH21年度に支出。地域住宅交付金を活用) 総額 7,826 千円(@20.6 千円/戸) ・集会所を改装し、キッチンや車いす対応トイレを整備
事例3 公田 町団地	安心センター(多目的活動拠点)整備費用(全額国費、H21年度に支出。厚生労働省「地域介護・福祉空間整備交付金(安心住空間創出プロジェクト)を活用) 総額 30,000 千円(@26 千円/戸)

#### 【イ.緊急通報・安否確認機器の整備費用】 (@200~230 千円/戸)

事例3 公田 町団地	住戸への安否確認機器(安心センサー)設置費用(URがH21から3年間で支出。国交省「高齢者居住安定化モデル事業」により2/3は国が負担) 総額 20,000 千円(@200 千円/戸)
事例4 南芦 屋浜住宅	住戸への緊急通報装置、安否確認機器の設置(H10年シルバーハウジング住戸の整備時に、県・市が支出。公営住宅整備事業を活用) 金額は不明
事例5 ライフ タウン国領	住戸への緊急通報装置、安否確認機器の設置(H15年ライフタウン国領の整備時にURが負担) 通常仕様からの上昇分は総額 120,000 千円(@230 千円/戸)

### ②維持費用

今回の調査で、維持費用として把握できたのは、「ウ.人的な見守りの支援費用」「エ.専門職の派遣費用」「オ.緊急通報装置、安否確認機器の管理費用」の3項目です。

#### 【ウ.人的な見守りの支援費用】 (@0.8~1.5 千円/戸・年)

人的な見守りとして行われている「③人的な安否確認」「④日常的な見守り体制の構築」「⑤コミュニティ支援」は、一体的に取り組みられています。

事例2 勝田 団地	見守りネットワーク連絡会リーフレット作成、勉強会講師謝金、物品購入、消耗品費、人件費、印刷・製本費・通信・運搬費(横浜市がH20-21で支出「横浜市地域の見守りネットワーク構築支援事業」) 総額 2,560 千円(@0.8 千円/戸・年)
事例3 公田 町住宅	相談事業専門家(社会福祉士)人件費、消耗品費、会議費、通信費(横浜市がH20-21で、事務局である地域ケアプラザへ支出「横浜市地域の見守りネットワーク構築支援事業」) 総額 3,400 千円(@1.5 千円/戸・年) 「お互いさまねっと・安心センター」の設置、運営(地域の協力員とともに見守りを実施)、専門職(社会福祉士)の配置(全額国費、H21年度から2年間実施予定。構成労働省「セーフティネット支援対策等事業(安心生活創造事業)。NPO法人への委託費) 総額 2,239 千円(@0.9 千円/戸・年)

【エ.専門職の派遣費用】 (@6.3~49 千円/戸・年)

事例4 南芦屋浜住宅	LSAの24時間派遣に係る人件費、事務費(「芦屋市被災高齢者自立生活支援事業運営委託」「芦屋市高齢者住宅等安心確保事業運営委託」により支出)、すこやか体操教室加算(介護保険地域支援事業) 総額 39,960 千円/年(@49 千円/戸・年)
事例5 ライフタウン国領	入居者に対し相談、情報提供を行う生活サービスセンターの窓口管理業務に係る人件費、事務費(URから運営事業者へ委託料として支出) 総額 520 千円/月(@12 千円/戸・年)
事例6 北九州市ふれあい巡回事業	年2回程度の訪問と電話による「ふれあい巡回」を行うふれあい巡回員業務に係る人件費、事務費(北九州市ふれあい巡回事業により住宅管理者へ委託料として支出) 総額 42,869 千円/年(@6.3 千円/戸・年)

【オ.緊急通報装置、安否確認機器の管理費用】(@30.7 千円/戸・年)

今回の調査で金額が把握できたのは1事例のみだが、本調査で実施した「見守り機器アンケート調査」(資料編1(3)を参照)では5団地、0~12.5 千円/戸・年となっています。

事例3 公田町団地	住戸に設置予定の安否確認機器(安心センサー)維持費用。国交省「高齢者居住安定化モデル事業」の事業費に含まれるため、金額は不明
事例4 南芦屋浜住宅	住戸への緊急通報装置、安否確認機器の維持費用(住宅管理者である兵庫県・芦屋市が負担) 金額は不明
事例5 ライフタウン国領	住戸への緊急通報装置、安否確認機器への対応に係る人件費(日中)、夜間対応事業者への委託費、機器保守費(共益費から拠出:共益費 5900 円/月) 総額 1,330 千円/月(@30.7 千円/戸・年)

なお、調査で把握できなかった費用としては、無償で見守り活動を行っている人(住民活動、ボランティア、民生委員、福祉協力委員等)の人件費相当や、集会施設の水光熱費など自治会等が賄っている費用、などが考えられます。

以下に、見守りの方法5類型ごとに必要となる費目について整理します。

見守りの方法	機器を活用した見守り		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
初期費用	◆緊急通報装置の設置 ◇通報受信拠点の整備費	◆安否確認機器の設置 ◇通報受信拠点の整備費	◇見守りツール(赤い布等)の購入 ◇見守り者ユニフォーム ◇緊急連絡カード作成費 ◇専門職活動拠点	◇広報物(パンフレット等)の作成	◇活動拠点の整備費
維持費用	◆緊急通報装置の保守費 ◇通報対応者の人件費 ◇通報対応事業者への委託費	◆安否確認装置の保守費 ◇通報対応者の人件費 ◇通報対応事業者への委託費	◇専門職人件費 ◇ボランティア活動実費	◇見守りネットワークの会議費 ◇専門家人件費 ◇印刷・製本費、通信・運搬費	◇活動拠点の使用料 ◇活動拠点の水光熱費 ◇講師謝金

(◆は必ず必要となる費目、◇は場合によって必要となる費目)



【行政・UR等の支援】

	活動内容	初期費用		運営費用		事業名称等
		総額	戸あたりコスト	総額	戸あたりコスト	
1 府営楠風台住宅	●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(予定)	7,826 千円	20.6 千円/戸	—		ふれあいハウジング整備事業(大阪府)
	◆一部住宅への非常ボタンの整備	(不明)		(不明)		(大阪府)
2 勝田団地	●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	—		[H20] 1,426 千円	0.9 千円/年/戸	地域の見守りネットワーク構築支援事業(横浜市)
				[H21] 1,134 千円(予算)	0.7 千円/年/戸	
3 公田町団地	●見守り支援員による見守り体制の構築(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	—		[H20] 1,600 千円	1.4 千円/年/戸	地域の見守りネットワーク構築支援事業(横浜市)
				[H21] 1,800 千円	1.6 千円/年/戸	
	■活動拠点の整備(予定) ○安心センターの整備(予定)	30,000 千円	26 千円/戸	—		高齢者在宅療養等拠点整備事業(横浜市)
		—		2,239 千円(2ヵ年、27ヶ月)	0.86 千円/年/戸	一人暮らし世帯等安心生活支援モデル事業(横浜市)
		—		(賃料 1/2)		福祉目的使用として一般店舗の 1/2 の賃料設定(UR)
	◇安否確認機器の整備(予定)	[H22] 20,000 千円(100 戸分)	200 千円/戸	(電気料金等) NPO が負担		(UR 都市機構) 見守り安心ネット公田町プロジェクト
4 南芦屋浜団地	●LSA の 24h 配置	—		39,620 千円/年	49 千円/年/戸	芦屋市被災高齢者自立生活支援事業運営委託:16,000 千円 芦屋市高齢者住宅等安心確保事業運営委託:22,520 千円 地域支援事業のすこやか体操教室(教室実施加算):1,440 千円 (H22.3 末まで)
	●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) ■ボランティア等による交流活動支援	—		—		—
	◆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	(不明)		1,386 千円/年 (保守点検費のみの費用)	3千円/年/戸	芦屋市
5 ライフタウン国領	◆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	120,000 千円 (通常仕様からの上昇分)	230 千円/戸 (通常仕様からの上昇分)	15,960 千円/年 生活サービスセンター運営費含まず	30.7 千円/年/戸	UR
6 北九州市ふれあい巡回事業	●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	—		42,869 千円/年	6.3 千円/年/戸	北九州市ふれあい巡回事業(北九州市)



# 見守りの費用対効果

大阪市立大学大学院 生活科学研究課 准教授 三浦 研

## 1. 見守りの費用

### 1) ボランティア、NPO、自治会等による見守り（運営費用の目安：月額 70 円～120 円程度／戸）

ボランティア、NPO、自治会など、地域資源を活用して、見守りを実施する場合のコストは、UR 都市機構の公田町団地、勝田団地などが参考になる。

社会福祉士 6 名による相談事業（週 2 回（各 6h）の相談会と 24 時間の電話対応、個別相談）とおおぞら市等による見守りを実施する公田町団地の場合、平成 20 年度「地域の見守りネットワーク構築支援事業」の費用 1,600 千円を団地戸数 1,160 戸で割ると、戸当たり月額 115 円となる。

また、自治会が中心となり、階段委員による見守り等を実施する勝田団地の場合、平成 20 年度「地域の見守りネットワーク構築支援事業」の費用 1,276 千円を団地戸数 1,534 戸で割ると、戸当たり月額 70 円となる。こうした事例から、ボランティア、NPO、自治会の協力が得られると、低廉な費用で見守りを実施できることが分かる。

なお、大阪府では「ふれあいリビング事業」として、200 戸以上の府営住宅 19 団地の集会室に、約 780 万円の整備コストをかけ、キッチンを整備している。いずれの団地においても団地内のコミュニティ形成に成果を上げていることから、見守りの拠点づくりの参考事例といえる。

### 2) 機器を活用した見守り（運営費用の目安：概ね月額 1,365 円～4,200 円程度／戸～）

機器を利用した見守りについては、緊急通報＋相談が可能な大阪ガスセキュリティサービスの「おまもりコール」（初期費用 15,750 円、月額 2,625 円）や、同社による緊急通報＋相談＋自動通報が可能な「おまもりコールハイパー：」（初期費用 44,100 円、月額 4,200 円）、大阪ガスの「るるるコールシルバー」（1,365 円）などが参考になる。

特に「るるるコールシルバー」では、ガス使用量や在室状況のデータを最寄りの地域包括支援センターや家族に電子メールで連絡するため、他専門職種との連携による見守りの参考になるだろう。

なお、公営住宅のシルバーハウジング等で採用実績の多い安否確認の装置（水センサー等）や緊急通報装置（押しボタン、住戸内親機）は、整備費用として戸当たり 30～100 万円かかり、また、保守のために年間戸当たり約 1 万円かかる点が課題といえる。今後、見守りの普及には、より安価で誤報の生じにくい機器の開発が求められる。

### 3) 専門職の配置による見守り（運営費用の目安：概ね戸当たり月額 3,000 円～6,000 円／戸）

どの団地でも、見守りの専門職を配置すると、人件費がかかるのは当然である。たとえば 9:00～17:00 の間、1 名の見守りの専門職を配置すると、おおむね 1 人当たり月額 30～50 万円（社会保険等含）の人件費がかかる。仮に専門職 1 人を雇用する費用を月額 30 万円として、この費用を戸数で割ると、50 戸の場合、月額 6,000 円となり、100 戸の場合、月額 3,000 円の見守りコストがかかる。

ただし、夜間対応のため 24 時間専門職を配置すると、専門職 3 名の確保が必要となるため、人件費も 3 倍かかる。実際に、南芦屋浜団地（兵庫県芦屋市）で実施する 24 時間対応型 LSA の年間コスト 39,620 千円を、団地全体の見守り実施住戸数 600 戸で計算すると月額 5,503 円／戸（ただし、総戸数 814 戸で割ると月額 4,056 円／戸）となる。

いずれの場合も、専門職 1 人あたりが担当する高齢者数を増やすとコストは下がるが、高齢者 30 人に専門職 1 名の配置と、高齢者 100 名に専門職 1 名の配置では、対応力に差が生じる。また、24 時間対応の有無によっても当然、見守りの質は異なるだろう。

#### 4) 1～3)の併用

公営住宅のシルバーハウジングのLSAの多くが、地域の住民との連携の重要性を実感しているように、効果的な見守りの実施には、専門職とボランティア、NPO、自治会、地域包括センター、ケアマネジャー、訪問介護看護事業所等との連携が重要になる。また、訪問による見守りを負担に感じる高齢者や訪問を拒否する高齢者もいるため、機器による見守りの併用がより効果的であろう。このため、1)～3)の手法をうまく組み合わせた見守りの実施が望ましいといえる。

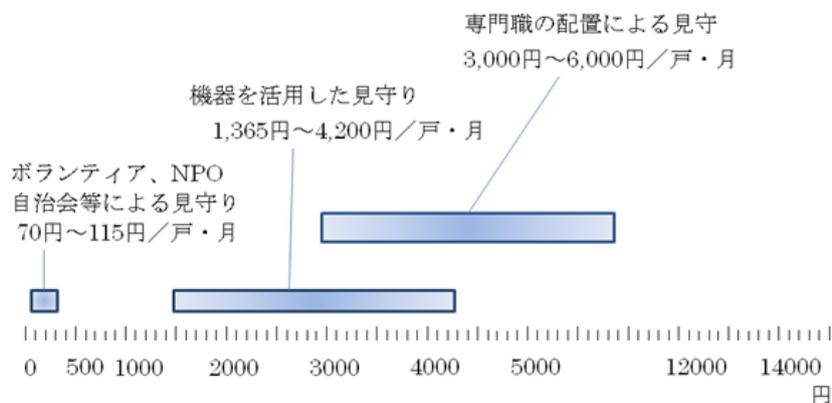


図1 見守りのコスト (目安)

## 2. 効果

見守りは超高齢社会に必須のサービスであり、警察や消防の費用対効果と同様、単純なコストの議論はふさわしくないが、見守りの効果として、以下の3点を挙げられる。

- ① 助かる命を救う
- ② 死後、長時間経過して発見されるケースをなくす
- ③ サービスのすき間をつなぐ

### ①助かる命を救う

単身者は住居内で倒れると、誰にも気づかれず命を落とすこともある。見守りがなければ、異常事態に気づかず、助かる命まで救えない。急病や転倒により、突然動けなくなり、対応困難になるケースを救うことが出来る点である。

### ②死後、長時間経過して発見されるケースをなくす

死後、1週間以上経過すると、遺体は腐乱し、直視できない状態となる。さらに長期間、放置された遺体は、ミイラ化し、体全体がバナナのように黒く、毛髪もちりぢりになり、生前の面影を残さない。尊厳を欠いた亡くなり方は、ご遺族の精神的な痛手も強く、近所の方にも大きな不安を与える。

単身で暮らす高齢者の多くが、他人に迷惑をかけずに亡くなりたいと願いながら、孤独死への対応には個人では限界があるため、システムとして見守りを構築することが求められている。こうしたシステムは、消防、警察と同様、超高齢社会において、在宅で安心して暮らすために必要な社会基盤といえる。

### ③公的介護サービスのすき間を埋める見守りや支援

一人暮らしの軽い認知症の糖尿病患者の場合、インシュリンの投与を忘れると、死に至るケースもあり、服薬管理が重要になる。「独居、認知症、虚弱・病气、身体機能の低下、精神疾患・依存症」など的高齢者は、適正な見守りや一時的な家事支援があれば、可能な限り長期間在宅で暮らし続けられる。特養等の待機者が増加する現在、在宅期間を長くするうえでも、見守りや一時的な家事支援を実施する意義がある。

### 3. 費用対効果

ここでは、見守りの費用対効果について考えてみたい。

特養の新設に1ベッドあたり1000万の費用がかかる点は、1DK(約40平米)の公的住宅の新設と同等である(図2)。しかし、公的住宅の方が部屋数、面積など住まいとしての環境が確保されている。既存の公的住宅のストックを活用し、訪問介護、訪問看護等にくわえて、見守りサービスも届けることで、在宅生活を希望する高齢者に、住み慣れた地域での生活を従来以上に長期間、継続してもらうことが可能なケースもあるだろう。特に、サービスの利用の多寡にかかわらず、料金が一定の小規模多機能サービスを利用できれば、従来以上に長期間、在宅継続が可能となる高齢者も一定数存在すると考えられる。

その結果、特養の新設ベッド数を一定期間、一部でも抑制できれば、月額3千円から6千円程度の費用のかかる専門職の配置による見守りや生活支援は必ずしも高額とはいえないだろう。

	特養1ベッド	公的住宅1戸
	<b>整備費: 1ベッドあたり約1000万円</b> (個室ユニット型: 13.2㎡) (従来型: 10.65㎡の相部屋)	<b>整備費: 1戸あたり約1000万円(1DK)</b> (ただし、空住戸を活用すれば新設不要) (面積: 40㎡)
見守り:	介護とセット。建物内で無料提供	現状では見守りサービスは未実施 (ただし、24時間の見守りを実施する場合 1戸当り6~7万円程度/年の人件費)
利用者負担	介護: 介護保険により、施設内で包括サービスとして提供。利用料は一定	介護: 介護保険の在宅サービス(積上げ式) 限度額を超えたサービスは自己負担 (小規模多機能のみ包括サービス)
食事:	実費負担(施設が提供)	実費負担(配食サービス等を含め自分で確保する必要)

公的住宅がより長期間、居住継続可能な環境となるには、見守り、生活支援、配食サービス等の整備が重要

図2 見守りのコスト

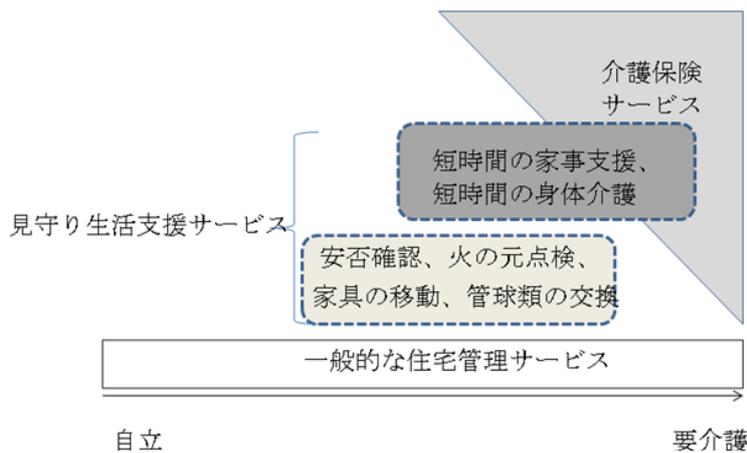


図3 公的介護サービスのみで埋めにくい「すき間」

また、国は都道府県に生活支援サービスのついた公的賃貸住宅の供給量を目標設定するよう義務付けている。「独居、認知症、虚弱・病气、身体機能の低下、精神疾患・依存症」の重点配慮高齢者世帯には、介護保険の在宅サービスにくわえて、見守り、生活支援、配食サービスと包括的に介護サービスを提供することが今後の居住安定に不可欠である(図3)。

スウェーデンでは、在宅介護を行う家庭に、月10時間まで無料で、ケアスタッフが家族の代わりになり、自宅内で見守りを実施する“家族代わりサービス”が実施されている。見守りサービスのみで特養の代替機能は果たせないが、施設ケアから在宅重視へ転換する介護保険において見守りの位置付けが必要なこと、また、現在、特養を新設する費用を財政上捻出しにくく、より長期間、在宅での居住継続を支援する必然性があることを考慮すると、今後、検討すべき重要な方策だといえる。

## 9. 見守りサービス・活動の効果

ここでは、アンケート調査・ヒアリング調査の結果から、見守りサービス・活動の効果を整理しました。

### (1) 見守りサービス・活動の効果

ヒアリングにおいて挙げられた見守りサービス・活動の効果を整理するとおおむね以下の5点に集約されます。

#### 【見守りサービス・活動の効果】

- ①住民の安心感の向上
- ②住民の相互扶助への意識の高まり
- ③安否確認・緊急時対応の円滑化・迅速化
- ④孤立死の発生抑制
- ⑤サロンは人間関係構築の場として有効

#### ①住民の安心感の向上

[事例1府営楠風台住宅]と[事例2勝田団地]、[事例4南芦屋浜団地]において、住民の安心感の向上が挙げられました。

##### ■ [事例4南芦屋浜団地] LSA運営主体ヒアリングより

・住民は安心を感じている。24時間・365日、暮らしの様々な場面での問題に対応し円滑に暮らしていけることと、いつでも駆けつけてくれる安心が大きい。

#### ②住民の相互扶助への意識の高まり

アンケート調査でも、「住民の交流が活性化し、コミュニティへの参加意識が高まる」ことを見守りによるプラス面とした回答は約半数(47.5%)となっていました。

[事例1府営楠風台住宅]と[事例2勝田団地]、[事例3公田町団地]においては、見守り活動を通じて住民の相互扶助への意識が高まったことが挙げられました。

##### ■ [事例1府営楠風台住宅] 自治会ヒアリングより

・見守り活動を通じて自治会活動が強化されてきた。  
・住戸の電気の点灯やポストに異常があれば自治会に連絡が入るし、救急車が団地に来れば自治会に連絡が入るようになった。  
・老人会や班長の会議への出席者も増えてきた。  
・赤い布運動が当たり前ようになってきている。住民皆で一つになり余生を送る意識が出来てきた。

##### ■ [事例2勝田団地] 都筑区高齢・障害支援課ヒアリングより

・活動の成果としては、孤立死防止への住民の関心が高まった。見守りの意識が高まり、短期間でさまざまな活動を生み出している。挨拶や人と人とのつながり大事だという意識が普及した。一体感、安心感が向上している。

##### ■ [事例3公田町団地] 栄区高齢支援課ヒアリングより

・あおぞら市や相談事業等の活動をはじめから、部屋の照明の点灯・消灯や、新聞受けの新聞や郵便物が溜まっているか等、住民間の見守り意識が高まってきた。

### ③安否確認・緊急時対応の円滑化・迅速化

[事例2勝田団地]と[事例6北九州市ふれあい巡回事業]では、安否確認・緊急時対応の円滑化・迅速化が挙げられました。

#### ■[事例2勝田団地] 団地指定管理者ヒアリングより

・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。安否の確認がしやすくなっている。

#### ■[事例6北九州市ふれあい巡回事業] 市住宅管理課・市住宅供給公社ヒアリングより

・ふれあい巡回員の活動を通じて、いざという時の対応、安否の確認や適切な対応が迅速に行える。このスピードは評価できるところ。

### ④孤立死の発生抑制

アンケート調査では、「孤立死の発生が予防できる」ことは8割から見守りによるプラス面とされました(84.7%)。ヒアリング調査においても、見守り活動を行なうことで、上記③の安否確認・緊急時対応の円滑化・迅速化が図られること、あるいは日常的に孤立する状態の解消などの結果、孤立死に至るケースが抑制されていることが挙げられています。

[事例2勝田団地]と[事例4南芦屋浜団地]においては、孤立死の発生予防に効果があると挙げられました。

#### ■[事例4南芦屋浜団地] LSA運営主体ヒアリングより

・平成10年4月より孤独死ゼロを目標に取り組んできた。平成21年3月に1件出てしまったが、それまで孤独死0を続けてきた。

### ⑤サロンは人間関係構築の場として有効

ふれあいリビングの整備を進めてきている[事例1府営楠風台住宅]の大阪府住宅管理課と、サロンを実施している[事例2勝田団地]では、サロンの効果として人間関係の構築の場となっていることが挙げられています。

#### ■[事例1府営楠風台住宅] 大阪府住宅管理課ヒアリングより

・ふれあいリビングは自治会の見守りの拠点になり、引きこもり者が出てくるようになったり、見かけない住民を訪ねていくときの拠点になっている。

#### ■[事例2勝田団地] 都筑区高齢・障害支援課ヒアリングより

・サロンでは人間関係ができた。サロンに来ていた人が公園で倒れたときに、スムーズに関係者につなぐことができた。

## (2)見守りサービス・活動の受益者

見守りサービス・活動の効果の受益者を整理しました。

### ①住民

第一に、見守りにより、生活の安心感が得られます。同時に、見守りネットワークに参加することによるコミュニティへの参加意識の高まり、コミュニティ機能の向上により防犯や日常的な支え合いというメリットが得られます。

### ②住宅管理者・福祉部局など行政全般

見守りにより、支援が必要な人とのコンタクトをとる機会が増えることから、支援が必要な人の情報が得られやすく、かつ必要な情報を行き渡らせやすくなります。このことから、住宅管理や福祉部局の業務は円滑化・効率化されます。

加えて、住民間のコミュニティ機能が向上することにより、福祉部局・住宅部局のみならず行政全般がメリットを得られます。

## 2025年に向けて「見守り体制」の充実を

横浜市健康福祉局高齢健康福祉部 介護保険課長 松本 均

- 2025年は、いわゆる団塊の世代が75歳以上高齢者に到達する年であり、介護や見守りを必要とする方が爆発的に増大することが見込まれる。
- 現在でも、住宅団地の上層階に住む身体的な機能が衰えた高齢者が、エレベーターがないため、外出や買い物等が困難になっている。1階に住み、介護保険の在宅サービスを受ければ、生活を継続することができるにもかかわらず、それが叶わないため、介護施設への申し込まざるを得ない状況も見受けられる。また、認知症の方で、継続的な見守り体制がないため、施設に入所をしなければならない場合もある。
- 介護施設の機能を分解すれば、「居住」、「見守り」、「食事」、「介護」、「看護」、「リハビリテーション」、「医療」に分かれる。施設に入所すれば、これらのサービスが総合的に提供され、相当な安心感が得られる。その代わり失うものもある。介護施設の多くは4人部屋中心で、面積は10.65㎡であり、私物の持ち込みも制限されるほか、他人との同居を余儀なくされる。(2002年から全室個室ユニット型の施設が整備されつつあるが、全体数から見ればまだ少ない。)
- 住宅団地で、見守りサービス、配食・会食サービス、巡回型の訪問サービスや通所サービスを組み合わせ、パッケージとして提供できれば、結果として、入所を遅らせるという効果も期待できる。
- 2025年に向けて、公的住宅団地のバリアフリー化を進めるとともに、「見守りサービス」を充実させ、在宅生活の限界点を上げ、できるだけ住み慣れた公的住宅団地で暮らしていけるように、今から計画的に施策を展開する必要である。
- 専門家による相談援助と地域による組織的・継続的な見守り活動が相まって、地域で(団地内で)支えるサポートシステムを構築する。それを補完する形で機器による見守りや配食・会食、買い物代行等と併せた見守りも充実させていかなければならないだろう。

まとめ

# まとめ ～公的住宅団地における見守りの確保に向けて～

## (1) 公的住宅団地における見守りの意義

今回調査のアンケートの結果をみると、公営住宅における高齢化に伴う問題として「自治会等コミュニティ活動が低下していること」「孤立死が発生していること」が多く挙げられています。

公的住宅団地には単身の高齢者が多く、コミュニティ機能の低下、見守りニーズの増加といった高齢化に伴う問題が団地以外の地域よりも顕在化しやすいものと考えられます。そして、これらの公営住宅団地で起きている高齢化にともなう諸問題は、いずれ団地以外の他の地域でも起きる可能性の高い問題と考えられます。

公的住宅団地のコミュニティ機能を維持・向上を図るとともに、見守りニーズに対応していくことは、公的住宅団地だけの問題解決ではなく、地域の全体の問題解決に向けた長期的な取組みの第一歩であると考えます。

## (2) 見守りの方向性

### ① 地域での生活を支えるための見守り

見守りは、その対象者の24時間、365日切れ目の無い連続的な生活を支援する機能です。

見守り対象である高齢者の抱える不安の原因は多様であり、原因が明らかでない場合も少なくありません。高齢期は心身機能の低下だけでなく、配偶者や友人等の死去など、生活環境上の不安要因が多く、心のケアへのニーズが高まります。その対応は、生活全般を支えるという意味からも、保健・医療・福祉等、多分野からの支援が連携して行われる必要があります。

高齢者の問題の中には、その家族・関係者の抱える問題も含まれます。児童や障害者など高齢者以外の福祉の分野の問題が関係してくることも想定されます。

また、孤立死や閉じこもりは高齢者だけの問題ではありません。

高齢者の見守りを進めていくうえで、これら地域の多様なニーズに対応していくことが求められます。

### ② 見守りニーズへの対応とコミュニティの相互扶助機能強化の両面からの支援

見守りは、本来コミュニティの互助活動として支援される機能と考えられます。しかし、少子高齢化の進行に伴いコミュニティの相互扶助機能は低下しています。そのため、見守り活動は見守りが必要な者だけでなく、見守りを行なうコミュニティへの支援も同時に行われる必要があります。

### ③ 住民にしかできない見守りと専門職との連携

住民にしかできない見守りがあると考えます。それは、部屋の明かりの点灯・消灯状況、洗濯物の出し入れ、郵便物・新聞等の受け取り状況など、日常生活のなかでの小さな変化・異変に気づくことなどです。

しかし、気づくことだけでは見守りの機能は果せず、その気づきに対して、適切に判断し、的確な対応へつないでいく必要があり、困難なケースにおける状況判断こそ、福祉や医療的な知見を有する専門職の役割と考えます。

見守り活動は住民と専門職の連携によって取り組まれることが望まれます。

### ④ 地域関係機関による見守り体制の構築

地域住民の生活全般を支え、多様なニーズへ継続的に対応していくためには、地域の多分野の関係者・機関が連携・協力して取り組む必要があります。

地域の関係機関がネットワークを組み、見守り体制の構築を図っていくことが求められます。

### ⑤ 見守られる側にも求められる自覚

地域での見守り体制の構築を図っていくにあたり、見守られる高齢者にも、自身の情報開示や安否の明示、コミュニティへの関与など、地域の見守りネットワークに参加する自覚と協調が求められます。

### (3)見守りサービス・活動の構築に向けて

#### ①既存の自治組織等の活用

住民の見守り活動を進めていく上で、既存の自治組織があるのならば、それを見守り活動に活用することが有効と考えます。現状では見守りへの意識が低く、十分な活動ができない状態であっても、見守り活動に取り組むなかで、専門職等による教育も受けながら、意識の向上を図っていくことは可能です。

#### ②周辺地域住民の見守り活動への参画

見守り体制の構築が望めない場合には、周辺地域の住民に団地での見守り活動へ参画してもらうことも考えられます。

地域の間人と団地住民との人間関係作りを図るための交流会や、地域のボランティア活動を、団地の集会施設で開催している例があります。

団地の自治会活動に団地外部の人間は参画しづらいですが、団地自治会の枠を超えた活動主体(NPO 法人等)を構築する事で、団地外の人間の参加もしやすくなる可能性があります。

団地自治会を周辺の自治会と一体化することも選択肢としては考えられます。

#### ③交流活動拠点の確保

人と人とのつながりをつくること、そしてそれを強化していくことが、見守り活動を行なっていくうえで必要なことと考えます。

現在各所に整備されている交流サロンや見守り活動拠点は、人と人とのつながりをつくる場として、閉じこもりがちな人を引き出す場として、有効に機能しています。

また、拠点は見守り対象の情報を集積し・共有する場としても重要な役割を果たします。

こうした場を確保することは、団地住民の力だけでは難しく、住宅供給者・管理者に積極的な取り組みが求められるところです。団地には、集会所や店舗施設などのストックがあり、これらの活用を図っていくことが求められます。

#### ④人的な見守りを補完する見守り機器の活用

緊急通報装置や各種センサー等の機器による見守りは、シルバーハウジング等の高齢者向け住宅への機器の整備や、単身要介護者等を対象とした自治体の福祉サービスとして実施されています。

機器による見守りは、人的な見守りを補完し見守りの網の目を細かくする手段として有効であると考えられます。人的な見守り体制の構築と併せて、機器による見守りの整備と活用についても進めていくことが求められます。

### (4)住宅供給者・管理者が見守りに取り組むメリット

#### ①住宅供給者・管理者が見守りに関与するメリット

**<見守りを通じてコミュニティの自助・互助の機能を高めていくことは、自らの日常の管理業務の円滑化につながる>**

**<地域の福祉の専門職・期間との連携体制を構築しておくことは、身寄りのない住民に万一のことが発生した時、自らが適切な対応が行いやすくなる>**

一般的に見守りやコミュニティ支援は住宅管理者の業務範囲外となっています。しかし住民の高齢化が進むことで、住宅管理業務上さまざまな問題が出てきています。

見守り活動を行なうことを含め、住民自らがそうした問題を解決することが出来るよう、コミュニティの自助・互助の機能を高めていくことは、住宅管理者の業務の円滑化にもつながります。高齢化の進んだ団地での管理業務においては、支援が必要な住民へわかりやすく情報伝達することや書類申請の支援をすることも必要になってきます。

また、住宅管理者と地域の福祉関係機関(地域包括支援センターや民生委員など)との連携体制をつくっておくことで、身寄りのない住民に万一のことがあった場合にも適切な対応が行いやすくなります。

## ②住宅供給者・管理者が見守りに取り組むことの、他主体と比して有利な点

＜住宅管理者が保有している見守り対象者の情報を適切に運用することで、情報収集を有利に行うことができる＞

＜住宅管理業務において、見守りが必要な人との接触機会がある＞

見守り活動を行なうにあたり、見守り対象者の情報収集が第一に必要なこととなります。その点について、住宅管理者は他の主体と比べて有利となっています。

また、住宅管理者は日常の管理業務において住民と直接接触する機会も有しています。見守りが必要な人は、日常生活において孤立の傾向があり、他者との接触がしづらい状況にある人もいますが、住宅管理者であれば、必ず何らかの接触機会は有しています。

これら、住宅供給者・管理者が見守りに取り組むことの、他主体と比して有利な点を活かして、見守りに関与することで、コストパフォーマンスの高い見守りサービスを提供することが可能となります。

## (5)見守りサービスの確保のための、住宅供給者・管理者、福祉部局の連携・協力

### ①必要な場面のみ連携→定期的・継続的な住宅供給者・管理者、福祉部局の連携・協力へ

見守りサービス・活動を確保していくためには、住宅供給者・管理者と福祉部局が相互に得意なことを手がけ、必要な場面だけでなく、定期的・継続的に連携・協力していくことが必要です。

住宅供給者・管理者の協力内容としては、主に団地居住者と見守り主体との接続、緊急時の対応等が想定されます。そして、拠点の確保や見守り機器の整備等のハード面での支援が期待されます。

福祉部局には、既存の高齢者福祉サービスとの連携・協力、困難事例等への対応(障害・子育て・生活保護の各福祉分野の専門機関への接続等)などが想定されます。そして、専門職等の人材の紹介や配置、教育・研修への支援、各種情報の提供、活動費用の援助等の活動の継続と発展に係る各種の支援が期待されます。

そして、見守り活動の立ち上げから見守り活動が安定的に実施されるようになるまでの間、住宅サイドあるいは福祉サイドのいずれかが継続的に進捗状況の把握を行い、必要な支援を行っていくことが望まれます。

### ②地域包括ケアの一環としての見守り確保に向けた住宅行政と福祉行政の連携・協力の確立

見守り等も含めた住民ニーズの把握については、平成 23 年度末に決定される予定の第5期介護保険事業(支援)計画及び老人福祉計画においても重要な観点となることから、両部局が連携してニーズを把握するとともに、ニーズに対応した施策を推進することが求められます。

この日常生活圏域ニーズ把握手法については、平成 22 年の秋頃に厚生労働省から示される予定であるため、この時期までに両部局で現状把握と情報共有を行い、対応できる体制を整えておくことが重要です。

また、高齢者住まい法に基づく高齢者居住安定確保計画の策定に当たっても、見守りサービスの確保は重要な観点となることから、同様に連携を図ることが重要です。

いずれにせよ、見守りサービス単体ではなく、高齢者の生活を支えるための「地域包括ケア」の一環として議論し、施策立案をすることが、実現への近道となります。

資料編

# 1. 検討の方法

今回ガイドブック作成にあたり、調査委員会の設置、アンケート調査・ヒアリング調査の実施を行いました。それらの概要について取りまとめています。

## (1) 公的住宅団地を活用した見守り拠点調査委員会

本調査の実施・検討にあたり、学識経験者、福祉事業者(社会福祉法人等)、行政(地方公共団体の住宅部局・福祉部局)、公的住宅事業者(UR)による委員会を設置しました。

委員会において、ガイドブック作成に向け、アンケート調査・ヒアリング調査を踏まえながら、見守りサービス・活動を整備・推進するためのポイントや課題、住宅供給者・管理者に求められる役割について検討を行いました。

### ①委員会の構成

敬称略

#### ■委員

氏名	所属
◎園田 真理子	明治大学理工学部建築学科教授
○三浦 研	大阪市立大学大学院生活科学研究科准教授
市川 禮子	社会福祉法人きらくえん理事長
馬袋 秀男	株式会社ジャパンケアサービスグループ代表取締役社長
川越 晃	埼玉県都市整備部住宅課長
松本 均	横浜市健康福祉局高齢健康福祉部介護保険課長
栗原 徹	独立行政法人都市再生機構業務第二部居住整備支援 チームリーダー

◎:委員長 ○:副委員長

#### ■オブザーバー

氏名	所属
廣瀬 泉	厚生労働省老健局高齢者支援課課長補佐
武井 佐代里	国土交通省住宅局住宅総合整備課住環境整備室課長補佐

#### ■事務局

氏名	所属
鈴木 昌治	財団法人ベターリビングサステナブル居住研究センター研究企画部長
永野 浩子	財団法人ベターリビングサステナブル居住研究センター 調査研究部上席調査役
高橋 明子	財団法人ベターリビングサステナブル居住研究センター調査研究部
中山 省吾	株式会社福祉開発研究所統括部長
森高 伸明	株式会社福祉開発研究所企画部室長
飯田 智浩	株式会社福祉開発研究所企画部室長補佐

## ②委員会の経過

回	日時、場所	検討内容
第1回	日時:平成 21 年 11 月 5 日 14:00～17:00 場所:ベターリビング会議室	調査の進め方について 「見守りの定義／要素・機能／構築プロセス」の仮説について
第2回	日時:平成 22 年 1 月 18 日 15:00～17:00 場所:ベターリビング会議室	アンケート調査の中間報告 ヒアリング調査の中間報告及び今後の調査対象事例について (仮称)ガイドブックについて
第3回	日時:平成 22 年 3 月 10 日 14:00～17:00 場所:ベターリビング会議室	ガイドブック(案)について ガイドブック(案)で発信すべきこと及び今後の課題について

## (2) 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

### ①調査目的

公的住宅団地での見守り機能の整備における住宅供給者・管理者の関与について調査しました。

### ②調査対象と方法

都道府県、政令市、公社、URの住宅担当部署を対象に平成21年11月に実施しました。

調査は電子メールによる調査票の配布・回収によりおこなわれました。

### ③調査項目

アンケートは3章で構成し、調査項目は下記のとおりです。

I章 現在の状況	・管理団地の概要 ・住宅供給者・管理者として感じている公的住宅における高齢化に伴う問題点 ・見守りサービス・活動の実施状況 ・住宅供給者・管理者として見守りサービス・活動への関与について
II章 ガイドブックへの要望	・ガイドブックに記載して欲しい内容・知りたい事項
III章 見守りサービス 活動の事例	・団地概要(名称、所在地、総戸数、入居開始年次) ・見守りの類型《5類型》 ・見守り機能の概要 (見守りサービス・活動、見守り関連機器・システム) ・特徴・参考となる点 ・住宅管理者として関与した内容、関与した理由・経緯 ・記載した見守り機能への評価・課題・その他 ・訪問調査の可否、ガイドブック掲載への可否

### ④回収状況

それぞれの配布数・回収数・回収率は以下のとおりです。

自治体	都道府県	配布数 47、回収数 43 (91.5%)
	政令市	配布数 17、回収数 16 (94.1%)
住宅供給公社		配布数 34、回収数 19 (55.9%)
UR		配布数 1、回収数 1 (100.0%)

### (3)見守り機器アンケート調査

#### ①調査目的

公的住宅団地での緊急通報装置並びに安否確認装置の整備状況等について調査を行いました。

#### ②調査対象と方法

上記(1)のアンケート調査により把握した、機器を活用した見守りを行なっている事例の、都道府県・政令市・公社の住宅担当部署若しくは福祉担当部署を対象に平成 22 年 2 月に実施しました。

調査は電子メールによる調査票の配布・回収によりおこなわれました。

#### ③調査項目

主な調査項目は下記のとおりです。

- |                      |
|----------------------|
| I 機器の設置箇所            |
| II 緊急通報装置・安否確認装置について |
| ・発報先・発報先の体制          |
| ・利用者の負担する費用          |
| ・住宅管理者が負担する費用        |
| III 運用状況等            |
| ・発報時間・頻度             |
| ・機器への評価              |
| ・今後必要な支援等            |

#### ④回収状況

配布数 37、回収数 19、回収率 51.4%となっています。

## (4)ヒアリング調査

### ①調査目的

現在、公的住宅団地において実施されている見守りサービス・活動の事例について、実施内容の詳細把握を行いました。

### ②調査対象と方法

見守りサービス・活動の実施主体、見守りサービス・活動の整備・実施に関わりのある住宅供給者・管理者、行政の福祉担当部署等を対象に、対面による聞き取り調査を平成 22 年 12 月より行ないました。

### ③主な調査内容

主なヒアリング項目は下記のとおりです。

1. 背景と団地の状況	・団地や居住者の特徴、立地環境・地域資源の状況等 ・団地で行なわれている見守りサービス・活動の全体像
2. 見守り活動の現在の状況	・実施主体 ・実施対象、実施内容、頻度、実施状況 ・人的要素(体制、職種・職能、資質、役割、業務量、人件費等) ・機器的要素(装置の種類・名称、整備主体、運営主体、整備数、稼働状況等) ・対象者の把握・ニーズの把握方法等 ・連携・協力(機関、内容、情報共有の方法等) ・実施に係るコスト(イニシャルコスト、ランニングコスト、費用の負担方法、委託費の状況等) ・人材の確保・育成 ・拠点確保 等
3. 見守り活動の目的と評価	・活動の経緯 ・目的・目標と評価
4. 現在の課題と今後の方向性	・現在の課題 ・今後の方向性
5. 要望等	・関係者への要望等

#### ④ヒアリング実施記録

主なヒアリング対象は下記のとおりです。

団地名称	ヒアリング先
1 府営楠風台住宅	大阪府住宅まちづくり部住宅経営室住宅管理課
	府営楠風台住宅自治会
2 勝田団地	横浜市都筑区役所福祉保健センター 高齢・障害支援課
	株式会社東急コミュニティー 首都圏第三事業部田園都市西支店運営チームA
3 公田町団地	横浜市栄区福祉保健センター 高齢支援課
	NPO お互いさまねっと公田町団地 社会福祉法人訪問の家 横浜市桂台地域ケアプラザ
4 南芦屋浜団地	芦屋市都市環境部住宅課 芦屋市保健福祉部高年福祉課
	社会福祉法人きらくえん あしや喜楽苑
5 ライフタウン国領	財団法人高齢者住宅財団 ライフタウン国領生活サービスセンター 住宅管理部 生活支援サービス課兼管理運営課
	独立行政法人都市再生機構 業務第二部 居住整備支援チーム
6 北九州市ふれあい 巡回事業	北九州市建築都市局住宅部住宅管理課 北九州市住宅供給公社 管理第二課

## 2. 各事例における見守りサービス・活動のコスト

各事例において、見守りサービス・活動を実施するために、初期費用(施設整備費、機器購入費等)と運営費用(人件費、光熱費)について、情報を把握しました。

ここに記載されていない費用としては、無償で見守り活動を行っている人間(住民活動、ボランティア、民生委員、福祉協力委員等)の人件費相当や、集会施設の光熱費など自治会等が賄っている費用、ヒアリング調査では把握できなかった住宅部局の整備コストや福祉部局の実施策のランニングコストなどが考えられます。

### (1) 府営楠風台住宅

#### ① 集会所の整備

[集会所の概要]

整備時期	昭和 44 年度新築、昭和 56 年度・平成6年度増築
構造・規模	鉄筋コンクリート造 延床面積: 149.49 m <sup>2</sup>
所有形態	大阪府所有
提供方法	自治会へ無償で提供

[整備コスト]

費目・金額	昭和 44 年度新築: 3,730 千円 昭和 56 年度増築: 8,600 千円 平成6年度増築: 13,905 千円 計: 26,235 千円
費用の出所・出方	・大阪府が負担 (詳細不明)

[ランニングコスト]

費目・金額	(不明)
費用の出所・出方	自治会が負担

[戸あたりコスト]

対象戸数	団地全体＝総戸数 380 戸
整備コスト	69 千円/戸
ランニングコスト	—

#### ② ふれあいリビングの整備

[整備概要]

事業の目的等	・住民が気軽に立ち寄り・交流できる拠点として、大阪府の住宅部局により府営住宅の集会所の一部を改修し、整備を行う。
整備時期	平成 21 年度
整備内容	集会所の一部内部改修 (改修規模不明)
整備上の工夫	・和室を改修し、集会室と一体で利用できるふれあいコーナーを設けている。 ・ボランティアと利用者が対話できるよう対面式のカウンター付キッチンとした。

[整備コスト]

費目・金額	ふれあいハウジング整備事業 7,826 千円
費用の出所・出方	・大阪府が負担 ・地域住宅交付金制度を活用している ・利用者負担は無し(但し、什器備品費は自治会の負担)

[ランニングコスト]

費目・金額	(不明)
費用の出所・出方	・自治会の負担 ・利用者の負担は無い予定

[戸あたりコスト]

対象戸数	団地全体＝総戸数 380 戸
整備コスト	20.6 千円/戸
ランニングコスト	－

## (2) 勝田団地

### ① 地域の見守りネットワーク構築支援事業

[実施状況]

事業の目的等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の実情や特性に応じて、自治会・町内会、地区社協、ボランティア・NPO、地域ケアプラザ等が連携して行う、サロンの開設・見守り活動などの様々な取組みに対して必要経費を助成し、地域の見守りネットワーク構築を支援する横浜市の福祉部局による事業。</li> </ul>
実施時期	平成 20 年6月～
実施概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・おもいやりネットワーク連絡会の設置 (リーフレット作成、おもいやり通信の発行、つどいの開催等)</li> <li>・階段委員、ライト運動などによる見守り活動</li> <li>・あんしんカードの全戸配布(相談先の便利カード)</li> <li>・緊急連絡先カードの作成・配布(緊急連絡対応活動)</li> <li>・閉じこもり予防の活動(太極拳教室の開催)</li> <li>・気軽に立ち寄れる「サロンひだまり」の開設</li> <li>・「ちょっとした」ボランティア活動の準備、地域ボランティア育成講座の実施 等</li> </ul>

[事業費]

平成 20 年度	総額:1,426 千円 市補助金:予算 1,400 千円 執行 1,276 千円 (内訳) リーフレット作成 419 千円 物品購入 370 千円 人件費 177 千円 講師謝金 60 千円 消耗品費 250 千円	区事業費:150 千円 (内訳) 消耗品費 70 千円 印刷・製本 40 千円 通信・運搬 40 千円
平成 21 年度	総額:1,134 千円 市補助金:予算 854 千円 (内訳) 人件費 505 千円 事務費 259 千円 報酬費 50 千円 消費税 40 千円	区事業費:280 千円 (内訳) 印刷・製本 180 千円 通信・運搬 50 千円 報酬費 50 千円

[戸あたりコスト]

対象戸数	団地全体＝1,543 戸
事業費(H20)	0.9 千円/年/戸
事業費(H21)	0.7 千円/年/戸

②ねたきり高齢者等日常生活用具給付・貸与事業(あんしん電話設置事業) ※市の高齢者福祉サービス

[実施状況]

事業の目的等	・おおむね 65 歳以上の寝たきり高齢者及びひとり暮らし高齢者で緊急連絡網が必要な方を対象として、あんしん電話を設置し、緊急時の連絡対応システムを整備。
実施概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生計中心者の前年所得額に応じて、市が①設置等工事料、②通報装置使用料、③電話回線等使用料を負担(市単独事業)。ダイヤル通話料等は利用者負担。</li> <li>・平成 14 年 10 月より留守番電話に対応するため双方向通話の可能な機種を導入(富士通テレコムワークス㈱「HNC600A1」)</li> <li>・全市域で 2,988 台整備(H21.3 末)</li> <li>・勝田団地での利用者は 22 人程度</li> </ul>

[整備コスト]

費目・金額	設置等工事料 @5,250 円 (新設) ⇒勝田団地:115.5 千円
費用の出所・出方	生計中心者の前年所得額に応じて市が負担

[ランニングコスト]

費目・金額	通報装置使用料 @682 円/月 電話回線等使用料 @1,856 円/月 別途、ダイヤル通話料等は利用者負担 ⇒勝田団地:670 千円/年
費用の出所・出方	生計中心者の前年所得額に応じて市が負担

(3)公田町団地

①地域の見守りネットワーク構築支援事業

[実施状況]

事業の目的等	・地域の実情や特性に応じて、自治会・町内会、地区社協、ボランティア・NPO、地域包括支援センター等が連携して行う、サロンの開設・見守り活動などの様々な取組みに対して必要経費を助成し、地域の見守りネットワーク構築を支援する横浜市の福祉部局による事業。
実施時期	平成 20 年 6 月～平成 21 年 12 月 (相談事業は平成 21 年 9 月まで)
実施概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会福祉士による相談(集会所での個別相談・訪問相談等)</li> <li>・「お互いさまねっと通信」の作成及び全戸配布</li> <li>・運営協力者の育成・発掘(お話し相手ボランティア養成講座の開催)</li> <li>・住民アンケート実施によるニーズ等把握</li> <li>・あおぞら市(週 1 回)開催による弁当・地産野菜等の販売による買い物支援</li> <li>・「栄区公田町団地安心住空間創出会議」の設置[安心住空間創出プロジェクト]</li> <li>・NPO 法人「お互いさまねっと公田町団地」の設立</li> </ul>

[事業費]

平成 20 年度	総額:1,600 千円 (出所) 国費:800 千円 市費:800 千円 【厚生労働省:セーフティーネット支援対策等事業(地域福祉等推進特別対策事業)1/2】 (使途) 社会福祉士等人件費、事務消耗品費、会場使用料、携帯電話使用料等
----------	--

平成 21 年度	総額:1,800 千円 (出所) 国費:900 千円 市費:900 千円 【厚生労働省:セーフティーネット支援対策等事業(地域福祉等推進特別対策事業)1/2】
その他	事務局である地域ケアプラザへの補助

[戸あたりコスト]

対象戸数	団地全体=1,160 戸
事業費(H20)	1.4 千円/年/戸
事業費(H21)	1.6 千円/年/戸

## ②一人暮らし世帯等安心生活支援モデル事業

[実施状況]

事業目的	・「お互いさまねっと・安心センター」の設置、運営 ・社会福祉士を主任として配置、地域の協力者を支援員として育成・活用しながら、支援の必要な一人暮らし世帯等に対する漏れのない見守りと買物支援を実施。
実施時期	平成 22 年1月～平成 24 年3月(予定)

[事業費]

平成 21 年度	総額:2,239 千円 (出所) 国費:2,239 千円 【厚生労働省:セーフティーネット支援対策等事業(安心生活創造事業)10/10】
その他	NPO 法人への委託

[戸あたりコスト]

対象戸数	団地全体=1,160 戸
事業費	1.9 千円/戸(2か年:27ヶ月) ⇒ 0.86 千円/年/戸

## ③高齢者在宅療養等拠点整備事業

[実施状況]

事業目的等	・団地内の身近な住民相談等拠点の整備(UR 団地内の空き店舗スペースを活用した住民サロン開設) 〔安心住空間創出プロジェクト〕
実施時期	平成 21 年 10 月～平成 22 年3月

[事業費]

平成 21 年度	総額:30,000 千円 (出所) 国費:30,000 千円 【厚生労働省:地域介護・福祉空間整備交付金(安心住空間創出プロジェクト関連)10/10】
----------	--

[戸あたりコスト]

対象戸数	団地全体=1,160 戸
事業費	26 千円/戸

## ④拠点ランニング関係

[ランニングコスト]

拠点賃料 (UR都市機構)	団地内空き店舗スペースを活用した高齢者向け生活支援拠点の整備支援、福祉目的使用としての賃料設定(一般店舗の 1/2 の設定) 〔安心住空間創出プロジェクト〕
------------------	---

⑤ねたきり高齢者等日常生活用具給付・貸与事業(あんしん電話設置事業) ※市の高齢者福祉サービス

[実施状況]

事業目的等	・おおむね 65 歳以上の寝たきり高齢者及びひとり暮らし高齢者で緊急連絡網が必要な方を対象として、あんしん電話を設置し、緊急時の連絡対応システムを整備。
実施概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生計中心者の前年所得額に応じて、市が①設置等工事料、②通報装置使用料、③電話回線等使用料を負担(市単独事業)。ダイヤル通話料等は利用者負担。</li> <li>・平成 14 年 10 月より留守番電話に対応するため双方向通話の可能な機種を導入(富士通テレコムワークス㈱「HNC600A1」)</li> <li>・全市域で 2,988 台整備(H21.3 末)</li> <li>・公田町団地での利用者は 5 人(H21.12 末)</li> </ul>

[整備コスト]

費目・金額	設置等工事料 @5,250 円(新設) ⇒公田町団地:26 千円
費用の出所・出方	生計中心者の前年所得額に応じて市が負担

[ランニングコスト]

費目・金額	通報装置使用料 @682 円/月 電話回線等使用料 @1,856 円/月 別途、ダイヤル通話料等は利用者負担 ⇒公田町団地:152 千円/年
費用の出所・出方	生計中心者の前年所得額に応じて市が負担

⑥各住戸への機器(人感センサー等)の設置

[整備概要]

事業目的等 (UR都市機構)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全戸(1,160 戸)に人感センサーや生活行動センサーを整備。お互いさまねっと・安心センターとの連携による継続的な見守り支援体制を支援。</li> <li>・平成 22 年度にモデル的に整備(当初 100 戸を想定)。ハード・ソフト両面から検証を加えたうえで団地全体への導入の実現性を検証する。 (22 年度実証テスト、23 年度 運用開始)</li> </ul>
-------------------	--

[整備コスト]

費目・金額	機器整備コスト 200 千円/戸を想定
費用の出所・出方	【国土交通省:高齢者居住安定化モデル事業 2/3】 1/3 をURが負担

[ランニングコスト]

費目・金額	PCの電気代程度 ランニングコストは全てNPOの負担
-------	-------------------------------

#### (4)南芦屋浜団地

##### ①LSAの24時間配置

###### [実施概要]

業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・南芦屋浜団地(県営・市営)のシルバーハウジング居住者及び一般住戸居住者のうちニーズのある者に対し、以下の支援を行い、自立生活の確保、安心の確保を図る。芦屋市福祉部局による委託事業。</li> <li>・生活相談・助言</li> <li>・安否確認(週2～3回程度の訪問)</li> <li>・一時的な家事援助</li> <li>・緊急通報への対応</li> <li>・関係機関との連携</li> <li>・グループ活動等支援</li> </ul>
実施体制・就業時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・LSA11人(正規2人、非正規9人)コミュニティプラザに常駐(日勤4人、夜勤2人)</li> <li>・1か月の就業時間176時間(正規・非正規とも)</li> </ul>
サービス対象	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス対象住戸:600戸(シルバーハウジング230戸、一般住戸370戸)</li> </ul>

###### [事業委託]

委託事業名称・概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>①芦屋市被災高齢者自立生活支援事業運営委託               <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)趣味活動等のふれあい交流事業</li> <li>(2)日常動作訓練等生活支援事業</li> <li>(3)地域住民等との連携による支援体制作り</li> <li>(4)自治意識の向上等近隣関係作りに関する助言、援助</li> <li>(5)生活、身上、介護に関する相談、助言</li> <li>(6)その他自立生活に資する援助</li> </ul> </li> <li>②芦屋市高齢者住宅等安心確保事業運営委託               <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)生活指導・相談</li> <li>(2)安否の確認</li> <li>(3)一時的な家事援助</li> <li>(4)緊急時の対応</li> <li>(5)関係機関等との連絡</li> <li>(6)その他日常生活上必要な援助</li> </ul> </li> </ul>
委託費用(H20年度)	<ul style="list-style-type: none"> <li>①芦屋市被災高齢者自立生活支援事業運営委託:16,000千円 (内訳)人件費相当額</li> <li>②芦屋市高齢者住宅等安心確保事業運営委託:22,520千円 (内訳)人件費相当額 20,000千円(10人分)、事務費 2,400千円、電信電話料 120千円。</li> <li>①+②計:38,520千円</li> <li>(費目) ※①は一般会計から、②の人件費相当額は介護保険の特別会計から出ている。 一般会計 2,520千円+介護特会 20,000千円+被災 16,000千円</li> <li>(出所) 利用者負担 約 1,277千円(①) 国補助金 7,542千円(②) 市 29,498千円 ※利用者負担は最大 4,900円/月だが、負担している住民は少ない。</li> </ul>
委託先	社会福祉法人きらくえん

###### [ランニングコスト]

費目・金額	<ul style="list-style-type: none"> <li>総支出 39,620千円/年 (内訳)</li> <li>・人件費…38,060千円(総支出に対する割合:96.1%)</li> <li>・事務費(消耗品、通信運搬、雑費等)…1,530千円(同:3.9%)</li> <li>・事業費(燃料費)…30千円(同:0.1%)</li> </ul>
費用の出所	<ul style="list-style-type: none"> <li>委託費として 39,960千円</li> <li>芦屋市被災高齢者自立生活支援事業運営委託</li> <li>芦屋市高齢者住宅等安心確保事業運営委託</li> </ul>

[戸あたりコスト]

対象戸数	団地全体=814戸
事業費(H20)	49千円/年/戸

## ②南芦屋浜団地のシルバーハウジング等への緊急通報システムの整備

[整備状況]

事業目的	・シルバーハウジング等の住戸に緊急通報ボタンと水センサーを設置し、緊急時の通報・連絡体制を整備。県・市の住宅部局による整備。
整備機器	アイホン、V GK-6KU-7GP984X
整備数	総整備数 455戸 ・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

[整備コスト] (不明)

[ランニングコスト]

費目・金額	保守点検費 1,386千円/年
費用の出所	市

[戸あたりコスト]

対象戸数	整備戸数=455戸
整備コスト	—
ランニングコスト	3千円/年/戸

## ③緊急通報システム ※市の高齢者福祉サービス

[整備状況]

整備機器	富士通 601-A1
整備数	・全市域で整備数 144件 ・南芦屋浜団地では3件

[整備コスト] (不明)

費目・金額	設置費(詳細不明)
費用の出所	設置費は本人又は生計中心者の所得に応じて負担(0/6,500円/13,000円)

[ランニングコスト]

費目・金額	委託料 1,000円/月・件 ⇒南芦屋浜団地 36千円/年
費用の出所	委託料は市が負担 別途電池交換費用を利用者が負担

## ④徘徊高齢者家族支援サービス ※市の高齢者福祉サービス

[整備状況]

事業目的等	・認知症高齢者が徘徊された場合に、早期に発見できる位置情報提供システム機器を貸与
整備機器	ココセコム
整備数	・全市域 20件 ・南芦屋浜団地で1件
利用回数	平成20年度検索回数 全市 867回、南芦屋浜 0回

[整備コスト]

費目・金額	加入料金 @5,250円 充電器代 @2,100円 ⇒南芦屋浜団地 7千円
費用の出所	全額市の負担(市の単独事業)

[ランニングコスト]

費目・金額	基本料金 525 円/月 検索料 210 円/回 現場急行サービス利用の場合 10,500 円/h ⇒南芦屋浜団地 6千円/年(基本料金)
費用の出所	利用者負担:基本料金、検索料の1割、現場急行サービス利用料 残りは市の負担 (市の単独事業)

⑤配食サービス ※市の高齢者福祉サービス

[実施状況]

事業目的等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・単身世帯、高齢者のみ世帯等を対象に配食を行ない、食の自立を支援するとともに、安否の確認を行う。</li> <li>・月曜から土曜(祝日・振替休日除く)、昼食と夕食を交互に、最高週6回まで利用可能</li> </ul>
利用者数	南芦屋浜団地 普通食:42人 治療食:3人

[ランニングコスト]

費目・金額	普通食:720 円/食 (内訳)委託費 220 円、利用者負担 500 円 治療食:800 円/食 (内訳)委託費 200 円、利用者負担 600 円
費用の出所	委託費は市の単独事業

(5)ライフタウン国領

①緊急通報システム(緊急通報+水センサー)

[整備概要]

事業目的等	・団地は医療連携と生活支援のついた住宅がコンセプトになっている。そのコンセプトを踏まえ、居住者の安全な生活を確保するための緊急時の通報・連絡体制を整備。
整備概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全 520 戸に緊急通報装置と水センサーからなる緊急通報システムを整備。</li> <li>・対応は、日中は生活サービスセンターにて対応し、夜間は外部の委託先が対応。</li> <li>・日中生活サービスセンターに緊急通報対応の為の職員を1人常駐させている。(月～土 9:30～19:30)</li> <li>・利用申し込みは 178 戸。(H22.1.31)</li> </ul>
整備機器	アイホン

[整備コスト]

費目・金額	緊急通報装置と水センサー工事費 @230 千円 (通常仕様からの上昇分) ⇒ライフタウン国領 120,000 千円
-------	---

[ランニングコスト]

費目・金額	委託費 約 1,330 千円/月 (内訳)日中の人件費、装置メンテナンス、夜間の委託費用
費用の出所	共益費から (共益費 5,900 円/月)

[戸あたりコスト]

対象戸数	520 戸
ランニングコスト	30.7 千円/年/戸

## ②生活サービスセンター

### [業務概要]

業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者に対し宅配便受付と情報提供を行うフロントサービスと、管理主任業務を行っている。</li> <li>・日中センター長と窓口担当者1人が常駐している。(月～土 9:30～19:30)</li> </ul>
実施体制・就業時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口職員は4人体制</li> <li>・9:15～14:30と14:30～19:45のシフトで1日に2交代勤務。</li> </ul>

### [ランニングコスト]

費目・金額	委託費 約 520 千円/月 (内訳) 窓口対応業務と住宅管理業務
費用の出所	家賃収入より事務費として

### [戸あたりコスト]

対象戸数	団地全体=520 戸
ランニングコスト	12 千円/年/戸

## (6)北九州市ふれあい巡回事業

### [業務概要]

業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年2回程度の訪問と、電話対応により、生活状況の把握、相談・助言を行うとともに、管理人の補完業務として各種手続きの支援・入居の適正化を行う。</li> </ul>
実施体制・就業時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ふれあい巡回員 12 人(嘱託)が各区役所の市営住宅相談コーナーに配置され、そこから訪問。</li> <li>・1か月の就業時間 160 時間</li> </ul>
サービス対象	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス対象住戸:6,842 戸</li> </ul>

### [ランニングコスト]

費目・金額	総支出 42,869 千円/年 (内訳) <ul style="list-style-type: none"> <li>・人件費・・・35,426 千円(総支出に対する割合:82.6%)</li> <li>・その他事務費・・・7,443 千円(同:17.4%)</li> </ul>
費用の出所	市(委託料として) 利用者負担はない

### [戸あたりコスト]

対象戸数	サービス対象住戸=6,842 戸
ランニングコスト	6.3 千円/年/戸

## [参考] 機器による見守りのコスト

### (1) 福岡市緊急通報システム

#### [業務概要]

業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・単身高齢者等が、家庭内で緊急コールボタンを押すと、受信センターに通報され、予め登録した近隣の「協力員」や消防署に連絡して生活の安全を確保する。</li> <li>・「協力員」に連絡がとれない場合は、提携しているタクシー会社から安否確認を行う。</li> </ul>
実施体制・就業時間	24 時間 365 日
サービス対象	65 歳以上の福岡市の介護保険被保険者で、健康状態・身体状況に不安があり緊急時における連絡手段の確保が困難なひとり暮らし及びそれに準じる人

#### [整備コスト] (利用者負担額)

設置費	<ul style="list-style-type: none"> <li>・機器は、福岡市が備品として購入し、利用者へ無料貸与又は有償レンタル・給付となっており、所得階層によって、負担額は以下となっている。</li> </ul>					
	利用世帯の階層区分			個人負担金額		
	A	生活保護報による被保険世帯など	貸与	無料		
	B	生計中心	給付	レ ン タ ル	1,300	1,300
	C	者の前年 10,000 円以下				
	D	所得税年 10,001 円～30,000 円				
	E	額 30,001 円～80,000 円				
	F	80,001 円～140,000 円				
	G	140,001 円以上				

#### [ランニングコスト]

設置費	福岡市が事業者へ委託。
-----	-------------

### (2) ガスメーターを活用した見守り(例.大阪ガスるるるコールシルバー)

#### [業務概要]

業務の内容	利用者宅の通信機能付きマイコンガスメーターと監視センターを電話回線で結び、ガスの利用状況を監視する。
実施体制・就業時間	24 時間 365 日
サービス対象	ガス利用者からの申し込みによる。年齢等の制限は無。

#### [ランニングコスト] (利用者負担額)

サービス料金	5年契約		
		初期費用(円)	月額サービス料金 (円/月)
	月払い	0	1,365
	前払い・月払い併用	47,250	525
	一括前払い	73,500	0

### (3)大阪ガスセキュリティサービス「おまもりコール」

#### [業務概要]

業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者宅に緊急通報装置を設置して、看護師又は保健師が常駐するコールセンターにて受信対応を行い、必要に応じて駆け付け拠点より安否確認を行う。</li> <li>・緊急時だけでなく、健康相談にも対応し、オプションで月1回センターより電話をかけて安否確認、生活相談を行うサービスも用意している。</li> </ul>
実施体制・就業時間	24 時間 365 日
サービス対象	65 歳以上の福岡市の介護保険被保険者で、健康状態・身体状況に不安があり緊急時における連絡手段の確保が困難なひとり暮らし及びそれに準じる人

#### [ランニングコスト] (利用者負担額)

サービス料金	おまもりコール(緊急通報・健康相談)	
	初期費用 通報装置 1 台、ペンダント押しボタン1台	15,750 円(税込)
	月額サービス料金 駆け付け対応、鍵預かり有り	2,625 円/月(税込)
	(オプション) 月 1 回の安否確認、生活相談の電話	210 円/月(税込)
	おまもりコールハイパー(緊急通報・健康相談・センサーによる安否確認)	
	初期費用 通報装置 1 台、ペンダント押しボタン1台 パッシブセンサー(人感センサー)3個 ドアセンサー(マグネット)1個	44,100 円(税込)
	月額サービス料金	4,200 円/月(税込)
	(オプション) ガス警報器、火災センサー等	各 262 円/月(税込)

#### (4)シルバーハウジング等の緊急通報機器の整備コスト

##### [業務概要]

業務の内容	住宅整備時に、緊急通報・安否確認機器の設置
実施体制・就業時間	24時間 365日
サービス対象	シルバーハウジング等居住者

##### [整備コスト]見守り機器アンケート調査<sup>1</sup>で回答のあった6団地について整理をしている

	全戸数	緊急通報 設置戸数	整備年	コスト(円)	通報	ボタン		センサー		在不在	電子錠
				戸当り概算	装置	壁面	握り	水	扉	切替	
A住宅	55	55	2009	29,200		●					
B住宅	53	19	1999	30~40万	●	●	●	●		●	●
C住宅	378	23	1996	約54万	●	●	●				
D住宅	156	30	1997	約83万	●	●		●	●	●	●
E住宅	28	14	2001	約100万	●	●	●	●		●	●
F住宅	90	18	2008	約100万	●	●	●	●		●	●

##### [ランニングコスト] 見守り機器アンケート調査で回答のあった7団地について整理をしている

	全戸数	緊急通報 設置戸数	ランニングコスト(年額、概算、円)			内容
			時点	総額	戸当たり	
A住宅	55	55	2009	0	0	(通報ボタンにより玄関先で警報灯が点灯するシステム)
B住宅	53	19	2009	125,400	6,600	保守点検費、 バッテリー交換
C住宅	378	23	2009	300,000	13,043	
D住宅	156	30	2009	350,000	11,667	維持管理点検費
G住宅	30	14	2009	175,000	12,500	維持管理点検費
F住宅	90	18	2009	2,364,000	131,333	LSA派遣委託費
E住宅	28	14	2009	2,094,000	149,571	LSA派遣委託費

<sup>1</sup> 調査概要は資料編1.を参照

### 3. 用語解説 (五十音順)

#### LSA(ライフサポートアドバイザー:生活援助員)

市区町村の委託により、シルバーハウジング、高齢者向け優良賃貸住宅等に居住している高齢者に対して、必要に応じて日常生活上の生活相談・指導、安否確認、緊急時の対応や一時的な家事援助等を行う者。

生活援助員の派遣事業は、介護保険法に定められる地域支援事業に含まれる任意事業の「高齢者の安心な住まいの確保に資する事業」として実施される。

財源の負担割合は、国 40.5%、県 20.25%、市町村 20.25%、第1号保険料 19%となっている。

#### ケアマネジャー

正式名称は介護支援専門員、ケアマネジャーは通称。

公的資格であり、居宅介護支援事業所や地域包括支援センター、介護老人福祉施設等の介護保険施設などに所属し、介護保険制度において要支援・要介護と認定された人に対し、アセスメントに基づいたケアプランを作成し、ケアマネジメントを行う者。介護全般に関する相談援助・関係機関との連絡調整等を行う。

平成18年度より介護支援専門員の上級職として「主任ケアマネジャー」が導入されている。地域包括支援センターに配置される職種の一つとして位置づけられている。ケアマネジャーとしての実務経験が5年以上で、専門研修を修了することが資格要件となっている。

#### 高齢者住まい法

正式名称は「高齢者の居住の安定確保に関する法律」(平成13年4月6日法律第26号、最終改正:平成21年5月20日法律第38号)。

高齢社会の急速な進展に対応し、民間活力の活用と既存ストックの有効利用を図りつつ、高齢者向けの住宅の効率的な供給を促進するとともに、高齢者の入居を拒まない住宅の情報を広く提供するための制度の整備等を行うことにより、高齢者が安心して生活できる居住環境の実現を図るための法律。

高齢者円滑入居賃貸住宅の登録等や高齢者向け優良賃貸住宅の供給の促進が規定されている。

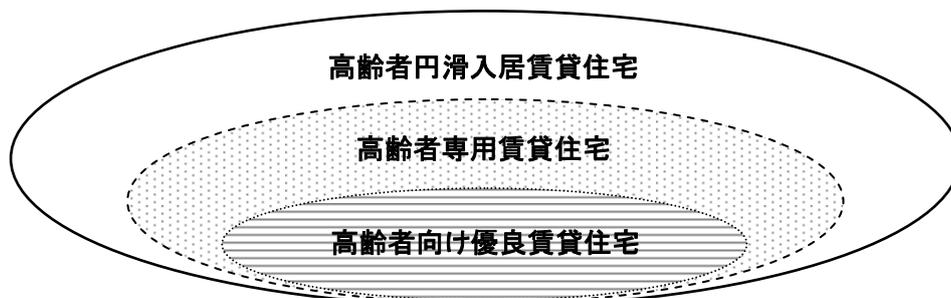
平成21年の改正において、住宅施策と福祉施策が一体となった高齢者の住まいの安心確保のための取組みを進めるため、国土交通省の所管から、厚生労働省との共同所管となっている。また、都道府県知事が都道府県の高齢者の居住安定確保のための計画(高齢者居住安定確保計画)を定めることとなった。

#### 高齢者円滑入居賃貸住宅(高円賃)と高齢者専用賃貸住宅(高専賃)

高齢者円滑入居賃貸住宅とは、高齢者の入居を拒まない賃貸住宅をいう。

高齢者円滑入居賃貸住宅のうち、専ら高齢者を賃借人とする賃貸住宅を高齢者専用賃貸住宅という。高齢者専用賃貸住宅は高齢者円滑入居賃貸住宅に包含される。

#### 【高齢者円滑入居賃貸住宅と高齢者専用賃貸住宅の関係】



高齢者住まい法において、高齢者円滑入居賃貸住宅の登録制度が定められている。平成21年の高齢者住まい法改正により、高齢者円滑入居賃貸住宅に以下の登録基準が設けられた。この登録基準は高齢者専用賃貸住宅にも適用される。賃貸住宅の貸主が、都道府県知事または各都道府県の指定登録機関に登録する。

### 【高齢者円滑入居賃貸住宅の登録基準】

項 目		基 準
設備基準※1	規 模	1戸当たりの床面積は原則 25 ㎡以上。 (居間、食堂、台所等、高齢者が共同して利用するために十分な面積を有する共用の設備がある場合には 18 ㎡以上)
	設 備	原則として、各戸に台所、水洗便所、収納設備、洗面設備及び浴室。 (共用部分に共同して利用するため適切な台所、収納設備又は浴室を備えた場合は、各戸が水洗便所と洗面所を備えていれば可)
賃貸住宅の賃地の条件	・前払家賃 ・サービス対価前払金 ・敷金を除く一時金 を受領する場合	下記要件を満たさなければならない。 ・前払家賃等の算定の基礎が書面で明示されていること。 ・前払家賃等について、貸與人又は賃貸条件型サービス※2を提供する者が返還債務を負うことになる場合に備えて銀行の前払家賃等に係る債務の保証等が講じられていること。
	賃貸条件型サービスを提供する契約を締結する場合	住宅に係る賃貸借契約とは別に、提供されるサービス内容及びその対価として受領する金銭の概算額が書面で明示された契約を締結しなければならない。

※1: 都道府県が策定する高齢者居住安定確保計画において、設備基準について別途基準を設けている場合は、その基準により登録が行なわれる。

※2: 高齢者居住生活支援サービスであって、その提供に関する契約の締結を賃貸借契約の条件とするもの。

### 高齢者向け優良賃貸住宅（高優賃）

高齢者住まい法に基づき、民間の土地所有者等がバリアフリー仕様や緊急通報装置の設置など一定の整備基準を満たして供給する高齢者向けの優良な賃貸住宅。高齢者の生活支援のための付加的なサービス提供や社会福祉施設等の併設も可能。高齢者向け優良賃貸住宅は高齢者専用賃貸住宅に包含される。

高齢者住まい法において、高齢者向け優良賃貸住宅の供給の促進が定められている。

高齢者向け優良賃貸住宅を供給しようとする事業主体は供給計画を作成し、都道府県知事(政令指定都市・中核市の長)に認定の申請を行なう。認定を受けた高齢者向け優良賃貸住宅は、整備に要する費用の補助、家賃の減額に要する費用の補助など各種の助成が行われる。

### 指定管理者制度

平成15年の地方自治法の一部改正により、地方公共団体の公の施設の管理について指定管理者制度が導入された。

従来は、委託先が市の出資法人や公共的団体等に限定されていた施設の管理運営について、民間事業者も含めた幅広い団体に委ねることが可能となった。

### 社会福祉協議会

社会福祉協議会は、社会福祉法に基づき設置される、民間の社会福祉活動を推進することを目的とした非営利の民間組織。

全国組織の他、都道府県単位、市区町村単位で組織化されている。地域住民を中心に、民生委員・児童委員、地域の社会福祉社会福祉関係者、保健・医療・教育など関係機関の参加・協力のもと、各種の福祉サービスや相談活動、ボランティアや市民活動の支援、共同募金運動への協力など、地域の福祉増進に向けた活動を行なう。

### 社会福祉士

「社会福祉士及び介護福祉士法」に位置づけられる国家資格。福祉に関わる資格の中で最上位資格。

身体上もしくは精神上の障害があること、または環境上の理由により日常生活を営むのに支障がある者の福祉に関する相談対応・助言・指導、福祉サービスの提供、医師など保健医療サービス提供者・福祉サービス関係者との連絡・調整等を行なう。

## シルバーハウジングプロジェクト

高齢者等の生活特性に配慮しバリアフリー化された公営住宅等と、LSA(ライフサポートアドバイザー＝生活援助員)による生活相談・緊急時対応等のサービスを併せて提供する、高齢者世帯向けの公的賃貸住宅の供給事業。

昭和62年度に制度が創設され、平成21年3月末現在で858団地、22,985戸が整備されている。

整備地域に偏りがあり、東京都(5,593戸)、神奈川県(4,665戸)、兵庫県(4,463戸)、愛知県(1,131戸)、大阪府(1,112戸)の上位5都府県で全体の74%を占めている。

## 精神保健福祉士

「精神保健福祉士法」に位置づけられる精神障害者の保健及び福祉分野に特化したソーシャルワーカーの国家資格。

精神病院等の医療施設において精神障害の医療を受けている者や精神障害者の社会復帰の促進を図ることを目的とする施設を利用している者の社会復帰に関する相談に応じ、助言、指導、日常生活への適応のために必要な訓練その他の援助を行う。

## ソーシャルワーカー

主に社会福祉事業等に従事し、社会福祉学を基に社会福祉援助技術を用いて社会的に支援を要する人とその環境に働きかける専門職をいう。無資格でもソーシャルワーカーの自称は可能。

## 地域包括支援センター

公正・中立な立場から、①総合相談支援、②虐待の早期発見・防止などの権利擁護、③包括的・継続的ケアマネジメント支援、④介護予防マネジメントという4つの機能を担う、介護保険法に位置づけられる地域の中核機関。

市町村あるいは市町村から委託を受けた社会福祉法人や医療法人等により運営され、市町村ごとに担当エリアが設定される。

保健師(又は地域ケアに経験のある看護師)、主任ケアマネジャー、社会福祉士の3つの専門職種又はこれらに順ずる者が配置される。

地域により名称や位置づけられている機関が異なる。本ガイドラインで取り上げた事例をみると、[事例1楠風台府営住宅]の立地する富田林市では「ほんわかセンター」、[事例2勝田団地]および[事例3公田町団地]の立地する横浜市では「地域ケアプラザ」、[事例4南芦屋浜団地]の立地する芦屋市では「高齢者生活支援センター」となっていた。

## 民生委員

民生委員法に基づき、社会奉仕の精神をもって、常に住民の立場に立って相談に応じ、必要な援助を行い、社会福祉の増進に務める者であり、市区町村の区域に配置されている民間の奉仕者。都道府県知事の推薦により厚生労働大臣が委嘱を行なう。民生委員は児童福祉法に基づく児童委員を兼ねている。