



緊急通報・安否確認システムによる高齢者の見守りサービスに関するニーズ調査結果

高齢社会の進展に伴い、「見守り」が必要な高齢者のみ世帯が増加しています。これに伴い、民間事業者による「緊急通報サービス」や「安否確認サービス」等の高齢者向け見守りサービスが提供されるようになり、関連して日々新たな機器・システムが発表されています。一方で、高齢者向け見守りサービスは、需要は大きいとされながらも、実際の契約者は伸び悩んでいるという声も聞かれます。

そこで、一般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では、緊急通報・安否確認システムによる高齢者の見守りサービスに関するニーズを把握するため、主に65歳以上の親と離れて暮らす子世代（30歳以上64歳以下）の男女1500人を対象とした調査を実施しました。

【主な調査結果】

- **離れて暮らす親への心配度**について、「大変気にしている+やや気にしている」とした割合は、離れて暮らす親が父親の場合は77.6%、母親の場合は81.9%と、多くの方が心配に思っていることがわかります。親の世帯構成別では、《ひとり暮らし》の場合に「大変気にしている」割合が高くなっています。(P3)
- **見守りサービスへの加入割合(現在)**は、《緊急通報サービス》で3.5%、《安否確認サービス》で1.0%、《駆け付けサービス》で1.7%であり、これらの見守りサービスについて「検討したことがなく、加入もしていない」が大多数を占めています。見守りサービスの加入状況は、親の加齢に伴い加入または検討している割合が高くなっています。(P6)
- **見守りサービスへの加入意向(今後)**は、「必要と思う時期が来たら加入したい」が45.9%で最も多く、「すぐにでも加入したい(0.8%)」と「数年以内には加入したい(3.9%)」を含めた加入に肯定的な意向を示した方が過半数となっています。親の年齢別にみると、親の加齢に伴って「数年以内には加入したい」と考える方の割合が高くなっています。(P8)
- **見守りサービスに加入していない理由(現在)**では、「まだ自分の親には必要ない(時期尚早)」、「親の住まいの近所あなたやあなたの兄弟・親戚等がいるから」が多く、現時点において見守りサービスの必要性に迫られていないことを理由に挙げる方が多くなっています。(P7)
- **見守りサービスへの加入を検討しない理由(今後)**は、「親の住まいの近所に、親を見守ってくれるあなたの兄弟や親戚等がいるから」が最も多く、次いで「見守りが必要な時期が来たら、あなたやあなたの兄弟等と同居を考えているから」が続いています。(P10)
- **見守りサービスへの加入を検討する場合の重視事項**は、《サービス加入時の初期費用や月々の支払料金》が66.8%で最も高く、次いで《現場まで駆け付けてくれる時間》の64.0%となっています。(P9)
※重視:「大いに重視する」+「やや重視する」の合計
- **見守りサービス加入時に妥当と考えられている価格帯**では、《緊急通報サービスのみ》と《安否確認サービスのみ》では月額「500円未満」が半数程度と比較的安価な価格帯が妥当と考える方が多くなっていますが、《緊急通報+安否確認+駆け付けサービス》では月額「3000円以上」が約4分の1となっており、ある程度の負担が必要と認識している方が多いことがうかがえます。《駆け付けサービス》が付加されるなど複数のサービスが組み合わせると料金が高くなると考える方が多いことがうかがえます。(P9)
- **自由記入**からは、異変が発生した「いざという時の心配」と、日常の室温管理や通院支援など「日常生活を見守りたい」という2つのニーズが読み取れます。(P10)

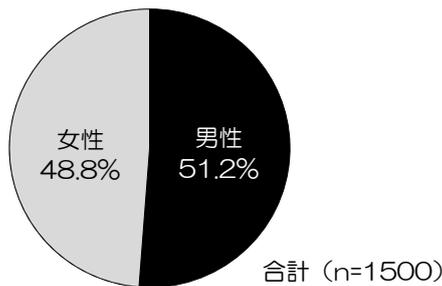
●調査概要

- 【調査方法】 インターネット調査会社に登録しているモニターを対象にアンケート調査を実施した
(調査実施機関：マイボイスコム株式会社)
- 【調査期間】 予備調査：平成23年12月9～11日(本調査対象者を抽出)
本調査：平成23年12月16～18日
- 【本調査対象】 次のすべての条件を満たす30～64才までの男女
1) 65才以上の親がいる
2) 親と同居していない
3) 親が施設に入所または病院に入院していない
- 【本調査サンプル数】 1,500件
※サンプルは、国勢調査及び住宅・土地統計調査を参考に、地域別、年間収入階級別の分布が全国の実態に即するように抽出した。
- 【調査項目】 離れて暮らす親への心配度、見守りサービスへの加入状況(現在・今後の意向)、加入しない理由(現在・今後の意向)、加入を検討する場合の重視事項・価格帯、自由記入など。

●回答者とその親の属性

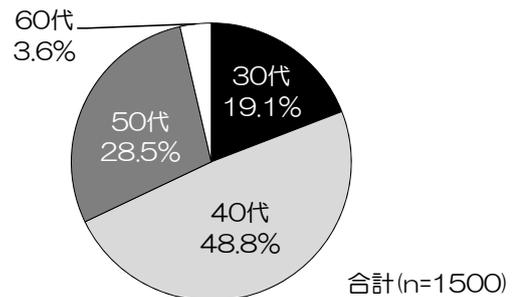
■回答者の性別

…性別はあらかじめ男女のサンプル数が同程度になるよう抽出しました。



■回答者の年齢

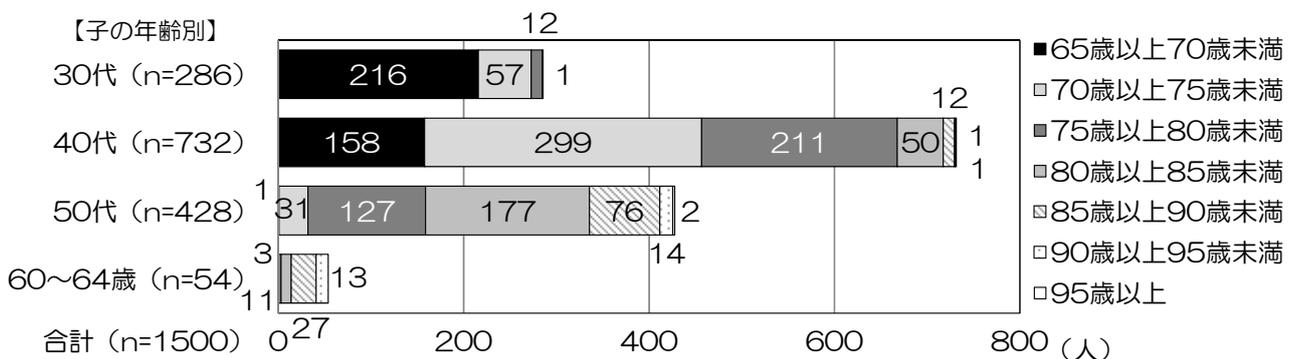
…40代が約5割を占め、次いで50代の約3割でした。



■離れて暮らす親の状況

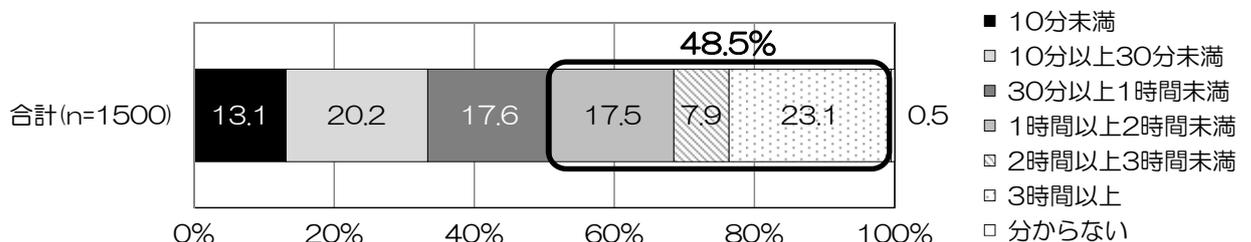
〔親の年齢〕

…子の年齢が高くなるにつれて、高齢の親の割合が高くなっています。



〔親の住まいまでの所要時間〕

…親の住まいまで1時間以上かかると答えた方が全体の48.5%となっています。



〔子と親の居住地〕

…関東は、他の地域に比べて、子と親が同じ居住地に居住している割合が低くなっています。

	総計	親の居住地								
		北海道	東北	関東	北陸	中部	近畿	中国・四国	九州	
総計	1500	82	113	447	52	167	282	173	184	
	100.0%	5.5%	7.5%	29.8%	3.5%	11.1%	18.8%	11.5%	12.3%	
子の居住地	北海道	61	59	0	1	0	1	0	0	0
		100.0%	96.7%	0.0%	1.6%	0.0%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%
	東北	94	4	79	5	1	1	2	1	1
		100.0%	4.3%	84.0%	5.3%	1.1%	1.1%	2.1%	1.1%	1.1%
	関東	576	16	30	398	14	22	31	28	37
		100.0%	2.8%	5.2%	69.1%	2.4%	3.8%	5.4%	4.9%	6.4%
	北陸	38	1	0	2	34	0	0	0	1
		100.0%	2.6%	0.0%	5.3%	89.5%	0.0%	0.0%	0.0%	2.6%
	中部	168	0	3	14	0	133	9	7	2
		100.0%	0.0%	1.8%	8.3%	0.0%	79.2%	5.4%	4.2%	1.2%
近畿	281	0	0	9	2	9	229	24	8	
	100.0%	0.0%	0.0%	3.2%	0.7%	3.2%	81.5%	8.5%	2.8%	
中国・四国	125	2	1	4	0	0	5	107	6	
	100.0%	1.6%	0.8%	3.2%	0.0%	0.0%	4.0%	85.6%	4.8%	
九州	157	0	0	14	1	1	6	6	129	
	100.0%	0.0%	0.0%	8.9%	0.6%	0.6%	3.8%	3.8%	82.2%	

【地域区分（8区分）】

北海道：北海道

東北：青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県

関東：茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、山梨県、長野県

北陸：新潟県、富山県、石川県

中部：岐阜県、静岡県、愛知県、三重県

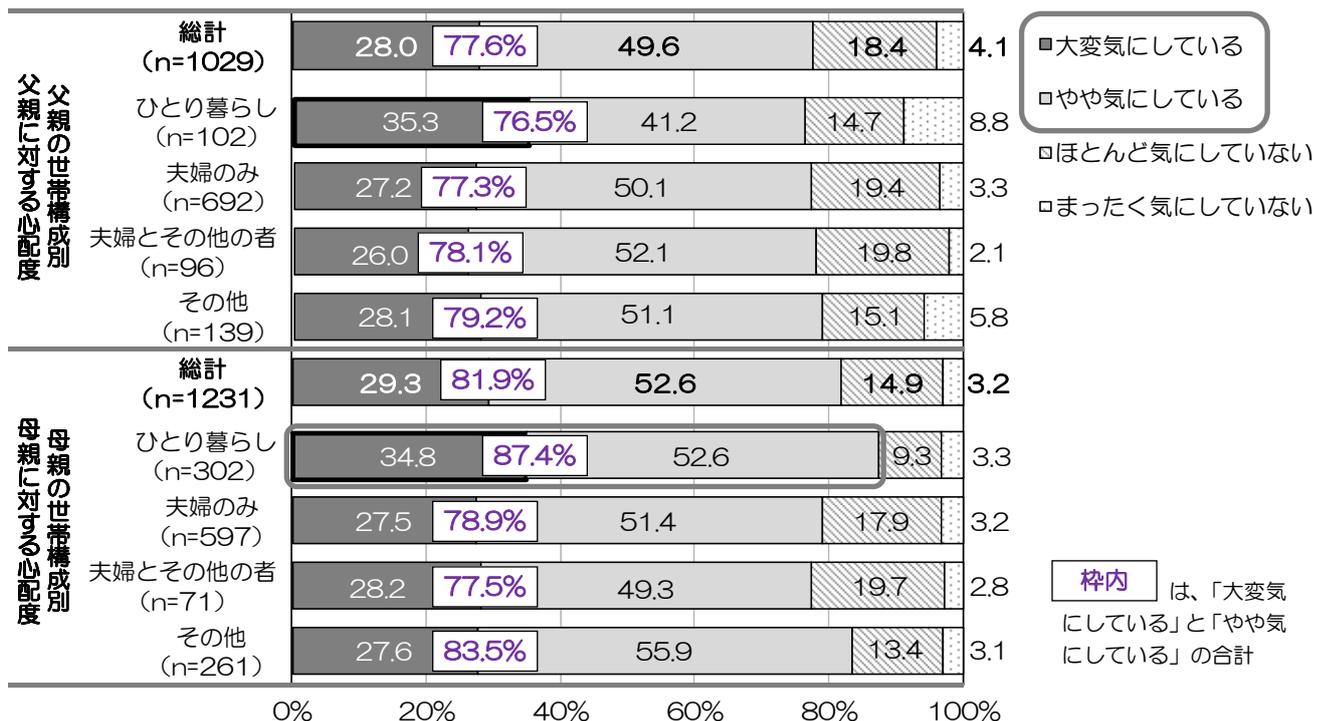
近畿：福井県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県

中国・四国：鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県

九州：沖縄：福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県

1. 親に対する心配度

- 父親、母親ともに、《ひとり暮らし》の場合に、「大変気にしている」割合が高くなっています。
- 《ひとり暮らし》の母親に対する心配度（「大変気にしている」+「やや気にしている」）は約9割にのぼっています。



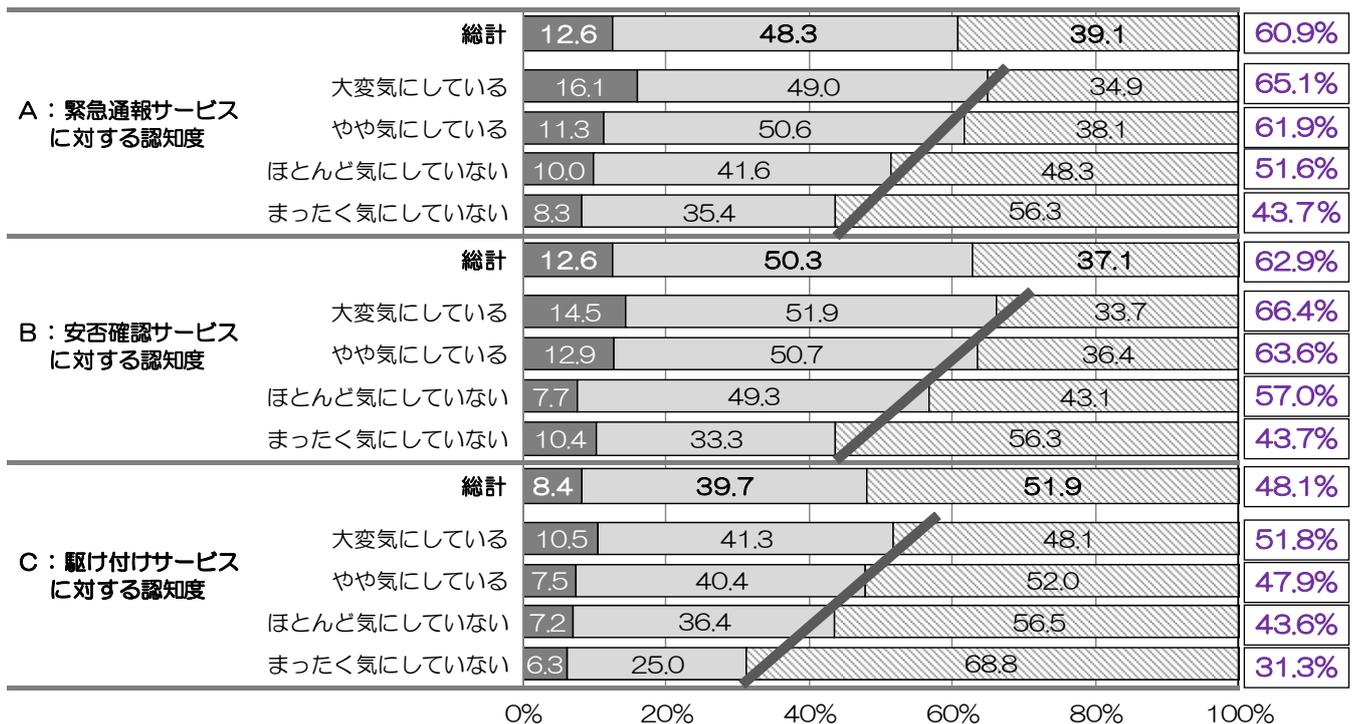
2. 見守りサービスに対する意識

①見守りサービスの認知度

- 見守りサービスの認知度（「サービスの内容まで知っている」＋「サービスがあることは知っているが、内容までは知らない」）は、《緊急通報サービス》と《安否確認サービス》で約6割、《駆け付けサービス》で約半数となっています。
- 各サービスともに、親に対する心配度が高くなるにつれて、見守りサービスの認知度が高くなる傾向にあります。

（総計＋親に対する心配度別）見守りサービスの認知度

（n=1500）



枠内

は、「サービスの内容まで知っている」と「サービスがあることは知っているが、内容までは知らない」の合計

- サービスの内容まで知っている
- サービスがあることは知っているが、内容までは知らない
- 知らない

A：緊急通報サービス：住宅内に設置されたボタンやペンダントのボタンを押すことにより、自分の異変等の緊急事態を外部の家族や見守りサービス事業者へ伝えることができるサービス

B：安否確認サービス：住宅内に設置されたセンサー（人の動きまたは電気、ガス、水などの使用状況等を感知するセンサー）により一定時間反応がないときに異変と判断し、外部の家族や見守りサービス事業者へ自動的に異常事態を伝えるサービス

C：駆け付けサービス：緊急通報サービス、安否確認サービスと組み合わせて提供されるサービスで、外部の家族や見守りサービス事業者へ緊急または異常事態の通報があった場合に、第三者の見守りサービス事業者の社員等が通報のあった現場に駆け付けて状況を確認し対処してくれるサービス

②見守りサービスの魅力度

- 魅力度が高い（「大変魅力的だと思う」＋「やや魅力的だと思う」）項目は、《親の異変をセンサーにより自動的に感知して外部のあなたやその他の家族に直接知らせてくれる》が64.1%で最も高く、《親自身が自分の異変等の緊急事態を外部のあなたやその他の家族に直接知らせることができる》の63.9%、《親に緊急事態や異常事態が起きた時、第三者の見守りサービス事業者の社員等が現場に駆け付けて状況を確認して対処してくれる》の61.5%と続いています。
- 総じて、見守りサービス事業者へ知らせるだけでなく、外部の家族に知らせることができるサービスに対する魅力度が高くなっています。

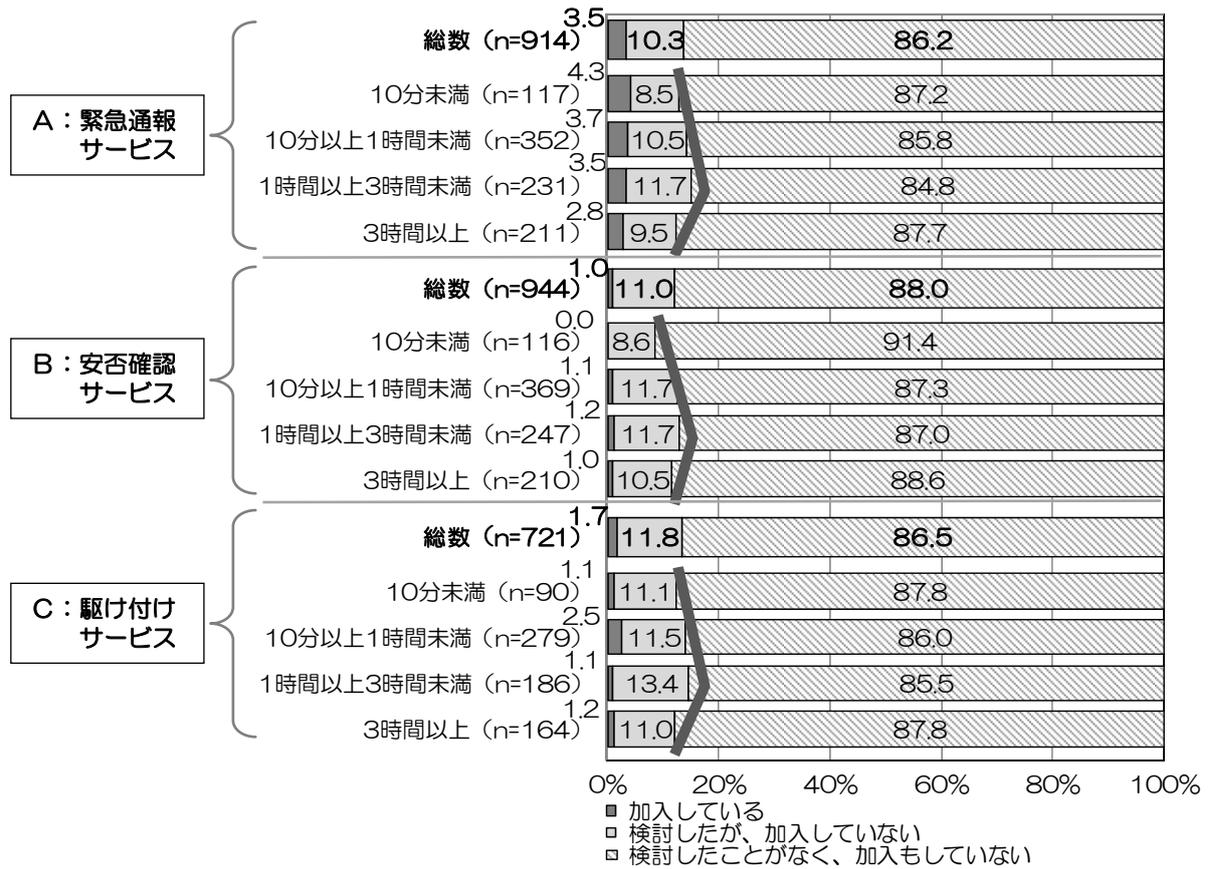


3. 見守りサービスの加入実態

①見守りサービスの加入状況

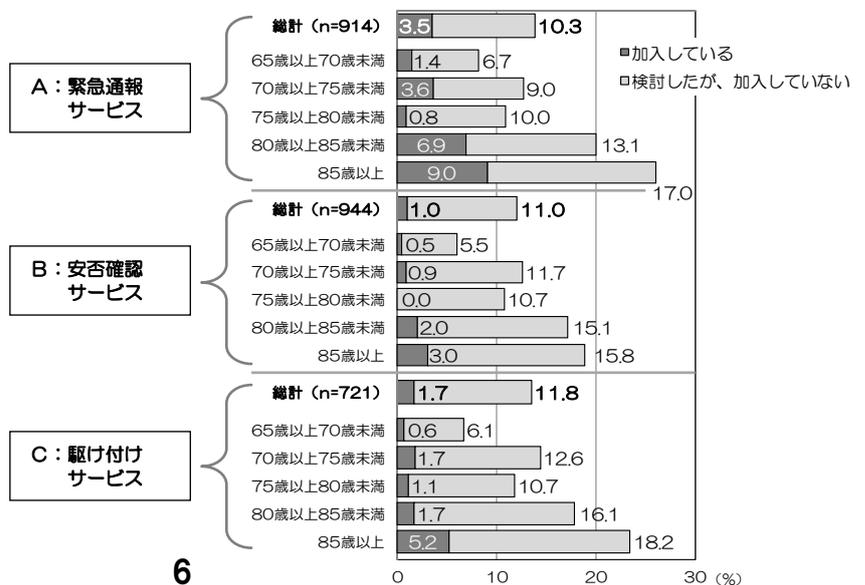
(総計+親の住まいまでの所要時間別) 見守りサービスの加入状況

- 《緊急通報サービス》に加入している割合は 3.5%、《安否確認サービス》に加入している割合は 1.0%、《駆け付けサービス》に加入している割合は 1.7%であり、これらの見守りサービスについて「検討したことがなく、加入もしていない」が大多数を占めています。



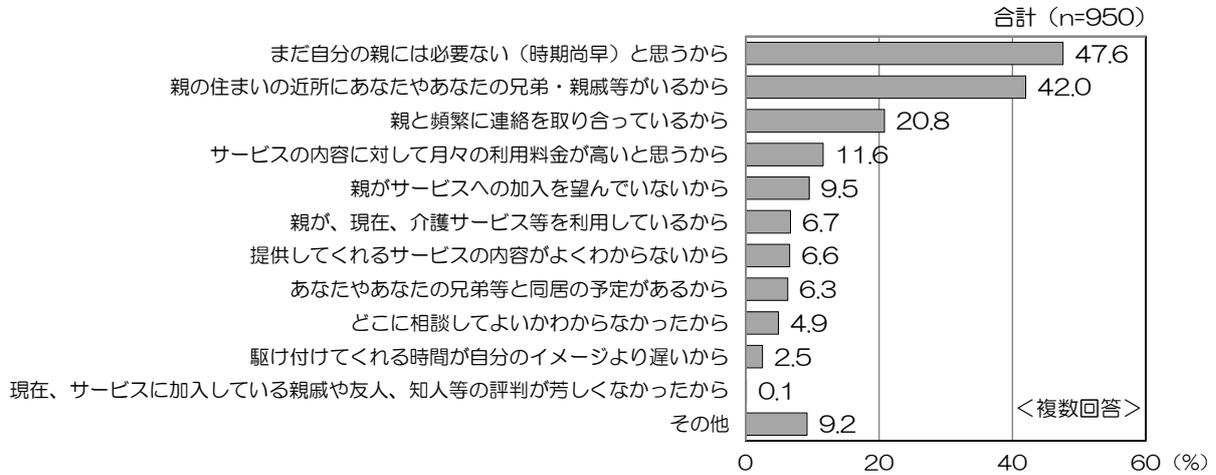
(総計+親の年齢別) 見守りサービスの加入状況

- 見守りサービスの加入状況は、親の加齢に伴い加入または検討している割合が高くなっています。



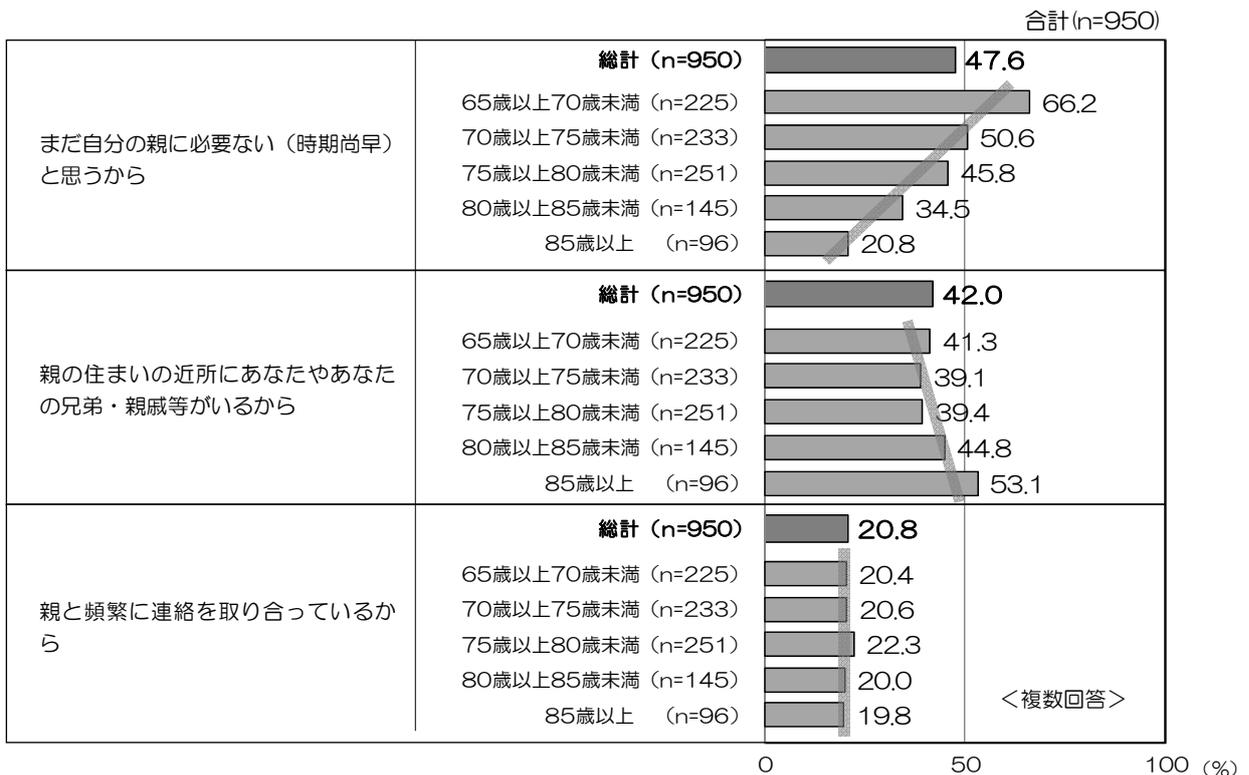
②見守りサービスに加入していない理由

- 約半数が「まだ自分の親には必要ない（時期尚早）と思うから」と答え、次いで「親の住まいの近所にあなたやあなたの兄弟・親戚等がいるから」となっており、現時点において見守りサービスの必要性に迫られていないことを理由に挙げる方が多くなっています。



(親の年齢別) 見守りサービスに加入していない理由

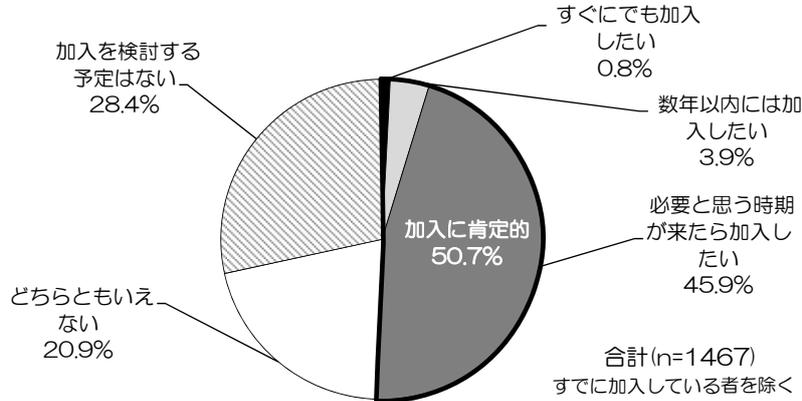
- 見守りサービスに加入していない上位3つの理由を親の年齢別にみると、「まだ自分の親に必要な（時期尚早）と思うから」は親の年齢が高くなるにつれて低くなり、「親の住まいの近所にあなたやあなたの兄弟・親戚等がいるから」は親の年齢が高くなるにつれて高くなる傾向にあり、親の加齢に伴って見守りサービスは必要と考えるが、親族等が親と近居する状況が生じていることが推測できます。一方、「親と頻繁に連絡を取り合っているから」は親の年齢による差はみられません。



4. 見守りサービスへの加入意向と加入に対する希望

①今後の加入意向

- 「必要と思う時期が来たら加入したい」が45.9%で最も多く、「すぐにでも加入したい(0.8%)」と「数年以内には加入したい(3.9%)」を含めた加入に肯定的な意向を示した方が過半数となっています。



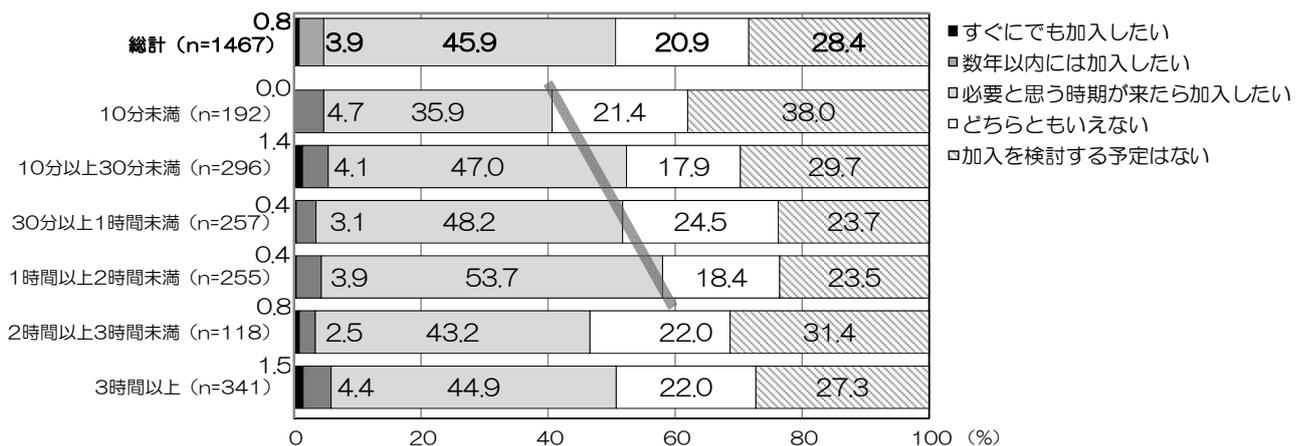
(親の年齢別・親の住まいまでの所要時間別) 今後の加入意向

- 親の年齢別に今後の見守りサービスの加入意向をみると、親の年齢が85歳未満の場合まで、親の加齢に伴って「数年以内には加入したい」と考える方の割合が高くなっています。
- 親の居住地までの所要時間別にみると、親の居住地まで2時間未満の場合で距離が遠くなるにつれて「必要と思う時期が来たら加入したい」と考える方の割合が高くなっています。

【親の年齢別】

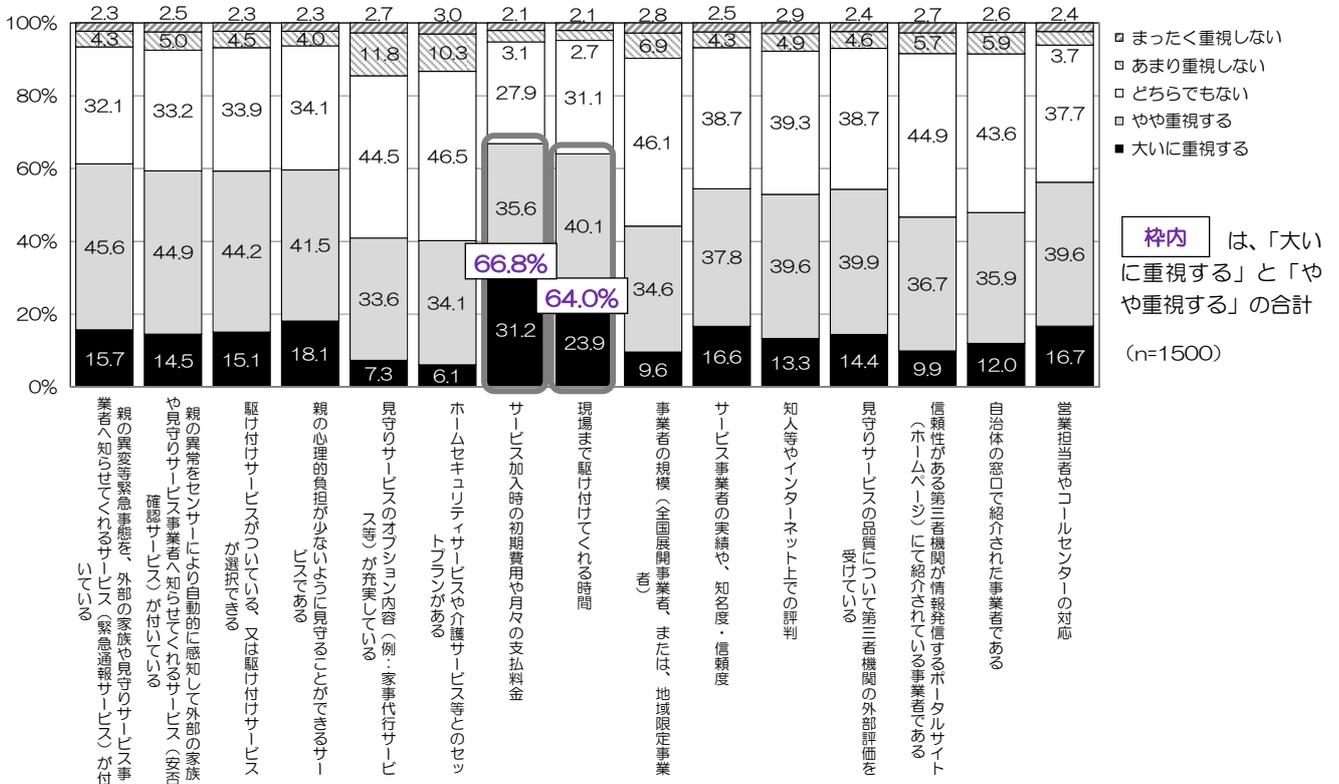


【親の住まいまでの所要時間別】



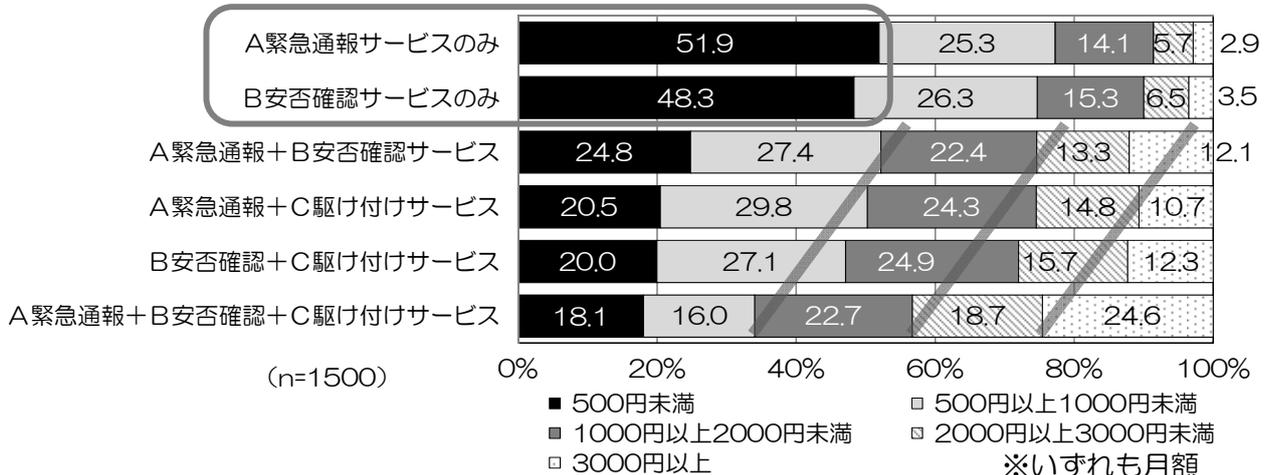
②加入を検討する場合の重視事項

- 見守りサービスへの加入を検討する場合の重視事項（「大いに重視する」＋「やや重視する」）は、《サービス加入時の初期費用や月々の支払料金》が66.8%で最も高く、次いで《現場まで駆け付けてくれる時間》の64.0%となっています。



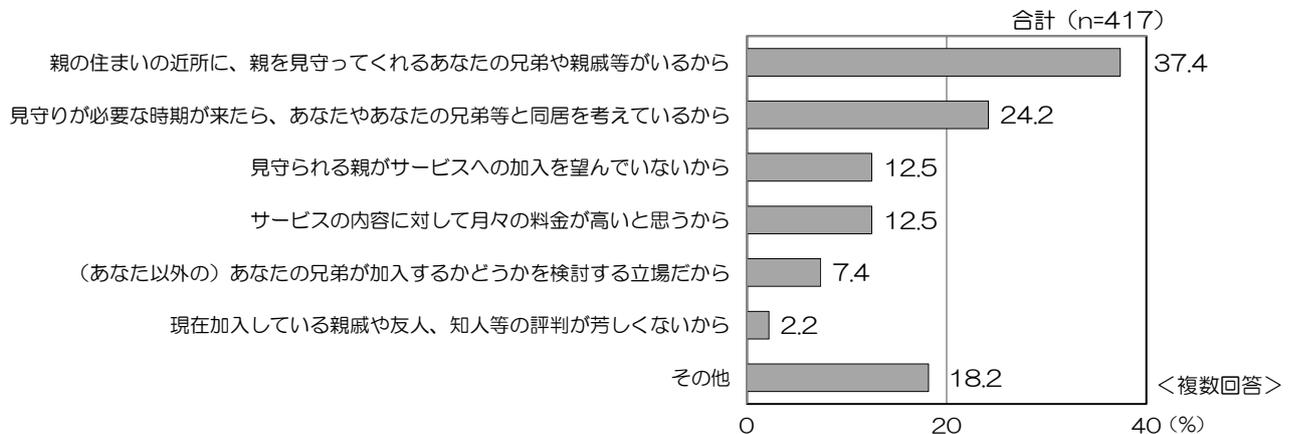
③見守りサービス加入時に妥当と考えられている価格帯

- 《A緊急通報サービスのみ》と《B安否確認サービスのみ》では月額「500円未満」が半数程度と比較的安価な価格帯が妥当と考える方が多くなっていますが、《A緊急通報＋B安否確認＋C駆け付けサービス》では月額「3000円以上」が約4分の1となっており、ある程度の負担が必要と認識している方が多いことがうかがえます。
- 《駆け付けサービス》が付加されるなど複数のサービスが組み合わさると料金が高くなると考える方が多いことがうかがえます。



④ 加入を検討しない理由

- 見守りサービスへの加入を検討しない理由としては、「親の住まいの近所に、親を見守ってくれるあなたの兄弟や親戚等がいるから」が 37.4%で最も多く、次いで「見守りが必要な時期が来たら、あなたやあなたの兄弟等と同居を考えているから」が 24.2%で続いています。



5. 自由記入から読み取れるニーズ

- 自由記入からは、いざという時の心配と、日常生活上の心配が読み取れます。通院の支援や室温調整など、離れて暮しながらも親の日々の暮らしに寄り添いたいというニーズが見受けられます。
- 室温を管理してほしい、同居家族が不在時のみ、見守りサービスを利用したいなど、既存のサービスではカバーされていないニーズも散見されることに注目されます。

【主な意見】

- ・夜中急変したときが心配。昼間は電話で連絡をとるからよい。(60代男性、親90代前半)
- ・急に意識をなくして倒れることが心配。(50代男性、親80代前半)
- ・離れて暮らしているので、緊急の場合、連絡がとれても間に合わないことが心配。(40代男性、親70代後半)
- ・具合が悪くなっても連絡できないまま何日もたったりすることが心配。(50代女性、親80代前半)
- ・毎朝ちゃんと起きているかがわかればいい。(50代男性、親70代後半)
- ・定期的な訪問をしてもらえるとよい。(50代女性、親80代前半)
- ・親が軽い認知症を患っているため、病院に行ったかどうかを確認してくれるとよい。(40代女性、親70代前半)
- ・時間になったら窓が開く等、室温管理、室温調節できるようにしてもらえると安心。(50代女性、親80代前半)
- ・親は妹と同居しているが、妹の不在時のみ通報サービスを利用したい。(50代男性、親80代前半)

◆おわりに

本リリースで報告したインターネットアンケート調査（H23年度実施）は、見守りサービス・機器関連事業者に呼びかけ、ワーキンググループ（H23.10月～H24.3月にかけて4回開催）に参加してもらい、検討・推進しました。

ワーキンググループの参加企業は、下記の通りです。

一般社団法人リビングアメニティ協会住宅情報システム委員会

アイホン 株式会社

東京ガス 株式会社

新コスモス電機 株式会社

能美防災 株式会社

ホーチキ 株式会社

美和ロック 株式会社

等

見守りサービス関連事業者

セントラル警備保障 株式会社（CSP）

総合警備保障 株式会社（AL SOK）

富士通テレコムネットワークス 株式会社

公益社団法人 日本防犯設備協会

等

ご尽力を賜ったご関係の皆さまにはこの場を借りて、心より感謝を申し上げます。

本リリースにおいては、**家庭で異変が起こった場合の備え**として見守りサービスをテーマとしていますが、**家庭内で異変が起こりにくいような、家の環境を整える**ことも大切です。

「見守りサービス」と合わせ、バリアフリー化や温熱環境の改善など、「住まいの環境改善」の両方に取り組むことで、**より一層、高齢期を迎えても安心して住み続けられる住まい**となると言えるでしょう。一般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では、高齢社会における居住水準向上のため、引き続きこれらのことからについての研究を進めていきます。

<このリリースに関する問い合わせ先>

一般財団法人 ベターリビング サステナブル居住研究センター

担当 永野浩子、齋藤茂樹

住所: 102-0071 千代田区富士見 2-7-2 ステージビルディング 7階

電話番号: 03-5211-0585 fax: 03-5211-1056 e-mail: slc@cbl.or.jp

