

厚生労働省 令和5（2023）年度 老人保健健康増進等事業

高齢者の孤独・孤立対策や  
家族介護者の負担軽減の視点も踏まえた  
地域包括支援センターにおける  
見守り活動の効果的な実施に関する  
調査研究事業

報告書

令和6（2024）年3月

**MIZUHO**

みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社



# 目次

---

第1章：はじめに・事業内容.....	1
1. 背景.....	1
2. 目的、事業内容・全体の流れ.....	2
3. 検討委員会の設置.....	3
4. 検討委員会の開催状況.....	4
5. 成果物の公表.....	4
第2章：ヒアリング調査.....	5
1. ヒアリング調査全体像.....	5
2. 調査① 民間事業者（ならびに連携先の自治体等）へのヒアリング.....	6
2-1 目的.....	6
2-2 調査対象.....	6
2-3 調査項目.....	7
2-4 調査結果.....	8
3. 調査② 先進的な取組みを行う自治体・地域包括支援センター等へのヒアリング.....	46
3-1 目的.....	46
3-2 調査対象.....	46
3-3 質問項目.....	47
3-4 調査結果.....	48
4. ヒアリング調査から得られた示唆 ―ハンドブッカー.....	93
4-1. ヒアリング結果のまとめ.....	93
4-2. ハンドブック作成の目的.....	93
4-3. ハンドブックの主なターゲット.....	93
4-4. ハンドブックの概要.....	93
4-5. ハンドブックの内容.....	94
4-6. 参考資料：神戸市 『協力事業者による高齢者見守り事業に関するQ&A集（第3版）』.....	128
第3章：オンライン事業報告会.....	138
1. 趣旨.....	138
2. 開催要項・内容.....	138
3. 対象者・当日参加者.....	139
3-1 対象者.....	139
3-2 当日参加者.....	139
4. 登壇者.....	139

第4章 まとめと提言.....	140
4-1. まとめ.....	140
4-2. 提言を行う上での着眼点.....	140
4-3. 提言 .....	140





## 第1章:はじめに・事業内容

---

### 1. 背景

- 近年、家族関係の希薄化に加え、高齢化等により従来の近隣住民同士による気遣い合い・気づき合いの実践が少なくなり、高齢者が孤立しやすい状況が進んでいる。
- また、労働者を対象とした令和3(2021)年度の調査<sup>1</sup>によると、介護休業制度を利用した回答者のうち約37.0%、介護休暇制度を利用した回答者のうち約27.1%が、最も時間をかけて手助・介護している家族の「定期的な見守り、声かけ」を理由のひとつとして制度を利用していた。
- このような状況の中、地域包括支援センターが総合相談支援業務として行う継続的な見守り活動は高齢者自身の自立した生活の継続、家族介護者の負担軽減のために重要であると考えられるため、さらなる推進を図る必要がある。
- 他方、地域包括支援センターに求められる役割は多様化・複雑化しており、業務負担軽減の必要性が指摘されている。限られた人員で効果的・効率的に継続的な高齢者の見守り活動を実施するためには、民間事業者を含む地域の関係者とのネットワークを強化することや見守り用 ICT 機器・サービス等を活用することが有効であると考えられる。
- 全国には、地域包括支援センターならびに自治体等が民間事業者と連携し、その社会貢献活動や ICT 機器・サービス等を活用しながら高齢者見守り活動を行う先行事例が多数みられる。それらの事例を参考としながら各地域における見守り活動の一層の充実、仕組みの更新（アップデート）を行うことが有用であると考えられる。

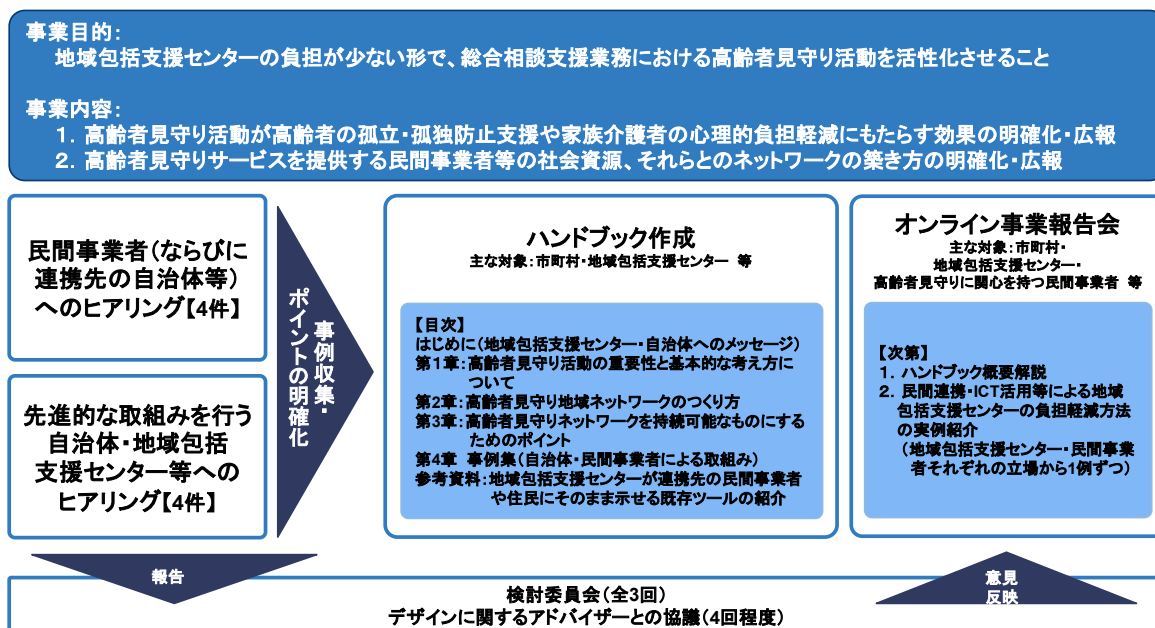
---

<sup>1</sup> 厚生労働省委託調査「令和3年度 仕事と介護の両立等に関する実態把握のための調査研究事業 報告書 労働者アンケート調査結果」(三菱UFJリサーチ&コンサルティング)をもとにみずほリサーチ&テクノロジーズが算出

## 2. 目的、事業内容・全体の流れ

- 本事業では、上記の背景を受けて、地域包括支援センターならびに自治体と民間事業者が連携して行う高齢者見守り活動について調査を行う。
- 目的、事業内容ならびに全体の流れは下図の通りである。

図表 1 事業全体像



### 3. 検討委員会の設置

- 本調査研究の実施にあたり、調査方針の検討、結果の整理、成果物の作成について、専門的観点からご意見・ご指導をいただくため、高齢者見守りに関する知見を有する学識経験者・実務家・民間事業者等から構成される検討委員会を設置した。
- また、特にハンドブックデザインについて、デザインに関する知識を有する実務家からアドバイスをいただいた（デザインに関するアドバイザー）。

**図表 2 検討委員会 構成員**

**【委員】**

氏名	所属
小川 晃子	岩手県立大学 名誉教授
加山 弾	東洋大学 福祉社会デザイン学部 社会福祉学科 教授
栗林 秀樹	日本郵便株式会社 地方創生推進部 課長
澤登 久雄	社会医療法人財団仁医会 牧田総合病院 地域ささえあいセンター センター長
立石 愛	中野区 地域支えあい推進部 地域包括ケア推進課 基幹型包括支援担当係長
村井 祐一	田園調布学園大学 人間福祉学部 社会福祉学科 教授

(敬称略) 50 音順

**【デザインに関するアドバイザー】**

氏名	所属
友田 光亮	株式会社リクルート プロダクト統括本部 プロダクトデザイン・マーケティング統括室 マーケティング室 クリエイティブ・ディレクター

- 本事業の事務局は下記の通り。

**図表 3 事務局 構成員**

氏名	所属・役職
小佐野 有紀	みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社 社会政策コンサルティング部 医療・福祉政策チーム コンサルタント
田中 陽香	みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社 社会政策コンサルティング部 医療・福祉政策チーム 課長
掛川 紀美子	みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社 社会政策コンサルティング部 医療・福祉政策チーム シニアマネージャー
井上 菜緒子	みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社 社会政策コンサルティング部 医療・福祉政策チーム コンサルタント
奈良場 春輝	みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社 社会政策コンサルティング部 医療・福祉政策チーム コンサルタント

#### 4. 検討委員会の開催状況

- 検討委員会は、オンラインにて計3回開催した。
- 各回の議題は、以下に示す通りである。

図表 4 検討委員会 議題

回	時期	議題
第1回	2023年 12月	<ul style="list-style-type: none"><li>・事業方針の確認</li><li>・ヒアリング結果報告</li><li>・おおた高齢者見守りネットワーク「みま～も」に関するヒアリング</li><li>・成果物（ハンドブック・報告書）作成の方針検討</li></ul>
第2回	2024年 1月	<ul style="list-style-type: none"><li>・第1回検討委員会後実施のヒアリング結果報告</li><li>・成果物（ハンドブック・報告書）作成の方針確認</li><li>・事業報告会の内容の検討</li><li>・ハンドブック表紙・第1稿案の検討</li></ul>
第3回	2024年 3月	<ul style="list-style-type: none"><li>・事業報告会実施報告</li><li>・ハンドブック表紙・内容の最終報告</li><li>・報告書案の検討</li></ul>

#### 5. 成果物の公表

- ハンドブックならびに本事業報告書は当社のホームページにて公開する。  
(<https://www.mizuho-rt.co.jp/index.html>)

## 第2章:ヒアリング調査

### 1. ヒアリング調査全体像

○ 一連のヒアリング調査の全体像は下表の通り。

図表 5 全体像

<p>調 査 ①</p>	<p>民間事業者（ならびに 連携先の自治体等）へ のヒアリング</p>	<p><b>【時期】</b> 11月～1月</p> <p><b>【内容】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 高齢者見守りサービスの概要</li> <li>2. 自治体や地域包括支援センターと民間事業者との連携事例</li> <li>3. 自治体及び地域包括支援センターと（民間事業者と）の連携経緯等</li> <li>4. 自治体・地域包括支援センターと（民間事業者と）の連携を進めるメリット</li> <li>5. 自治体・地域包括支援センターと（民間事業者と）の連携上生じた課題と解決策</li> <li>6. 地方自治体等への導入にあたって使用した補助金、交付金</li> <li>7. 自治体・地域包括支援センターと連携を推進・成功させる上での留意点</li> <li>8. 今後の展望</li> </ol>
<p>調 査 ②</p>	<p>先進的な取組みを行う 自治体・地域包括支援 センター等への ヒアリング</p>	<p><b>【時期】</b> 11月～12月</p> <p><b>【内容】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 高齢者見守り活動の背景</li> <li>2. 高齢者見守り活動を実施する体制</li> <li>3. 高齢者見守り活動を開始した経緯</li> <li>4. 高齢者見守り活動の内容</li> <li>5. 高齢者見守り活動の現状</li> <li>6. 民間事業者等と連携した施策を実施するにあたって重要視すること</li> <li>7. 取組み検討の流れ</li> <li>8. 民間事業者等と連携した施策実施を行うにあたって課題に感じること or 工夫していること</li> <li>9. 今後に向けて</li> </ol>

## 2. 調査① 民間事業者(ならびに連携先の自治体等)へのヒアリング

### 2-1 目的

- 高齢者見守り活動において、自治体及び地域包括支援センターが民間事業者等と連携することの意義を明確化することを念頭に置き、見守りサービスが高齢者の孤独・孤立防止や家族介護負担軽減等に及ぼす効果、ならびに地域包括支援センターの業務運営への影響について調査した。

### 2-2 調査対象

- 複数自治体と連携して見守りサービスの提供を行っている民間事業者を抽出し、主な事業分野・高齢者見守り活動への関わり方等に偏りが出ないように調整の上、依頼を行った。
- 各民間事業者と連携を行う自治体等の担当者にも同席してもらい、多面的なヒアリングを行った。

図表 6 調査①の対象となった民間事業者の概要

民間事業者名	主な事業分野	高齢者見守り活動への関わり方
一般社団法人セーフティネットリンケージ	・行政向けの福祉 DX 事業等	・地域の互助の力を引き出して高齢者見守り活動等を行うためのスマホアプリ「地域共生支援アプリ（みまもりあいアプリ）」と「緊急連絡ステッカー（みまもりあいステッカー）」を開発し、自治体や地域住民、企業等へ提供 等
中部電力株式会社	・再生可能エネルギー事業、原子力事業、海外事業、コミュニティサポートインフラ関連事業等	・一人暮らし高齢者宅から得られる電力使用情報に、AI を活用した解析を加えフレイルリスクを可視化する「e フレイルナビ」を開発し、フレイルリスクに応じて自治体による介護予防の働きかけ等を支援 等
日本郵便株式会社	・郵便業務、銀行窓口業務、保険窓口業務及び地方公共団体事務の受託等地域住民の利便の増進に貢献する業務等	・「みまもり訪問サービス」「みまもり電話サービス」「駆けつけサービス」「スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス」等を展開 等
合同会社ネコリコ	・家庭向け IoT サービス事業、IoT インフラサービス事業等	・冷蔵庫の開閉から居住者の異常を検知してスマホに知らせる見守りセンサー「まもりこ」や、その

		<p>検知結果からコールセンターが高齢者宅への安否確認連絡や家族等の連絡を行う「独居ケアアシスタント」を提供</p> <p style="text-align: right;">等</p>
--	--	--

## 2-3 調査項目

- 下記の質問項目に沿ってヒアリングを行った。

**図表 7 民間事業者(ならびに連携先の自治体等)向け質問項目**

1. 高齢者見守りサービスの概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ サービスの内容（デバイスの仕様、記録方法 等）</li> <li>・ 対象者像（年齢、世帯人数、家族との同居・別居 等）</li> </ul>
2. 自治体や地域包括支援センターと民間事業者との連携事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 連携した市町村担当部局、地域包括支援センター等、社会福祉協議会</li> <li>・ 連携内容（各者の役割分担、費用負担）</li> <li>・ 自治体に応じたサービス仕様の調整 等</li> </ul>
3. 自治体及び地域包括支援センターと（民間事業者と）の連携経緯等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 連携経緯、きっかけ</li> <li>・ 連携当初のアプローチ先</li> </ul>
4. 自治体・地域包括支援センターと（民間事業者と）の連携を進めるメリット	<p>（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ サービス普及販促のしやすさ</li> <li>・ 利用者からのフィードバックの受けやすさ</li> <li>・ サービス仕様の調整のしやすさ</li> </ul>
5. 自治体・地域包括支援センターと（民間事業者と）の連携上生じた課題と解決策	<p>（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個人情報の取扱い</li> <li>・ 営業～採用に至るまでの期間</li> <li>・ 課題解決の方法（定期的な情報共有等）</li> <li>・ 施策が複数部署にかかる場合の調整</li> </ul>
6. 地方自治体等への導入にあたって使用した補助金、交付金	<p>（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ デジタル田園都市国家構想交付金</li> <li>・ 中山間地域市町村介護サービス確保対策事業の交付金</li> <li>・ 保険者機能強化推進交付金</li> </ul>
7. 自治体・地域包括支援センターと連携を推進・成功させる上での留意点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 工夫している点</li> </ul>
8. 今後の展望	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 他自治体（他の民間事業者）との連携</li> <li>・ 見守りサービス（高齢者見守り活動）の更なる発展</li> </ul>



## 2-4 調査結果

- 各民間事業者、ならびに連携先の自治体等へのヒアリングによって得られた結果は下記の通り。

### 2-4-1. 一般社団法人セーフティネットリンケージ

ヒアリング日時	2023年12月15日(金) 15時00分～17時00分
ヒアリング参加者	株式会社セーフティネットリンケージ 天理市 天理市生活支援コーディネーター

## 1. ヒアリング参加企業の概要

### 基本情報

- ブランド名「みまもりあいプロジェクト」<https://mimamoriai.net/>として、立上げ当初から一貫して『ひとりでも、ひとりぼっちにしない町作り』(SDGs: 誰一人取り残さない)にのっとり「互助の気持ちをICT(情報通信技術)がサポートすることで、市民の力でお互いにみまもりあえる、つながりあえる、ささえあえる社会の実現」を目指して、2017年から「互助を集結して、多世代で見守り合える地域作りに貢献」、2023年からは「つながりあえる・ささえあえる社会」の実現を目指して、「当事者とご家族の望まない孤独孤立」緩和に向けて、音声を使って声を届ける支援を展開している。「誰もが絶望を突き付けられたその時に、受容期間を支え合えるプラットフォーム(福祉SNS)」の構築と、多世代がお互い様で支え合う地域を、地域資源を集結して作り上げていく。(セーフティネットリンケージ)
- 「みまもりあいプロジェクト」において活用されている「地域共生支援アプリ」には、「①見守り支援」「②居場所支援」「③支え合い・日常生活支援(マッチング支援)」の機能があり、認知症の当事者・家族から子育て中の家族まで様々な世代の人たちが、互助を頼って、ゆるやかにつながりあえるように設計されている。(セーフティネットリンケージ)

## 2. 高齢者見守りサービスの概要

### サービスの内容(デバイスの仕様、記録方法 等)

#### <経緯>

- 予測では2040年にこどもの0～14歳人口と認知症当事者人口が拮抗すると言われて

いる。人口減少による地域の活力が低下する中で、社会課題になっている、認知症当事者の散歩中の行方不明届け出数(約 18,709 件)、望まない孤独孤立・ひきこもり問題から、災害時の要援護者への安否確認や支援まで、互助を頼ることができる地域・福祉に特化した安心安全な市民主体型の福祉 DX が必要であると考え、「地域共生支援アプリ(みまもりあいアプリ)」を開発し、「みまもりあいプロジェクト」を開始した。実装している機能は 3 種あり、6 年の歳月をかけて 2023 年 3 月に完成した。(セーフティネットリンクージ)

- 実績として、2017 年 4 月から「見守り支援」、認知症当事者の全国行方不明届け出数 18,709 件(2023 年発表数字)の課題に取り組むために、地域の協力者の力を借りて探索連絡できる仕組みを作り、現在アプリは約 200 万ダウンロードで、全国で活用された過去 5 年間の累計検索配信数は 27,493 回に及んだ。(セーフティネットリンクージ)
- 続いて、2023 年 6 月から「居場所支援」として、多くの方がスマホを所有している 79 歳以下認知症当事者(認知症当事者全体で約 10%の割合)と家族に対して、近所になかなか同世代の仲間を見つけることが難しく、WEB 検索しても求める情報は少なく、望まない孤独孤立に陥る可能性が高いのではと考え、必要とする情報(当事者・家族・支援団体・福祉関係者が経験してきた声(体験・ノウハウ・知恵)を、音声を活用して集め、共有し合えるプラットフォームを提供して、大切な「受容期間・備える期間」を支え、包括的ケアマネジメント(社会のつながりの再生・生活支援等)をサポートして、QOL を改善し、孤独孤立感の緩和に取り組んでいる。(セーフティネットリンクージ)
- 市民主体型・福祉 DX の視点で、地域共生支援アプリを開発するにあたっては、認知症の方も使えるアプリであれば、全世代に優しいと考え、認知症の方に開発目線を合わせた。(セーフティネットリンクージ)

#### <概要>

- 「みまもりあいアプリ」は、2020~22 年の 3 年間に及ぶ経済産業省「認知症共生社会に向けた製品・サービスの効果検証事業」として、大阪大学との共同研究で改修した「認知症の方も使えるアプリ」である。(セーフティネットリンクージ)
- 特徴は、認知症本人、家族、支援団体の声をもとに開発した「認知症の方も使うことができる」アプリで、必要とする情報(当事者・家族・支援団体・福祉関係者が経験してきた声(体験・ノウハウ・知恵)を、音声を活用して集め、共有し合えるプラットフォームを提供して、大切な「受容期間・備える期間」を支え、包括的ケアマネジメント(社会のつながりの再生・生活支援等)をサポートして、QOL を改善し、孤独孤立を緩和していく。アプリをダウンロードする際に、個人情報登録なしで地域とのつながり、SNS・情報連携ができる。「個人情報登録なしで SNS ができる福祉 SNS」として、Apple、Google から許可をもらった世界初の仕組みになる。(セーフティネットリンクージ)
- 現在、約 200 万人がアプリをダウンロードし、約 60 自治体が協定を締結。全国で活用された検索配信数は 5 年間の累計で 27,943 回に上り、例えば、吹田市の場合は、

2022 年度実績で、アプリは約 8000 ダウンロード、緊急連絡ステッカー利用者は約 150 人で、検索配信数は年間 295 回、ステッカーによる電話連絡は年間 211 回になる。(セーフティネットリンクージ)

- 連携先は自治体だけでなく、地域活動団体・医療福祉系大学にも広がっており、アプリに備わっている「見守り訓練」の機能を使って、マルシェ等のイベント時に「大切な人探しゲーム」として全国で約 100 箇所約 2 万人が参加していたり、「音声ガイド付きスタンプラリー」の機能を活用して関西中心に約 50 の大学・団体が地域貢献として活用していたり、また、民間でも、「認知症保険」を東京海上日動火災と共同開発したり、地域生協と外出時の見守りに関する協定締結を準備していたりと、活動の輪が広がっている。(セーフティネットリンクージ)

#### <見守り>

- 見守り支援の一環として、高齢者がいなくなった際に、GPS を利用し検索依頼を配信することができる。家族等の検索者(利用者)が GPS 機能を使って検索範囲を設定後、情報を発信すると、その範囲内にいる協力者に情報が届く。発見した協力者が直接家族(利用者)に双方の個人情報を保護した状態で電話ができ、家族が発見連絡ボタンを押すと、協力者にお礼のメッセージが届くという仕組みである。(セーフティネットリンクージ)
- 見守りの輪を広げていく方法として、子育て世代の家族を巻き込むことを意識している。マルシェ・イベント・お祭り等で、「大切な人探しスタンプラリー」をゲームで楽しめるようにした見守り訓練を実施し、親子で参加できる取組みを天理市と進めている。実際に参加した母親へのアンケートでは、「お子様の緊急時にアプリを使いたいですか?」という質問に対して、48 人中 46 人、全体の 95%の母親が「利用したい」と回答した。カウントしていた 2019 年度では、全国で約 100 箇所 2 万人規模の参加があった。(セーフティネットリンクージ)
- 実際に東京都文京区で、アプリを使い、女兒の検索配信がされたケースがある。(セーフティネットリンクージ)

#### <居場所>

- 誰もが絶望を突き付けられたその時に、地域資源「①先輩当事者・ご家族・支援団体・福祉関係者が経験してきた声(体験・ノウハウ・知恵)や②地域の集いの場(カフェや食堂)の声」を集め「認知症当事者も使えるアプリ」を使って音声で提供し、当事者と家族の「受容期間」を支え「望まない孤独孤立」を生まない、「心を満たして、地域とつながり合う環境」を創っている。(セーフティネットリンクージ)
- 番組専用の二次元バーコードを読み込むと、認知症に関する番組が見られるようになっている。事前に二次元バーコードに紐づけた複数の番組が一度に登録できる仕組みである。(セーフティネットリンクージ)

- 具体的には、認知症当事者や家族と支援者をつなぐ「ケアチャンネル」と、地域にある資源を見える化する、多世代でつくり上げる「地域チャンネル」の2種類がある。  
「ケアチャンネル」の展開目的は、認知症の課題のひとつとして「第三者に障害が見えない」ことから生じる「関係性の障害」があり、当事者は「人に迷惑をかけたくない思い・自尊心による抵抗・受容がうまくできない」ことから、社会生活や地域と疎遠が生まれやすく、また、自分自身がその先に何が起きるのか分からない不安・葛藤・混乱の中で、長く孤独・孤立した状態に陥る危険がある。特に79歳以下で認知症と診断された方々はまだまだ元気で、周囲から支援の必要性が理解されにくく孤立しがちである。アプリは個人情報を登録しないで情報連携(配信情報を受け取る・音声番組を聞く等)できる仕組みになっており安心である。  
視聴者には、個人情報非登録の状態で自分のペースで番組を視聴できる環境を、情報の発信者には誹謗中傷されない、いいねボタンや再生回数の表示がない環境を提供している。また発信者の判断によっては、番組登録者と直接SNSで交流(アンケート・チャット等)することも可能である。同じ悩みを抱えながら生活している認知症の方とその家族、専門職や学生等の声を、身分を明かさず「覗き見」ならぬ「覗き聴き」できるので、自分が欲しかった情報や居場所にめぐり会う機会を育てたいと思っている。(セーフティネットリンクページ)
- 「地域チャンネル」は、福祉と地域をマッチングさせることで新しい居場所づくりをサポートする。中心となるのは、大学生や高校生、支援団体等若い世代で、地域の情報を「声」で視聴者に提供し、行動を促している。例えば、高齢者の散歩支援としてウォークラリーや音声ガイド付きのスタンプラリー等を企画・実行している。情報発信者も楽しく参加するうちに、いつの間にか高齢者の見守り隊になっていて、地域に貢献している仕組みである。自治体や商店街等とも協働で取組んでいるので、地域の活性化にもつながっている。(セーフティネットリンクページ)
- 現在、「ケアチャンネル・地域チャンネル」は大阪府の支援事業として展開中で、ケアチャンネルは2024年3月末に認知症の方のための番組として15番組500エピソードを実現予定である。今までWEB検索しても出てこなかった、「認知症になっても大丈夫」というメッセージが込められた、認知症の方のための番組が草の根だが15番組できる予定である。(セーフティネットリンクページ)
- 「地域チャンネル」のほうでは、関西圏の大学中心に約50大学・団体からエントリーがあり、地域資源を活用した「音声ガイド付きスタンプラリー」を実施・開催している。大学では、教育の一環としてアプリを導入し、学生がアプリの音声SNSを使って地元の方にインタビューを行い、内容を編集、地元で「音声ガイド付き地域ツアー」の作品として地域に戻す(共有する)という流れが生まれている。認知症当事者を含む高齢者の方の外出散歩のきっかけ・居場所と出会うきっかけになればと思っている。大学としても、活動を通じて、学生が地域を耕す感触を得ており、2024年度も継続予定である。(セーフティネットリンクページ)

## 導入事例

### <天理市>

#### 【概要】

- 天理市での取組みでは、奈良東病院とセーフティネットリンケージが、認知症高齢者及び身体的虚弱高齢者の迷子、孤独孤立、掃除・買い物等軽微な日常生活課題等を解決するために連携して、地域共生支援アプリ(みまもりあいアプリ)を活用して行方不明発生時の協力者を子育て世帯に広げて多世代型の見守りを実現しながら、地域ボランティアとのマッチング等を実現することで、日常生活課題解決につなげて孤独孤立を予防し、できる限り住み慣れた地域で生活し続ける環境を作っている。支援対象者を「認知症及び身体的虚弱に陥った在宅高齢者」とし、介護保険サービスに至る前の狭間にいる方にフォーカスしている。そしてこの取組みは、2023年2月に内閣府地方創生SDGs 官民連携プラットフォームで、優良事例(天理市)を受賞した。(セーフティネットリンケージ)

天理市でのアプリの特性を活かした体制構築にあたっては、「支えられる側」にいる高齢者でアプリを活用できない人がまだ多くいることを想定して、無理に高齢者にアプリの利用を促すのではなく、従来の窓口になっているケアマネジャー等コーディネーター役に間に置くことで格差を作ることなく課題をクリアしている。一方でボランティア登録者とはアプリを活用することで、電話のやり取りの削減等作業効率に貢献することができた。また「見守り事業」と「マッチング事業」を単独で実施するのではなく、相互に連動させることで、「地域との対話」機会を増やして、それぞれの状態に合わせて、多世代で関わり合えるように配慮している。立ち上げ当初の「ボランティアの支え手不足」という課題に対して「支えられ手」が、傾聴ボランティア・体験談を話す等であれば支え手に回ることができることが分かり、当事者が体験談を語ってもらうことで、当事者が当事者を支え合う「オンラインピアサポート体制」の第一歩となる、若年性認知症の方による「当事者番組」を作り、配信している。(セーフティネットリンケージ)

- マッチングにあたっては、養成講座の際にアプリをインストールし、ボランティア実施までのやり取りを説明、模擬体験を実施する。その後、生活支援コーディネーターが支援内容と依頼をアプリ上に配信して、返事があったボランティアの絞り込みを行い、マッチングをするという流れである。(天理市生活支援コーディネーター)
- 地域包括支援センターと連携しながら、困りごとや高齢者の体の状況に加え、生活環境を聞き取って、自分でできることとボランティアに頼みたいことを洗い出す。あくまで自立支援として、どうしても本人が難しい作業をボランティアに依頼する。手伝う内容としては、軽微な掃除と草取り支援が主で、他には外出同行や趣味活動支援の依頼等、本人の生きがいサポートにつながるものもある。(天理市生

活支援コーディネーター)

- 2022 年度では高齢者 42 名ほどで 200 件ほどの利用があった。ボランティアとしては 300 名程度登録がある。(天理市生活支援コーディネーター)
- 活動が終わったら、ボランティアの方に Google フォームで感想を上げてもらっている。これまでに「普段しない活動をして気分転換になった」「喜んでもらえて嬉しい」という回答が寄せられている。(天理市生活支援コーディネーター)
- 依頼を受ける際、高齢者の方から同意書をもらうようにしている。高齢者から依頼内容と別のことを依頼された場合は、ボランティアから別途、連絡をもらうようにしている他、作業中に高齢者から相談があった際は、必要に応じて専門職につなぐ等、ボランティアとも情報共有している。(天理市生活支援コーディネーター)
- 実証では 1 年間で、9 団体参加、194 名が登録し、年間 219 件が実際に使用に至った。また、ボランティアのマッチング後に、手伝いを依頼した方で「自分も見守りならできそうだ」という方がアプリをダウンロードし、見守り訓練に参加する循環を作り、1 年間で人口の約 5%にあたる 3,000 人がアプリをダウンロードした。(セーフティネットリンクージ)

#### 【「かくれんぼ」について】

- 認知症高齢者や迷子の方の早期発見、持続可能な多世代型の見守りの地域づくりのため、大切な人を探す見守り訓練として、イベント「かくれんぼスタンプラリー」を実施した。イベントは天理市主催で、2023 年 11 月 23 日に開催した。なお、同イベントは市から委託している地域包括支援センターが、2019 年より運営を担っていた。(天理市福祉政策課)
- 子育てイベントの一環として実施することで、子育て世代の若い夫婦やその子ども(未就学児から小学生)たちが参加した。見守り合える地域づくりということで生活支援コーディネーターや、支え合いで協力してくれる養成するボランティア、認知症サポーターにも声をかけ、3 時間で 162 名が参加した。地域包括支援センターによる開催も含め、2019 年から延べ約 700 人が参加した。(天理市福祉政策課)
- 開催にあたっては、小さい子どもと子育て世代の家族に認知症のことを知ってもらおうと、認知症の方の独り歩きを想定した「捜され役」の配置の他、見つけた際どのように声を掛けたら良いかを記したマニュアルも配り、それにもとづいて声をかけるとスタンプがもらえる、スタンプラリー形式にする等工夫した。(天理市福祉政策課)
- 大切な人を探す見守り訓練「かくれんぼスタンプラリー」は天理市以外でも開催されており、コロナ前は、全国約 100 箇所ですべて 2 万人の参加があった。(セーフティネットリンクージ)

対象者像(年齢、世帯人数、家族との同居・別居 等)

<アプリ利用者像>

- アプリの利用者層に関しては、個人情報を取得していないため、正確なデータは把握できていないが、過去のイベント時の参加状況やアンケート結果から、学生、子育て世代の家族、認知症対策に取り組む企業や認知症支援団体の関係者、認知症の本人・家族等が主に使っているようだ。(セーフティネットリンクージ)
- 高齢者に限らず、子育て中の母親が自身のこどもの安全のためにアプリを利用している。こどもの見守りと認知症の方の見守りは、地域目線で緊急時に見守り合う目的は同じであり、多世代型見守り実現において大切なことと考えている。(セーフティネットリンクージ)

#### <マッチング対象について>

- マッチングを行う対象は、日常生活におけるちょっとした困りごとを抱えた高齢者である。彼らをどのように発見するかは、地域包括支援センター職員の声かけや、生活支援コーディネーターが、高齢者の方の集まりへ出向いた際に気になった方に声をかけ、アセスメント目的で訪問するケース(住民主体の通いの場づくりの一環)がある。(天理市生活支援コーディネーター)
- ただし、専門職が地域に住む全ての高齢者の声を拾い上げることには限界がある。そのため、民生委員、地域のリーダー的な立ち位置の方々にも、困り事を抱えている方がいたら、地域包括支援センターの職員や生活支援コーディネーターに声をかけてもらえるような関係づくりも進めている。(天理市生活支援コーディネーター)
- 住民の協力を得るための、啓発や受け入れ体制作りも必要だと感じている。(天理市生活支援コーディネーター)

#### 対象者やその家族への効果等

- 独居の高齢者で、家族が遠方にいるという家庭もある。その場合、家族がどこまで支援できるかを、ヒアリング、アセスメントし、把握するようにしている。訪問頻度が月1回の家族の場合は、滞在時間も限られるため、なかなか高齢者の求める生活支援が行えないこともある。そこをボランティアである天理市生活支援サポーター(通称:てんさぽ)が補っているのではないかと思う。(天理市生活支援コーディネーター)
- ボランティアが入り過ぎると依存につながったり、本来家族ができる支援を奪ってしまったりすることもあり得るため、高齢者自身でできること(自助)や家族の支援がどこまで得られるか等細かな情報までできるだけ拾い、調整しながら対応している。(天理市生活支援コーディネーター)

### 3. 自治体や地域包括支援センターと民間企業との連携事例

連携した市町村担当部局、地域包括支援センター等、社会福祉協議会と連携内容  
(各者の役割分担、費用負担)

<契約形態等>

- 天理市が制度設計を担い、奈良東病院が生活支援コーディネーターによるボランティアとのマッチング業務を担い、当社団がアプリを使って「①見守り合い②支え合い(マッチング)③地域と対話」を包括的に支援した。具体的には①アプリは「アプリをダウンロードすることで検索協力者の1人になれる仕組み」が備わっており、市内で見守り訓練を実施し、子育て世代を巻き込みダウンロードを増やし、②マッチング業務は、生活支援コーディネーターとボランティアとの連絡調整業務にアプリを使って業務の効率化を実現し、③ダウンロード者にアプリを使って地域との対話活動に注力できるようにした。これにより「持続可能な見守り合う・支え合う・地域と対話し合う循環」を3者で実現した。(セーフティネットリンクージ)
- 天理市で、地域ボランティア団体と生活課題を抱える高齢者とのマッチングによる支援体制の確立。多世代型の見守り体制構築を目指して、子育て世帯を巻き込んだ検索模擬訓練を実施(子育て世代へのアンケート実施)。奈良東病院で、生活支援コーディネーターの配置により、ボランティアとのマッチング業務で中核的な役割を担い、当社団で「地域共生支援アプリ」と「管理システム」の運営保守・アプリや訓練の運営支援を担ってきた。(セーフティネットリンクージ)

<費用負担>

- 自治体により人口や契約形態が異なるため、費用もそれぞれに異なる。アプリの地域団体に対する費用は0円で、自治体から月額固定で費用をもらっている。人口や契約内容により費用は異なるが、天理市では、システムの利用料は奈良東病院が負担している。天理市が認めた「非営利団体・支援団体」には管理画面を無償で提供してシステムが使える仕組みになっている。自治体人口と装備する機能で月額費用が変動する。(2023年2月時点で、基本的な装備で約50万円前後)。非営利団体には無償提供することで、地域間で生まれるICT格差をなくしていく。(セーフティネットリンクージ)
- その他に、見守り支援のアプリとセットで活用できる緊急連絡ステッカー(みまもりあいステッカー)に関しては、現在、初期費用2000円+月額300円×12か月の費用(税込)がかかる。ただし、1点お知らせとしては、2024年・2025年度導入自治体においては、「緊急連絡ステッカー」を初期費用5600円(税別)のみで、以後の月額費用を0円にした「永久活用できるステッカー」を提供していく予定である。(1ロット100部セットで)自治体による初期費用負担により、自治体経由の認知症当事者と家族の費用負担を0にしていく予定である。(セーフティネットリンクージ)

<緊急連絡先の設定>

- 利用者、協力者間での発信、連絡のやり取りにあたっては、個人情報保護目的で、緊



急連絡ステッカー(みまもりあいステッカー)という仕組みを設けている。各利用者には10桁のIDが割り振られ、このIDをもとに、発信、連絡を行うことができる仕組みである。具体的には、発見した協力者が「緊急連絡ステッカー(みまもりあいステッカー)」に記載されたフリーダイヤルに電話して、ステッカーに記載されているID番号を入力すると、個人情報をお互いに公開することなく、家族が予め通報先として登録した電話に直接連絡がかかる仕組みである。電話番号は2回線まで登録が可能で、1番目の通報先が不在、圏外、電源オフの場合は2番目に登録した電話番号に自動で再転送、緊急時のつながる可能性を高める。協力者と家族の通話内容は全て録音管理されており安心である。(通話前に録音されていることを協力者に自動アナウンスする。万が一の際はサーバーから協力者の携帯番号把握が可能である。)

従来の「認知症ステッカー」との違いは、間に第三者が入って、発見者から家族に電話をつなぐコストも時間もかかる方法、例えば土日や営業時間外は使えないという弊害等を、発見者から直接家族に電話がつながることで、24時間365日稼働して、早期連絡対応を実現したことに意味がある。この方法だと認知症の方に限らず、外出時に心疾患等救急対応の恐れがある方にも使ってもらっている。そのため、このステッカーは「緊急連絡ステッカー」になり、認知症当事者の自尊心も守れる。実際に、実証した家族では、孫に使っているケースがあった。(セーフティネットリンクージ)

#### 自治体に応じたサービス仕様の調整 等

- 自治体によって状況、ニーズ、課題が異なるため、契約の形態も様々である。まずはダウンロード数を増やす必要があるため、アプリの利用自体は無料としている。検索配信時に使用する番号も、自分の電話番号を使うことができる。(セーフティネットリンクージ)
- 個人情報保護目的で、アプリと一緒に使える緊急連絡ステッカーを採用している自治体もある。ステッカー記載のID番号とフリーダイヤルで個人情報を保護し合う。セキュリティのため全て録音対応している。(セーフティネットリンクージ)

#### 個人の状況に応じた仕様の調整等

- アプリの用途については、当社団が、アプリ利用者(認知症の本人や家族、専門職、学生、ママ等)に直接話を聞いたり、アプリを使ったアンケートを実施したり、困りごとや使い勝手に関する声を拾い上げたりしている。集めた知見を北海道大学と連携し、アプリ開発に反映するというスタイルを取っている。(セーフティネットリンクージ)

## 4. 自治体及び地域包括支援センターと(民間企業と)の連携経緯

### 連携経緯、きっかけ

- アプリを開発して間もない頃、見守りに関心のあった奈良東病院の理事長が興味を持っていた。当時、天理市にもアプリの紹介を行ったが採用に至らず、同病院がまずは自分たちの地域と病院施設内で活用するために導入した。(セーフティネットリンケージ)
- その後、天理市が生活支援体制整備事業を外部委託した際に、奈良東病院の運営法人がその業務を行うこととなった。事業の一環として高齢者とボランティアのマッチングを行うにあたり、アプリの提案を天理市に行ったところ、協定を結ぶ運びとなった。(天理市生活支援コーディネーター)
- 奈良東病院(奈良県天理市)は、生活支援コーディネーター業務の運営母体を担う医療法人である。地域社会への貢献という理念を掲げる中で、高齢者の孤立死の事例を減らしたいと、一部地域でセコムと連携し高齢者宅への機器設置や、見守りの非正規職員の配置等を行っている。その中で「かくれんぼ」の開催を計画していた折に、今年度は天理市が主催で行うという流れになった。(天理市生活支援コーディネーター)

#### 連携のアプローチ先

- 当団体は、非営利組織であり、今まではアプリ開発を優先していたため、積極的な営業は行っていないが、地域で講演をする機会がきっかけとなって、地域にいる熱い思いを持った方が代わりに地域に広げている。現場の声を聴いてその声を実現しているから広がっていくのだと思う。(セーフティネットリンケージ)

## 5. 自治体・地域包括支援センターと(民間企業と)の連携を進めるメリット

### <セーフティネットリンケージのメリット(動機)>

- 事業立ち上げのきっかけは、当社団代表の前職の株式会社ベネッセコーポレーションで、こどもとペット関係の新規事業「たまひよ・ウィメンズ パーク・いぬのきもち等」に関わっていた時だった。こどもと愛犬の迷子問題、そして、自身も認知症になった祖父の迷子問題を経験して、家族だけで、探すことの精神的・身体的・時間的負荷の重さを知り、そんな中で認知症行方不明届け出数が年間で約17,000件を超えていることに衝撃を受けた。そして、ちょうど時代も認知症の方の迷子問題を社会問題として大きく取り上げ始めていた。(セーフティネットリンケージ)
- そのような折、「年間160億円のお金が交番に毎年届けられている。そしてその約7割近くのお金がご本人に戻る」この事実を知った時に、この国には「困っている人がいると、当たり前のように助け合おうとする力」が働くのだと感じた。この世界に誇ることができる「互助」は、誰もが信頼している「交番」という全国に展開する仕組みがあって成り立っており、日本人の多くは、落とし物を見つけたら、当たり前のように交番もしくは近くの店舗に届ける。落とされた大切な物は、「電池

を使った GPS 機能」がなくても、「人の優しさ」を使って本人に戻る。この「優しいエネルギー」を明確に認識して ICT でサポートできれば、「互助」というエネルギーを、世界に誇るべき「互助資源」として活用できるのではないかと考えた。そして、この世界に誇るべき「互助資源」を ICT を活用して、自身の認知症の祖父の迷子問題の体験も含めて、当時、社会問題化していた「認知症の方の迷子問題」の解決に着手することを決断した。(セーフティネットリンケージ)

#### <天理市のメリット>

- アプリのアップデートや細かいバグの対応もさることながら、開発の負担がなく、福祉のシステムを活用できることがありがたいと感じている。GPS を活用し、スピーディーに検索情報を配信できることに加え、情報発信の手軽さと信頼性もメリットと感じている。(天理市福祉政策課)

#### <生活支援コーディネーターのメリット>

- 生活支援コーディネーターの役割として、支援ニーズがある人と支援する人のマッチングがある。双方の一人一人に電話で連絡することなく、アプリ上でマッチングできることにメリットを感じている。人と人が直接対面してやることの良さもあるが、福祉分野も人材確保が大変で、このような ICT 活用の視点が増えたのは大きいと感じている。(天理市生活支援コーディネーター)
- 地域包括支援センターの総合相談の件数が増える中、ケアマネジメントを入れるほどではない軽微な困りごとについて手が伸ばせずにはいたが、生活支援コーディネーターがアセスメントをして、ボランティアやインフォーマルな社会資源につなげることで、一定程度センターの負担軽減を果たせていると思う。また、地域包括支援センターに既につながっている方でも、マネジメントの業務はできても業務時間の範囲内でゆっくり話を聞くことが難しいという際に、話し相手のボランティアにつなげることで負担が軽減していることもある。(天理市生活支援コーディネーター)

## 6. 自治体・地域包括支援センターと(民間企業と)の連携上生じた課題と解決策

### 個人情報の取扱い

- 当事者と家族は、個人情報を登録することなくアプリをダウンロードし、専用 QR を読み取って、グループに登録、音声番組を視聴することができる。専用 QR に紐づいた番組がスマホに出現する仕組みで、情報連携が可能である。個人情報非登録で情報連携を実現しており、携帯製造番号に自動発番された ID と PW が紐づく仕組みで成りすましも防止できる。この仕組みは、「福祉 SNS」として Apple・Google から許可を得た。(セーフティネットリンケージ)

- 地域資源「①先輩当事者・家族・支援団体・福祉関係者が経験してきた声(体験・ノウハウ・知恵)や②地域の集いの場(カフェや食堂)の声」を集め「認知症当事者も使えるアプリ(福祉 SNS)」を使って音声で提供し、当事者と家族の「受容期間」を支え「望まない孤独孤立」を生まない、「心を満たして、地域とつながり合う環境」を創る。(セーフティネットリンケージ)
- そして、地域資源に対する誹謗中傷を防ぐために、いいねボタンや再生回数表示やフリーコメントの書き込みができないようになっている。(セーフティネットリンケージ)

#### 自治体連携で生じた課題と解決方法

- 現在、奈良東病院がアプリ利用のライセンス料を負担してくれている。本来は天理市の方で予算をつけられれば良いと考えているが、子育てや観光にも利用できるアプリであり、介護保険のみの事業ではないので、どこから予算を払うかが決めがたい。(天理市福祉政策課)

## 7. 地方自治体等への導入にあたって使用した補助金、交付金

- 重層的支援体制整備事業の交付金を活用している自治体が多いと聞いている。(セーフティネットリンケージ)

## 8. 自治体・地域包括支援センターと連携を推進・成功させる上での留意点

### 工夫している点

#### <導入まで>

- 自治体・地域包括支援センターに活用されるための前提条件は、1 当事者と家族が使えるアプリであること、2 家族以外の第三者がサポートできること、3 当事者・家族・関係者にとって安全であること、4 行政・地域包括・支援団体・医療介護関係者が使うことができることだと考えている。(セーフティネットリンケージ)
- 1 当事者と家族が使えるアプリであること  
2022 年：大阪大学 × 大阪府堺市認知症疾患医療センター浅香山病院にて実施。当事者と家族のアプリに対するニーズと効果を確認している。その結果、認知症疾患医療センターでの認知症診断初期の当事者と家族の研究モニターの参加希望率は 98.2% (56 人/57 人中)・実際の研究モニター参加率は 83.9%(47 人/56 人中)・研究終了後の研究モニター完遂率は当事者 50%、家族 44%であった。一番の成果は、研究参加し

た当事者と家族の中から4名の方が「名前と顔がでない声だけであれば、自分の体験談を話しても良い」という方が現れてくれたことであった。実際に発信することで、すっきりとした気持ちになったようで、QOLを高める効果もあるように感じた。発信する側にとっては、聞く人を同じ悩みや苦しみと向き合っている当事者と家族だけという制限された空間にすることで、誰にも言えない、相談するまでもない感情を独り言として発信し、ストレス解消効果と新しい縁の期待もあるように感じた。事実、声にするだけで満足、心の整理ができるという方もいた。(セーフティネットリンクージ)

- 2 家族以外の第三者がサポートできること

【課題認識】として、一般的に高齢者が、アプリを使えない・使い続けられない理由として、①アプリダウンロード時に、個人情報の登録が必要であること(メールアドレスや携帯番号を忘れてしまい登録ができない)、②ID/PWの入力が必要であること(登録したID/PWを忘れてしまい、アプリにアクセスできなくなる)のふたつの環境要因がある。また、個人情報の登録工程があるアプリだと、家族以外の第三者が、アプリダウンロードする際のサポートができなくなる。

そこで、【活用技術】として、Apple・Google から2022年に「福祉SNS」として許可を得て、個人情報非登録でアプリダウンロードして、情報の取得や双方向で情報連携することを実現した。(アプリの世界共通の規約としてSNS機能を活用する場合は、必ず個人情報の取得が義務付けられている。)これにより、家族以外の第三者(例:携帯ショップの店員、医療・介護・NPO関係者、行政職員等)がアプリ操作(ダウンロードから使用まで)を気軽にサポートすることが可能になった。(セーフティネットリンクージ)

- 3 当事者・家族・関係者にとって安全であること

【課題認識】として、アプリ利用時に「IDとPWが盗まれて、乗っ取られる」成りすまし問題が存在(LINEとFacebookで多発)する。また、SNSを行う際に、フリー書き込み欄に誹謗中傷の発生リスクがある。そこで、【活用技術】として、ID/PWが自動発行(忘却OK)で、セキュリティ強化として携帯製造番号にID/PWが紐づく仕組みにより、IDとPWが盗まれて、乗っ取られる事故を阻止できる。また、音声番組はいいねボタンや再生回数は表示されなくて、SNS機能(チャット)を使用するしないも管理者が選択することができる。これにより、誹謗中傷されない環境を実現している。また非営利団体にて広告掲載もNGとしている。

- 4 行政・地域包括・支援団体・医療介護関係者が使うことができること

【課題認識】として、行政や医療関係者では、個人情報の取扱いが厳しく、フリーのSNSを使用することができないが、地域の支援団体や介護関係者は、フリーのSNSを使用して当事者や家族とつながっており、支え手側の地域がICTツールで、ひとつにつながれていない(全ての関係者が同じツールを使用できない)現状がある。みまもりあいアプリは、ダウンロード時に個人情報を取得しないため、地域の関係者全

員が納得して同じアプリを使用することができる。情報連携がスムーズになり、尚且つ、情報連携に必要な機能(掲示板、チャット、アンケート等)が備わっているために業務効率が高まることが期待できる。また、データベースは北海道大学ビジネス・スプリング内に設置されたサーバーにて管理を行っており、瞳認証、指紋認証、ID/PW 認証の3重セキュリティーで管理され、専任権限者のみがサーバーにアクセスできる管理体制で、「BCP 対応の実績」として、2018年9月6日未明、札幌震度5強の地震＝ブラックアウト発生時に当団システムは備蓄電源に切り替わり稼働実績がある(札幌市内全停電は日本初の現象であった)。(セーフティネットリンクージ)

<導入後>

- 現場からのフィードバックは命である。現場の意見を蓄積して、システムの改修につなげるようにしている。(セーフティネットリンクージ)
- 使っていて感じた改善点を貯めておき、年に数回、直接、もしくはオンラインで会って話す際に、機能についての要望をフィードバックしている。また、実際の機能や、使いきれていない点についても定期的に共有してもらっている。(天理市生活支援コーディネーター)

## 9. 今後の展望

### 天理市での更なる発展

- 音声配信で、認知症の本人や家族の居場所を作っていく。(天理市福祉政策課)
- 身近な地域の医師に認知症について配信してもらい、正しい知識を伝えるとともに、認知症は誰でもなり得るものということを伝え、認知症と判明した時のショックの緩和につながるようにしたい。(天理市福祉政策課)
- 認知症サポーターの声や認知症カフェの様子も、顔を出して動画配信を行い、オンラインだけでなくリアルな居場所にもつなげたいと考えている。(天理市福祉政策課)

### 他自治体(他の民間企業)との連携

- 協定締結自治体を増やし、さらに事業を展開していきたい。(セーフティネットリンクージ)

### 見守りサービス(見守り事業)の更なる発展

- 「見守り」に関しては、2024年と2025年に実証で応募があった自治体に限り、アプリと連携できて、個人情報保護する「緊急連絡ステッカー」の月額運営費を0円にして、現場の認知症当事者と家族の負担を0にする試みをスタートさせる。



- そして、このステッカーに医療情報データを連携して、行政単位で ID 一元管理ができる仕組みを追加開発予定である。これにより、認知症当事者に限らない、要援護者に該当する方に使ってもらえることができる。日常は行方不明発生時の安否確認に使われたり、救急で運ばれた際の延命治療の有無や薬アレルギー把握に使われ、災害時には身元確認だけでなく、救急対応にも使われるのではと考えている。要援護者リストを露出 OK な ID 番号による一元管理を実現予定である。(セーフティネットリンケージ)
- 「ケアチャンネル」草の根で作った 15 番組 500 エピソードを引き続き、賛同者と一緒に 2024 年 4 月以降も草の根で広げていきながら、今度は多くの当事者の方に聞いてもらうために、認知症疾患医療センターに番組紹介の PR をしていけたらと考えている。認知症疾患医療センターでの実証実験でニーズ 98%、モニター参加 84% の数字結果から、診断直後や診断中の形で不安の中にある当事者と家族の支える場にアプリがなれたらと考えている。(セーフティネットリンケージ)
- 「地域チャンネル」は、大阪府を中心に広げていて、現在約 50 大学・団体の学生や地域支援者と一緒に 2024 年度も引き続き、「音声ガイド付きスタンプラリー」をきっかけにした取組みを広げていきたいと思っている。その地域に関わる人の声でつながり合える取組みに期待したいと思っている。そしてアプリをダウンロードする＝見守り隊が自然に増えていく、互助が育っていく循環につながっていければと思っている。(セーフティネットリンケージ)
- また、今後の展望として、現在、当アプリは日本語に限定されているが 2025 年度に多言語展開を計画している。医療・福祉・教育において、在日外国人・訪日外国人との間で立ち足かかるのが「言葉の壁」で、「みまもりあいアプリ」をダウンロードして、母国語を選択すれば、対面で即時翻訳支援を受けられるだけに留まらず、自治体から配信される情報を全て母国語に自動で翻訳される支援を準備していく。さらに、北海道大学 × 大手 ICT 企業 2 社から AI 支援を受けて、翻訳のレベルは短文翻訳ではなく、ビジネス翻訳を実現していく。導入自治体の市民は無料で使えるようにする。(セーフティネットリンケージ)

## 10. その他

### プロジェクト推進のポイント

- アプリ開発当初は、個人情報の課題だけではなく、皆忙しく、ポイントが付かない、ゲーム性もない等、互助の力が本当に働くのかという懸念の声があった。しかし、ふたを開けてみると、「地域の互助を頼って課題解決ができる仕組み」への期待は高く、NHK 等地方含めて約 60 メディアで紹介されて、口コミで広がり、現在は約 200 万人がアプリをダウンロードしている。日本には互助がしっかり根付いており、それを可視化することで、さらに伝播していくことを実感した。(セーフティネットリンケージ)

- アプリの協力者には、認知症当事者や家族、福祉関係者だけでなく、学生や子育て世代にも参加してもらうことが大切だと考えて、こどもたちが「宝物の人を探す、かくれんぼスタンプラリー」と称した見守り訓練機能を追加して、祭りやイベント時に学生と実施したり、こどもの見守り機能として PTA や学校に活用してもらう等、活用範囲を広げている。
- また、アプリ協力者に継続的に活用してもらうために、その後どうなったのか、発見連絡と特にお礼通知でフィードバックする仕組みを作っている。検索配信された方の「見つかりました」というメッセージがあると、受け取った人に安心してもらうとともに、次も協力しようという気持ちが生まれていくと考えている。(セーフティネットリンクージ)



## 2-4-2. 中部電力株式会社

ヒアリング日時	2023年12月1日(金) 15時00分～16時20分
ヒアリング参加者	中部電力株式会社 事業創造本部 合同会社ネコリコ 松本市 健康づくり課

### 1. ヒアリング参加企業の概要

#### 基本情報

- 1951年創業の電力会社。
- 再生可能エネルギー事業、原子力事業、海外事業、コミュニティサポートインフラ関連事業等を実施する。
- 2023年より、電カスマートメーターの電力使用実績データ(以下「電力データ」)を活用した、国内初となる自治体向けのフレイル検知サービス「e フレイルナビ」の提供を開始。

### 2. 高齢者見守りサービスの概要

#### サービスの内容(基本機能、デバイスの仕様、記録方法 等)

- e フレイルナビは電力の使用量から AI を活用し、フレイルリスクを可視化し、訪問活動等の働きかけを支援する仕組みである。電力データから、外出時間・外出回数、起床時間・就寝時間・睡眠時間、活動量等を抽出し、フレイルの方・健常な方それぞれの生活習慣に関するパターンを学習した AI による分析結果を提供している。(ネコリコ)
- スマートメーターが 30 分ごとの電気の使用量を計測し(スマートメーターはほとんどの家庭に設置されている)、サーバーに上がった電気の使用量のデータ(1 か月分)にもとづき AI がフレイルリスクを検知することで、高齢者のフレイルリスクを早期に把握することができる。(ネコリコ)
- 一人暮らし高齢者の電力の使用量からフレイルリスクを可視化し、自治体の職員の訪問活動の働きかけを支援する。フレイル分析結果は毎月更新している。(ネコリコ)
- フレイルの方は、昼間に外出や家事をしなくなる、照明やエアコン等をつけっぱなしにする、夜間の生活リズムが崩れる等で、健康な方と電力使用パターンに違いが出る。AI は健康な方とフレイルな方のどちらの電力使用パターンに近いかを分析して、フレイルリスクとして提示する。(ネコリコ)
- 高齢者本人は今まで通り生活しているだけで、機械操作等の負担はないため、健康維持に受け身な高齢者でも参加するハードルが低い。また、一度申し込みを行え

ば、自動的に継続して把握できる。(ネコリコ)

- 本人への結果提供に加え、自治体や地域包括支援センターには、複数人のアセスメント結果や対応記録を俯瞰できる管理画面を提供している。また、過去のフレイルリスクの推移やフレイル評価ツールによる確認結果も管理可能である。(ネコリコ)

#### 導入事例

- これまでに、長野県松本市、三重県東員町、三重県鳥羽市の 3 自治体で導入された。(ネコリコ)

##### <東員町>

- 東京大学・三重大学等に所属するアカデミアの方々にも教を請いながら開発を進め、2020 年 8 月に「AI と電力データを用いたフレイル検知」の実証事業を初めて行った。(ネコリコ)
- 2020 年の実証事業では、「本当に AI を使って電力データでフレイルが分かるのかどうか」の確信はなく、技術実証として行った。当時の精度は 76%ぐらいだったが、元気な方とフレイルの方の両方のサンプルデータを増やして、AI の精度を高めた。(ネコリコ)
- 2021 年 11 月～2022 年 2 月に実施した実証事業では、AI によるフレイルリスク情報と地域の情報等を定期的に参加者にフィードバックすることで、期間中にフレイルと判定された 11 名のうち 8 名が健康状態になった。(ネコリコ)

##### <松本市>

- 2022 年度の実証事業の参加者 93 名のうち、男性 24 名、女性 69 名である。年齢層は 70 代～80 代の方が多い。(松本市)
  - 2023 年 4 月の事業開始以降、11 月までに申し込みがあったのは女性 133 名、男性 54 名である。通いの場の男女比は大体女性:男性が 8:2～9:1 のため、通いの場には行かないがこの事業には興味がある男性が多い。(松本市)
- 松本市ではフレイルとされた 31 名のうち最終的には 27 名が健康と分析されるようになった。実証事業の参加者のうち、2021 年度の通いの場に参加したことがない方は 73 名で、従来は状況の把握が難しかった高齢者との接点づくりに活用できた。(松本市)
- 通いの場では圧倒的に女性が多いが、男性は AI に抵抗感が少ない傾向があるのではないか。(松本市)
- 一般的なフレイルチェック上は元気だが、実は頑張りすぎてしばらくフレイルに近い状態にいた方もいた。日常の変化についてもプライバシーを侵害しない範囲で、モニタリングのツールとしても利用いただける。(中部電力)
  - 自治体の保健師から、一般的なフレイルのチェックリストは簡易的なため、そのときの状況や気分、色々な事情で回答の正確性がぶれる時があるという話を聞いたことがある。チェックリストで判断するよりも、実際にどのような生活をされているかを見た方が、信憑性のある健康状態の把握につながるということを感じた。(厚生労働省)
- 昨年度 1 年間は地区を限定して実証事業を行い、今年度からは市の全域で事業化

<p>した。(ネコリコ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 2022年度の松本市の実証事業では、フレイル判定された後のフォローの仕方や、自治体への情報提供の頻度等について、ある程度仮説を持って実証に取り組んだ。(ネコリコ)</li> </ul>
<p>対象者像(年齢、世帯人数、家族との同居・別居 等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 東員町では65歳以上の高齢者、松本市では75歳以上の後期高齢者が対象となった。要支援、要介護認定を受けた方を対象に含めるかどうかは自治体ごとの判断となり、現在利用いただいている自治体ではいずれも対象外としている。(ネコリコ)</li> <li>● 一人暮らしの方に比べ、同居されている方がいると電気の使い方の解析が難しくなること、また、一人暮らしの方は社会参画が少なく、食事を簡易なもので済ましてしまうことが多く、フレイルになりやすいことから、一人暮らしの方にサービスを提供している。(ネコリコ)</li> </ul>
<p>対象者やその家族への効果等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● フレイルと判定された方に地区担当保健師や地域包括支援センターの職員が訪問に行く中で、本人がフレイル判定の原因(散歩の機会が減った、夏や冬に運動しなくなった)を自覚できる人に対しては、効果を感じている。散歩の声掛けをすることや、デイサービス利用を希望するもののフレイルのチェックリスト上では元気な方は、病院のフレイル外来や、機能訓練、フレイル予防教室につなげて、畑仕事ができるようになり健康に戻られた例がある。一方、本人は特に生活スタイルの変化がなく、フレイル判定の原因を自覚できない人への対応は課題である。(松本市)</li> </ul>

### 3. 自治体や地域包括支援センターと民間企業との連携事例

<p>連携した市町村担当部局、地域包括支援センター等、社会福祉協議会と連携内容 (各者の役割分担、費用負担)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2023年4月より、中部電力株式会社がサービス提供を行っている。(ネコリコ)</li> <li>● 合同会社ネコリコがシステム開発と運用サポートを行っている。(ネコリコ)</li> <li>● 高齢者の参加者の募集、フレイルリスクが高い方の状態の確認やプログラムの提供、参加者のシステムへの登録は自治体が行っている。(ネコリコ)</li> <li>● 対象者の情報は、健康づくり課・高齢福祉課・保険課の職員と、各地区の担当保健師及び、担当地区を管轄する地域包括支援センター職員が必要な範囲のみ閲覧可能である。松本市の地域包括支援センターは全て委託だが、地域包括支援センターも協力して行っている。(松本市)</li> <li>● 高齢者の方がフレイルと判定されたときに、健康づくり課の地区担当保健師と地域包括支援センターの職員が訪問・状態を確認し通いの場やフレイル外来をすすめ、必要であれば介護保険のサービスにつなげている。(松本市)</li> <li>● 訪問に家族が同席することもあるが、遠方のことが多いので、基本的には本人への</li> </ul>

<p>フィードバックになっている。別居家族から本人の認知面が心配で、介護保険につなげるきっかけ作りのアプローチとして事業の申し込みがあった例がある。(松本市)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● システムで対象者を選出し、ハイリスク者に対するアウトリーチの後、個別プログラムや通いの場といったポピュレーションアプローチにつなぐという一連の流れが事業になる。そのため、自治体への周辺業務の提案も行っている。(ネコリコ)</li> </ul>
<p>自治体に応じたサービス仕様の調整 等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 実証事業をする中で、本人に見せることができる紙の出力が必要だという話があり、印刷できる機能を追加する等配慮している。(ネコリコ)</li> <li>● フレイルの方を見つけた後の、管理画面の対応方針は、自治体の方で自由に決められる。松本市の方では、最初にフレイルが検知された方のハガキの送付の委託も受けており、対象の方の「ハガキの送付」や「地区担当保健師と地域包括支援センターの職員の訪問のスケジュール調整」といった指示が管理画面で出る。(ネコリコ)</li> <li>● クラウドサービスとして提供する中で、適宜機能を追加している。今後他の自治体の参加が増えて、機能について意見があれば、機能を拡充していくことも考えている。(ネコリコ)</li> </ul>
<p>個人の状況に応じた仕様の調整等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 特になし</li> </ul>

#### 4. 自治体及び地域包括支援センターと(民間企業と)の連携までの流れ

<p>連携までの流れ・頻度について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 対象年齢の決定や、市町村内の民生委員や地域包括支援センターといった関係者への説明、協力体制の構築、高齢者の参加者募集という手順を踏まえると、準備には2~3か月ぐらいかかる。実際に自治体の検討に入って参加している。(ネコリコ)</li> <li>● 松本市とは、前年度の1月~2月から打ち合わせを開始し、4月に報道で募集を開始し、5月から実証を開始した。実証開始前~現在まで週1回~月1回程度で打ち合わせをしている。松本市と東員町には初期から利用があるため、サービス向上のために頻度は高めにやり取りさせてもらっている。(ネコリコ)</li> <li>● 鳥羽市とシステム導入期には、2週間に1回~月1回程度打ち合わせをした。人口2万人の中の1エリアでの実証のため比較的小規模であり、2~3か月で導入を進めている。(中部電力)</li> <li>● このサービスは全国で提供が可能であり、中部エリアから離れたところでもサービスの説明ができるよう、説明は基本WEBベースで進めている。他の部署の方に説明が必要な際は、対面の説明会にもうかがう。(中部電力)</li> </ul>
--

## 5. 自治体・地域包括支援センターと(民間企業と)の連携を進めるメリット

### 民間企業のメリット・効果

- コミュニティサポートインフラに関する新規サービスを、医療・介護・交通といった様々な分野で自治体・住民に提供できないか、模索している。CSR という観点も大事なポイントではあるが、やはり継続的に提供しようと思うと、ビジネスとしての観点も非常に重要な要素になってくる。人口減少の中で、事業性の観点からもひとつの挑戦として取組みを進めている。(中部電力)
- 電力データの利用についてはまだ制限が多いが、住民の人が簡単かつ安心して利用できるように努力している。今のところ、住民のプライバシー面の拒否感はほとんどないと感じている。(中部電力)

### 自治体のメリット・効果

- 民間企業の提供サービスを通じて、従来の健診や通いの場等では自治体から接点を持ちづらい高齢者への働きかけがしやすくなる。(松本市)

## 6. 自治体・地域包括支援センターと(民間企業と)の連携上生じた課題と解決策

### 個人情報の取扱い

- 中部電力は、経済産業省の認定協会である一般社団法人電力データ管理協会の利用会員として登録しており、電力データ管理協会が送配電業者から受け取ったデータを利用している。従来は電気事業法の制約があり、電力データは電力の売買にしか使えなかったが、電気事業法 37 条の改正があり、昨年度から契約者本人の同意のもと、電気事業以外の医療サービス等に使うことが可能になった。(中部電力)
- 個人情報の取扱いについては、特段問題ないと認識している。そもそも、一人暮らしという情報が大切な個人情報であると考える。(松本市)

### 自治体連携で生じた課題と解決方法

- 登録の手続きをするにあたり、申請書や本人確認のプロセスがハードルになっている。専門職や民生委員に事業の仕組みやフレイルについて理解を得るようにしている。(松本市)
- 市の 3 課(健康づくり課・高齢福祉課・保険課)、地域包括支援センターの職員、民生委員といった地域で関わっている人たちへの理解を得るのが難しい点である。高齢者や市民全体にフレイルという概念を理解してもらうのも課題のひとつである。(松本市)

## 7. 地方自治体等への導入にあたって使用した補助金、交付金

- 高齢者の保健事業と介護予防の一体的実施事業という名称で、後期高齢者医療特別会計で予算をつけている。後期高齢者広域連合から委託を受けて、10/10 の補助事業となっている。また、高齢者の介護予防の対象者の把握という意味もあるため、事業費の一部は、介護保険特別会計・一般介護予防事業・介護予防対象者把握事業費としている。(松本市)

## 8. 自治体・地域包括支援センターと連携を推進・成功させる上での留意点

### 工夫している点

- 実証事業の頃から、単純にフレイルの人を発見するツールの提供だけではなく、自治体内の情報連携の方策やツールを使う上での周辺の業務等についても一緒に検討を進めている。(ネコリコ)
- 保健センターや地域包括支援センターの職員が使う中で、画面の見せ方や職員への指示の流れについても一緒に考えた。(ネコリコ)
- 2022 年度の実証ではまず Excel のシートでやり取りするところから始めており、そのとき得られた要素を管理画面に反映させた。(中部電力)

## 9. 今後の展望

### 他自治体(他の民間企業)との連携

- 中部電力のエリア外の自治体とも連携を考えている。(ネコリコ)

### 見守りサービス(見守り事業)の更なる発展

- フレイルの方を見つけた後に、どのようなアプローチをとっていくのかはまだ模索中である。(松本市)
- 当初から、本事業は「フレイル予防」であり、「見守り」ではないということで進めている。民生委員等の対面の見守りが一番効果的であると感じているが、今後見守る側の人材が少なくなり、高齢者が増える中で、大勢の方がこの事業に参加することによって、必要な人に対して優先的に支援ができるようになり、将来的には、効率的に高齢者を見守っていくシステムになるのではないかと感じている。ただ、まだまだ参加者が少ないことや、フレイルの方の発見の精度は改善の余地があるが、期待はある。(松本市)

<その他(自治体・地域包括支援センターからの事前ヒアリングで聞いた課題)>

- フレイルは早期に発見して対処すれば、健康な状態に戻れると言われているが、早期発見が難しい。(ネコリコ)
- 例えば、後期高齢者の方に検診で質問票を渡すことがあるが、質問票の配布が年に1回だと1年の中で急に悪化している方もおり、より細かく把握したいというニーズがある。(ネコリコ)
- 地域包括支援センターに相談に来る方は、相談の時点で既に状態が悪くなっている方が多い。(ネコリコ)



### 2-4-3. 日本郵便株式会社

ヒアリング日時	2024年1月11日(木) 10時00分～11時00分
ヒアリング参加者	日本郵便株式会社 地方創生推進部、北海道支社 平取町 平取町社会福祉協議会

## 1. ヒアリング参加企業の概要

### 基本情報

- 日本郵便株式会社は、日本国内で郵便事業を取扱う特殊会社であり、郵便の業務、銀行窓口業務、保険窓口業務及び地方公共団体事務の受託等地域住民の利便の増進に貢献する業務を行う。
- 全国で営業中の郵便局数は23,597局である(2023年11月末時点)。
- 2022年1月から地方自治体向けの新サービスとして「スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス」を開始した。

## 2. 高齢者見守りサービスの概要

### サービスの内容(基本機能、デバイスの仕様、記録方法 等)

#### ○郵便局のみまもりサービス

#### 【みまもり訪問サービス】

- 月に1回郵便局員が高齢者宅を直接訪問する。センサー機器だけでは分からない顔色の良し悪し、会話の受け答え、自宅の状態、等些細な変化に気づけることが特徴である。(日本郵便)
- 訪問の際に生活状況確認項目(10項目)を確認、その際の様子を写真付きの報告書で、報告先にメールまたは郵便で送る。(日本郵便)
- 個人利用の場合、料金は月額税込2,500円である。行政受託として契約することも可能であり、延べ31団体の地方自治体・社会福祉協議会で契約実績がある。(日本郵便)
- また、訪問と報告だけではなく、追加料金なしで利用できる以下の付帯サービスもついている。(日本郵便)
  - みまもり保険  
ケガをして入院された場合に保険金が支払われる入院補償  
日額3,000円×入院日数(最大30日)の保険金が支払われる。
  - 24時間の医療相談窓口「メディカルアシスト」  
体調が悪いが、救急車を呼ぶのはためらわれる時に、24時間気軽に医療相談



が可能となっている。(ケアマネージャー等への相談件数の減少が期待される。)

- 介護に関する相談窓口「介護アシスト」  
介護サービス等を優待条件で紹介する。(ケアマネージャー等への相談件数の減少が期待される。)
- お困りごとの相談「デイリーサポート」  
法律・税務・社会保険に関する相談や暮らしのインフォメーション等、役立つ情報を提供。

#### 【みまもり電話サービス】

- 月 1 回の訪問頻度では不安な方や、毎日の健康状態を確認したい方に向けたサービスである。毎日、指定された時間に電話(自動音声)がかかり、高齢者に案内に従って決まった番号を押してもらう。未応答の場合は、1 時間以内に再度電話し、2 回連続で未応答の場合には、不在結果をメールで連絡する。(日本郵便)
- 案内にない番号を頻繁に押されるようになった、電話には出るが番号が押されなくなった等、変化に気づくことが可能である。(日本郵便)
- 料金は固定電話で月額税込 1,070 円、携帯電話で月額税込 1,280 円である。(日本郵便)

#### 【駆けつけサービス(オプションサービス)】

- もしもの時に、家族からの要請に応じて、警備会社が 20~30 分以内で駆けつけるサービスと、事前に専用の機器を利用者へ渡し、利用者の操作により駆けつけるサービスのふたつのプランがある。(日本郵便)
- 従来の警備会社の機器を設置するサービスと比べて、家族からの要請で駆けつけるため、安価にサービスを提供している。料金は月額税込 880 円(駆けつけの際は別途料金)である。(日本郵便)

#### ○スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス

##### 【サービスの概要】

- これまで取組んできた訪問や電話のみまもりサービスに加えて、ICT を活用した双方向でコミュニケーションが取れるみまもりサービスを検討し、2022 年 1 月から提供開始した。2023 年 12 月末時点で、延べ 17 の地方自治体の実証または導入されている。(日本郵便)
- 画面がついているスマートスピーカー(Amazon Echo Show)が、利用者の生活リズムに合わせて決めた時間になると日本郵便の見守りアプリケーションを自動で起動して、生活状況(体調・服薬等)の確認、地方自治体のお知らせ配信等が可能になる。(日本郵便)
- 家族と高齢者本人の間では、家族が LINE の友だち登録をすることで、LINE を通じたメッセージや写真のやり取りや、Alexa アプリを通じてビデオ通話が可能である。(日本郵便)
- 郵便局は機器の設置や問合せ対応、不具合があった際の現地でのサポートを行っている。みまもり訪問サービスと組み合わせて利用している地方自治体もあり、月に

1 回の訪問の際にスマートスピーカーに関するフォローや対面での見守り等を行っている。(日本郵便)

- 基本の質問としては、体調確認(朝)、睡眠の状況の確認(朝)、服薬の確認(朝・昼・夜のうち薬を飲まれている時間のみ設定)、食事(夕方～夜)がある。音声認識の“まぎれ”を防ぐため、基本の質問については、長い回答ではなく、「はい」と「いいえ」で回答する。オプションで血圧の数値等を音声で回答することも可能である。(日本郵便)
- 地方自治体は、PC、タブレット、スマートフォンを利用して、WEB サイト(管理画面)上から利用者の体調を一覧で確認できる。また、防災無線よりも聞き取りやすく、広報紙と比べてタイムリーに利用者への情報発信を行える。(日本郵便)

#### 【平取町での導入事例】

- スマートスピーカーの中の郵便局のぽすくまの見守りのシステムを利用して、高齢者の生活状況の確認を行っている。具体的には、体調確認(朝・夜)、睡眠の状況の確認(朝)、服薬の確認(朝・昼・夜のうち飲まれている時間のみ個別に設定)、食事(朝・昼・夜)等について確認している。
- 見守る側、見守られる側の ICT 上でのコミュニケーションや、災害時をはじめとする緊急時の活用を通じて、高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らすことを目指している。(平取町社会福祉協議会)
- 行事を知らせるための機能としてお知らせ通知機能を活用し、平取町イベントのチラシの配信や、週に2回のゴミの日の前日にお知らせをしている。(平取町社会福祉協議会)

#### 対象者像(年齢、世帯人数、家族との同居・別居 等)

##### ○スマートスピーカーを活用したみまもりサービス

- 75 歳以上の在宅の一人暮らし高齢者にスマートスピーカーを貸与している。利用者の平均年齢は 83 歳、最高 94 歳となっている。(平取町社会福祉協議会)
- 平取町の人口 4,400 名のうち、30 名に利用してもらっている。町として対象者の条件は 75 歳以上の独居の方のみとして、民生委員に各地域で普段から接していて見守りが必要な方を選定して、民生・児童委員協議会でリストアップしてもらった。また、利用を打診したものの、断られた方がいたので、一部社会福祉協議会から声掛けした方もいた。(平取町社会福祉協議会)
- 機器の台数(30 台)の制約があるので、町の広報紙では知らせていなかった。その後、新聞等での報道があったが、高齢者本人からの申出は断っている。現状見守りの仕組みをある程度定着させることを優先しており、台数を増やすと社会福祉協議会に緊急時対応の負荷がかかるので、当面台数を増やすことは考えていない。今年度6月の導入から半年経ち、利用者・民生委員を対象としたアンケート調査の結果で見えてきた課題を整理した上で、今後の台数については検討していきたいと考えている。(平取町)
- 今のところ、スマートスピーカーを活用したみまもりサービスの代替サービスはないので、利用者が要介護状態になった場合は、地域包括支援センターの職員が入って介護認定を行い、必要な介護サービスにつなげる形になる。元気な方と介護サービ

スを利用する方の狭間にいる方を主な対象としている。(平取町)

- 日本郵便としては、一人暮らし高齢者、高齢者のみ世帯及び障がいをお持ちの方等をサービスの主な対象者として考えている。(日本郵便)
- スマホ等デジタル機器を持っていない高齢者でも、スマートスピーカーから話しかけられる声に従って、音声で回答するだけであるため、他の操作が必要な機器類(タブレット等)と比較すると高齢者との親和性が高いと感じている。(日本郵便)

#### ○郵便局のみまもりサービス

- 一人暮らしの高齢者で身近に相談相手がない方、頻繁に帰省できない家族を対象としている。(日本郵便)
- 「人づきあいを通じた会話が認知症予防にも効果がある」との研究結果も報告されていることから、訪問サービスは、認知症予防や、介護の必要性を事前に察知するために有効なのではないかと考えている。介護が必要な状態になってから利用するよりも、健康で元気なうちから利用してもらって、体調の変化に気づけることが望ましいものの、高齢者本人にはまだまだ見守りは必要な状態ではないという反応をされることが多く、なかなか難しい。利用者の平均年齢は 84 歳である。(日本郵便)
- 訪問サービスは、こども世代の契約が多いのではないかと考えていたが、契約者の割合は本人が 35%、こどもが 47%で約半々であり、地方自治体・法人は 4%、兄弟姉妹・孫は 4%である。(日本郵便)
- 個人ではなく自治体を契約者とする行政受託契約の場合、身寄りのない高齢者の様子を地方自治体の担当者へ情報を伝えて異変察知につなげることも可能。民生委員等による見守りが行き届いていない地域の代替手段としてご利用いただいている。(日本郵便)
- 個人を契約者とする場合でも、(事前に契約者と地方自治体とで調整いただくことが前提だが、)地方自治体を報告先に登録することは可能。(日本郵便)

#### 対象者やその家族への効果等

#### ○スマートスピーカーを活用したみまもりサービス

- 利用者へのアンケート調査では、8 割くらいの方は機械を設置したことで安心感が増えたと回答しており、手ごたえを感じている。残りの 2 割の方の中でも、利用者からは「まだまだ自分自身は元気なので要らないかなと思っているが、家族が安心しているので続けると思う」という声をもらっている。(平取町社会福祉協議会)
- 体調不良を早期発見し、病気が発覚して入院後、在宅に戻られたケースが 3 件ある。(平取町社会福祉協議会)

#### ○郵便局のみまもりサービス

- コロナ禍で周囲とのコミュニケーションが減ったことから、訪問を楽しみにしてくれている方もいる。(日本郵便)

### 3. 地方自治体や社会福祉協議会と民間企業との連携事例

連携した市町村担当部局、地域包括支援センター等、社会福祉協議会と連携内容  
(各者の役割分担、費用負担)

#### ○平取町

- スマートスピーカーを活用した見守りにあたっては、平取町社会福祉協議会・平取町保健福祉課、民生委員で連携している。また、介護支援ボランティアに登録している方(85名)の中で、希望される9名の方の協力を得て、月に1回10分程度ビデオ通話サービスを行っている。利用者との会話の中で、生活の困りごとや健康状態を確認し、時には一人暮らしの寂しさを傾聴している。(平取町社会福祉協議会)
  - 介護支援ボランティアの見守り活動はスマートスピーカーがきっかけとなった。介護支援ボランティアは全体の登録数は85名いるが、ビデオ通話サービスの他には、町内には高齢者の交流サロン(運動やお話の場)が11箇所あり、交流サロンの活動の手伝いや、社会福祉協議会のイベント(ふれあい広場)、町内の福祉施設の手伝い等を以前から担ってもらっている。(平取町)
- 生活状況の回答結果については、町と社会福祉協議会の職員が毎日出勤時と退勤時に確認している。見守りの訪問については社会福祉協議会に委託を行っており、生活状況の確認の中で気づきがあれば社会福祉協議会の職員が電話をかけ、24時間生活状況の応答がない場合や2日連続体調確認で「いいえ」を選択した場合は、社会福祉協議会の職員が速やかに訪問を行っている。(平取町)
- 生活状況の回答結果については、民生委員や家族も確認できるようになっている。緊急時のマニュアルを整備しており、緊急時は社会福祉協議会または町に連絡が来るようになっている。(平取町)
- スマートスピーカーの操作が分からない場合は、社会福祉協議会に電話してもらっている。何回か電話では確認できないことがあり、訪問して対応することはあった。大体インターネットの環境の問題であり、大きなトラブルはない。(平取町社会福祉協議会)
- 利用者には、Wi-Fiの利用料として、月額500円支払ってもらっている。(平取町)

#### ○他の地方自治体でのスマートスピーカーを活用したみまもりサービス

- 地方自治体毎に、高齢福祉課(地域包括支援センター、社会福祉協議会、介護支援ボランティア、民生委員、通所型サービスC事業所)や情報政策課等を窓口として連携している。(日本郵便)
- 日本郵便は、機器・アプリケーションの初期設定・運用・保守、機器設置・撤去、問い合わせ窓口、地方自治体に応じたサービス仕様の調整、機能開発等を担当しており、地方自治体には利用者募集(選定)、利用者・家族への説明等を担当してもらっている。(日本郵便)
- 多くのケースでは、費用は地方自治体負担(補助金や交付金の活用)にて導入しており、一部、利用者からの料金負担を導入している地方自治体がある。(日本郵便)

#### ○みまもり訪問サービス

- 行政受託で契約する場合は、地方自治体側で申し込みの受付や、サービスの利用

<p>規約の同意を行ってもらい、弊社側の方に利用者情報を連携してもらおう。(日本郵便)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 費用の支払いは地方自治体に一括で請求する。行政受託割引があり、利用者 1 人当たり月額税込 2,200 円で提供している。個人向け(月額税込 2,500 円)より安価である。(日本郵便)</li> </ul>
<p>自治体に応じたサービス仕様の調整 等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● スマートスピーカーの質問は、カスタマイズができるようにしている。基本の質問に加えて、血圧、体重、歩数、活動時間等を地方自治体ごとに設定することができる。体重や活動量の急激な減少がないか早期発見し、介護予防につなげている自治体もある。(日本郵便)</li> <li>● みまもり訪問サービスについて、自治体から、利用者 1 人当たりの費用を月額税込 2,000 円にしてほしいという要望があった際は、付帯サービスを削って調整した実績がある。(日本郵便)</li> </ul>
<p>個人の状況に応じた仕様の調整等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● スマートスピーカーの服薬の質問は、服薬状況により個人ごとに時間を設定することができる。事前に地方自治体に参加の意向を訪問で確認する際に服薬についても確認し、日本郵便にて個別に登録する。(日本郵便)</li> </ul>

#### 4. 地方自治体及び社会福祉協議会と(民間企業と)の連携までの流れ

<p>連携までの流れ・頻度について</p>
<p>○平取町</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 町で 2021 年 9 月に 75 歳以上の独居の方にアンケートを取り、孤立感・コミュニケーション不足や閉じこもり傾向が明らかになった。コロナ禍で民生委員や介護支援ボランティアの活動が極端にできなくなったことをきっかけに、2022 年 8 月～9 月で実証事業を行った。(平取町)</li> <li>● コロナ前の町の見守りは、配食サービスや緊急通報システムがあった。地域包括支援センターでは、75 歳以上で介護保険サービスを利用していない方向けの訪問調査や、民生委員の訪問状況の確認等を行っていた。(平取町)</li> </ul>
<p>○日本郵便</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 地方自治体を担当する郵便局と支社による提案活動を実施しており、支社においては、首長・地方自治体内担当部署への DM 発送、アンケートによりアプローチを行っている。(日本郵便)</li> <li>● それ以外にも、日本郵便では地方創生の取組みとして、地方自治体からの行政事務受託も行っており、それらのサービスの提案の中で、高齢者の見守りサービスも案内していることから、最初は地方自治体の総合政策課に日本郵便の地方創生への取</li> </ul>

組みを紹介し、地方自治体の中で横展開してもらい、高齢福祉の主管課の方にサービスを知ってもらうという流れもある。(日本郵便)

- みまもり訪問サービスについては、民生委員の担い手不足で、サービスが行き届いていない地域に利用してもらっているケースもある。また、報告先を地域包括支援センターに設定することで、その後の声掛け等のフォローアップが可能になり、子世代と連携できるようになったとの声がある。(日本郵便)

## 5. 地方自治体・社会福祉協議会と(民間企業と)の連携を進めるメリット

### 民間企業のメリット・効果

- リアル(郵便局による現地フォロー)とオンラインの融合による支援が可能になる。(日本郵便)
- 全国に2万局以上ある拠点や社員のリソースを活用した、社会貢献としての側面がある。(日本郵便)

### 自治体のメリット・効果

- 従来から配食サービス等はあるが、一人暮らしの高齢者の見守りに対象を絞ったサービスの提供ができることについて、前向きな声をもらっている。また、従来の要員配置に比べて、見守り事業について費用削減につながったとの声をもらっている。(日本郵便)
- 郵便局は全国にあまねく存在していることから、サービス提供エリアに限定がないことも特長。(日本郵便)
- また、地方自治体の高齢者支援に関する業務負担軽減(生活状況確認結果の一覧化、情報発信方法の多角化)や高齢者の孤立防止が考えられる。(日本郵便)
- スマートスピーカーを活用したサービスを通じて、民生委員と連携することが多くなったので、民生委員を経由した地域包括支援センターへの相談件数が増えている。町内の年間の相談件数500件のうち、民生委員からの相談は10件程度だったが、件数が伸びており、早い段階で高齢者に必要な支援を提供できている。(平取町)
- 2日間の体調不良や24時間応答がない場合のお知らせへの対応については、社会福祉協議会に業務委託をしているので、その分町や地域包括支援センターの負担軽減になっている。現時点で感じているメリットとしては、負担軽減よりも関係機関(社会福祉協議会・民生児童委員)の連携の強化である。(平取町)

## 6. 自治体・社会福祉協議会と(民間企業と)の連携上生じた課題と解決策

### 個人情報の取扱い

- みまもり訪問サービスの報告書の共有先については、親子間であっても高齢者本人に日本郵便の訪問担当局が同意を取る。(日本郵便)

- 行政受託の場合は、事前に自治体の方経由で、高齢者本人にサービスの利用規約の同意を得ている。(日本郵便)

#### 自治体連携で生じた課題と解決方法

- 利用者の言葉を細かく聞くようにしており、町・社会福祉協議会・民生委員のネットワークで見守っているため、課題は特に感じていない。(平取町社会福祉協議会)
- 利用を始める際に、対象者の方には、町や社会福祉協議会で一人ひとり説明した。自宅には入れてもらえたが、平均年齢が80歳を超えているので、スマートフォンを使っている方は数名で、スマートスピーカーを見せても拒否反応を示す方や、元気である・ご近所付き合いがあるので不要であると断られる方はいた。説明だけで1時間かかった。(平取町社会福祉協議会)
- 実際に導入した後は、利用者の皆さんからはスマートスピーカーの機能や見守りの仕組みについて理解してもらっている。(平取町社会福祉協議会)
- 認知症により操作が難しくなった事例は今のところない。利用開始時に認知症を患っていたら、機械の導入は難しいと思う。ただある程度元気な段階から使っていて、使い慣れていれば、症状が進んでも大丈夫だと思う。(平取町社会福祉協議会)
- みまもり訪問サービスについては、地域の郵便局員が訪問(1局あたり3件～5件程度)をしているが、今後申し込み件数が増えた場合の対応は課題である。(日本郵便)

## 7. 地方自治体等への導入にあたって使用した補助金、交付金

- 一般的に、地方創生交付金やデジタル田園都市国家構想交付金を活用してもらっている。他、保険者機能強化推進交付金、介護保険保険者努力支援交付金、県の中山間地域介護サービス確保対策事業、公益財団法人地域社会振興財団の人生100年時代づくり・地域創生ソフト事業交付金を活用してもらっている。(日本郵便)
- 町としては、介護会計の中の保険者機能強化推進交付金を高齢者の予防と健康づくりに資する取組みとして一般会計に充当し利用していた。今年度からは、ICT機器に関する費用や、社会福祉協議会の委託費については、介護保険の地域支援事業の高齢者の把握事業として予算措置をしている。(平取町)

## 8. 地方自治体・社会福祉協議会と連携を推進・成功させる上での留意点

#### 工夫している点

- スマートスピーカー及びスマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービスについて、サービスの理解を得ること、既存のシステムとの連携を含め、複数の用途に活用できる汎用性のあるサービスであることを理解してもらうことを留意している。(日本郵便)



- 複数部署にわたる施策の場合、それぞれの部署に対しても丁寧な説明を行い、また打合せは両者ともに行うことで、連携を深めることも留意している。(日本郵便)

## 9. 今後の展望

### 他の地方自治体(他の民間企業)との連携

- 郵便局にはみまもりサービスの宣伝のポスターを貼っているが、広告は打っていないため、サービスの認知度が課題である。地方自治体や地域包括支援センターの方に事業を知ってもらい、他の地方自治体でも役に立てればと考えている。(日本郵便)

### 見守りサービス(見守り事業)の更なる発展

- 地域ごとに既存のシステムやサービスと自動連携させて、活用・使途の幅を広げていくことを展望している。(日本郵便)
- 高齢者見守りに加えて、防災、情報発信、介護予防や健康増進への活用事例を増やしていくことも考えている。(日本郵便)
- スマートスピーカーを活用したみまもりサービスについては、個人向けのサービス提供を検討し、個人負担にて利用してもらえるようなスキームを検討している。(日本郵便)



#### 2-4-4. 合同会社ネコリコ

ヒアリング日時	2023年11月27日(月) 10時00分～11時00分
ヒアリング参加者	合同会社ネコリコ

### 1. ヒアリング参加企業の概要

#### 基本情報

- 合同会社ネコリコは、2018年4月に設立した会社である。
- 2020年度から見守りサービスを主軸とし、同年4月に独居ケアアシスタントを開始した。
- 他の見守り関連サービスとしては、自治体、不動産管理会社向け「独居ケアアシスタント」の個人向け版「まもりこ」、コミュニケーションロボット「BOCCO emo LTE モデル」がラインナップとしてある。
- 緊急通報システムの後継及び緊急通報を導入できないあるいはサービス対象外の方に対して、独居ケアアシスタントをはじめ、「まもりこ」や「BOCCO emo LTE モデル」を提案・提供している。

### 2. 高齢者見守りサービスの概要

#### サービスの内容(基本機能、デバイスの仕様、記録方法 等)

- 独居ケアアシスタントは、見守りセンサー(名刺より小さい程度のサイズ)を冷蔵庫に設置し、一定時間開閉がなければ、異常通知が届くシステムである。異常通知がコールセンターに届き、通知を受けとったコールセンターは高齢者宅に電話連絡し、安否確認を行う仕組みとなっている。状況が確認できれば終了、連絡が取れない場合は、あらかじめ登録した家族や協力者等にコールセンターから電話を入れ、現地で安否確認を行う流れである。
- 「異常」の対象者や人数、冷蔵庫開閉の状況等の把握は、管理パネルで行うことができる。通常はコールセンターが確認を行うが、自治体の職員も閲覧が可能である。検知履歴やイベント履歴等のデータはダウンロードでき、データの利活用が可能である。
- 異常の判定は、8時、14時の一日2回行い、異常があったときのみコールセンターに異常メールが配信される。8時の判定の際には、1時間前の7時までの開閉の検知時間の記録をもとに24時間(前日7時～当日7時)以上一度も開閉がない場合には異常と判断し、8時にコールセンターへ異常通知が届く。14時には、1時間前の13時までの検知記録をもとに、12時間(当日1時～13時)の間に一度も冷蔵庫の開

閉がなければ異常と判断する。

- 見守りセンサーには SIM(通信機能)が内蔵されているため、Wi-Fi 等は不要で、ドコモの LTE エリア内であればどこでも使用可能である。バッテリーは内蔵されていないため、充電や電池交換等も不要であり、コンセントにつなげばすぐに使用することができる。高齢者宅にはネット環境がないことが多いことや、設定等の煩わしさを省く目的で、このような仕様とした。
- 緊急通報システムは緊急時にボタン等を押す等、自ら操作する必要があるが、独居ケアアシスタントは特別な操作は不要で、普段通りの生活の中で、何かあった際にはコールセンターに情報が届く。また、専門業者が必要な工事等も不要である。NTT の固定回線が必要な緊急通報システムに比べ、ドコモの LTE 環境さえあれば良い点も利用しやすい点のひとつである。
- 取り付けは、冷蔵庫の側面、上面等、冷蔵庫開閉の振動を感知しやすい場所に両面テープで付けてもらう形である。
  - 実際のところ、振動を検知できれば冷蔵庫以外の場所に付けても良い。自治体で実証試験した際に、トイレの扉や浴室の扉にもセンサーを付けたことがあるが、トイレの扉が開けっ放しであったり、毎日風呂に入らなかつたりするケースも見受けられた。そのため、毎日動かす、触るものに取り付ける必要があること、近くにコンセントがある等の理由から冷蔵庫を推奨している。

#### 導入事例

- 自治体は緊急通報システムに変わる次世代の高齢者見守りシステムの導入が急務であることに加え、独居世帯の安否確認をどのようにすれば円滑に進められるかが課題であった。
- 愛知県瀬戸市では、「もーやっこサポート」という事業名で、2020 年 10 月から独居ケアアシスタントを導入している。同市では、従来、緊急通報システムを利用しており、その次世代のシステムとして、また、ケアマネジャーや高齢者をサポートする地域包括支援センターの方々の安否確認作業の負担を軽減することも期待できることから、採用してもらうこととなった。
- 昨年度には三重県桑名市、岐阜県岐阜市、広島県福山市に導入してもらい、今年度は九州エリアにも導入が拡大している。
- 緊急通報システムの運用費用に比べ、独居ケアアシスタントは安価で始められることもメリットのひとつである。

#### 対象者像(年齢、世帯人数、家族との同居・別居 等)

- 対象者は自治体の募集要項によって異なる。70 歳以上の独居高齢者、高齢者世帯等の条件が設定されていることが多い。
- 対象者は、自治体が広報誌等で一般募集する他、市役所から地域包括支援センターや民生委員にサービス開始を周知し、見守りが必要と判断した方をご紹介してもらうケースもある。
- 申し込みは基本的に高齢者が行う。まず高齢者にアプローチし、そこから家族に話が行くケースが多い。

### 3. 自治体や地域包括支援センターと民間企業との連携事例

連携した市町村担当部局、地域包括支援センター等、社会福祉協議会と連携内容

(各者の役割分担、費用負担)

<契約形態等>

- 独居ケアシステム端末を合同会社ネコリコからコールセンター事業者提供し、自治体との業務委託契約はコールセンター事業者が直接行っている。
- 端末のレンタル契約や、月額利用料の口座引き落としの設定等、費用が発生する場合の住民とのやり取りは、コールセンター事業者が行っている。
- コールセンター事業者は、利用者に対する端末の貸与や、高齢者の名前・連絡先等の登録作業、異常通知を受けた場合の安否確認、つながらない場合は緊急連絡先に連絡し安否確認頂く、等の一連のサービスを提供している。緊急連絡先には、2～3名を登録してもらおうが、誰とも連絡がつかない場合は自治体の職員に連絡し、現地確認を依頼している。

<費用負担>

- 費用には初期費用、設置費用、月額利用料があり、自治体と住民の負担割合は自治体により異なる。初期費用と設置費用は自治体、月額利用料は住民が負担するケースもあれば、全額を自治体が負担するケースもある。
  - 初期費用には、名前、緊急連絡先の番号等のシステム登録費用や、SIM 開通のための登録作業等が含まれる。他方の月額利用料には、端末レンタル費用、コールセンター費用、SIM の月額利用料等が含まれる。

自治体に応じたサービス仕様の調整 等

- 異常判定の時間(8時、14時)と回数(1日2回)は変更できない仕様のため、どの自治体でも同じ運用で利用している。

個人の状況に応じた仕様の調整等

- 1日2回の判定ロジックは変更することはできない。各端末で時間が異なると、コールセンター側の対応も困難になってしまうこともあり、固定した仕様になっている。
- 利用者がショートステイや旅行等で不在になる場合は、利用者からコールセンターに連絡をしてもらうことにしており、システム上で通知を止めたりはしていない。コールセンターの連絡先も伝えているため、今のところ、きちんと連絡をもらっていると聞いている。高齢者が難しい場合、家族から連絡が来ることもあるようだ。

#### 4. 自治体及び地域包括支援センターと(民間企業と)の連携経緯

##### 連携経緯、きっかけ

- 自治体担当者と話をする中で、見守りへの課題意識を持っていることが分かり、実証試験を行う運びとなった。その中で、Wi-Fi の設定は手間がかかること、高齢者にとってカメラはハードルが高いため、カメラ以外の方法で見守る方法はないか等を検討したところ、通信機能が内蔵されたデバイスと日常生活の中で使用するものを利用した見守りができないかと、開発を開始した。
- また、自治体側の負担を少なくしたいとの声があり、コールセンターで一次対応を行いながら、家族や近隣住民で見守る形式にブラッシュアップしていった。
- 自治体内の連携先は、高齢福祉課が中心である。地域包括支援センターの方とは、緊急連絡先としてサポート可能な場合にのみ連携するケースがある。
- 連携するコールセンター事業者としては、四国・中国・東海エリアをカバーするシーモス社、九州エリアは別の事業者と提携している。
- 提携しているコールセンター事業者のエリア外から、システム導入の問い合わせが来た場合、その地域を担当する緊急通報システム事業者と調整することも可能である。調整が難しい場合は、シーモス社にコールセンターのみをお願いし、窓口を自社で担当することも可能である。

##### 連携のアプローチ先

- 自治体へのアプローチとしては、自治体向けの雑誌等に導入事例やサービス概要を掲載し問い合わせをもらうことや、ダイレクトメールを郵送することもある。また、提携するコールセンター事業者も緊急通報システムを通じて自治体と付き合いがあるため、提案・紹介をしてもらっている。合同会社ネコリコは中部電力グループであるため、高齢者見守りに対して課題感のある自治体があれば紹介してもらうこともある。
- 警察や消防等との連携はない。事前に自治体と消防署等の間で調整を行ってもらい、コールセンターから直接、消防署へ連絡ができる場合もある。

##### 緊急連絡先について

- 緊急連絡先として、家族以外の方を協力員として登録するケースもある。承諾を得た上で、近所の方や民生委員、地域包括支援センターを登録している。
- 独居ケアアシスタントの場合、緊急通報システムと異なり、夜中に連絡がくることがないという点で負担感が軽減される。土日含めても 1 日 2 回であるため、夜中に連絡が来ないのは助かるという意見も聞く。

#### 5. 自治体・地域包括支援センターと(民間企業と)の連携を進めるメリット

- 高齢者の増加がますます自治体の課題となる中で、その解決につながることであればと思っている。そのため、自治体との連携は続けていきたい。
- 家族が見守る個人向けのみまもりサービス「まもりこ」を活用し、家族が見守る仕組

みの拡大に向けて、自治体との連携を強化して行きたい。

## 6. 自治体・地域包括支援センターと(民間企業と)の連携上生じた課題と解決策

### 個人情報の取扱い

- 個人情報の扱いは、自治体との契約内容に従う。

### 自治体連携で生じた課題と解決方法

- デバイスやシステムの開発を行ったが、自治体としてはハードだけを導入しても見守りが難しい。緊急通報システムを提供するコールセンター事業者と連携し、安否確認の一次対応ができたことで自治体への導入が進んだと考えている。ハード面だけでなく、ソフト面も加え対応できたことがうまくいったポイント。
  - 緊急通報システムにはNTTの固定回線がある。固定回線がない方にも、見守りサービスを提供できるという点で、差別化できている。

## 7. 地方自治体等への導入にあたって使用した補助金、交付金

- 補助金ありきのサービスではなく、補助金については分からない

## 8. 自治体・地域包括支援センターと連携を推進・成功させる上での留意点

### 工夫している点

- 緊急通報システムは多くの自治体に導入されている。同システムとは、独居ケアシステムが機能面で大きく異なるところを理解してもらうことが大事である。
- 加えて、見守りに関わる人への負担軽減、予算削減等の自治体が抱える課題に対し、本システムを導入することで課題が解決されるサービスであることを理解してもらい、アプローチしている。

## 9. 今後の展望

### 他自治体(他の民間企業)との連携

- 緊急通報システムとともに、異なるアプローチで見守りを行うシステムとして、自治体に導入してもらいたい。

- 現在、高齢者が部屋を借りたくとも入居できないことが社会問題になっている。孤独死等のリスクを軽減する見守りシステムとして、不動産管理会社等への導入を増やしていきたい。

#### 見守りサービス(見守り事業)の更なる発展

##### <「まもりこ」について>

- 個人向け見守りサービス「まもりこ」は、家族が見守りを行うサービスである。一定時間冷蔵庫の開閉がない場合には、離れて暮らす家族のスマホアプリに通知が届く仕組み。端末費用と月額利用料 550 円(税込)で始められ、月々の負担が少なく見守りできるのが特徴である。
- 平時は家族が「まもりこ」を使って見守りを行い、異常時には自治体と連携できる仕組みを構築することで、家族と地域が一体となった見守りを検討していきたい。

### 3. 調査② 先進的な取り組みを行う自治体・地域包括支援センター等へのヒアリング

#### 3-1 目的

- 高齢者見守り活動について、先進的な市区町村・地域包括支援センターによる取り組み事例の詳細を把握し、同様の取り組みの普及促進に必要な施策等を検討するための基礎資料とした。
- 取り組みの背景、体制、実施内容、実績、期待される効果等を把握することで、高齢者見守り活動の実施を検討する自治体・地域包括支援センター等の参考となる情報を得た。
- 特に、民間事業者含む既存の社会資源とのネットワークづくりの実態を把握することで、新たに取り組みを始める自治体・地域包括支援センター等にとってハードルを下げる、かつ、具体的な進め方のヒントになる参考情報を得た。

#### 3-2 調査対象

- 委員推薦等にもとづき、高齢者見守り活動に関する先進的な取り組みを行う市区町村・地域包括支援センター等に対して調査依頼を行った。

**図表 8 調査②の対象となった自治体・地域包括支援センター等の概要**

自治体名・地域包括支援センター名等	高齢者見守り活動に関連する事業概要
稲城市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・温湿度センサー、センサー付き電球等の見守り用 ICT 機器等を触媒として、見守られる人を核にした支援者のネットワークを構築。</li> <li>・委託先の民間事業者と地域包括支援センターが直接連携し、利用者に対してサービスを提案。</li> </ul>
おおた高齢者見守りネットワーク（みま～も） （事務局：大田区地域包括支援センター入新井）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民間事業者・元気な高齢者を主体とした「みま～も」によるまちづくりを通じた見守りを実施。</li> <li>・地域包括支援センターは「つなぎ役」に徹し、重層的な高齢者見守りネットワークを形成。</li> <li>・全国 12 自治体にのれん分けされ、それぞれの地域のまちづくりに貢献。</li> </ul>
神戸市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民間の協力事業者（40 事業者）と連携し、速やかに地域包括支援センターへ通報する体制を構築。</li> <li>・協力事業者から多く寄せられる質問を Q&amp;A 集としてまとめ、各事業者と地域包括支援センターに配布。</li> <li>・年 1 回の協力事業者との連絡会では、グループワーク形式で意見交換を実施。</li> </ul>
山梨市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域課題解決のため、農業での活用を起点に導入した LPWA (Low Power Wide Area-network) を防災や高齢者見守りにも活用。</li> <li>・センサーを見守りが必要な高齢者宅に設置し、状況を数値で見える化。</li> <li>・主導部署は総合政策課であり、現在まで介護保険課と連携して事業を実施。</li> </ul>



### 3-3 質問項目

- 下記の質問項目に沿ってヒアリングを行った。

**図表 9 自治体・地域包括支援センター等向け質問項目**

1. 高齢者見守り活動の背景	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 取組み開始以前の状況、課題認識</li> <li>・ 地域資源の状況</li> <li>・ 目標設定 等</li> </ul>
2. 高齢者見守り活動を実施する体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域包括支援センターの役割</li> <li>・ 市区町村担当部局、社会福祉協議会、民生委員、民間事業者等との連携状況 等</li> <li>・ 見守りボランティア、高齢者の家族とのつながり方</li> <li>・ 地域包括支援センターは自治体にどのようなサポートを求めているのか (緊急時対応の初動や安定期を含めた、見守り活動のチャートや規定等)</li> </ul>
3. 高齢者見守り活動を開始した経緯	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ きっかけ</li> <li>・ 構想時期、主導組織・部署、関与組織・部署</li> <li>・ 調整にあたって生じた課題・工夫</li> <li>・ 都道府県等から受けた支援 等</li> </ul>
4. 高齢者見守り活動の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 支援対象者像、支援内容</li> <li>・ 実施に関わる組織・部署、専門職、地域住民、既存事業との整理・連携</li> <li>・ サービス提供によりもたらされている効果（高齢者・家族介護者への効果、地域包括支援センターの負担軽減） 等</li> </ul>
5. 高齢者見守り活動の現状	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 取組みの実績、効果（高齢者・家族介護者への効果、地域包括支援センターの負担軽減）</li> <li>・ 困難事例へのアプローチ方法の変化</li> <li>・ 見守り活動で把握した異変情報等の取扱い</li> <li>・ 関係者からの意見 等</li> </ul>
6. 民間事業者等と連携した施策を実施するにあたって重要視すること	<p>(例)</p> <p>予算規模、サービス品質、手配・契約のしやすさ、公平性</p>
7. 施策検討の流れ	<p>予算確保→民間事業者情報収集（インターネット、業界紙、新聞等）→予算化、民間事業者等への契約までの流れ</p>
8. 民間事業者等と連携しながら施策実施を行うにあたって課題に感じる事 or 工夫していること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 民間事業者等と関わる上で意識していること</li> <li>・ 民間事業者等と連携しながら施策実施を行うにあたって課題に感じる事 (課題の例)</li> </ul>



	庁内調整、議会对応、予算確保、地域の関係者への説明、調整に係る人手不足
9. 今後に向けて	
	・取組みにおける課題、今後の方針 等

### 3-4 調査結果

- 各自治体・地域包括支援センター等へのヒアリングによって得られた結果は下記の通り。

#### 3-4-1. 稲城市

ヒアリング日時	2023年11月22日(水) 15時30分～17時
ヒアリング参加者	稲城市高齢福祉課 地域包括支援センター ひらお 地域包括支援センター エレガントもむら 地域包括支援センター こうようだい

## 1. ヒアリング参加自治体の概要

<p><b>基本情報</b></p> <p>&lt;人口&gt; 合計 93,808 人、世帯数 42,844 世帯(2023年11月1日時点)</p> <p>&lt;高齢化率&gt; 22.0%(2023年11月1日時点)</p> <p>&lt;地域包括支援センター(括弧内は地域包括支援センターが管轄する地区)&gt; 市内4箇所。地域包括支援センターひらお(坂浜、平尾)、地域包括支援センターやのくち(押立、矢野口)、地域包括支援センターエレガントもむら(大丸、東長沼、百村)、地域包括支援センターこうようだい(向陽台、長峰、若葉台)</p> <p>&lt;稲城市(東京都)の場所&gt;</p>
---



## 実施事業

### <稲城市在宅高齢者見守り電球サービス>

- 通信機能と一体の LED 電球を見守り対象の高齢者宅に取り付け、点灯消灯から高齢者の活動を検知する。事業委託先はヤマト運輸株式会社。(稲城市高齢福祉課)
- 見守り電球が何らかの異常を検知すると、あらかじめ設定されている緊急通報先(家族、稲城市高齢福祉課等)に通知が届く。緊急通報先から依頼があった場合、もしくは異常検知から 24 時間経過した時点で、ヤマト運輸のスタッフが高齢者宅を訪問する。(稲城市高齢福祉課)
- 稲城市高齢福祉課が緊急通報先になっている方に対しては土日の対応が難しいため、週明けの月曜日にいかに素早く対応するかが重要である。(稲城市高齢福祉課)
- 稲城市高齢福祉課や地域包括支援センターは、見守り対象の高齢者宅を直接訪問しない前提で連絡先となっているが、いざという時には訪問の上最終的な安否確認をすることとしている。(稲城市高齢福祉課)
- 見守り電球は高齢者であれば誰でも設置できる。要支援・要介護認定があるケースでも見守り電球のみの設置で対応できたこともあった。(稲城市高齢福祉課)

### <緊急通報システム>

- 家庭の電話回線を利用した緊急通報端末機器を設置し、利用者が緊急事態に陥ったときに、機器本体やペンダント式機器のボタンを押すことで委託業者のコールセンターにつながり、必要に応じて委託業者や救急隊が出動する。事業委託先はセコム株式会社。(稲城市高齢福祉課)
- 委託業者(セコム株式会社)による対応後、結果報告が高齢福祉課に届く。(稲城市高齢福祉課)
- 対象者は、心疾患等の慢性疾患のある高齢者となっている。(稲城市高齢福祉課)

### <稲城市在宅高齢者見守りセンサーサービス>

- 睡眠解析機能を持ったセンサーマットと温湿度の異常を検知するセンサー等を活用した見守りシステム。センサーが異常を検知した場合(温度が高すぎる・低すぎる等)、利用者宅のエアコンを遠隔操作することで室温を管理できる。事業委託先は東京ガス株式会社である。(稲城市高齢福祉課)
- 見守りセンサーが異常を検知した際の情報提供範囲として、家族に加えてケアマネジ

ヤーや事業所の連絡先も登録可能である。また、エアコンを遠隔操作することも可能である。エアコンについては、家族が操作することが理想だが、地域包括支援センターによる遠隔操作も可能としている。一部赤外線リモコンではない古いエアコンは対応していない。(稲城市高齢福祉課)

#### <徘徊高齢者家族支援サービス>

- 認知症による独り歩き行動のみられる人の家族に GPS 携帯型端末機器を貸与している。24 時間体制の受信センターと家族が連携を取ることで、見守り対象の人の居場所を探索し、事故等を未然に防ぐことができる。(稲城市高齢福祉課)
- 位置情報は利用時のみ把握できるが、認知症による独り歩きが懸念される高齢者が GPS を携帯していないと意味がなく、端末の仕様上、本人と家族の位置をつなげられないという難点もある。(稲城市高齢福祉課)

#### <ふれあい電話>

- ふれあい電話は申し込んでもらうもので、市の会計年度任用職員(複数人在籍。ふれあい電話のために出勤)が見守る人 1 人につき週 1 回、30 分程度電話をかける。(稲城市高齢福祉課)

## 2. 高齢者見守り活動の背景

### 取組み開始以前の状況、課題認識

- 稲城市では要介護認定を受けていない独居高齢者等を対象に週 1 回程度、安否確認もかねて電話をかけている(ふれあい電話)。また、協力を得た民間事業者と協定を締結し、異変を市役所や地域包括支援センターに連絡するネットワークづくりを進めてきた(高齢者見守りネットワーク事業)。この他、地域の支え合いを促進するための地域づくり(生活支援体制整備事業)を進めている。(稲城市高齢福祉課)
- 独居高齢者の増加が見込まれ、長期にわたり発見されない孤独死が増えることを本人や家族等が不安に感じていた。(稲城市高齢福祉課)

### 地域資源の状況

- 市内には地域包括支援センターが 4 箇所ある。以前から、疾患による体調の急変や認知症による独り歩きが懸念される高齢者を見守る機器(緊急通報システム、徘徊高齢者家族支援サービス)があった。(稲城市高齢福祉課)

### 目標設定

- これまで構築してきた見守り体制を維持するために、それを補完する手段が必要だと考えた。(稲城市高齢福祉課)
- 情報通信技術(ICT)を活用し、見守られる人を核にした支援者のネットワークを構築し、顕在化することで、安心感が生まれると考えた。機器の種類から対象者は、比較的困りごとの少ない高齢者、認知症がある等、ある程度リスクがある高齢者に分けることとした。(稲城市高齢福祉課)

### 3. 高齢者見守り活動を実施する体制

#### 地域包括支援センターの役割

##### <利用者へのサービス提案>

- 独居の方が多く、認知症の有無・進み具合も多様であるため、サービスの導入の際には地域包括支援センターの職員も同席して、要約して説明したり、必要性等説明したりすることもある。東京ガスの担当者は地域包括支援センターに訪問して、PC 上での画面表示等細かい箇所まで説明してくれた。(地域包括支援センターこうようだい)
- 利用者は、全てが地域包括支援センターを通して申請された方とは限らず、市の広報から自分で申し込んだ方や民生委員が高齢者アンケート(年1回)実施時にチラシを持参して紹介した等の事例がある。東京ガスは地域包括支援センターのセンター長会議に出席して、説明してくれた。センター長から、東京ガスの担当者からの説明内容について地域包括支援センター所属の職員にも共有した。(地域包括支援センターエレガントもむら)
- 地域包括支援センターからケアマネジャーに対して見守りサービスの情報提供をしたことがある。(地域包括支援センターひらお)
- 「稲城市在宅高齢者見守り電球サービス」については、地域包括支援センターから家族や本人にサービス提案を行い、家族と話し合った上で設置を行っている。「稲城市在宅高齢者見守りセンサーサービス」は、主な利用対象者として認知症がある等、ある程度リスクがある高齢者(要介護者等)が想定されているため、情報提供から利用につながった事例がまだない。(地域包括支援センターひらお)

#### 市区町村担当部局、社会福祉協議会、民生委員、民間企業等との連携状況等

##### <緊急通報システム導入に関する会議>

- 以前は緊急通報システムに枠があったため、シビアな判定会を実施していた。緊急通報システムを導入する際には地域包括支援センターのセンター長含めた会議を開催している。判定の会議が年数回あり、それが見守り機器について話し合う機会となっている。年4~5回は話し合う機会がある。(稲城市高齢福祉課)

#### <民間事業者との見守り協定締結>

- 地域の事業者と「高齢者の見守りに関する協定」を締結し、会社一覧を稲城市の HP に掲示する等している。ただ、民間事業者との「高齢者の見守りに関する協定」締結だけでは、劇的に見守りが充実するとは限らない。(稲城市高齢福祉課)
- 福祉に携わる人(民生委員等)は、見守りに対する意識が高い。自治会は年ごとに役員が交代し、取組みも広いことから、地域包括支援センターは定期的に民生委員と会う機会を設けている。(地域包括支援センターエレガントもむら)
- 民間事業者との「高齢者の見守りに関する協定」を締結するにあたっては、地域包括支援センターが民間事業者を一軒一軒訪問した。地域包括支援センターについて十分な理解が得られたとはいえなかったが、その後、認知症コーディネーターが訪問する等して、地域包括支援センターの認知度向上につながっている。(地域包括支援センターエレガントもむら)
- 高齢者見守りネットワーク事業に参加している民間事業所向けには、年に1回程度認知症サポーター養成講座を実施しており、希望する民間事業所が参加している。(稲城市高齢福祉課)

#### <民間事業者に対する講演(認知症サポーター養成講座等)の実施>

- 明治乳業委託の「株式会社ゆたか(<https://yutaka-m.jimdosite.com/>)」は講演の依頼もあり、意欲的だった。このように、民間事業者に対する講演が高齢者見守りに意欲的な人材の発掘につながる側面はあるが、民間事業者と連携しての具体的な活動にはまだ十分に取組めていないため、生活支援コーディネーター等と連携を図っていきたい。(地域包括支援センターエレガントもむら)
- 講演について、1回でも興味を示してくれた事業者には声かけがしやすい。「高齢者の見守りに関する協定」を締結している事業者に対しては「地域包括支援センターだより」を配布するとき等に声かけできるため、その側面では高齢者見守り協定は意義あるものと言える。例えば、「ピーコックストア稲城長沼店([https://aeonmarket.co.jp/peacock\\_shop\\_detail.php?name=inaginaganuma](https://aeonmarket.co.jp/peacock_shop_detail.php?name=inaginaganuma))」からは認知症サポーター養成講座の依頼があり、地域包括支援センターエレガントもむら・やのくちがコラボして職員向けに開催した。(稲城市高齢福祉課)
- 認知症の高齢者が万引きをしてしまうことがあったが、ピーコックストア稲城長沼店の職員は認知症サポーター養成講座を受講して事情を知っていたため、穏便に対応してくれたこともあった。(地域包括支援センターエレガントもむら)

#### <地域包括支援センターによる地域への働きかけ>

- 生活支援コーディネーターがそれぞれの地域にいるため、「地域包括支援センターだより」の発行・配布(四半期に1回)のタイミングで生活支援コーディネーターと交流するよ

うにしている。(地域包括支援センターこうようだい)

地域包括支援センターは自治体にどのようなサポートを求めているのか  
(緊急時対応の初動や安定期を含めた、見守り活動のチャートや規定等)

<民間企業訪問時での行政職員の同席>

- 民間企業に取組みを紹介する際に稲城市高齢福祉課が同席してくれるため、ありがたい。社会福祉協議会や地域包括支援センターの一般的な認知度はまだ高くないので、同席してもらえると信頼につながる。(地域包括支援センターエレガントもむら)

#### 4. 高齢者見守り活動を開始(充実)した経緯

きっかけ

<背景(「2. 高齢者見守り活動の背景」と重複)>

- 稲城市では要介護認定を受けていない独居高齢者等を対象に週1回程度、安否確認もかねて電話をかけるサービス(ふれあい電話)がある。また、協力いただける民間事業者と協定を締結し、異変を市役所や地域包括支援センターに連絡するネットワークづくりを進めてきた(高齢者見守りネットワーク事業)。この他、地域の支え合いを促進するための地域づくり(生活支援体制整備事業)を進めている。(稲城市高齢福祉課)
- 独居高齢者の増加が見込まれ、長期にわたり発見されない孤独死が増えることを本人や家族等が不安に感じていた。(稲城市高齢福祉課)

<見守りサービス導入の経緯(「2. 高齢者見守り活動の背景」と重複)>

- 対面の見守りが重要だと考えているが、将来推計をすると高齢者見守りの体制が維持できなくなるため、ICTを活用して補完できないかと考えたのがきっかけである。(稲城市高齢福祉課)
- ICTを活用し、見守られる人を核にした支援者のネットワークを構築し、顕在化することで、安心感が生まれると考えた。機器の種類から対象者は、特に困りごとのない高齢者、ある程度リスクがある高齢者に分けることとした。(稲城市高齢福祉課)
- 前者を主な対象者として「見守り電球」、後者を主な対象者として「見守りセンサー」を導入することとした。(稲城市高齢福祉課)
- 「見守り電球」サービスについては、見守り協定締結時の相談過程でヤマト運輸側から紹介があった。(稲城市高齢福祉課)
- 「見守りセンサー」サービスについては、確保が難しくなっている介護人材の補完、代替も意識し、数社のサービス(見守り機能)を比べて選定した。(稲城市高齢福祉課)



#### 構想時期、主導組織・部署、関与組織・部署

- 高齢福祉課主導で構想・実施している。(稲城市高齢福祉課)

#### 調整にあたって生じた課題・工夫

- 見守り機能を伴うサービスを提供する民間事業者は複数あり、その選定にあたっては市が求める見守り機能のコンセプトや優先順位を明確にしておく必要がある。(稲城市高齢福祉課)
- 見守り電球については、特に困りごとのない高齢者も使えるよう75歳以上の独居の方はどなたでも使用することができることとし、市広報への掲載やチラシの全戸配布等を行った。見守りセンサーについてはある程度リスクがある方が活用することで効果があると考えているため、本人の状態像を把握している方からの提案で使用につながるように、申し込みについては地域包括支援センターやケアマネジャーへの周知に力をいれるようにした。(稲城市高齢福祉課)

#### 都道府県等から受けた支援 等

##### <都の補助金活用>

- 都の補助も検討するヒントになった。東京都から先駆的事業として補助(東京都高齢社会対策区市町村包括補助金(先駆的事業につき3年間限定で補助割合10/10))をもらっている。機器導入によって対面の見守りの効果が深まる等付加価値をつける必要があり、稲城市では小さな見守りのネットワークで安心感が高まると考えていたため、その点を踏まえて事業を検討した。東京都は見守り電球を想定して東京都高齢社会対策区市町村包括補助金(先駆的事業につき3年間限定で補助割合10/10)を事業化したらしく、稲城市がセンサー活用の企画を出したところ、新規性が評価され、都の高齢者見守りガイドブック(東京都福祉保健局『第4版高齢者等の見守りガイドブック 誰もが安心して住み続けることができる地域社会を実現するために』)にも掲載された。(稲城市高齢福祉課)

## 5. 高齢者見守り活動の内容

#### 支援対象者像、支援内容

##### <見守りサービスの位置づけ>

- いずれのサービスも緊急性が高いときに必ず通報されるものとは限らない。緊急通報システムを導入するほどではないが、モニタリングやアセスメントの一助になることを期待している。普段の友人関係等意識していない見守りと、リスクがあり訪問介護を利用している方への見守りの中間に位置していると捉えている。(稲城市高齢福祉課)

- 主な利用対象者像としては、「稲城市在宅高齢者見守り電球サービス」は比較的困りごとの少ない方を、「稲城市在宅高齢者見守りセンサーサービス」は認知機能の低下が見られリスクが高い方を想定している。(稲城市高齢福祉課)

実施に関わる組織・部署、専門職、地域住民、既存事業との整理・連携

<地域包括支援センター同士の情報共有>

- 各地域包括支援センター独自の試行的取組みとして ICT 機器等を活用しているところもあり、地域包括支援センター同士で ICT 機器等の活用方法を学び合っている。各地域包括支援センター・スタッフの職人芸的な活用方法を言語化する機会が必要であるため、地域包括支援センター同士で情報共有できる場がもっと必要だと感じている。(稲城市高齢福祉課)

<地域住民等同士の情報共有>

- 見守り機器の通知の受け取り手(家族・地域住民等)同士で連絡先を交換することを推奨し、見守りを担う側の負担を減らし見守りの質も向上するように努めた。(稲城市高齢福祉課)

<地域包括支援センター内での情報共有、研修の実施状況>

- いずれのサービスについても、特に職員向け研修等はない。(地域包括支援センターこうようだい・もむら・ひらお)
- いずれのサービスも、やむを得ない場合は地域包括支援センターを緊急通報先として登録でき、月曜日に一括で状況報告のメールが届く。メールの確認を通じて、新しい担当が ICT 機器の利用方法を学んでいる。(地域包括支援センターこうようだい)
- サービス関連で何らかの対応が生じた場合には、後日対応例をディスカッションしている。地域包括支援センターから依頼したところ、社会福祉協議会も訪問ボランティアを始めるようになった。高齢者が話し相手を欲している場合には、紹介するようにしている。(地域包括支援センターエレガントもむら)

サービス提供によりもたらされている効果

(高齢者・家族介護者への効果、地域包括支援センターの負担軽減)等

<高齢者への効果>

- サービスの導入により家族が仕事に集中できるようになったという例は特にはないが、安心感が得られることは大きな効果である。高齢者自身にとっても、安否確認ができて安心だという声がある。緊急通報システムではセコムのカギをさすと、「おかえりなさい」という音声流れ、それだけで安心感があるという声も寄せられた。外出する時にも、「留守はセコムにおまかせください」という音声流れる。一人暮らしだと心配になるため、高齢者自身の負担感の軽減につながっている。(地域包括支援センターひらお)



#### <家族介護者への効果>

- サービスを提供することにより、遠方の家族が、定期的に地域包括支援センターが見守っていると誤解してしまう場合があるが、そうではない。見守り電球、センサーサービスは命を救えるものではなく、あくまでも安心を与えられる程度のものである。家族でないといけないこともあるため、線引きは伝えていかなければならないと思っている。(地域包括支援センターエレガントもむら)

#### <地域包括支援センターへの効果>

- 地域包括支援センターにとっても、精神的な負担の軽減につながったと思う(地域包括支援センターエレガントもむら)
- 地域包括支援センターも、家族の介護と仕事の両立については配慮しようと考えている。家族でできること、家族でなくともできることがあるので、家族介護者支援に関する制度について勉強しながら、提案・相談したいと考えている。それは、地域包括支援センターの職員の負担軽減やスキル向上にもつながる。(地域包括支援センターエレガントもむら)

#### <つながりの創出、多様な選択肢>

- 見守り機器があることによって安心につながる側面もある。ただ機器をつけるだけでなく、見守り電球やセンサー導入検討をきっかけにコミュニティ形成のための議論や作業が発生したのがよかった。疎遠になっていた親族同士が導入をきっかけにつながりになった。課題含めて、良いものにしていきたいと考えている。(稲城市高齢福祉課)
- 介護保険が始まった頃は、家族から対面での安否確認を求められることが多かったが、昨今の人材不足により補えない部分も出てきた。ICT活用によりサービスが多様化し、利用対象者が暮らす地域や年齢の違い、利用対象者の特性にあわせた提案を行えるようになったのは良いことであると思う。(地域包括支援センターエレガントもむら)
- 地域包括支援センターの限られた人材で適切な対応を行うという観点からも、選択肢が広がりよかったと思う。見守り機器・自主グループ(通いの場)等、見守りに関するチラシをファイリングしており、訪問する際には持参して説明することもある。(地域包括支援センターこうようだい)
- 見守り機器によって選択肢が広がったこと、対面での見守りが難しくなっていることを踏まえて、適した利用方法を提示しながら利用対象者にサービス提案を行い、自分に合ったものを選択してもらうようにしている。(地域包括支援センターひらお)

関係者からの意見 等

<機器トラブルの課題>

- 見守り機器のコンセントが抜け、正常に通知されないことがあった。(地域包括支援センターこうようだい)

## 6. 高齢者見守り活動の現状

取組みの実績(利用者延べ人数)

- 見守り電球:269人
- 緊急通報システム:35人
- 見守りセンサー:17人
- 認知症GPS:2人
- ふれあい電話:13人

困難事例へのアプローチ方法の変化

<困難事例への対応例>

- 夜間に住居のインターホンを押したり、診療所の扉をたたいたりする等、近隣住民から心配の声が寄せられていた事例があった。夜間の独り歩きが多く、生活のリズムが分かりにくい方だったが、見守りセンサーの導入によって昼夜逆転していることが分かった。ケアマネジャーと相談し、日中の活動を増やすためにデイサービスを導入することにした。(地域包括支援センターこうようだい)
- 家族が遠方に住んでおり、年数回しか訪問できないという状況だったが、見守り機器の導入をきっかけに家族が本人と連絡をとるようになった。(地域包括支援センターこうようだい)

<虐待防止への対応例(導入には至らず)>

- 高齢者の手が届かない箇所に鍵をつけ外出を制限してしまう虐待のケースにおいて、高齢者の動きをセンサーで把握することによりゆるやかな見守りを実施することを、ケアマネジャーに提案した事例はある。相談中に高齢者の体調が悪化したことにより導入には至らなかった。(地域包括支援センターひらお)
- 行政と地域包括支援センターで虐待判定会を実施しており定期的に話し合う機会があるため、その際に見守り機器の導入を提案できると良いと思っている。(地域包括支援センターエレガントもむら)

#### 見守り活動で把握した異変情報等の取扱い

- 見守り機器が異変を感知した場合には、原則家族のもとに通知メールが届く仕組みとなっている。家族に頼れない場合は市やセンターが受け取る。(地域包括支援センターエレガントもむら)

#### <稲城市在宅高齢者見守り電球サービス(「1. ヒアリング参加自治体の概要」と重複)>

- 見守り電球が何らかの異常を検知すると、あらかじめ設定されている緊急通報先(家族、稲城市高齢福祉課等)に通知が届く。緊急通報先から依頼があった場合、もしくは異常検知から24時間経過した時点で、ヤマト運輸のスタッフが高齢者宅を訪問する。(稲城市高齢福祉課)
- 稲城市高齢福祉課が緊急通報先になっている方に対しては土日の対応が難しいため、週明けの月曜日にかに素早く対応するかが重要である。(稲城市高齢福祉課)
- 稲城市高齢福祉課や地域包括支援センターは、見守り対象の高齢者宅を直接訪問しない前提で緊急通報先となっているが、いざという時には訪問の上最終的な安否確認をすることとしている。(稲城市高齢福祉課)

#### <緊急通報システム(「1. ヒアリング参加自治体の概要」と重複)>

- 異常を検知した場合には、委託業者(セコム株式会社)へ通報される。対応後、結果報告が高齢福祉課に届く。(稲城市高齢福祉課)

#### <稲城市在宅高齢者見守りセンサーサービス(「1. ヒアリング参加自治体の概要」と重複)>

- 見守りセンサーが異常を検知した際の情報提供範囲として、家族に加えてケアマネジャーや事業所の連絡先も登録可能である。また、エアコンを遠隔操作することも可能である。エアコンについては、家族が操作することが理想だが、地域包括支援センターによる遠隔操作も可能としている。一部赤外線リモコンではない古いエアコンは対応していない。(稲城市高齢福祉課)

#### 関係者からの意見 等

- 「稲城市在宅高齢者見守りセンサーサービス」では心拍呼吸数を計測できるため、訪問介護の負担軽減にもつながるだろう。一方で、現時点で訪問介護側とは情報を共有できていない。今回のヒアリングをきっかけに連携を図っていきたい。(稲城市高齢福祉課)

## 7. 民間企業等と連携した施策を実施するにあたって重要視すること

### <サービスの特性>

- 稲城市が導入している ICT を活用した見守りは、本人が見守られることを意識せずにいつもの生活ができる、優しいゆるやかなものになりたいと考えている。見守り電球は、本人の生活に干渉しない点が良い。また、異常検知の通知を受けた市職員等が依頼すれば、ヤマト運輸のスタッフが安否確認を実施するという特徴もある。ヤマトホールディングスとは「高齢者見守りネットワーク事業協定」を結んでおり、安心できるという点も決め手である。東京ガス株式会社の「稲城市在宅高齢者見守りセンサーサービス」も、温湿度センサーやマットセンサー等を活用したゆるやかなものである。(稲城市高齢福祉課)

### <自己負担について>

- 今まで自己負担無しだったものが有りに変わると、紹介のハードルは高くなる。(地域包括支援センターエレガントもむら)
- 虐待のケース等においては、機器を導入する際高齢者の家族に積極的な動機付けがなく、自己負担がないという点が動機付けになる場合がある。自己負担が基本的に発生しないことが望ましいが、何事にも自己負担が発生しているということを意識いただくことも大切である。(稲城市高齢福祉課)

### <営業の頻度>

- 民間企業と連携する上で、過度な営業がないことは重要である。また、レスポンスが早く、自治体の状況を理解した上で相談に乗ってもらえる相手が望ましい。自治体のニーズが分からないと、機器の活用方法も提案できないと思われるため、自治体側のニーズを傾聴できるかが重要である。(稲城市高齢福祉課)

### <民間企業との打合せ>

- 「稲城市在宅高齢者見守りセンサーサービス」はアプリで操作可能である。現在開発中の機能であるが、SNS のチャット機能と連携する等して、事業者や支援者間でコミュニケーションができるようにしたい。現在は支援者間でメールアドレスや電話番号を教えあっている方がいる程度である。(稲城市高齢福祉課)
- 「稲城市在宅高齢者見守りセンサーサービス」サービス導入当初は温湿度センサーが反応する閾値が固定になっており、変更できなかったが、最近変更できるようになった。これも稲城市からの提案が反映されたものである。東京ガスも稲城市の課題は全国にも通ずると考えていて、機能改修に取り組んでもらっている。年 2 回は対面でのヒアリング等の機会を設けている。担当レベルは利用者とも接するため、密な関係になるが、上のレベルがコミュニケーションをとると、提案をスムーズに共有できる。人間関係

を構築する上でも、対面でのヒアリングが良い。担当者も意欲的である。(稲城市高齢福祉課)

## 8. 施策検討の流れ

### 取組みを始める際の議論・手続きの流れ

#### <施策検討の流れ>

- 開始の前々年度に課内で、ICT 活用での見守りの補完について話題があがり、翌年度4月より検討を開始した。その際に、ヤマト運輸の担当者と相談した。新しい事業のため政策的な判断が必要であるため、政策会議にかけて予算取りをした。見守り電球は特命随意契約、見守りセンサーは指名競争入札で入札して契約し、サービス開始となった。(稲城市高齢福祉課)
- 導入する1年ほど前からICT 活用での見守りの補完を検討し始めた。まず、事業実施のための建付を検討し、予算積算をした。(稲城市高齢福祉課)
- 当初の狙いは、対面での見守りの補完として見守り電球や見守りセンサーを導入し、見守られている側の安心感を生み出すことだった。また、見守る側の負担感を軽減することも大切にしていた。友人が見守る場合も、以前よりも多くの人を見守ることが可能になり、対面の見守りの担い手の担保とすることができると考えられる。これらを通して、見守られる人を中心とした小さな見守りのネットワークをつくることを目指した。(稲城市高齢福祉課)

#### <実証事業>

- 「稲城市在宅高齢者見守りセンサーサービス」について、当初は東京ガスではない別の企業と相談し、看護小規模多機能型居宅介護や小規模多機能型居宅介護の利用者を対象にした実証事業を実施した。無料で機器導入できる形をとり、利用者へのアンケートを実施した。ただし、指名競争入札の際の金額が稲城市の想定を大幅に超えるものであったため契約には至らず、実証事業限りとなった。(稲城市高齢福祉課)

### 活用した財源・補助金等

- 東京都高齢社会対策区市町村包括補助金(先駆的事業につき3年間限定で補助割合10/10)を活用した。(稲城市高齢福祉課)

## 9. 民間企業等と連携した施策実施を行うにあたって課題に感じる事 or 工夫している事

### 民間企業等と関わる上で意識している事

#### <市町村担当者から地域包括支援センターへのフォロー>

- 新しい事業を始めるにあたって、市町村担当者は必ず事前に地域包括支援センターのセンター長に説明してくれる。(地域包括支援センターエレガントむら)
- 場合によるが、一般的には予算の見込みがついたとき等に説明し、事業の見通しについて意見をもらうこともある。現場の肌感覚を確かめるためにも地域包括支援センターと直接話す機会を設けることを大切にしている。(稲城市高齢福祉課)

### 民間企業等と連携しながら施策実施を行うにあたって課題に感じる事

- 現在契約・連携している民間企業については密にコミュニケーションも取れており課題を感じることはないが、一般的に民間企業は売上をあげる必要があるため、どこまで自治体の意図や考えを踏まえた上で公的な感覚を持って取組んでもらえるかというのは(例えば過度な営業をしない等)、重要であると考えている。(稲城市高齢福祉課)

## 10. 今後に向けて

### 取組みにおける課題、今後の方針 等

#### <都による補助>

- 喫緊の課題としては、電球やセンサーへの都の補助(東京都高齢社会対策区市町村包括補助金(先駆的事业につき3年間限定で補助割合10/10))が終了することが挙げられる。これに際して、アンケート調査を実施して事業の継続の必要性を訴える、一部自己負担金を負う等の可能性があるが、アンケートは、ネットでのアンケートの実施で予算も不要で負担もかけずに実施できるので優先的に取組みたいと考えている。(稲城市高齢福祉課)

#### <緊急通報システム>

- 民間事業者が良いサービスを提供しているため、選択肢として検討すると良いのではないかと。いろいろな選択肢があると良い。(地域包括支援センターエレガントむら)

#### <ふれあい電話について>

- 近年はSNSを利用している高齢者も増えており、地域包括支援センターやボランティアと1日1回程度、メッセージをやり取りすることで見守り機能を果たせるとも考えてい

る。(稲城市高齢福祉課)

#### <退院時の見守りサービス導入>

- 退院時に介護保険の申請を求め、ヘルパーを依頼する等のケースはあったが、見守り電球の導入のみで終わった利用者もいた。病院では介護保険ありきで進められており、介護保険以外のサービスについて検討されないケースがあり残念である。稲城市内の医療機関のみで対応した市民であれば、退院時の見守りサービスの導入の相談にも対応することが可能だろう。病院によっては見守り機器に関心を寄せてくれるところもあり、そのような病院が増えてほしい。(地域包括支援センターエレガントもむら)

## 11. その他

### 自主グループ(通いの場)との連携

- 家族介護者の実質的な負担を軽減するものとして「生活支援体制整備事業」があり、近所同士で電球交換等をする取組み(すまいるネット)を進めている。第2層協議体から発展した地域の自主的な支え合いの活動として、昨年度比で1.8倍の相談件数となっており、弱った高齢者を元気な高齢者が支える仕組みになっている。こたつの出し入れ等半年に1回程度、家族が訪問してやっていたことを地域の見守り+安価なサービスの利用で代替することにより、家族の負担が減ったと考えることもできる。(地域包括支援センターこうようだい)
- 四半期に1回、「地域包括支援センターだより」を発行し、生活支援コーディネーターが自主グループ(通いの場)に配布に伺う。そのような場でつながりをつくっている。(地域包括支援センターこうようだい)
- 地域包括支援センターエレガントもむらでは、地域包括支援センターこうようだいのすまいるネットのような取組みはないが、高齢者が自主グループ(通いの場)に属している場合、地域包括支援センターへの相談も早いタイミングで行われる傾向がある。地域包括支援センターのマンパワーで補えない部分を、自主グループ(通いの場)が支えており、これは生活支援体制整備事業の効果と言えるだろう。一方で、自分たちだけで頑張りすぎてしまう自主グループ(通いの場)もあるため、早めに地域包括支援センターに相談するように講座や自主グループ(通いの場)で伝えるようにしている。(地域包括支援センターエレガントもむら)
- また、本人が家族に自主グループ(通いの場)に参加していることを共有していないこともあるため、「自主グループ(通いの場)から相談が寄せられた」と家族に伝えると驚かれることもある。(地域包括支援センターエレガントもむら)
- 「平尾住宅」(<https://www.to-kousya.or.jp/chintai/reco/hirao.html>)という昭和40年代

から続く団地があり、自主グループ(通いの場)や自治会、老人会といった地域のつながりも多くある。ここでは、若い頃に入っていたPTAのつながりで、自主グループ(通いの場)に加入するということもあるようだ。また自主グループ(通いの場)に顔を出さない高齢者の家族に連絡したり、老人会から連絡したりする等の活動が見られる。地域と家族のつながりは重要であり、足りない部分を地域包括支援センターや介護サービスが補い、地域全体で支えていきたいと考えている。新しく地域に移り住んだ人に自主グループ(通いの場)を紹介して、地域とのつながりをもつように働きかけたい。(地域包括支援センターひらお)

- 生活支援コーディネーターが自主グループ(通いの場)を把握するように心がけている。(稲城市高齢福祉課)



3-4-2. おおた高齢者見守りネットワーク(みま〜も)(事務局:大田区地域包括支援センター入新井)

ヒアリング日時	2023年12月5日(月) 15時00分~17時00分
ヒアリング参加者	おおた高齢者見守りネットワーク「みま〜も」

## 1. ヒアリング参加自治体の概要

<p><b>基本情報</b></p> <p>&lt;人口&gt; 734,189人、世帯数 410,311 世帯(2023年12月時点)</p> <p>&lt;高齢化率&gt; 22.6%(2023年)</p> <p>&lt;地域包括支援センターの件数&gt; 23件</p> <p>&lt;大田区(東京都)の場所&gt;</p> 
<p><b>実施事業</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 地域づくりセミナー: 地域の専門職から気づきの視点を提供する。住民、専門職が顔の見える関係を構築する。セミナーの講師は、賛助会員事業所の専門職や地元の専門機関と決め、地域密着の専門職に依頼している。賛助会員事業所が月々交代で、講師との連絡・打合せ、当日の仕切り、司会、毎月の会議の議事進行を実施している。</li> <li>● 高齢者見守りキーホルダー: 身元が確認できない状態で救急搬送された際の迅速な身元(住所・氏名等)確認、認知症の方の身元確認等に活用する。搬送先病院や警察等が地域包括支援センターに照会すると、医療情報・介護情報・緊急連絡先を確認できる。表面には本人を確認する</li> </ul>

ための番号、裏面には地域包括支援センター連絡先が記載されている。2009年8月1日から6箇所の地域包括支援センターで「SOS みま～もキーホルダー」が開始、2010年6月から六郷地区2箇所の地域包括支援センターでも申請が開始、同年12月には田園調布地区でも開始した。2012年4月からは、「大田区高齢者見守りキーホルダー事業」が開始した。

- みま～もステーション:

地域の人々の活動の場と機会を提供。「みま～もサポーター(登録料有料)」が講座の講師やボランティアとして活動する。2013年5月より、一般社団法人木谷ウォーキング研究所と共同で「ポール de ウォーク」を開始した。2015年6月より、高齢者自身も地域をつくる担い手になるように「元気かあさんのミマモリ食堂」を開始した。

- まちづくりが元気！おた登録事業:

高齢者に関わる専門機関が、まちづくりに向けてのメッセージをステッカーとフリーペーパーにのせて地域に発信する。

## 2. 高齢者見守り活動の背景

### 取組み開始以前の状況、課題認識

- 大田区内 23 箇所の地域包括支援センターで 1 ヶ月 10,000 件の相談に対応しており、多忙である。地域包括支援センターへの相談内容は、介護保険関係や施設入所関係、入院転院関係が多い。全体の割合としては多くないが、近年、経済的な問題や家族間の問題、虐待・権利擁護に関する問題も急増している。相談内容は各種 15,000 件になり、多問題化してきている。
- 大田区地域包括支援センターの職員は 7 名。7 名の活動だけでは、相談に来ることができた高齢者に対してサービスを提供するだけの対応に終始することになるという問題意識があった。
- 相談件数はあくまで公的な窓口で相談できた人数であり、地域には専門職や各種サービスを必要としているが自分では SOS の声をあげることができない人がたくさんいる。
- このような体制はいずれの地域包括支援センターでもあてはまると考える。

### 地域資源の状況

- 地域に暮らす高齢者は医療や介護が必要になり、状態が悪化してはじめて、近所の方からの通報により地域包括支援センターとつながることの繰り返しだった。このような状態につながった高齢者への支援で地域包括支援センターの専門職は日々追われ、ネットワーク構築へ向かうことはできていなかった。
- 地域で活動している団体や個人もあったが、それぞれが個々で取組み、地域包括支援

センターや専門職と日常的につながるといいう仕組みや連携はなかった。

#### 目標設定

- 当時の状況のままだと、さらなる高齢化や、多問題を抱える高齢者に対応できなくなるのは明らかであり、本来の地域包括支援センターの役割(コーディネート機能)を果たしたことになるかと思えた。支援が必要な人を専門職による「点(個別支援)」で支える限界を感じるとともに、地域に暮らす全ての人、地域で働く全ての人たちとともに「面」で支える仕組みづくりの必要性を認識した。そこで、様々な得意分野を持つ民間企業との連携による新たな都市型ネットワークモデルを構想した。
- 「いくつになっても安心して暮らし続けるまちづくり！」を合い言葉に、地域の医療・保健・福祉の専門職(事業所)、民間企業が「協賛金」を出し合い、活動することを目指している。

### 3. 高齢者見守り活動を実施する体制

#### 地域包括支援センターの役割

- 地域包括支援センターの本来の役割ならびに「みま～も」における役割は、コーディネート機能だと考えている。地域包括支援センターはあくまでつなぎ役であり、企業や住民、専門職同士が関わる土台をつくることが主な役割である
- 高齢者見守りキーホルダーに紐づく身元情報の管理を行っている。

#### 市区町村担当部局、社会福祉協議会、民生委員、民間企業等との連携状況等

- まちづくりを目的とした「みま～も」の趣旨に賛同した企業・事業所・施設、病院・クリニック等が、資金を拠出し、人間的にも協力している。
- 協賛企業は月1回の運営会議への参加、毎月開催している「地域づくりセミナー」の担当を年1回担う。担当となった協賛企業は、講師との打ち合わせ・チラシの作成・当日の司会・アンケート集計を行う。資金を拠出するだけでなく、実際に運営に関わることにより、関わる企業関係者が主体的に取り組むようになる。また、関わることにより講師や異業種・専門職と自社とのネットワークが構築される。企業にとって、このような実感が「みま～も」に関わるメリットとなっている。
- 当初は5企業の協賛から始まった。現在では、大田区・大田区社会福祉協議会、日本赤十字社東京都支部、東京都健康長寿医療センター研究所社会参加と地域保健研究チームの後援の他、病院2、施設5、企業29、薬局6、医療・介護事業所10の協賛を得ている。多くの民間企業の協賛を得ている点が「みま～も」の特徴と言える。協賛は年度更新制である。

- 「みま～も」が構築する2種のネットワーク間のつながりに関して(詳しくは「見守りボランティア、高齢者の家族とのつながり方」を参照)、「気づきのネットワーク」から「支援のネットワーク」につなげる基準は特にないが、元気な高齢者とつながることを意識している。例えば、地域づくりセミナーの参加者は会場まで歩くことができる高齢者である。その段階から地域包括支援センターをはじめ、「みま～も」が長いスパンで関わることが特徴である。ただ、全ての高齢者が地域包括支援センターとつながっているわけではなく、第一次的には「みま～も」を通して出会った友人や民間企業ともつながっている。
- 地域包括支援センターはあくまでつなぎ役であり、企業や住民、専門職同士が関わる土台をつくるのが主な役割である。つながりの中で対応することが理想と言える。

#### 見守りボランティア、高齢者の家族とのつながり方

- 「みま～も」では、支援が必要な人を見守り、支え合うための2種のネットワークづくりを目指している。ひとつめは「支援のネットワーク」であり、ここには地域包括支援センターをはじめ、ケアマネジャー、医療機関、社会福祉協議会、消費生活センター、サービス事業者、施設、警察、消防等が含まれる。「支援のネットワーク」は専門職にたどり着いた人に対してより良い支援をするためのネットワークだと言える。  
ふたつめは「気づきのネットワーク」、日常生活の中での高齢者の異変に気づくためのネットワークである。ここには地域住民、地域民間企業、地縁組織が含まれる。
- 「気づきのネットワーク」で気づいた異変情報を早期に「支援のネットワーク」につなげるのが重要である。

#### 地域包括支援センターは自治体にどのようなサポートを求めているのか

- 「自治体として、地域活動を応援(支援)するスタンス」を求めている。具体的には以下の3点だと感じている。
  - ①必要な公的機関・部署との橋渡し。
  - ②多岐にわたる情報提供。(様々な団体の例や他地域の情報等)
  - ③運営そのものには決して立ち入らず、自由を認め見守る。
 自治体職員として、地域の主体を創る上で重要なのは、行政が関わり何かをすることではなく、地域を育てる視点をもつことだと考える。

#### 4. 高齢者見守り活動を開始した経緯

##### きっかけ

- 日々の地域包括支援センターの業務の中で、支援が必要な人を専門職による「点」、個別支援で支える限界を感じていた。また、今後さらに高齢化が進めば、多問題を抱える高齢者に対応できなくなるのは明らかであった。
- 地域に暮らす全ての人、地域で働く全ての人たちとともに「面」で支える仕組みづくりの必要性を感じ、様々な得意分野を持つ民間企業との連携による新たな都市型ネットワークモデルを構想した。

##### 構想時期、主導組織・部署、関与組織・部署

- 2008年4月に12名の福祉専門職とダイシン百貨店社員3名で「大田北高齢者見守りネットワークをつくる会」を組織し、地域包括支援センター入新井を中心とした「おおた高齢者見守りネットワーク」(愛称「みま～も」)を発足させた。

2008年4月	「大田北高齢者見守りネットワークをつくる会」発足、発足イベント開催
2008年5月	地域づくりセミナー開始
2009年4月	みま～もレストランオープン
2009年6月	地域づくりセミナーでSOSみま～もキーホルダーを提案
2009年8月	SOSみま～もキーホルダー登録開始
2009年12月	「大田北高齢者見守りネットワークをつくる会」から「おおた高齢者見守りネットワーク」へ変更
2010年1月	「みま～も六郷」発足
2011年4月	みま～もステーション、みま～もサポーター スタート
2011年4月	新井宿第一児童公園のふれあいパーク活動を受託
2012年4月	大田区高齢者見守りキーホルダー 登録開始
2012年4月	「みま～も六郷」から「みま～も蒲田」へ変更
2012年8月	「アキナイ山王亭」オープン
2013年5月	ポール de ウォーク スタート
2014年4月	新井宿第一児童公園 リニューアルオープン
2014年8月	まちづくりが元気！おおた登録事業 スタート
2015年3月	「みま～もぐんま」発足
2015年6月	元気かあさんのミマモリ食堂
2016年4月	みま～も公式サイトオープン
2016年4月	「みま～も岸和田」発足

#### 調整にあたって生じた課題・工夫

- 発足当初のネットワークが機能していない段階で、活動の拡大は効果的でないと考えた。まずは、コアメンバーを呼び掛けて「みま～もをつくる会」という準備会を発足した。3か月間の話し合い、準備を重ね、目的・フェーズごとの達成指標を作成し取組みをスタートさせた。小さく生んで、継続する中で大きく育てることを当初から選んだことが、スタートで起こる様々な問題・課題を克服できた要因と考えている。一方で、分野も業種も異なるメンバーが一堂に会し、最初からまとまることは難しい。決定したことを実践し、実践後、どうだったのかを整理する。その繰り返しの中で共通言語、共通の達成感が醸成され、ネットワークが機能するようになった。どの実践でも参加者からアンケートを取った。アンケートでの地域住民からの声は、会の方向性を決める上で参考とした。

#### 都道府県等から受けた支援 等

- 特になし

## 5. 高齢者見守り活動の内容

#### 支援対象者像、支援内容

- 大田区に暮らす全ての高齢者

#### 実施に関わる組織・部署、専門職、地域住民、既存事業との整理・連携

- 「みま～も」の母体が病院であるため、病院に出入りする工事業者や福祉用具の販売業者等に声をかけていた。現在は特に営業活動をしていないが、民間企業側から声をかけられることもある。
- 「みま～も」では毎月運営会議を開催しており、異業種と出会う場として参加いただいている。取組みに関わった民間企業とともに、地域の高齢者像等を共有する場としている。

#### サービス提供によりもたらされている効果

(高齢者・家族介護者への効果、地域包括支援センターの負担軽減)等

#### <地域包括支援センターの負担軽減に関する効果>

- 地域包括支援センター職員への効果が大きい。専門職は困難事例への対応により疲弊することもあるが、「みま～も」の取組みを通して元気な高齢者や医療介護以外の民間企業と関わることができたことにより、職員のモチベーションが向上し、視野が広がる実感があつた。
- 高齢者見守りキーホルダーについて、当初は認知症高齢者の登録が多いと予想して

いたが、健康な高齢者の登録が多かった。健康な高齢者ほど外出するため、登録したという背景が窺える。年1回、地域包括支援センターにて情報を更新し、地域包括支援センターとの「つながりの更新」につなげている。

- 高齢者見守りキーホルダー運用開始当初、身元情報管理を行うように地域包括支援センターに依頼した際には、もともと「みま～も」に積極的に参加していた6件の地域包括支援センター以外からは断られた。しかし、大田区の事業になり全地域包括支援センターでそのような運用が始まった際には反発はなかった。
- 高齢者見守りキーホルダーの導入により、以前は医療や介護が必要になってから地域包括支援センターを訪れることが多かった高齢者が、元気なうちに訪れるようになった。申請用紙に自分で記入もでき持参するため、登録に時間を要さない。基本情報を早い段階から把握できるのは地域包括支援センターにとってメリットである。

#### <民間企業への効果>

- 葬儀業者・薬局等の業種ごとにつながり、地域のイベントを企画する機会になっている。
- 民間企業が自身の事業の活用方法を知る機会となる。
- 企業が超高齢社会に事業を適用させる方向に進んでおり、協賛を継続している。

#### <医療・福祉専門職への効果>

- 民間企業の事業を見守りや高齢者へ活用するにあたって必要な気づきを得られている。
- 介護予防生活支援は暮らしそのものの支援であるため、暮らしに根差したさまざまなサービスと連携できるのはメリットである。

#### <高齢者への効果>

- 居場所の選択肢が広がった。

#### 関係者からの意見 等

- 「みま～も」の活動への参加を通して、「参加している一人ひとりがいきいきと輝いて活動していること」に常に感心させられる。活動の中心には高齢者への慈しみもあるが、高齢者に限らず活動に参加する者同士へも通じているものがあると考えている。参加者が信念を持って取組み、「みま～も」を楽しんでいると感じている。回を重ねるごとにコンセプトが明確化され、地域の輪も広がっている。仕事でもなく、遊びでもない特別な時間から、何か貴重なパワーを得ている。(株式会社アイビス)
- 「みま～も」への参加を通して、「何でこんなにパワーがあるのだろう？」と感じている。以前、「『みま～も』と関わるとだんだんと巻き込まれる」と伺っていたが、今では「みま～も」から抜け出せない。簡単そうに見える(意図的に簡単に話す)課題を、かみ砕くよ



うに話し、考えてみると結構難しいにも関わらず取組み、同様に次の課題が現れる。しかし、振り返ると、僅かながら確実に進んでいると感じている。(株式会社カドヤ建設)

- 福祉用具業者だが、ただ福祉用具を運ぶだけが仕事ではないと考えている。顧客が何を困っているのかを聞き出し、相談に乗ることを大切にしている。ときに、業務の範疇を超えた施設や食事、体調に関する相談を受けるときもある。私一人では情報量も少なく、内容も薄いものになるが、「みま～も」のつながりによって、顧客の困っていることを地域包括支援センターのスタッフや各専門職に聞き、すぐに顧客に返答できる。同様のつながりをさらにつくりたいと考えている。(福祉用具事業所)
- 「みま～も」のテーマは「ささえあいの心」だと考えている。運営に携わる関係者の人柄に裏付けられている。当初は意欲的ではなかったが、メンバーとして関わるにつれて、「みま～も」の魅力に取りつかれている。隣家の顔さえ知らないことが多いなか、人々が支え合いながら暮らす地域のネットワークは大変意義がある。仕事として接すれば少なからず利害関係が生じうるが、「みま～も」では、「地域をよくしたい！」という思いで集まった人たちが協力して地域に働きかけている。そのため、参加する高齢者も柔らかな表情を見せてくれると考えている。「みま～も」の活動に関わる中で自分自身の視野が広がり、日常的な業務でも役立ち、お客様の日常生活をより具体的に考えることにもつながっている。(福祉用具事業所)

## 6. 高齢者見守り活動の現状

### 取組みの実績

- 高齢者見守りキーホルダーの取組みは、地域包括支援センター大森から開始されたが、2年半後には大田区の施策となった。2019年度の登録者は46,000人であり、対象となる65歳以上大田区民人口の約28.8%にあたる。

### 困難事例へのアプローチ方法の変化

- 事後的な対応が多くなるが、「みま～も」に参画している民間企業は事前に多くの情報を得られるため、困難事例に出会った際にも適切に動いている印象がある。

### 見守り活動で把握した異変情報等の取扱い

- 高齢者見守りキーホルダー登録システムでは、高齢者の医療情報・介護情報・緊急連絡先が登録されており、地域包括支援センターが静脈認証で管理し、担当者が閲覧できる仕組みとなっている。搬送先病院や警察等からの紹介に対して、地域包括支援センターが情報を提供する。最近では警察からの通報、認知症の方を保護した等の連絡が多く、警察との関係も構築できていると言える。



## 7. 民間企業等と連携した施策を実施するにあたって重要視すること

- 協賛になった民間企業には、得意分野で事業に関わってもらう。民間企業の得意分野や展望等を伺って、どのような新しい事業を展開できるか考える。

## 8. 取組み検討の流れ

### 取組みを始める際の議論・手続きの流れ

- 取組みを独自で始めるにあたって母体法人の理解は欠かせない。法人に理解を求めるとはネットワーク構築に法人として取組むメリットを提示することにより理解を求めた。牧田総合病院は大田区で開業し80年、地域に根ざした医療を理念としてきた。毎年、医療機関との連携を目的に開催している「医療連携懇話会」、介護関係事業所との連携を目的に開催している「地域連携懇話会」、地域に暮らす住民を対象にいつまでも健康に過ごす方法を提供する「地域公開講座」、全世代対象対応型居場所「おもり語らいの駅」等を主催で実施してきた。これらの事業は全て「みま～も」のネットワークにより実現可能となった。

### 活用した財源・補助金等

- 「みま～も」は会の趣旨に賛同する協賛企業の協賛金により運営している。協賛企業が多く集まることにより、会が取組む地域事業に運営費を活用でき、助成金・補助金に頼らず持続継続可能な運営を行うことができる。
- 新たな事業に際しては、助成金だけで賄うことができなかった。その際に活用した補助金は以下のもの。
  - ・大田区地域力応援基金助成：会発足当初に活用。また、商店街のコミュニティスペースで「みま～もステーション事業」をオープンさせる際にも活用。
  - ・赤い羽根福祉基金：高齢者見守りキーホルダー事業開始時に活用。

## 9. 民間企業等と連携した施策実施を行うにあたって課題に感じる事 or 工夫していること

### 民間企業等と関わる上で意識していること

- 民間企業の得意分野を伺い、新しい事業展開を考える。

### 民間企業等と連携しながら施策実施を行うにあたって課題に感じる事

- 「民間企業が継続的に関わる仕組みをどう構築するか？」を常に課題として意識してきた。民間企業は自社にとってメリットがなければ活動に継続的に関わらないため、「みま～も」では協賛企業に関わることのメリットを常に提示している。超高齢社会を迎えた日本、日本で活動しているどの分野の企業も、存続のために超高齢社会仕様への方向転換を求められていると考えている。自社だけで方向転換することは難しいが、「みま～も」に関わると多くの専門職・公的機関・異業種とのネットワークを構築できる。継続する協賛企業の多くが感じている、「みま～も」に関わることのメリットでもある。

## 10. 今後に向けて

### 取組みにおける課題、今後の方針 等

- 2022年度、他自治体へののれん分けが12箇所となった。200を超える協賛事業所・企業があらゆる壁を横断的に飛び越え、わが町の新たなまちづくりに貢献している。それぞれの地域で課題が異なるため、協賛の仕組みと15年のノウハウを提供し、各地域の実情に合わせてアレンジしてもらおうようにしている。

### 3-4-3. 神戸市

ヒアリング日時	2023年11月24日(金) 15時30分～16時30分
ヒアリング参加自治体	神戸市福祉局くらし支援課 地域福祉担当

## 1. ヒアリング参加自治体の概要

### 基本情報

#### <人口>

合計 1,499,732 人、世帯数 746,146 世帯(2023年11月15日現在の推計)

#### <高齢化率>

28.9%(2023年11月15日現在の推計)

#### <地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)の数>

東灘区 11 件、灘区 7 件、中央区 7 件、兵庫区 8 件、北区 10 件、長田区 7 件、須磨区 8 件、垂水区 9 件、西区 9 件

計 76 箇所

#### <神戸市(兵庫県)の場所>



### 実施事業

#### ○協力事業者による高齢者見守り事業

- 市の実施する「地域支え合い活動推進事業」の一環として、地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)と、民間の協力事業者、各区社会福祉協議会及び神戸市が相互に連携し、単身世帯の高齢者等の見守り活動を行う民間の協力事業者による見守り、及び異常があった際の地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)への通報と、地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)等による安否確認や支援

が必要な高齢者の早期発見等を行っている。

- 事業者が可能な範囲で実施してもらっている。
- 対象は、65 歳以上の単身高齢者、または 75 歳以上の高齢者のみの世帯である。

## 2. 高齢者見守り活動の背景

### 取組み開始以前の状況、課題認識

- 阪神淡路大震災時の復興支援の際、高齢者が多かったことから、孤独死や孤立を防ぐという意味で見守り活動を推進すべきという流れの中で始まった取組みである。
- 高齢化の進展に伴い、独居高齢者、見守りが必要な方の増加が見込まれる中、市としてもきめ細やか、かつ重層的な体制を構築する必要があった。

## 3. 高齢者見守り活動を実施する体制

### 地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)の役割

- 地域包括支援センターは高齢者の住み慣れた地域で安心して暮らし続けられる、地域包括ケアシステム構築のため、地域住民や地域団体、関係機関と連携をしている。
- 地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)が、高齢者に関するさまざまな相談を受け、必要な支援につなげる高齢者の総合相談窓口として活動している。
- 概ね中学校圏域ごとに設置されており、市内には計 76 箇所のセンターがある。センターには、社会福祉士等、保健師等、主任介護支援専門員、そして地域支え合い推進員がおり、多様な職種で対応している。
- 介護相談窓口としての役割の他、認知症、消費者被害相談等も受け付けている。
- 主に地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)が地域との連携を行っている。高齢者本人や家族、地域住民、地域団体、関係機関等で行う地域ケア会議という会議があり、その中で、地域で暮らす高齢者の困りごとを話し合い、解決へとつなげていく。地域ケア会議の中で、高齢者の見守りというテーマがしばしば取り上げられ、住民間でできることや事業者が協力することでできること等の話し合いを重ね、地域に必要な社会資源について検討していく。
- また、小地域支え合い連絡会議等を行い(小地域は民児協の単位である)、民生委員や区の社会福祉協議会の関係者が集まり、情報交換をしている。見守りが必要な方の話はもちろんのこと、その時期のトピックも共有しているようだ。民生委員が見守り活動の中で、会議で情報交換した内容を活用して頂く等の連携につながっていると思われる。

## 市区町村担当部局、社会福祉協議会、民生委員、民間企業等との連携状況等

### <連携先>

- 地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)をはじめとする行政機関、民間事業者、民生委員・地域団地・ボランティア、医療機関や介護事業者等。

### <民間企業との連携>

- 協力事業者による高齢者見守り事業として、民間事業者による見守り活動が行われている。異常を感じた際は、事業者から地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)に通報が行き、その安否確認の対応を地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)職員が中心となって行う流れである。

### <民生委員との連携>

- 地域での活動は、民生委員を主体とした地域のボランティア等が住人との顔の見える関係構築をベースとした見守り活動を行っている。
- 支援が必要な可能性のある高齢者がいた場合、地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)と民生委員をはじめとする関係機関で連携している。
- 地域と密接な連携を図る必要から、センター職員が地域の給食会や防災訓練等へ参加する等して、地域の情報収集や相談を気軽にいただける体制を確保している。加えて、会議企画、出席等を通じて医療機関・介護事業者とも連携をとっている。
- 給食会は、地域が独自に行っているケースが多く、主体も様々である。民生委員が民生委員児童委員協議会として、見守りが必要な方の状況把握を主眼に取組むケースや、婦人団体が実施するもの等いろいろな形がある。

## 見守りボランティア、高齢者の家族とのつながり方

### <友愛訪問について>

- 友愛訪問は、民生委員・児童委員と協力し、高齢者への電話や街中であつたときの声掛け等を行うボランティア活動である。
- 友愛訪問ボランティアでは、週1回程度、65歳以上の単身世帯の方等に安否確認を行っている。
- 市から補助金を社会福祉協議会へ交付し、社会福祉協議会を窓口としてボランティアへの助成を行っている。2022年度のボランティアグループ数は、市全域で1,176グループあり、ボランティア数も5,000人を超える等、多くの方に協力を得ている。
- 地域の弱者の方に寄り添う活動に参加する方の傾向として、同じ方が複数の所属団体に所属し活躍しているケースが多い。地域の担い手という面でも、対象増加に伴い活動の難しさが生じてくるため、その意味でも協力事業者の方に力を貸してもらうのは必須だと思っている。

地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)は自治体にどのようなサポートを求めているのか(緊急時対応の初動や安定期を含めた、見守り活動のチャートや規定等)

- センターに直接相談のあった緊急対応についても、マニュアルに沿って対応している。
- 協力事業者に配布している「協力事業者による高齢者見守り事業に関する Q&A 集」を、地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)にも共有しており、対応方針を示している。

(Q&A 集は、本報告書 P.128 4-6. 参考資料:神戸市 『協力事業者による高齢者見守り事業に関するQ&A集(第3版)』を参照)

#### 4. 高齢者見守り活動を開始した経緯

##### きっかけ

- 著しい高齢化の進展から、重層的な見守り支援体制を構築する必要があった。その一環として、高齢者と関わりのある民間事業者の力を借りて、2011 年度から日常的に高齢者と関わりのある民間事業者による高齢者見守り事業を開始した。
- 事業の目的は、通常業務の中でさりげなく見守ってもらうことを基本に、見守りが必要な高齢者の早期発見につなげることである。

##### 構想時期、主導組織・部署、関与組織・部署

- 事業のベースとなったのは、2010 年度に、市社会福祉協議会がモデル的に行った取り組みである。全市展開するにあたり、神戸市が主体となり行うことになった。
- 協力事業者等から通報頂いた件数等については、地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)を担当する介護保険課を通じて、神戸市福祉局くらし支援課にも月報という形で共有してもらっている。
- 協力事業者には、必要に応じて地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)等が行う会議(地域ケア会議等)へ参加してもらっている。

##### 都道府県等から受けた支援 等

- 特になし

## 5. 高齢者見守り活動の内容

### 支援対象者像、支援内容

#### <支援内容>

- 市と民間の協力事業者で締結する協定をベースとして、通常業務の中で高齢者の異変を発見した場合に、地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)に連絡・通報してもらい、センターが中心になって関係機関等と連携して安否確認をする。そこで日常生活に本当に支援が必要な方となれば、地域の社会資源や介護サービス等につながる形で活動を行っている。
- 事業者の方には、活動の指針を示したフローチャート等を配布している。その指針にもとづき、異変を感じた方が対象者に該当するかどうかや、どのような対応をとるのか等を判断できるようにしている。
- 事業者から多く寄せられる質問を「協力事業者による高齢者見守り事業に関する Q & A 集」としてまとめ各事業者に配っている。例としては、「どういう場合に通報するのか」「通常の状況下で安否が不明な場合、どのくらいの期間で通報したら良いか」等が記載されている。
- 2023 年 10 月末時点で、40 事業者に登録、協力してもらっている。内訳は、新聞関係 5、金融機関 6、個配・宅配 12、電気・水道等(神戸市水道局含む)3、その他 14 である。
- 通報の傾向としては、圧倒的に自宅に出向く新聞関係や、ヤクルト、宅配業者等からのものが多い。スーパー等の店舗型事業者からの通報は非常に少なく、来る日だったのに来ない、同じものを買うようになった等で通報してもらうことがある。
- 「その他」の事業者の中には、兵庫県柔道整復師会も含まれているが、2023 年度からの協定事業者であるため、2022 年度以前は数字がない。
- 協力事業者の具体例としては、新聞、コープこうべ、運送系はヤマト運輸、ヤクルトは神戸ヤクルトと兵庫ヤクルトで別々に登録している。また、ファミリーマート、ローソン、信金、三井住友等の銀行、J:COM、ダイキョー、アスペン、日本管財等である。
- 全事業者を集めた連絡会を年 1 回開催している(2020 年~2021 年度はコロナにより実施していない)。新しく見守りの担当になる方もいるため、当事業の紹介を改めて行うとともに、各事業者の取組みについて、実際の活動の中でよかった点や対応等を、グループワーク形式で意見交換してもらっている。今年度(2023 年度)の内容は検討中である。
- 連絡会の具体的内容としては、市の高齢者見守りの話の他、通報先となる地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)の機能についても伝えている。通報してもらい、緊急搬送につながったケースがあったとき等は参加者に共有し、大切な活動であることをより理解してもらえる形で事業紹介を行っている。活動に役立つ付加的な知識を身に付けられるよう、例えば、神戸市の認知症サポーター養成講座の案内も行っている。

- 神戸市の高齢者の見守り活動の普及啓発の一環として、地域の気づきをテーマに、イメージしたキャラクターのステッカーを作っている。配達事業者の車に付けてもらう他、協力事業者として参加しているコンビニエンスストアにも貼ってもらう等、事業啓発の一助として活用している。

<目標>

- 顔の見える関係作りが必須であると感じている。地域の顔の見える関係をベースに、そこへ事業者を含めた関係機関が一緒になって支え合っていくようなスキームを構築する必要がある。そのため、民間事業者による高齢者見守りについても、行政と連携して行うことで、見守りの目がより細かく、また、重層的支援が行えることになり、高齢者の孤立を減らすことにつながり、安心して地域で生活してもらえるようになると考えているため、この事業は継続していきたいと思っている。

実施に関わる組織・部署、専門職、地域住民、既存事業との整理・連携

<地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)との関わり>

- 地域の事業所や見守りを行う民間事業者と必要に応じて連携を行っている。

サービス提供によりもたらされている効果(高齢者・家族介護者への効果、地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)の負担軽減)等

<地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)の負担について>

- 通報があれば、地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)が中心となって対応することになるため、そこへの負担感はあると思う。
- 事業者に配布している「協力事業者による高齢者見守り事業に関する Q&A 集」を地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)にも共有し、どのようなケースでどう対応するかを双方が理解しているため、スムーズに回っていると思う。

関係者からの意見 等

<事業者側のメリット>

- 具体的に聞いたわけではないが、企業としての CSR 活動、社会貢献の一環として捉えている事業者もいると思う。
- 活動について広報はあまり行っておらず、事業者についても HP に載る程度である。そこで、市に認められている企業ということをベースに営業活動できると捉えている企業については、参加を断るようになっている。



## 6. 見守り事業の現状

取組みの実績、効果(高齢者・家族介護者への効果、地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)の負担軽減)

### <実績>

- 2022年度の実績では、事業者からの通報件数が136件あった。うち、緊急対応が必要だった件数としては、「通報はしたが対応が不要だった」件数が84%、そのうち緊急対応になったのが16%あり、16%のうち半数が亡くなった事例である。緊急搬送され、助かったケースがあったため、非常に有効な活動だと感じている。
- 2011年度から開始し、協力事業者数が増えるにつれ、通報件数も増えている。2021年度は増加の幅が大きいですが、これはコロナの影響があるのではないかと感じている。
- 2022年度は緊急対応不要が(事業者からの通報件数136件中)125件と多くあった。この中には、通報のあった時点でセンターが既に入院していることを把握していた等の理由から、自宅に行かなくとも連絡が取れ、現地訪問に至らなかった件数も含まれている。
- 日頃から高齢者に関わっている事業者が、地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)の役割を知ることによって、通報以外にも認知症高齢者の早期発見につながったり、ゆるやかな見守りにつながったりしている。

### 困難事例へのアプローチ方法の変化

- 特になし

### 見守り活動で把握した異変情報等の取扱い

- 取扱いについてはどこまでの個人情報かにもよると思う。
- 自宅のインターフォンを鳴らしたが出てこない場合、その連絡は地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)にもなされる。情報収集の上、訪問した結果、中で倒れている可能性が高い場合は、警察に相談して緊急対応となれば、消防のレスキューが必要となるため、情報共有という点では難しいところもある。
- 例えば通報があったが何もなかった高齢者の方がいた場合、「協力事業者による高齢者見守り事業に関するQ&A集」を、地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)にも共有しており、どのような場合にどのように回答するか等を示しているため、必要以上の個人情報が事業者からセンターに共有されることはなく、また、その逆もない。事業者が全て対応しているわけではなく、センターに相談してもらうことで、個人情報の問題はある程度クリアできていると考える。
- 通報を受けた後のフィードバックは行っていると思うが、「どこの病院に入院した」というような情報までは共有していない。

## 7. 民間企業等と連携した施策を実施するにあたって重要視すること

### <協力事業者の選定について>

- 協力事業者について、明確な基準を示しているわけではなく、都度、事業者から相談してもらった際に、どれくらいの頻度で対象者に会うのか、どの程度エリアをカバーしているのか等、複合的に判断し、丁寧に検討を進めている。
- 自宅に訪問するタイプの事業者のほうが、高頻度に行ってもらえると思うため、そのような事業者をメインに依頼している。
- そもそも、半年に1回等、活動回数が少ない事業者は断っている。

## 8. 施策検討の流れ

### 取組みを始める際の議論・手続きの流れ

- 神戸市と民間の協力事業者である高齢者見守り事業者との「協力事業者による高齢者見守り事業実施要領」にもとづき、市と事業者とで協定を締結し、協力事業者として活動してもらっている。

### 活用した財源・補助金等

- 見守り事業の協力事業者に対し、委託費等は支払っていない。各民間事業者の善意により、無償でやってもらっている。地域の一員として事業者に加わってもらう形である。

## 9. 民間企業等と連携した施策実施を行うにあたって課題に感じる事 or 工夫していること

### 民間企業等と関わる上で意識していること

- この取組みに興味がある事業者からの問い合わせが一定数ある。とはいえ、どの事業者でも良いわけではなく、定期的に対象となる方とまずコンタクトを取っていることが見守り活動につながると考えているため、その線引きが難しい。
- 例えば葬儀会社からも声掛けしてもらうが、結局、自分たちのビジネスに直結するような仕事をされても困ってしまうため、そのようなケースは断っている。線引きは各自治体で決めることになるため、そこがハードルになることもあると思う。

- 断った事業者としては、昨年と今年は葬儀会社が該当し、昨年度、介護系事業者から問い合わせをもらったが、介護事業者は地域包括ケアの一員であり本来業務ということで入れていない。

民間企業等と連携しながら施策実施を行うにあたって課題に感じること

(課題の例)

庁内調整、議会対応、予算確保、地域の関係者への説明、調整に係る人手不足

- 現段階では積極的に協力事業者を募集するというスタイルはとっていない。問い合わせをもらっても、対象となる方に半年に1回しか訪問しない業種の方だと断らないといけないう状態であるため、登録事業者を増やすという点は特に課題とはなっていない。
- 協力事業に対し、年間の活動回数に関する規定は設けていない。通常業務の中で、できる範囲でやってもらっている。そのため、事業者自身にとってのハードルは高くないと考える。
- 2022年度の通報件数136件のうち、その多くが新聞関係、宅配関係事業者からの通報である。それ以外の事業者からはほとんどないが、市としてはできる範囲で連絡してもらうスタンスになっており、当事業を良い事業だと評価している。委託費用も掛かっておらず、費用対効果はある程度高いものだと思う。

## 10. 今後に向けて

取組みにおける課題、今後の方針 等

- 当事業に限らず、対象が増えれば地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)の負担が増えてしまうことが課題だと感じている。対象となる高齢者が非常に増えており、事業を実施していれば通報は増える、つまり対応件数が増えるため、具体的な対策をとる必要がある。
- 対象年齢を引き上げる等、考え方を考える必要性を感じている。見守りは必要だと思う一方で、行政ができる限界を考えなくてはいけないフェーズに来ていると感じている。何でもかんでも見守るとするのは違う段階に来ているのであれば、新たな対策が必要である。そのための見本がなく、困っているところである。
- 地域活動を行うプレイヤーとして、同じ方が自治会、民生委員、自主防災組織等の複数の組織で頑張ってもらっている現状がある。そのため、第三者として事業者と協力してもらおうという点で、当事業は実施したほうが良い事業だと感じている。
- 通報が増えれば地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)の対応が増えてしまうことに対し、負担が増えると感じる市町村もあると思う。それぞれに合わせた方法が必要である。なんでも見守りという流れにならないよう、国にも頑張ってほしい。

<災害時要援護者支援>

- 見守り事業の対象者と近いものとして、災害時要援護者支援がある。その対象者は条例により定められているが、高齢者については65歳以上の単身者と、75歳以上の老々世帯の方となっており、市内の高齢者要件に該当する対象者が合わせて計16万人ほどに上るため、活動が難しくなっていると感じている。

<ICT導入について>

- 現時点でICT機器等の導入は検討していない。市内の全対象者に向けて実施することになった場合、災害時要援護者支援対象者と同じ約16万人に対し導入すると仮定すると、導入後の対応ができないと思われる。対象者を絞ったとしても、その多くが介護保険等のサービスをすでに受けており、目が届いている方々と思われる。その線引きが難しく、対象の具体的な検討にも至っていないため導入はしていない。
- また、民間サービスがあるのであれば個人で契約することも考えられるため、その場合に、行政がどこまで補助をするのかを検討しなくてはならない。

### 3-4-4. 山梨市

ヒアリング日時	2023年11月27日(月) 10時00分～11時00分
ヒアリング参加者	山梨市 総合政策課

## 1. ヒアリング参加自治体の概要

### 基本情報

#### <人口>

合計 33,353 人、世帯数 14,745 世帯(2023 年時点)

#### <高齢化率>

34.7%(2023 年)

#### <地域包括支援センターの件数>

山梨市地域包括支援センター 1 件

#### <山梨市(山梨県)の場所>



### 実施事業

- LPWA を活用した高齢者見守り事業として、NTT 東日本の提供する LPWA を利用した高齢者の安否確認、及びゆるやかな見守りの実施。センサーの利用者宅への設置、または高齢者自身に身に付けてもらい、見守りの必要な高齢者宅の見える化等を行っている。
- 介護保険課では、介護保険利用者宅への定期的な訪問を行っている。保健師と一緒に向かい、体調を伺う他、他者と会話する機会のない独居高齢者宅へ赴き、コミュニケーションを図っている。
- 介護保険課で実施している取組みのひとつに、「ふれあいペンダント」がある。高齢者

自身に身に付けてもらうもので、ボタンを押すと、救急車を呼ぶことができ、消防と連携ができる仕組みになっている

- 市の事業として、移動が難しい山間部等の高齢者向けに福祉バスを出している。買い物をする店への案内等を通じて、高齢者の方の見守りを行っている。

## 2. 高齢者見守り活動の背景

### 取組み開始以前の状況、課題認識

#### <課題認識>

- 首都圏に1時間半で行ける立地から、進学・就職等を目的とする10代後半～20代前半の世代の大幅な転出超過と、少子化が進んでいる。
- 山梨市は農業が主幹産業である。高齢者の増加により果樹栽培(桃、梨等)の収穫等の負担が増え、転出超過や少子化に伴い、労働力不足や次世代への技術継承が困難になってきている。農業をやめ、耕作放棄地が増加、高齢者に占める一人暮らしの割合が増えている。
- 市の人口は34,000人弱に対し、65歳以上の単身高齢者の数が、2014年度は1,740人、2020年度は2,714人と1,000人近く増加。2023年はさらなる増加を見込んでいる。

### 地域資源の状況

- 市が抱える課題を解決すべく、デジタル技術を活用した官民連携による取組みを開始した。そのひとつに、アグリイノベーションラボが挙げられる。
  - NTT東日本、JA、バイオテクノロジー企業・シナプテックの力を借りて、2017年度に立ち上げた活動である。課題解決による地域活性化を目指し、データによる畑の状態の見える化を目指したが、畑のある圃場は山々に囲まれており電源確保が困難であることが判明した。
  - NTT東日本に相談したところ、LPWAを使って、圃場(畑)のセンシングができるのではないかと提案があり、自営ネットワーク・LPWA導入に至った。
  - LPWAは、電源がなくとも太陽光による通信が可能である。現在、市内6箇所に基地局を設置・導入しており、各基地局半径約2km範囲をカバーした、省電力による見える化が実現されている。
  - 現在は、LPWAをハウス管理における高齢者の作業負担軽減につなげるべく、ハウス内の温度・湿度管理に活用する他、人感センサーを圃場に設置したシャインマスカット等の盗難防止にも役立っている。
  - LPWAは農業への活用が主だが、防災対策にも用途を広げている。河川に水位センサーを設け、HP上のリンクから水位をセンシングできるようにした他、崖崩

れ、地崩れが発生しそうな傾斜地の監視等に用いている。

#### 目標設定

- LPWA の取組みを行う際、「身の丈に合ったスマートシティ」をテーマとして掲げた。山梨市は、予算の多い自治体とは規模が異なることを踏まえ、自分たちなりにできるスマートシティを推進することをコンセプトに、取組んでいる。

### 3. 高齢者見守り活動を実施する体制

#### 地域包括支援センターの役割

- 今のところ、地域包括支援センターは関与していない。

#### 市区町村担当部局、社会福祉協議会、民生委員、民間企業等との連携状況等

##### <総合政策課で行っていること>

- LPWA を活用した高齢者見守り事業において、NTT 東日本と連携している。
- LPWA を活用した高齢者見守り事業において、異常を検知した際の初動についての体制は、きちんと決まっているわけではない。通知自体はまず NTT 東日本と家族に行き、そこから市の総合政策課に電話がくる。連絡を受けた後、介護保険課、健康増進課等、保健師のいる課の方々と現地に行くことを想定している。

##### <介護保険課で行っていること>

- 介護保険利用者宅へ、保健師と定期的な訪問を行っている。
- 「ふれあいペンダント」の取組みでは、高齢者がボタンを押すと救急車を呼ぶことができ、消防と連携ができる。

#### 見守りボランティア、高齢者の家族とのつながり方

- 専用サイトから、遠方に住む家族が宅内の温湿度やドアの開閉等を確認できる。

#### 地域包括支援センターは自治体にどのようなサポートを求めているのか

(緊急時対応の初動や安定期を含めた、見守り活動のチャートや規定等)

- 今のところ、地域包括支援センターは関与していないため、特になし。



## 4. 高齢者見守り活動を開始した経緯

### きっかけ

- 農業への LPWA 導入の流れの中で、高齢者の独居が増えている状況を受け、高齢者の自宅の安否確認への LPWA 活用を検討することとなった。NTT 東日本含め相談した結果、実施可能になった取組みは、大きく分けて以下 3 点が挙げられる。
  - ① 「高齢者の靴にセンサーを付け、外出、帰宅、市の公民館等訪問の際、家族に連絡が届く」
  - ② 「高齢者の自宅に、ドアの開閉検知センサーを設置し、遠方に住む家族等が中を確認できる他、異常な温度の検知、外出や帰宅が分かるようにする」
  - ③ 「キーホルダー型センサーを持っていただき、避難所等に行った際に、避難所から家族等に通知が届く」
- 現在、実際に行っているのは、キーホルダー型の小型センサーを高齢者に持っていただき、自宅にセンサーを設置することで自宅内を見える化する取組みである。
  - 玄関ドアにセンサーがついており、ドア開閉の検知日時や、冷蔵庫・浴室の温度・湿度の状態が見える化される他、外出すれば外出中である旨、家族にメールが届く。通知画面から専用サイトに行くと、設置者の現状等が分かるようになっている。

### 構想時期、主導組織・部署、関与組織・部署

- 2017 年 2 月、市と NTT 東日本、JA フルーツ山梨、シナプテック株式会社による中小規模農家向け IoT トライアルを開始し、官民連携による「アグリイノベーション Lab」を立ち上げた。その中で、LPWA(省電力で長距離通信が可能)という自営無線を構築し、その後、2019 年から NTT 東日本と福祉分野への活用について検討を重ね、2020 年より高齢者の見守りについての実証事業を開始した。
- 主導部署については総合政策課(実証開始当時は政策秘書課という政策部署)であり、現在まで介護保険課と連携して事業を行っている。

### 調整にあたって生じた課題・工夫

- 主導しているのが政策部署であり、当初は中小規模農家への IoT 活用として行ってきた事業であったため、実際に高齢者見守り事業を行っている介護保険課との情報共有や、必要としている高齢者またはその家族への周知、利用者募集に時間を要する等の課題があった。
- 現在は、介護保険課と事業内容等の情報共有もできているため、庁内における体制は整ってはいるが、新規利用の高齢者またはその家族からの問い合わせは少ない状況である。



#### 都道府県等から受けた支援 等

- 国のデジタル田園都市国家構想交付金を活用している。

## 5. 高齢者見守り活動の内容

#### 支援対象者像、支援内容

- 見守りが必要な、主に単身世帯の高齢者を対象に、「ゆるやかな高齢者の見守り」として、家族等による、センサーを用いた数値による宅内の見える化と、外出等の状況把握を行っている。

#### 実施に関わる組織・部署、専門職、地域住民、既存事業との整理・連携

- 高齢者の状況に関する通知は家族にメールで行く他、LPWA 提供元の NTT 東日本でも確認している。帰宅の連絡がない等、何かあった場合には、職員に家族や NTT 東日本から連絡が来る体制が整っている。

#### サービス提供によりもたらされている効果(高齢者・家族介護者への効果、地域包括支援センターの負担軽減)等

- 取組みを行う中で、親族より「遠方で(高齢者宅まで)行けないため、宅内の見える化ができ、安心できる」等の感想が出ていると聞いている。

## 6. 高齢者見守り活動の現状

#### 取組みの実績、効果(高齢者・家族介護者への効果、地域包括支援センターの負担軽減)

- 高齢者の見守りを開始した 2020 年度から実際に利用した件数(人数)は、延べ数で 2020 年度・2 件(人)、2021 年度・2 件(人)、2022 年度・2 件(人)、2023 年度・1 件(人)であった。
- 2020 年度～2021 年度までは 2 件とも同じ方であった。2022 年度は一人が利用をやめ、(広報や介護保険課との連携の中で申請に至った)新規 1 名が加わった。2023 年度は、2022 年時の新規の方が継続し、2020 年から利用を続けている方がやめたという状況である。
- 利用希望者については、介護保険課等とも話をするが、市内の高齢者は(農業をしていることも関係してか)元気な方が多いため、今年度は新規の利用者が見つからないのが現状である。

- センサーを靴に付けたり、キーホルダーとして身に付けたりする等、利用形態は複数あるものの、申請に来た高齢者の家族の希望もあり、現在実施しているのは、センサーによる宅内の見える化のみである。

#### 困難事例へのアプローチ方法の変化

- 現在利用している高齢者は、畑に行き作業して帰ってくるような元気な方々であり、特に変化はない。

#### 見守り活動で把握した異変情報等の取扱い

- 個人情報について共有するのは、担当課(総合政策課の職員、介護保険課)とNTT 東日本のみである。
- 行方不明になった等の際には、各団体の捜索に伴い、警察等にも情報共有する必要は出てくる。

#### 関係者からの意見 等

- 遠方に住む高齢者の家族から事業継続の希望を受けており、そのようなニーズがあることも認識している。とはいえ、市の事業の中には、予算上難しく終わるものもあるため、事業は継続していくが、「もし、この事業が終わるようなら、別の同じような見守り事業を紹介して欲しい」という声があがっている。
- 宅内を見える化し、家族が安否確認できる取組みは、現状、総合政策課が行っているLPWA 以外ないのが現状である。他の事業を紹介するとなると、(介護保険課等が行う)対面での見守りしか紹介ができないと思われる。

## 7. 民間企業等と連携した施策を実施するにあたって重要視すること

- 民間企業との連携にあたっては、レスポンスの速さや対応力も重要である。NTT 東日本とは密に連絡を取り、地域の課題や LPWA の進化等の話をしている。
  - 家族に通知があれば、NTT 東日本にも通知が行っているはずである。その連絡のスピード感は大切であり、民間企業と一緒に仕事をしていて良いと感じる一番のポイントは、レスポンスの速さだと感じている。
  - NTT 東日本と定例会議はあまり行っていないが、メールを送ればすぐに返信があり、今日空いていればテレビ会議も行うという状況である。今年は 11 月時点で 20 回～30 回は連絡を取り合った。
  - 2017 年度の実施開始から 6 年が経ち、LPWA の機器も古くなってきた。デジタル技術の進화가著しい中、NTT 東日本から LPWA の通信機能の進化について話を聞いた。

現状の機器では通知をテキストで送ることしかできないが、エリアをもう少し絞れば、実証段階ではあるが画像・動画等を送ることも可能になったようだ。

- 市内には認知症で徘徊し、行方不明になっている方が昨年、今年と各 1 件発生している。NTT 東日本とは、LPWA により、動画通信等が可能になれば、認知症の方の近所の住民にご協力を仰ぎ基地局を設置することで、どちらの方向へ行ったのかが初動で分かるようになる、等の話をしている。
- LPWA 導入時は、NTT 東日本の機器のみしか使用できないため、一軒当たりの設置費用が 150～200 万円程度かかった。予算上、複数件申請することが難しいのが現状である。今後、音声や動画、きれいな映像が送れるよう進化したときに、個人の IoT 機器と自治体のシステムが紐づけられるようになると、市としては既存の資源を使い、かつ親機のみ導入する形が取れるため、低コスト化という観点で理想的だと感じる。ただ一方で、自治体の無線に色々な人からのアクセスが生じることになるため、もっと細かい検討が必要になる。実際の運用については 2024 年度に NTT 東日本と話しながら検討していきたい。

## 8. 施策検討の流れ

### 取組みを始める際の議論・手続きの流れ

- 実証の際の参加者は、市の HP や広報等で告知し希望者を募集した。その他、地域包括支援センターを担当している介護保険課とも連携し、高齢者を紹介してもらい、利用してもらった。
- 介護保険課には、独居高齢者の家族が相談に来ることがある。「様子を見にすぐに来ることができないため、何か方法はないか」等の相談をもらい、取組みを紹介したことで話が進んだ経過がある。

### 活用した財源・補助金等

- 実際の事業予算として、高齢者宅への設置費用(150～200 万円)が挙げられる。基本的に市民の負担はなく、現段階では実証ということで、デジタル田園都市国家構想交付金を活用している。KPI は、LPWA を活用した高齢者見守り件数や、家族・本人の満足度等も用いて申請した。

## 9. 民間企業等と連携した施策実施を行うにあたって課題に感じる事 or 工夫している事

### 民間企業等と関わる上で意識している事

- 行政と民間企業とではスピード感が違う。特にコロナ禍以降、新たなデジタル製品の開発・活用が加速していることもあり、例えば行政が一年かけて検討したことが、民間企業界隈においては既に過去のものとなることもある。そのため、官民連携事業を行うにあたっては、一か月に数回打合せする等、情報共有や話し合う場を設けることを常に意識してこれまでも事業を行っている。

### 民間企業等と連携しながら施策実施を行うにあたって課題に感じる事

(課題の例)

#### 庁内調整、議会对応、予算確保、地域の関係者への説明、調整に係る人手不足

- 民間企業から提案がある場合、まずはその組織の政策部署が窓口となることが多く、実際に業務を行っている関係部署への情報共有をする際、中々調整が上手くいかない場合もある。官民連携事業以外にも言えることではあるが、この事業が関係部署において、住民ニーズや業務進捗・改善に真に必要となるのかを理解してもらわないと、その後の予算確保、議会对応、地域住民への周知・説明に進まないといった課題がある。そのため、民間企業からの提案を受けの際には、その瞬間から関係部署へ連絡し、一緒に事業内容等について話を聞く場を設けることを心掛けている。
- 予算確保については、その時々々の社会情勢・状況により、市の優先順位を考える中で実現が難しい場合もある。特に地方自治体のみの限られた財源だけでは非常に厳しい場合がある。

## 10. 今後に向けて

### 取組みにおける課題、今後の方針 等

- 自宅の壁やドアにセンサーを付けての見守りについて、「私は大丈夫」「自分は元気だが、そうってしまったのか…」等の感情を持つ高齢者が多く、なかなか実際の相談には至らないのが現状である。
- 山梨市は地域包括支援センターが社会福祉協議会と協力し、高齢者の見守りを行っている。そのため、データによる見える化を行うまでには至らないということで、申請があまりないものと思われる。
- 住民ニーズはあると思うため、利用者が少ない点を課題とし、検討していきたい。
- LPWA 自体は、もともと総合政策部門が開始した取組みである。来年度から、今後に向

けて介護保険課等に取り組みを移管する方向で話をしている。その後、LPWA を活用した見守り需要が増える可能性はあるのではないか。

- 市内で認知症の方が徘徊等でいなくなった際、様々な団体が捜索に出るが、初動の段階で検討を間違えていることもある。現在、見守りを中心に行っている LPWA 事業を、認知症の方々の周辺での見守りに活用できないかという話も出ている。警察から防犯カメラ的な事業はないか聞かれたこともあり、2024 年度は LPWA による動画・画像通信の可能性も踏まえて、本格的に検討していきたい。

#### <他企業との連携について>

- 他社の機器等もあるが、自営ネットワークを一から構築するのは大変な作業である。
- 山梨市は 2017 年に高齢化による農業分野の課題解決を目的として事業を開始し、LPWA という土台を築き、そこから NTT 東日本との取組みを広げて行った。LPWA も進化し、動画・画像も送れるようになると、さらに様々なことが見える化できるようになる。
- 一方で、今年度からデジタル戦略担当という部署が山梨市にできた。連携を図る中で、LPWA よりも低コスト化が図れる機器が見つければ、活用の話がでる可能性はある。
- 介護保険課や農業を担当する農林課等と、来年度 1 年かけて、LPWA の取組みについて、さらに広げるのか、もっと細かくセンシングできるような他のデジタル機器も検討するのか、話をしていくことになるのではないか。

## 4. ヒアリング調査から得られた示唆 ―ハンドブック―

### 4-1. ヒアリング結果のまとめ

- 本事業のヒアリング調査からは、高齢者見守り地域ネットワークが高齢者本人・家族・地域包括支援センター職員にもたらす効果や、その構築・運用におけるポイント等が明らかになった。
- それらをもとに、『地域の高齢者見守り つなぎ力増強プロジェクト ～人生100年時代へ。高齢者見守りを未来に向けてUPDATE！～ 民間事業者・地域住民・ICT機器等をフル活用したネットワークのつくり方』を作成した。

### 4-2. ハンドブック作成の目的

- 民間事業者を含む地域の関係者とのネットワークや、ICT機器・サービス等を活用した高齢者見守り活動を推進するために必要なポイント・好事例を広報する。
- 高齢者見守り活動の重要性・効果の理解に役立つだけでなく、市区町村・地域包括支援センターにおける企画立案及び他機関・他職種連携において参照可能な資料を作成する。

### 4-3. ハンドブックの主なターゲット

- 地域包括支援センター
- 市町村の高齢者見守り施策担当者

### 4-4. ハンドブックの概要

- 高齢者見守り活動の重要性を示すとともに、
  - ・ 高齢者見守り活動が高齢者やその家族にもたらす効果
  - ・ 地域包括支援センターの負担を軽減するための工夫
  - ・ 民間事業者の社会貢献活動ならびに ICT 機器・サービス等との連携ポイント等を提示した。
- 多忙な地域包括支援センター職員の目に留まり、必要な情報を的確に情報を伝えることを念頭に、デザインに関するアドバイザーの指導のもとデザイン化を行った。

#### 4-5. ハンドブックの内容

- ハンドブックの内容は下記資料の通り。





はじめに

## 人生100年時代へ。 高齢者見守りを未来に向けてUPDATE!

### 地域包括支援センター職員の皆さんへ

見守り用ICT機器・サービスや  
民間事業者を含む様々な  
地域リソースと連携しよう

地域包括支援センターで働く職員の皆さんは、高齢者の実態把握やその支援のためのネットワーク構築、つまり高齢者見守り活動が総合相談支援業務の中に含まれていることをすでにご存じだと思います。今後、単身・高齢者のみ世帯の増加が見込まれる中、センターが総合相談支援業務として行う継続的な見守り活動はとて重要であり、孤独・孤立対策重点計画(令和4年12月26日孤独・孤立対策推進会議決定)にも施策の一つとして位置づけられています。

一方で、地域の関係性の希薄化が進み、隣に住む人同士であっても、どのような世帯・健康状態なのか知らないケースも少なくないと考えられます。さらに、高齢化の進展や価値の多様化、複合的な課題を持つ世帯の増加などを背景に、それに対応する地域包括支援センター職員の業務負担感も増加しています。また、課題が多様化・増加すれば、それに対応する地域包括支援センター職員の時間的・労力的リソースも限られてくるでしょう。

こうした状況を踏まえ、今後、高齢者見守りニーズに対して持続可能な形で対応していくためには、地域包括支援センターの職員が自ら足を運ぶだけでなく、近年盛んに開発されている見守り用ICT機器・サービスや民間事業者を含む様々な地域リソースと連携し、従来の高齢者見守りをアップデートしていくことが不可欠です。

本ハンドブックでは、地域包括支援センターならびに市町村による高齢者見守り地域ネットワークの作り方について解説しています。具体的には、地域包括支援センターや市町村が高齢者見守り活動への地域住民や民間事業者等の関わりを促し、また見守り用ICT機器・サービスを活用することによって、高齢者に関する情報の集約と早期対応を行うことを目指すものです。

この構想を実現することにより、ケースが困難化する前の適切な時期に高齢者とつながったり、困りごとを抱えた高齢者に対して提供できる支援の幅が広が

りすることが見込まれます。これは、高齢者の介護予防や孤独・孤立防止、家族介護者の負担軽減に資するとともに、**地域包括支援センター職員の負担を軽減することにもつながる**と期待されます。

### 市町村職員の皆さんへ

高齢者見守り地域ネットワークの  
土台整備の必要性

地域包括支援センターが主体となって高齢者見守り地域ネットワークを運用していくうえでは、市町村による条例整備・予算確保やネットワークづくりの方向性・戦略に係る検討等が欠かせません。本ハンドブックでは、市町村が具体的に取組むべきことについても解説しています。



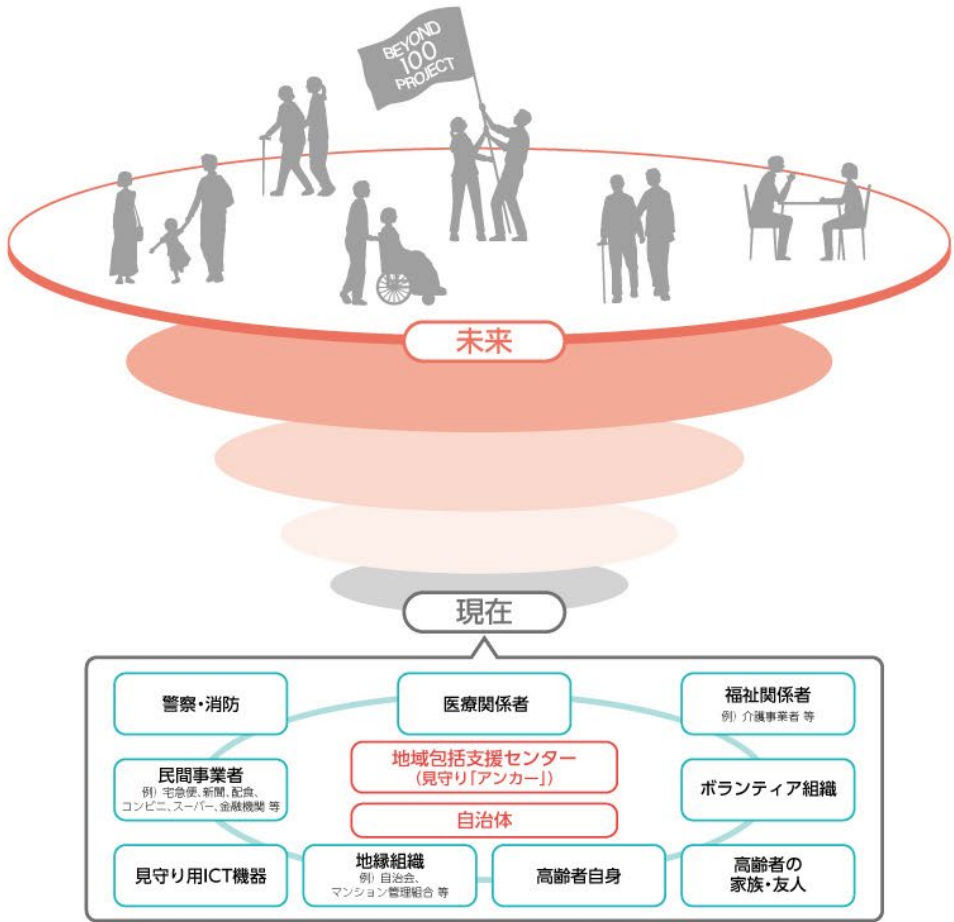


地域の高齢者見守り  
**つなぎ力**  
 増強プロジェクト

【 VISION 】

目指す世界観は、地域の高齢者に関する情報を  
 地域包括支援センターが集約し、より早期につながる事ができる未来。

見守り用ICT機器や民間事業者を含む様々な地域リソースとつながることで、  
 高齢者見守り地域ネットワークをより大きく・細やかに  
 アップデートしていくことを目指します。



**はじめに：人生100年時代へ。高齢者見守りを未来に向けてUPDATE!**

地域包括支援センター職員の皆さんへ：  
見守り用ICT機器・サービスや民間事業者を含む様々な地域リソースと連携しよう …… 1  
市町村職員の皆さんへ：高齢者見守り地域ネットワークの土台整備の必要性 …… 1

**第一章：高齢者見守り活動の重要性と基本的な考え方について**

① 高齢者に対する見守り活動の需要の高まり …… 4  
② 高齢者本人の状況に合わせた重層的な対応の必要性 …… 4  
③ 適切な見守りとは？－「監視」との違い－ …… 5  
④ 適切な見守りがもたらす、高齢者と家族介護者への効果 …… 5  
⑤ 個人情報と見守り活動の関係性 …… 5

**第二章：高齢者見守り地域ネットワークのつくり方**

① 高齢者見守り地域ネットワークの全体像 …… 7  
② 高齢者見守り地域ネットワークにおける役割分担 …… 8  
【地域包括支援センターが取組むべきこと】 …… 8  
【市町村が取組むべきこと】 …… 8  
③ 高齢者見守り地域ネットワークの立ち上げ・運用に役立つ具体的な手法 …… 9  
【市町村と地域包括支援センターが取組むべきこと】 …… 9  
【市町村が取組むべきこと】 …… 10

**第三章：高齢者見守り地域ネットワークを持続可能なものにするためのポイント**

【地域包括支援センターと市町村両方にできること】 …… 12  
【市町村にできること】 …… 14

**第四章：事例集**

① 市町村・地域包括支援センター等による取組み事例 …… 15  
② 民間事業者による取組み・サービス事例 …… 23

**参考資料：地域包括支援センターが連携先の民間事業者や地域住民に  
そのまま示せる既存ツールの紹介**

① 高齢者見守り活動を行う人に知っておいてもらいたいこと …… 30  
② 見守り活動者用チェックリスト …… 31  
③ 緊急時に備えるためのツール …… 32

第一章

## 高齢者見守り活動の重要性と基本的な考え方について

### 1 高齢者に対する見守り活動の 需要の高まり

団塊の世代の方々が全て75歳となる2025年には、75歳以上の人口が全人口の約18%を占めるようになり、2040年には約20%を超えと言われています。これに加えて、生産年齢人口の減少も見込まれており、地域の関係性の希薄化にさらに拍車がかかることが予想されます。そんな時代の到来を目前に控えた今、無理のない形で高齢者見守り活動を行うための高齢者見守り地域ネットワーク構築は、市町村や地域包括支援センターにとって急務です。

地域には、元気な高齢者、子育てが一段落した主婦・主夫、児童や学生、集合住宅の管理人等、地域活動に潜在的な関心を持つ多様な方が存在します。また、地域貢献や、超高齢社会への適応に関心を持つ民間事業者もいることでしょう。

市町村や地域包括支援センターには、このような地域住民や民間事業者に対して見守り活動の重要性や気づきの観点を周知し、高齢者見守り地域ネットワークに巻き込んでいくことで、地域における気づきを増やしていくことが求められています。

### 2 高齢者本人の状況に合わせた 重層的な対応の必要性

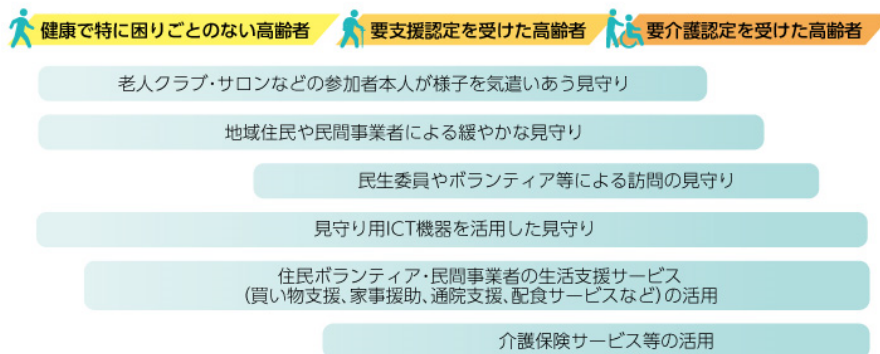
高齢者本人が置かれている状況は様々です。特に困りごとのない高齢者や、地域包括支援センターを自ら訪れて困りごとを相談できる高齢者がいる一方で、複合的な課題を抱え、専門職・専門機関による支援や各種サービスを必要としているものの、自ら声を上げることができない高齢者もいます。

また、同じ高齢者でも体調の変化等に応じて、適切な見守り方法は変化します。そのため、地域住民や民間事業者による緩やかな見守り、老人クラブ・サロン等の参加者本人が様子を気遣いあう見守り、民生委員やボランティア等の訪問による見守り、見守り用ICT機器・サービスを活用した見守り等、様々な形の見守りを重層的に構築するとより大きな効果が見込めます。

なお、見守りの過程で高齢者の生命に関わる事象が発生した際は、警察・消防等と連携した緊急対応が必要になります。また、その後、普段の様子を継続的に確認する必要が出てきた場合には、見守りに加えて、介護保険や住民ボランティア、民間事業者による生活支援サービス（買い物支援、家事援助、通院支援、配食サービスなど）の利用が必要になることもあるでしょう。

このように、平時の見守り活動と緊急時の対応、その後の継続的な支援はひと続きのものであることにも留意する必要があります。

図表1 重層的・連続的な高齢者見守り活動・サービス



### 3 適切な見守りとは？ －「監視」との違い－

高齢者のプライバシー保護の観点から、高齢者見守り活動が監視にならないように注意することは重要です。具体的には、高齢者が見守られていることを理解（理想は同意）している場合は適切な「見守り」、高齢者が知らない・理解していない・納得していないところでその情報が取得されている場合は高齢者のプライバシーを侵害することになるため、「監視」となってしまいます。

### 4 適切な見守りがもたらす、 高齢者と家族介護者への効果

高齢者の同意の上で見守り活動を行うことは、高齢者ならびにその家族に大きなメリットをもたらします。

例えば、「地域の人が見守ってくれているから大丈夫」という安心感は、高齢者の生活の質の向上に貢献する可能性があります。また、日中働いている家族介護者や高齢者と離れて暮らしている家族介護者の肉体的・精神的な負担、介護離職リスクの軽減等にも役立つでしょう。

また、高齢者は見守られるばかりの受動的な存在ではありません。高齢者本人も、高齢者見守り地域ネットワークの一員として自身や身近な人の状況を把握し、必要に応じて助けを求め力を持っています。また、高齢者本人が地域活動等に運営側として参加することにより、地域における居場所が増え、孤独・孤立の防止を図ることができると考えられます。



### 5 個人情報と見守り活動の関係性

見守り活動について、「個人情報保護法に抵触するのではないか」という疑問が寄せられることがままあります。しかし、**個人情報保護法の目的は、個人情報を適正かつ効果的に活用して個人の権利と利益を保護すること**です。そのため、本人同意に基づき、見守りに必要な最小限の情報（名前・住所・緊急連絡先等）を民生委員等の地域住民が地域包括支援センターへ伝えること、ならびに地域包括支援センターがそれらを活用して見守り活動を行うことに問題はありません。

#### 個人情報の保護に関する法律 (平成十五年政令第五百七号)

##### (目的) 第一条

この法律は、デジタル社会の進展に伴い個人情報の利用が著しく拡大していることに鑑み、個人情報の適正な取扱いに関し、基本理念及び政府による基本方針の作成その他の個人情報の保護に関する施策の基本となる事項を定め、国及び地方公共団体の責務等を明らかにし、個人情報を取り扱う事業者及び行政機関等についてこれらの特性に応じて遵守すべき義務等を定めるとともに、個人情報保護委員会を設置することにより、行政機関等の事務及び事業の適正かつ円滑な運営を図り、並びに**個人情報の適正かつ効果的な活用が新たな産業の創出並びに活力ある経済社会及び豊かな国民生活の実現に資するものであることその他の個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的とする。**



また、見守り活動において重要な役割を果たす民生委員等が負う守秘義務は、個人情報保護ではなく、プライバシー保護にかかるとのことです。

### 個人情報とプライバシーの違い

#### 個人情報…

国や地方市町村、事業者などが扱う各種の情報のうち、(生存する)個人の情報で、特定の個人を識別できる情報。

氏名・生年月日・性別・住所・家族構成など。また、購入商品記録、病歴・通院記録など、個人の私生活が露わになるおそれのある情報。

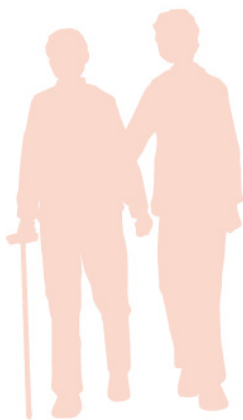
#### プライバシー…

個人や家庭内の私事・私生活。個人の秘密。また、それが他人から干渉・侵害を受けない権利。

小学館, デジタル大辞泉より  
(最終閲覧日: 令和6年3月29日)

個人情報保護法は、市町村や民間事業者などが「個人情報」を適切に取り扱う方法を規定したものです。このことから、見守りを希望する高齢者等の名前や住所など、「個人情報」にあたるが「プライバシー」侵害の危険性は低い情報をやり取りすることによって抵触する可能性は低いと考えられます。

なお、高齢者見守りを目的とした必要最小限の情報提供は本人の同意に基づいて行われることが原則ですが、人の生命、身体又は財産の保護のために必要な場合には、本人の同意なしの提供(警察・消防等への通報等)が可能です。



### 個人情報の保護に関する法律

(平成十五年政令第五百七号)

#### (第三者提供の制限)

#### 第二十七条

個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

一 法令に基づく場合

二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

五 当該個人情報取扱事業者が学術研究機関等である場合であって、当該個人データの提供が学術研究の成果の公表又は教授のためやむを得ないとき(個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。)

六 当該個人情報取扱事業者が学術研究機関等である場合であって、当該個人データを学術研究目的で提供する必要があるとき(当該個人データを提供する目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。)(当該個人情報取扱事業者と当該第三者が共同して学術研究を行う場合に限る。)

七 当該第三者が学術研究機関等である場合であって、当該第三者が当該個人データを学術研究目的で取り扱う必要があるとき(当該個人データを取り扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。)

第二章

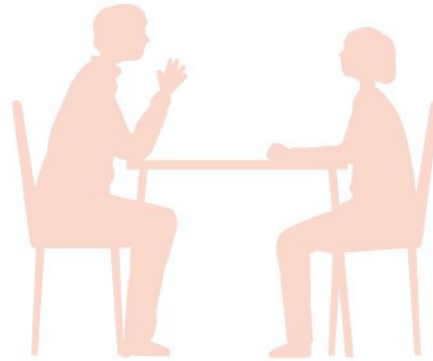
高齢者見守り地域ネットワークのつくり方

1 高齢者見守り  
地域ネットワークの全体像

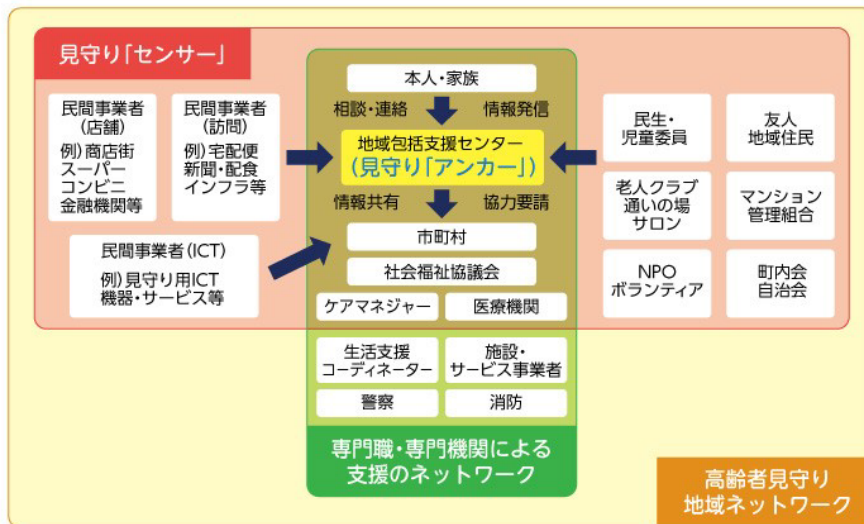
以下の図は、高齢者見守り地域ネットワークの全体像を示したものです。

赤色の「見守り[センサー]」は、本ハンドブックにおいて、単に見守り用ICT機器・サービスの一種を指すのではなく、日常生活の中で高齢者の異変に気づく人・モノならびにそのネットワークを意味します。具体的には、地域住民、地域組織、民間事業者等が含まれます。

一方、緑色の「専門職・専門機関による支援のネットワーク」は、地域包括支援センターや市町村をはじめ、社会福祉協議会、ケアマネジャー、生活支援コーディネーター、医療機関、施設・サービス事業者、警察・消防等を含むものです。



図表2 高齢者見守り地域ネットワークの全体像



## 2 高齢者見守り地域ネットワーク における役割分担

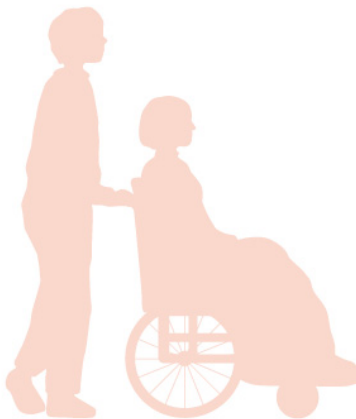
### 地域包括支援センターが取り組むべきこと

地域包括支援センターは、見守り「センサー」がキャッチした高齢者に関する情報を集約する（**見守り「アンカー」**）の一つです。

見守り「センサー」が地域の高齢者の異変に気付いた際、地域包括支援センター等へ連絡・相談することは、高齢者やその家族のQOL向上に役立つ可能性があります。そのため、地域包括支援センターの職員には、日頃から見守り「センサー」となる地域住民等との関係性づくりを意識しながら業務に従事することが求められます。

まずは、地域包括支援センターの職員自身が高齢者見守り地域ネットワークのアンカーとしての自覚を持ち、地域住民への支援を通じて共通認識を広げていくことが大切です。住民からの様々な情報が集まりやすい組織（民生・児童委員、町内会・自治会、老人クラブ、マンション管理組合等）の会合に出席し、地域の高齢者の異変に気づいたら、まずは地域包括支援センターに連絡していただくよう、協力を依頼してみましょう。

また、地域のイベントや日常的な交流の場、趣味のサークル・サロン、ボランティア活動等を見守りの場・きっかけとして活用できることを意識し、住民に協力を依頼することも効果的です。



### 市町村が取り組むべきこと

市町村からの委託を受けて運営されることの多い地域包括支援センターは、自ら予算を獲得したり、新たなサービスを導入したりすることが難しい場合があります。そのため、地域包括支援センターが中心となって高齢者見守り地域ネットワークを運用していく上では、市町村の下支えが欠かせません。

地域全体の高齢者見守り地域ネットワークの在り方をデザインするのは、市町村の役割です。市町村は、定期的に地域包括支援センター職員に現場のニーズを確認し、見守りに関する施策の充実（条例整備等）・予算確保等の土台整備に取り組む必要があります。

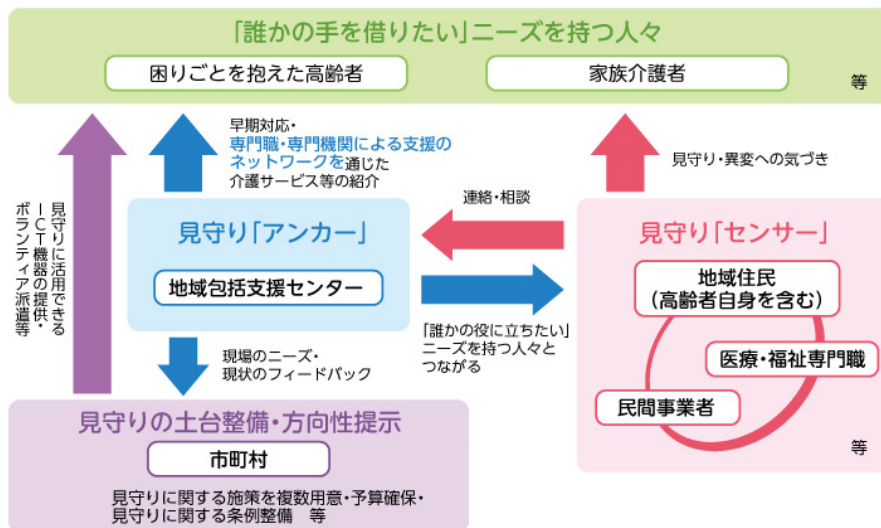
ただしその際は、令和3年改正個人情報保護法により下記の措置が行われ、法で定められた範囲を超える市町村独自の解釈運用ができなくなったことに留意してください。

- 行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第58号）及び独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第59号）を法に統合し、定義や基本概念については民間事業者に対する規律に統一しつつ、全体の所管を委員会に一元化。
- 地方公共団体の個人情報保護制度についても、従来は個別の条例で規律されていたものを、統合後の法に基づく全国共通ルールとして、行政機関及び独立行政法人等に対して新たに適用されるものと同様の規律を適用し、地方公共団体に対する規律についても、解釈運用・監視監督を委員会が一元的に担う仕組みを整備。

出典：個人情報保護委員会、個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（行政機関等編）

[https://www.ppc.go.jp/personalinfo/legal/guidelines\\_administrative/](https://www.ppc.go.jp/personalinfo/legal/guidelines_administrative/)

図表3 高齢者見守り地域ネットワークにおける役割分担



### 3 高齢者見守り地域ネットワークの立ち上げ・運用に役立つ具体的な手法

上記の役割分担で高齢者見守り地域ネットワークの立ち上げ・運用を行うための具体的な手法として、例えば、下記の事項が挙げられます。

#### 市町村と地域包括支援センターが取組むべきこと

##### ① 民間事業者との協力関係の構築

近年では、高齢者の増加や見守りの担い手の高齢化に伴い、特定の地域住民や地域組織が複数の地域活動を担い、過度な負担を負っているケースも少なくありません。地域の見守りの担い手を増やす観点から、一部の民間事業者に見守り「センサー」の一つとして活動してもらうことが効果的です。

具体的には、民間事業者が配達や集金などのために高齢者の自宅を訪問した際や、高齢者が店舗に来店した際に異変や心配を感じる事があれば、地域包括支援センターに連絡してもらうことが考えられます。このような活動を行う上では、市町村と民間事業者との間で協定を結ぶと良いでしょう。協定先を増やすためには、生活支援体制整備事業の協議会に参加してい

る・まちづくり協定を結んでいるなど、すでに市町村とつながりのある民間事業者に声をかけることが効果的であると考えられます。

なお、協力・協定締結先の民間事業者等に対しては、地域包括支援センターもしくは警察、消防へ相談、通報をした方がよい場面や、具体的な連絡先等についてまとめたガイドライン等を作成・配布することが重要です。イラストを交えたチェックリストや、一問一答形式のQ&Aにして分かりやすくすることも有用であると考えられます。（詳しくは、P.30-32参考資料をご参照ください）

##### ② 認知症サポーターやボランティアの養成

学校や民間事業者のオフィスなどで認知症サポーター養成講座を開催し、様々な年齢層の地域住民や従業員に受講してもらうことで、認知症に対する理解を促すことができます。また、受講者の中で、より積極的に認知症の人の支援等に関わりたいというニーズを持つ個人や企業に出会った場合は、高齢者見守りに関するボランティア活動や市町村との協定を案内し、負担にならない程度の役割を担ってもらうと良いでしょう。



## ③ 高齢者見守りの「アンカー」の明確化・周知

地域住民や民間事業者が高齢者の異変を察知しても、どこへ相談すべきか分かりにくい場合は、「気づき」の情報がそのまま放置されてしまう可能性があります。地域包括支援センターが見守り「アンカー」であることや、相談・連絡をした方が良い場面などについて、積極的に周知することが重要です。また、つなぎ先を地域包括支援センターに限定するのではなく、生命に関わる緊急性がある場合には警察、消防へ通報すべきことを啓発することも必要です。

## 市町村が取組むべきこと

## ① ICT機器・サービスの導入等による支援メニューの充実

見守り用ICT機器・サービスも見守り「センサー」の一つであり、その導入・充実が高齢者見守り地域ネットワークの構築に直接資するものです。地域住民・地域組織・民間事業者などによる対面の見守り活動とICT機器・サービスを活用した見守りを併用すると、よりきめ細やかな見守りが可能となります。ただし、これらの導入は地域包括支援センター単位では難しく、市町村単位で行うことが求められます。

近年、生体情報や生活状況を確認するセンサーツール等を用いたサービスは、多くの民間事業者から展開されています。対象者の把握、継続的な自立支援、地域のネットワークづくり等において活用することで、高齢者の問題解決の質を向上させることが期待できます。高齢者本人の体調や日常生活の自立度の変化、家族の状況の変化等により、効果的なICT機器・サービスは異なるため、可能な範囲で複数の選択肢を用意することが重要です。

## ② 研修会・交流会等の定期的な開催

高齢者見守りに協力してもらっている地域住民や民間事業者との間で研修会や交流会を定期的に開催する等のフォローを行い、日々の活動で感じている疑問や悩みを解決することで、継続した活動につながります。

## 稲城市

## 見守りセンサー・見守り電球の活用

東京都稲城市は、対面による見守り体制を補完・強化するものとして、ICTを活用した高齢者の見守り事業を実施している（2022年から3年間の試行事業）。

「稲城市在宅高齢者見守りセンサーサービス」では、ICT機器・サービスにより検知した生活リズムや温湿度の情報を、事前に設定した家族や知人・友人、隣近所の住人、民生委員・児童委員等が、スマートフォンやパソコンで確認できる。また、「稲城市在宅高齢者見守り電球サービス」では、24時間点灯・消灯の動きがない場合、事前に設定した家族や知人等にメールで通知する。

市では、見守る側の人同士で連絡先を共有することを推奨しており、見守られる人を核にした支援者のネットワークの構築につながっている。

詳しくはP.15

## 中部電力株式会社

## 電力使用情報を活用したフレイル予防の取組み

中部電力株式会社は、一人暮らし高齢者宅のスマートメーターから得られる電力使用情報に基づき、AIを活用して解析することにより、高齢者のフレイルリスクを可視化し、市町村・地域包括支援センターによる介護予防の支援を行っている。

フレイルリスクが高いと判定された高齢者には、市町村の地区担当保健師や地域包括支援センターの職員が対象者を訪問して状態を確認し、通いの場等の集合型イベントや、必要であれば個別にフレイル外来の受診等につなげている。

詳しくはP.27

## 合同会社ネコリコ

## 冷蔵庫に設置するセンサーによる見守り

合同会社ネコリコは、コールセンター事業者と連携し、冷蔵庫に設置したセンサーで開閉履歴を把握し、一定時間開閉がない場合にはコールセンターから高齢者宅へ安否確認連絡を行うサービスを提供している。承諾を得た上で、緊急連絡先として近所の人や民生委員、地域包括支援センターを協力員として登録するケースもある。

詳しくはP.28

## 一般社団法人セーフティネットリンケージ

## みまもりあいアプリを利用した見守り支援

一般社団法人セーフティネットリンケージ「みまもりあいプロジェクト」が実現しようとする「地域の姿」は何かあれば、ご近所同士で直接連絡を取り合うことができ、みんなで緩やかに助け合える姿である。プロジェクトで活用している「みまもりあいアプリ(地域共生支援アプリ)」には、「①見守り支援」「②居場所支援」「③支え合い・日常生活支援(マッチング支援)」の3つの機能があり、認知症の本人・家族から子育て中の人まで様々な世代の人が様々な目的で使用しながら緩やかにつながりあえるように設計されている。

「機能①見守り支援(SOS検索依頼)」では、認知症の方やこども等行方不明発生時に、依頼者(家族等)がアプリに検索情報と配信距離(GPS活用)を設定して、その範囲にいる協力者(アプリダウンロード者)に、検索情報を配信することができる。また、協力者が発見した場合、「フリーダイヤルと10桁のID番号」(電話転送システム)を活用して、依頼者(家族等)に双方の電話番号非表示の状態、直接連絡を取り合うことができる。解決後に、家族が「発見連絡ボタン」を押すことで、範囲内の協力者に発見連絡とお礼通知を送ることもできる。

「アプリと個人情報保護する電話転送システム」の活用で、スピーディーな情報発信とプライバシー保護を両立させることが可能となっている。

詳しくはP.23-25

## ③ 高齢者見守りに関する予算確保

見守りに必要な費用の有無や幅は取組みの形態によって大きく異なります。ICT機器・サービスの導入には費用がかかることが多いですが、市町村の介護保険財源や、以下のような国・都道府県の補助金を利用可能な場合もあります。

図表4 国・都道府県の補助金の一例

■ デジタル田園都市国家構想交付金
■ 保険者機能強化推進交付金 ・ 介護保険保険者努力支援交付金
■ 中山間地域介護サービス確保対策事業費補助金
■ 重層的支援体制整備事業交付金

また、ICT導入の財源の確保にあたっては、高齢福祉部局のように、従来から見守り活動や介護保険に関わっている部署だけではなく、企画部局、情報政策部局、危機管理担当部局のDX推進や防災対策をはじめとする横断的な取組みを行っている部局とともに検討を進めることも有用です。市町村の様々な部局間で情報共有や検討を進めた後は、実働を担う地域包括支援センターをはじめ、関係機関や地域の方々にも市町村の考え方や取組みを伝えることが重要です。

## 山梨市

## 自営ネットワーク[LPWA]を活用した高齢者見守り

山梨県山梨市は、農業目的で導入したNTT東日本のLPWA(Low Power Wide Arealnetwork)を防災や高齢者見守りにも活用している。主な対象は見守りが必要な単身世帯の高齢者であり、センサーを用いた数値による宅内の動きの見える化と、外出等の状況把握を行っている。本事業の主管部局は総合政策課であり、介護保険課と連携して事業を行っている。

詳しくはP.20-21

### 第三章

## 高齢者見守り地域ネットワークを 持続可能なものにするためのポイント

#### 地域包括支援センターと市町村両方にできること

##### ① 高齢者見守りのネットワークを 民間事業者にとってより価値あるものにする

CSR(企業の社会的責任)への関心が高まる中、民間事業者が社会貢献活動の一環として市町村と高齢者見守りに関する活動に参加することがあります。これに伴い連携協定を結び、市町村のHPで紹介することは、民間事業者のインセンティブにつながるでしょう。

また、民間事業者により主体的に高齢者見守り活動へ取組んでもらうようにするための一つの方策として、民間事業者同士の連絡会・勉強会等を開催し、交流と新たな気づきの機会を提供することも有効であると考えられます。

#### 神戸市

##### 高齢者見守りに関する協定を締結した 事業者向けの連絡会の開催

兵庫県柔道整復師会を含む40ほどの民間事業者と協定を締結している神戸市では、全事業者を集めた連絡会を年1回開催している。改めて事業紹介を行うとともに、各民間事業者の取組みについて、実際の活動の中でよかった点や実際の対応の仕方などをグループワーク形式で意見交換した結果、2022年度には民間事業者から136件もの連絡が寄せられた。そのうち緊急対応が必要だったのは16%で、中には緊急搬送により一命を取り留めたケースもあった。

詳しくはP.22

また、このような機会をより多く設けるために、市町村や地域包括支援センターではなく民間事業者に会の運営を任せるといった方法もあります。なお、これらの取組みは民間事業者にとってもプラスの機会となり得ます。

#### 民間事業者にとってのメリット

- 高齢者のニーズを把握することができる
- 自らが提供するサービスや製品・事業の改良につながる

#### 大田区 みま〜も

##### 「地域づくりセミナー」における 民間事業者の活躍

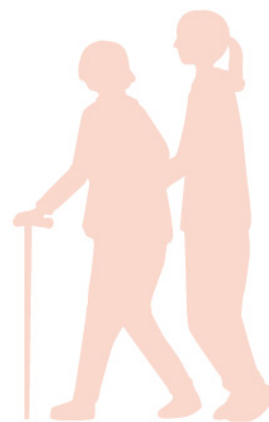
大田区では、地域の見守りネットワークみま〜もの一環として、専門職と地域住民が顔の見える関係を構築することを目的に、医療・介護専門職等から地域住民へ気づきの視点を提供する「地域づくりセミナー」を開催している。

セミナーの講師は、地域密着型の関係性を構築することを目的に、みま〜も賛助会員の民間事業者に勤務する専門職や地元の専門機関に依頼している。民間事業者が交代で、講師との連絡・打合せ、当日の仕切り、司会等を実施している。

みま〜もでは、このように、協賛事業者に積極的な関わりを求めているが、会員の民間事業者の数は年々増え続けている。

また、地域包括支援センターの職員からは、元気な高齢者や医療介護以外の民間事業者と関わる機会が増えた事により、モチベーションが向上し、視野が広がったとの声が寄せられた。

詳しくはP.18





② 健康で特に困りごとのない  
高齢者とのつながりを確保する

高齢者見守り地域ネットワークの円滑な運用のためには、元気な高齢者に見守り用ICT機器・サービスや緊急通報先が掲載されたキーホルダーを活用してもらうこと等により、特に困りごとのないうちから市町村や地域包括支援センターとつながり始めてもらうことも重要です。これにより、高齢者が困りごとを抱えたときの相談のタイミングを早めることができ、困難ケース化を防ぐことができると考えられます。なお、これは、地域住民等による対面での見守り活動や、地域包括支援センターの負担を軽減することにも役立つでしょう。

日本郵便

スマートスピーカーの活用による、  
元気な高齢者等の見守り

日本郵便株式会社は、自治体を対象として、ICTを活用した双方向コミュニケーション型みまもりサービスとして「スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス」を提供している。これは、画面付きのスマートスピーカー（Amazon Echo Show）に使用を有効化させた日本郵便の見守りスキル（アプリケーション）が、毎日決められた時間に生活状況（体調・服薬等）の確認、自治体からのお知らせ（体操教室開催のお知らせ等）の配信等を行うサービスである。また、家族と高齢者本人との間で、LINEを通じたメッセージや写真のやり取りを行うことや、スマートスピーカーに標準搭載されているAlexaアプリを通してビデオ通話を行うことも可能である。

高齢者が困りごとを抱える前から、自治体からの提供を通じて高齢者にスマートスピーカーや見守りスキルを利用してもらうことにより、体調や生活に変化が起きたときの気づきや行政サービスへのつなぎのタイミングが早くなることが期待される。

詳しくはP.29

大田区

キーホルダーを用いた地域包括支援センターと  
元気な高齢者の関係づくり

大田区では、登録番号と地域包括支援センターの電話番号のみが記載された「高齢者見守りキーホルダー」を用意し、65歳以上の希望者に配布している。救急搬送や保護された際の警察や消防、医療機関からの照会に対し、地域包括支援センターが登録番号を用いて、迅速に住所、氏名、生年月日、緊急連絡先、医療情報等を提供することが可能になっている。

登録情報の更新のために、年に一度高齢者自身が地域包括支援センターを来訪することになっており、元気なうちから地域包括支援センターとの関係づくりを進めることで、高齢者の状態の早期把握を行い、高齢者やその家族の問題の複雑化・困難化を防いでいる。

詳しくはP.19

③ 総合相談支援事業の一部委託による、  
見守り「アンカー」の担い手拡大

総合相談支援事業は、その内容が多岐にわたり、かつ地域包括支援センターの業務に占める割合が大きいことが特徴です。こうした中、地域包括支援センターが総合相談支援機能を発揮できるよう業務負担を軽減するため、令和5(2023)年度に介護保険法を改正し、地域包括支援センターが行う総合相談支援事業の一部を指定居宅介護支援事業者等に委託できるよう法改正がなされました。一部委託を受けた指定居宅介護支援事業者等は、市町村が示す実施の方針等に従いながら総合相談支援事業の一部を一体的に実施できることとなる予定です。

高齢者見守り事業においても、この法改正等の内容を踏まえ、指定居宅介護支援事業者等に総合相談支援事業の一部委託を行い見守り「アンカー」の担い手を拡大することで、地域包括支援センターの業務負担軽減を図りつつ、より網羅的かつ推進力の高い形で地域のネットワークづくりを行うこともできるでしょう。

市町村にできること

① 地域の互助の負担を減らし、  
民間事業者を含む見守り「センサー」を活性化

地域における見守り機能を充実させるための方法として、すでに多くの市町村で、民生委員や地域住民によるボランティア、民間事業者との連携が行われています。しかしその一方で、ボランティアの数や、民間事業者からの相談件数が増えないことに悩んでいる市町村担当者も多いのではないのでしょうか。

そこでカギになるのが、ボランティアや民間事業者等の負担を減らし、「気軽に人の役に立てる」状況をつくることです。具体的な手法としては、見守りで気づいたことを地域包括支援センターへ相談するにあたっての留意点を明確化・共有することにより、心理的負担を下げたり、見守り用ICT 機器・サービスを活用して相談を省力化すること等が挙げられます。

このような工夫は、見守り「センサー」を増やすことにもつながるでしょう。

神戸市

高齢者見守りに関する協定を締結した  
民間事業者へのQ&Aの提供

神戸市では、協力事業者から多く寄せられる質問を「協力事業者による高齢者見守り事業に関するQ&A集」としてまとめ、各事業者に配布することにより、緊急通報に対する民間事業者の心理的ハードルを下げるとともに、負担感を軽減している。

詳しくはP.32

天理市 生活支援コーディネーター

みまもりあいアプリを使った、地域の  
高齢者とボランティアのマッチング支援

天理市の生活支援コーディネーターは、一般社団法人セーフティネットリンケージが提供する「みまもりあいアプリ」のグループ情報配信機能、チャット機能を用いて、高齢者の見守りを兼ねた生活支援依頼を配信し、手伝い可能と返事をしたボランティアとのマッチングを行っている。軽微な生活の困りごとへの対応、介護サービスを提供している高齢者の話し相手の対応をボランティアに担ってもらうことで、地域包括支援センターの負担軽減に貢献している。

詳しくはP.26

一般社団法人セーフティネットリンケージ

みまもりあいステッカーを利用した  
見守り支援

一般社団法人セーフティネットリンケージは、自治体や民間事業者等と契約し、外出時の万が一の際に、緊急連絡を必要とする高齢者・障がい者等に対して「フリーダイヤルと10桁のID」が掲載された「みまもりあいステッカー（緊急連絡ステッカー）」を配布している。

ステッカーは全部で48枚あり、布製のシールになっており、財布やカバン、携帯、衣服、靴、帽子など様々なものにつけてもらうことができる。万が一、外出中に発見・保護された際に、ステッカーに記載されているフリーダイヤルに電話をしてID番号を入力すると、家族が予め通報先として登録した電話番号へ連絡が行く仕組みである。

電話番号は2回線まで登録が可能で、1番目の通報先が不在、圏外、電源オフの場合は2番目に登録した電話番号に自動で再転送し、緊急時につながる可能性を高める。協力者と家族の通話内容はすべて録音管理されている。

詳しくはP.25

② 市町村による、地域包括支援センターとの  
関係性作り・フォロー

地域包括支援センターが見守り「アンカー」となる高齢者見守り地域ネットワークづくりを進めるにあたっては、市町村担当者から地域包括支援センターへヒアリングを行い、現場の声を踏まえた施策を設計できると良いでしょう。

また、地域包括支援センターが市町村からの委託を受けて運営されている場合、民間事業者等と接する際に市町村が同席すると信頼度が高まり、連携が取りやすくなります。

第四章

事例集 ① 市町村・地域包括支援センター等による  
取組み事例

稲城市

温湿度センサー、センサー付き電球等のICT機器を活用した見守り

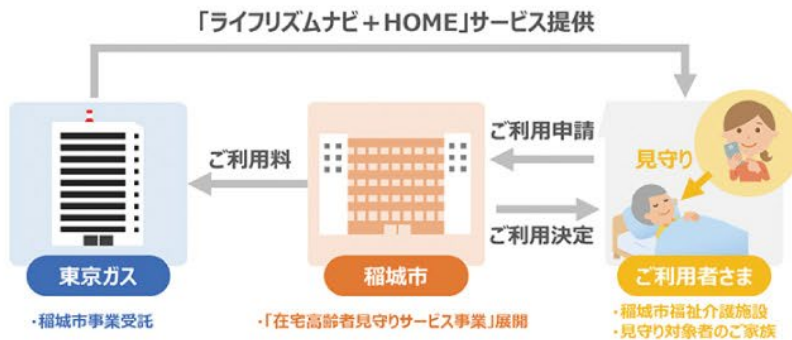
- 見守り用ICTを触媒として、見守られる人を核にした支援者のネットワークを構築
- 委託先の民間事業者と地域包括支援センターが直接連携し、利用者に対してサービスを提案

基本情報

人口	93,808人	高齢化率	22.0%	地域包括支援センターの数	4か所	
URL	https://www.city.inagi.tokyo.jp/smph/kenko/koureifukushi/koureisya_mimamori/					

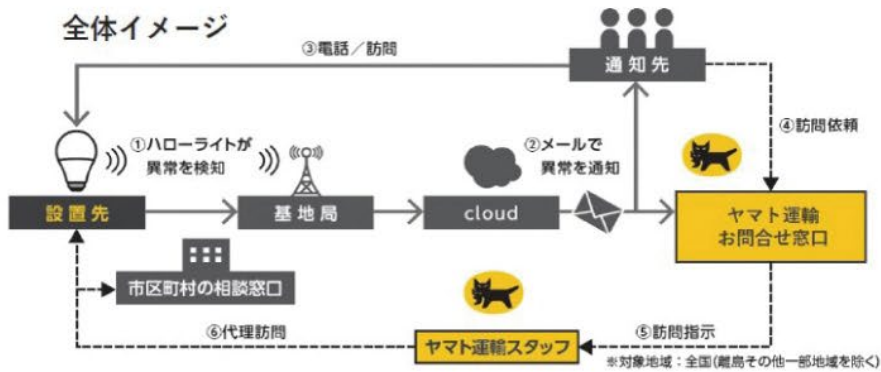
サービスの対象者(条件)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 一人暮らし/日中独居かつ要介護認定・要支援認定を受けた人(ひと月に27名上限)</li> </ul>
主な利用者像	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 独居の人、生活リズムの把握が難しい人、認知症の人</li> </ul>
取組み概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「稲城市在宅高齢者見守りセンサーサービス(委託先:東京ガス株式会社)」では、ICT機器により検知した生活リズムや温湿度の情報を、事前に設定した家族や知人・友人、隣近所の住人、民生委員・児童委員等がスマートフォンやパソコンで確認し、必要があれば速隔で高齢者宅の家電(エアコン)を操作できる。</li> <li>● 「稲城市在宅高齢者見守り電球サービス(委託先:ヤマト運輸株式会社)」では、24時間点灯・消灯の動きがない場合、事前に設定した家族や知人等にメールで通知する。通知先から要請があれば、ヤマト運輸株式会社のスタッフが高齢者宅を訪問する。</li> </ul>
予算額・財源	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 東京都高齢社会対策区市町村包括補助金(先駆的事業につき3年間限定で補助割合10/10)</li> </ul>
地域包括支援センターやその他地域資源(民間事業者、住民等)の関わり・工夫点	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地域包括支援センター職員と東京ガス株式会社の担当者が高齢者宅を訪問し、ICT機器の必要性や使い方を分かりやすく説明した上で導入している。</li> <li>● 見守り用ICT機器の通知の受け取り手(家族・地域住民等)同士で連絡先を交換することを推奨してコミュニティ形成を促すことにより、見守りを担う側の負担を減らし、見守りの質も向上するように努めた。</li> </ul>
高齢者・家族・自治体・地域包括支援センターへの効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 高齢者・家族ともに安心感が得られている。</li> <li>● 家族が必要以上に高齢者の行動を制限すること(虐待)の防止に役立つ。</li> <li>● センサー導入等の検討をきっかけに、疎遠になっていた親族同士がつながる等、見守りコミュニティが作られつつある。</li> <li>● 地域包括支援センター職員の精神的負担軽減につながった。</li> <li>● 高齢者の生活リズムを把握することで、より良いケアプランを作ることができた。</li> <li>● 心拍呼吸数を計測できるため、訪問介護の負担軽減にもつながり得る。</li> </ul>
課題・今後の展望	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 見守り用ICT機器を触媒としたコミュニティ形成がより促進されるよう、委託先の民間事業者に対し、見守り用ICT機器とチャット用SNSとの連携を要望している。</li> </ul>
稲城市による地域包括支援センターのフォロー	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 稲城市高齢福祉課では、新事業立ち上げに向けた予算の見込みがついたとき等に地域包括支援センター長に対する説明を行い、現場の視点から意見をもらいながら事業の軌道修正を行っている。</li> </ul>

在宅高齢者見守りセンサーサービス イメージ図



出典：東京ガス株式会社「稲城市と連携したシニアケアサポートサービス「ライフリズムナビ+HOME」を開始」  
<https://www.tokyo-gas.co.jp/news/topics/20220428-01.html>

在宅高齢者見守り電球サービス イメージ図



©ヤマト運輸株式会社



大田区 おおた高齢者見守りネットワーク(みま～も)

民間事業者・元気な高齢者を主体とした「みま～も」によるまちづくりを通じた見守り

- 地域包括支援センターは「つなぎ役」に徹し、重層的な高齢者見守りネットワークを形成している。
- 全国12自治体にのれん分けされ、それぞれの地域のまちづくりに貢献している。

基本情報

人口	734,189人	高齢化率	22.6%	地域包括支援センターの数	23か所
URL	<a href="https://mima-mo.net/">https://mima-mo.net/</a>				



<p>取り組み概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地域全体で高齢者を見守る仕組みであり、元気な高齢者の力を引き出しながら、地域づくりセミナー、高齢者見守りキーホルダー等の事業を行っている。</li> <li>● 支援が必要な高齢者を見守り、支え合うための2種のネットワークづくりを目指している。             <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 支援のネットワーク… 地域包括支援センターをはじめ、ケアマネジャー、医療機関、社会福祉協議会、消費生活センター、サービス事業者、施設、警察、消防等が含まれる。専門職にたどり着いた高齢者に対してより良い支援をするためのネットワークである。</li> <li>■ 気づきのネットワーク… 日常生活の中での高齢者の異変に気づくためのネットワークである。地域住民、民間事業者、地縁組織が含まれる。</li> </ul> </li> <li>● 全国12自治体にのれん分けを行い、無償で協賛の仕組みと15年間の運営ノウハウを伝授している。</li> </ul>
<p>サービスの対象者(条件) ／主な利用者像</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 大田区に暮らすすべての高齢者</li> </ul>
<p>地域包括支援センターや その他地域資源 (民間事業者、住民等)の 関わり・工夫点</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 民間事業者(介護事業所等含む)が協賛事業者になっている。</li> <li>● 協賛事業者が定例会議を開催し、自らの得意分野を活かしながら地域づくりセミナーを主催・登壇する等、主体的に活動を行う。</li> <li>● 地域の人も活動主体であり、「みま～もサポーター」として「元気があさんのミマモリ食堂」(みま～もサポーターが集まる食堂)の運営等を行う。</li> </ul>
<p>課題・今後の展望</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 協賛企業の得意分野から、更なる事業展開を考えたい。また、更なる横展開を目指したい。</li> </ul>





大田区 みま～も

地域づくりセミナー

- 地域包括支援センター発の活動だが、現在では地域の民間事業者が協賛金を出すだけでなく運営も担っており、地域包括支援センターにかかる負担は少ない。
- 地域づくりセミナーの運営は民間事業者にとってもメリットがあるため、持続可能な活動となっている。

サービスの対象者(条件) ／主な利用者像	● 大田区に暮らすすべての高齢者
取り組み概要	● 地域住民が、地域の医療・福祉の専門家や警察・消防等の機関から、地域全体での見守りの重要性や「気づき」の視点について学ぶことを目的としたセミナー
予算額・財源	● 民間事業者による協賛金 ● 立ち上げの段階では地域包括支援センターが協賛企業集めを行っていたが、現在は民間事業者の方から協賛の申し出が来る。
民間事業者・ 地域包括支援センターの 関わり方	● セミナー講師は、民間事業者(介護事業所等含む)の専門職や地元の専門機関との話し合いで決定する。主に、地域密着で活動する医療・福祉専門職に依頼を行っている。 ● 民間事業者が月々交代で、講師との連絡・打合せ、当日の仕切り、司会、毎月の会議の議事進行を実施している。
地域住民・ 地域包括支援センター・ 民間事業者への効果	● 地域住民と専門職が顔の見える関係を構築するきっかけとなっている。 ● 地域包括支援センターの職員が元気な高齢者や医療介護以外の民間事業者と関わる機会が増えたことにより、職員のモチベーションが向上し、視野が広がった。 ● 民間事業者にとって、みま～ものネットワーク自体が「異業種と出会う場」「高齢社会への対応方法を学ぶ場」等ポジティブに意味付けされているためであると考えられる。

地域づくりセミナーの様子



出典:おおた高齢者見守りネットワーク(みま～も)「地域づくりセミナー」おおた高齢者見守りネットワーク(みま～も)】

<https://mima-mo.net/activity/seminar/>

大田区

高齢者見守りキーホルダー

- 元気な高齢者が自ら地域包括支援センターを訪れ、有事の前につなぎ力を構築する。
- 問題発生時の介入タイミングが早くなり、困難ケース化を防げている。

サービスの対象者(条件) ／主な利用者像	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 65歳以上の大田区民</li> <li>● 外出することが多い高齢者によるニーズが高い。</li> </ul>
取組み概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「高齢者見守りキーホルダー」所持者が出先で急病を患ったり、行方不明になり保護されたりした際等に、警察や消防、医療機関などがキーホルダーに記載の地域包括支援センターの電話番号に連絡することにより、「高齢者見守りキーホルダー」所持者の家族の連絡先や医療情報などを速やかに提供することができる仕組み。</li> </ul>
財源	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 高齢者社会対策区市町村包括補助金</li> <li>● 一般財源</li> </ul>
民間事業者・ 地域包括支援センターの 関わり方	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 見守り対象者が地域包括支援センターにて緊急連絡先や医療情報などを登録し、「高齢者見守りキーホルダー」を所持して外出することにより活用できる。</li> <li>● キーホルダーに記載の電話番号は地域包括支援センターのもので、有事には警察や消防、医療機関等からの照会に対応する。</li> <li>● 65歳以上のキーホルダー所持者には、年に一度地域包括支援センターを訪れ情報を更新することを促している。その際、対象者のアセスメントも行う。</li> </ul>
地域住民・ 地域包括支援センター・ 民間事業者への効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 元気な高齢者とつながるきっかけが増えたことで問題発生時の介入タイミングが早くなり、困難ケース化を防げている。</li> <li>● キーホルダーを持つことにより、家族と本人の安心につながる。</li> </ul>

大田区見守りキーホルダー



出典：大田区「大田区ホームページ：高齢者見守りキーホルダー・高齢者見守りシール」  
<https://www.city.ota.tokyo.jp/seikatsu/fukushi/kourei/nintisyou/Iron-seal.html>

**山梨市**  
自営ネットワーク (LPWA) の活用

- 農業目的で導入したLPWA (Low Power Wide Area-network) を防災や高齢者見守りにも活用
- センサーを見守りが必要な高齢者宅に設置し、状況を数値で見える化
- 主導部署は総合政策課であり、現在まで介護保険課と連携して事業を実施

基本情報					
人口	33,353人	高齢化率	34.6%	地域包括支援センターの数	1か所
URL	<a href="https://www.city.yamanashi.yamanashi.jp/soshiki/2/1885.html">https://www.city.yamanashi.yamanashi.jp/soshiki/2/1885.html</a>				



サービスの対象者 (条件)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 主に単身高齢者を対象としている。</li> <li>● 予算上、1年間に複数件の申請が難しい状況であり、利用者は年1~2人程度となっている。</li> </ul>
主な利用者像	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 市内の高齢者は農業に従事し元気な高齢者が多いため、2023年度は新規の利用者がいない。</li> </ul>
取組み概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>● NTT東日本が提供するLPWAを活用し、2020年に高齢者の見守りについての実証事業を開始した。</li> <li>● センサーを靴に埋め込む、キーホルダーとして身に付けるなど、利用形態は複数あるものの、現在実施しているのは、センサーを使って宅内の生活状況を見える化することのみである。</li> </ul>
予算額・財源	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 高齢者宅へのセンサーの設置費用は、1軒あたり150~200万円</li> <li>● デジタル田園都市国家構想交付金を活用しており、利用者負担はない。</li> </ul>
地域包括支援センターや その他地域資源 (民間事業者、住民等)の 関わり・工夫点	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 玄関ドアにセンサーがついており、ドア開閉の検知日時や、冷蔵庫・浴室の温度・湿度の状態が見えるほか、外出すれば外出中である旨、家族にメールが届く。専用サイトから、遠方に住む家族が宅内の温湿度やドアの開閉等を確認できる。</li> <li>● 高齢者の状況に関する通知は家族にメールで行くほか、LPWA提供元のNTT東日本でも確認している。</li> <li>● 山梨市では、地域包括支援センターが社会福祉協議会と協力し、別途対面の高齢者の見守りを行っている。</li> </ul>
高齢者・家族・自治体・ 地域包括支援センターへの 効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 高齢者の家族から「遠方で (高齢者宅まで) 行けないため、宅内が見える化ができ、安心できる」等の感想があった。</li> </ul>
課題・今後の展望	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自宅の壁やドアにセンサーを付けての見守りについて、ためらいを持つ高齢者が多い。</li> <li>● 今後個人のIoT機器と自治体のシステムが連携できれば、コストを抑えることができて理想的であるため、検討していきたい。</li> </ul>
官民連携・庁内連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 農業における作業負担等の課題解決のため、官民連携による「アグリイノベーションLab」を立ち上げ、太陽光による通信が可能であるLPWAの導入に至った。LPWAは農業への活用が主だが、防災対策や高齢者見守りにも用途を広げた。</li> <li>● 主導部局は総合政策課であり、高齢者見守りについては介護保険課と連携して事業を行っている。</li> </ul>

自営ネットワーク「LPWA」の導入の流れ



出典：内閣官房「プライベート無線ネットワークによる農業を起点とした身のスマートシティ | デジ電メニューブック | デジタル田園都市国家構想」に掲載の図を一部改変  
[https://www.cas.go.jp/seisaku/digitaldenen/menubook/2022\\_summer/0063.html](https://www.cas.go.jp/seisaku/digitaldenen/menubook/2022_summer/0063.html)

基地局やセンサーの例




出典：内閣官房「プライベート無線ネットワークによる農業を起点とした身のスマートシティ | デジ電メニューブック | デジタル田園都市国家構想」に掲載の図を一部改変  
[https://www.cas.go.jp/seisaku/digitaldenen/menubook/2022\\_summer/0063.html](https://www.cas.go.jp/seisaku/digitaldenen/menubook/2022_summer/0063.html)



**神戸市**  
民間の協力事業者との連携

- 民間の協力事業者(40事業者)と連携し、速やかに地域包括支援センターへ通報する体制を構築
- 協力事業者から多く寄せられる質問をQ&A集としてまとめ、各事業者と地域包括支援センターに配布
- 年1回の協力事業者との連絡会では、グループワーク形式で意見交換を実施

基本情報					
人口	1,499,732人	高齢化率	28.9%	地域包括支援センターの数	76か所
URL	https://www.city.kobe.lg.jp/a38463/kenko/fukushi/carenet/koreshamimamori/kyoryokujigyosha.html				

サービスの対象者(条件)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 概ね65歳以上の単身高齢者または75歳以上の高齢者のみで構成される世帯</li> <li>● 上記の世帯の中で、連絡・通報を行う条件については、チェックシートで定めている。</li> </ul>
主な利用者像	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 宅配サービスや店舗を利用する高齢者</li> </ul>
取組み概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 神戸市と民間の協力事業者との「協力事業者による高齢者見守り事業実施要領」に基づき、協力事業者が通常業務の中で高齢者の異変を発見した場合に、地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)へ連絡し、地域包括支援センターが中心になって関係機関と連携して安否確認をする。</li> </ul>
予算額・財源	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 協力事業者の協力は無償となっている。</li> </ul>
地域包括支援センターやその他地域資源(民間事業者、住民等)の関わり・工夫点	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2023年10月末時点で、40事業者が登録している。</li> <li>● 高齢者宅に向く新聞・宅配事業者等からの連絡が多い。</li> <li>● 協力事業者から多く寄せられる質問を「協力事業者による高齢者見守り事業に関するQ&amp;A集」としてまとめ、各事業者と地域包括支援センターに配布している。</li> <li>● 協力事業者の連絡会を原則年1回開催している。例年、当事業や地域包括支援センター、認知症サポーター養成講座について改めて紹介するとともに、各事業者の実際の活動の中で良かった対応等をグループワーク形式で意見交換してもらっている。</li> </ul>
高齢者・家族・自治体・地域包括支援センターへの効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2022年度の実績では、事業者からの通報件数が136件あった。うち、「通報はしたが対応が不要だった」割合は84%、「緊急対応になった」割合は16%だった。中には緊急搬送され、助かったケースがあったため、非常に有効な活動だと感じている。協力事業者数が増えるにつれ、通報件数も増えている。</li> </ul>
課題・今後の展望	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 対象者が増えれば地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)の負担が増えることが課題だと感じている。対象となる高齢者が非常に増えており、事業を実施していれば通報、つまり対応件数が増えるため、具体的な対策をとる必要がある。</li> </ul>
取組みの意義	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 民生委員やボランティアとして地域活動へ参加している人は、複数の団体に所属し活躍しているケースが多く、支援が必要な人の増加に伴い活動の難しさが生じてくる。地域の担い手を確保し、重層的な見守りを推進するためにも、民間事業者に見守り活動へ協力してもらうことは必須だと考えている。</li> </ul>

第四章

事例集② 民間事業者による取組み・サービス事例

一般社団法人セーフティネットリンケージ  
みまもりあいプロジェクト

基本情報	
団体概要	行政向けの福祉DXを主事業とした団体
サービス概要	地域の互助の力を引き出して高齢者見守り活動等を行うためのスマホアプリ「地域共生支援アプリ(みまもりあいアプリ)」と「緊急連絡ステッカー(みまもりあいステッカー)」を開発し、自治体や地域住民、企業等へ提供。アプリは全国で約200万人がダウンロード
連携する自治体	約60市区町村の自治体と協定を締結(2024年4月開始予定含む)
主な契約者	自治体・病院等、①「見守り支援」機能においては、自治体と協定締結して展開。アプリの見守り機能は無償で提供。 ②「居場所・マッチング支援」機能は、自治体と契約(初期設置費用・月額費用)することで、自治体内の様々な課に活用できることはもちろん、自治体外部の非営利団体・自治会等に運用システムを無償提供して活用できる仕組みになっている。これにより、地域にICT格差を生じない、市民主体型の福祉・地域の情報連携が可能になる。
自治体等における導入のための想定財源	重層的支援体制整備事業
URL	<a href="https://mimamoriai.net">https://mimamoriai.net</a>



「みまもりあいアプリ」による行方不明者捜索

- GPS機能で距離を設定し、周辺地域のアプリダウンロード者に行方不明者情報を発信することができる。
- 「アプリの捜索訓練機能」を活用して、「大切な人を探すスタンプラリー」実施が可能。子どもを含む多世代が楽しみながら、行方不明者捜索訓練に参加することができる。
- 「アプリの機能」を「町づくり」に使えるよう多機能化することで、認知症に関心が薄い、多様な世代・属性の住民に、見守り活動への参画を促すことができる。

<p>自治体・ 地域包括支援センター との連携内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自治体・地域包括支援センターが窓口になり、行方不明の恐れがある人に、「緊急連絡ステッカー（みまもりあいステッカー）」を提供して、事前登録をしてもらう。そして、地域には「地域共生支援アプリ（みまもりあいアプリ）」のダウンロードを呼びかける広報活動を実施して、緊急時に捜索依頼を受け取ることができる協力者を増やしている。この2つの取組みにより、行方不明発生時には、自治体や地域包括支援センターを介することなく、素早く地域互助を頼って、アプリから捜索配信して協力を求めることができる。</li> <li>● アプリの捜索配信機能は、事前登録をしていないケースにおいても、家族の判断で、自身の電話番号を使って、捜索配信して地域の助けを求めることもできるようになっている。</li> <li>● 他の市区町村をまたぐ「広域見守り」としての活用も可能である。</li> <li>● 天理市等では、「みまもりあいアプリ」を活用した行方不明者捜索訓練（参加者：100～200人）を実施している。親子連れを中心とする参加者が、「みまもりあいアプリ」を通じて見守り対象者役の情報を確認し、かくれんぼ感覚で模擬捜索を行う。</li> </ul>
<p>「みまもりあいアプリ」による 行方不明者捜索にかかる費用</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● アプリの利用料は無料</li> </ul>
<p>主なアプリ ダウンロード者像</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 捜索配信時の協力者になる「みまもりあいアプリ」の主なダウンロード者は認知症当事者や家族・福祉関係者の他に、障がい者・子どもをもつ家族、学生、商店会、企業等</li> </ul>
<p>高齢者・家族・自治体・ 地域包括支援センターへの 効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自治体が開発負担を負わずに福祉DXを進められる。（自治体）</li> <li>● GPSで配信距離を決めて、スピーディーに捜索情報を配信できるなど、情報発信の手軽さと信頼性がメリットである。（自治体）</li> </ul>
<p>多様な地域住民による アプリ活用のための 工夫</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「みまもりあいアプリ」に散歩・観光・防災支援など町づくりに使える市民主体型の機能を付与したり、「捜索訓練機能」を使って、「かくれんぼスタンプラリー」と称した親子連れが楽しみながら体験する仕掛けを用意することで、様々な世代の地域住民にアプリをダウンロードしてもらい、高齢者見守りに協力する人の数が増えるように工夫している。</li> <li>● 捜索対象者が発見されると、捜索情報を受けとった協力者（アプリダウンロード者）に発見とお礼メッセージが届く。地域住民の「人の役に立ちたい」「人の役に立ててよかった」という気持ちに報いることで、次の互助を引き出すことができる。</li> </ul>

捜索依頼の表示例



出典：一般社団法人セーフティネットリンケージ「みまもりあいプロジェクトーみんなで助け合える仕組みを作りたい」

<https://mimamoriai.net>

「みまもりあいステッカー」の活用

- フリーダイヤルに電話してIDを入力すると、電話転送システムにより個人情報が保護された状態で、予め通報先として登録した家族の電話に直接電話がかかる。
- 第三者（自治体、地域包括支援センター等）が仲介することなく、発見者と行方不明者の家族が直接連絡できることで、第一発見者の負担が減り、協力しやすくなる。また第三者の業務負担を削減することもできる。

自治体・地域包括支援センターとの連携内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「緊急連絡ステッカー（みまもりあいステッカー）」には、フリーダイヤルと10桁のID番号が記載されている。</li> <li>● 財布やカバン、携帯、衣服、靴、帽子等に、ステッカーをつけてもらうことで、万一迷子になっても、発見した協力が者がステッカーに記載されたフリーダイヤルに電話して、自動アナウンスに従って、ステッカーに記載されているID番号を入力すると、個人情報をお互いに公開することなく、家族が予め通報先として登録した電話番号へ連絡が行く仕組みになっている。</li> <li>● 電話番号は2回線まで登録が可能で、1番目の通報先が不在、圏外、電源オフの場合は2番目に登録した電話番号に自動で再転送し、緊急時につながる可能性を高める。 * 技術特許を取得</li> <li>● 協力者と家族の通話内容はすべて録音管理されており安心である。（通話前に録音されていることを協力者に自動アナウンスする。）</li> </ul>
「みまもりあいステッカー」活用にかかる費用	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2023年2月時点で、初期費用2000円+運営費3600円（月額300円）</li> <li>● 2024年4月以降は、自治体申し込みに限って、新料金で運用：初期費用5600円+運営費0円 * 消費税別 * 個人・民間団体申し込みにおいては、従来の料金で運用</li> </ul>
主なステッカー利用対象者	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 認知症当事者、心疾患等外出時に緊急連絡を必要とする人、障がい者等</li> </ul>
高齢者・家族・自治体・地域包括支援センターへの効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 第三者が仲介することなく、発見者と行方不明者の家族が電話転送システムで安心して、直接連絡することができる（24時間365日システム稼働）。これにより、自治体、地域包括支援センターの第三者としての搜索発生時の業務負担を削減することができる。</li> </ul>
第一発見者の負担を軽減	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 第一発見者は、スマートフォンではない携帯電話の所有者であっても、ステッカー記載の電話番号から連絡することができる。</li> <li>● 第三者を仲介することなく、直接行方不明者の家族と話ができるため、早期に身元確認ができるとともに、行方不明者の方に具体的な声かけができる。また、警察に対しても、家族と連絡を取り合ってもらうことで、スムーズに引き渡して、その場から離れることができ、発見者の負担を軽減することができる。</li> </ul>

みまもりあいステッカー サービスイメージ図



出典：一般社団法人セーフティネットリンケージ「みまもりあいプロジェクトーみんなで助け合える仕組みを作りたい」

<https://mimamoriai.net>



「みまもりあいアプリ」を活用した、生活支援コーディネーターによる  
高齢者と地域住民の生活支援ボランティアマッチング業務支援

- 「みまもりあいアプリ」を活用し、より簡単に地域住民がボランティア活動に志願できるようにすることで、地域住民によるボランティア活動が促進され、地域包括支援センターの業務負担を軽減できている。

生活支援 コーディネーター との連携内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 天理市生活支援コーディネーターが、「みまもりあいアプリ」を通じて高齢者の生活支援ボランティア情報を発信し、地域住民とのマッチングを行う。</li> </ul>
「みまもりあいアプリ」を 活用した生活支援 コーディネーターによる 高齢者とボランティアの マッチング業務支援に かかる費用	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「みまもりあいアプリ」の「見守り支援機能」は無料。生活支援コーディネーターによる高齢者とボランティアのマッチング業務支援への活用にあたっては、有料。自治体の人口と装備する機能で月額費用が変動（2023年2月時点では約50万円前後）。</li> <li>● 天理市においては、医療法人健和会 奈良東病院グループが費用を負担</li> </ul>
高齢者・家族・自治体・ 地域包括支援センターへの 効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 日程調整を電話ですることが少なくなり、生活支援コーディネーターの負担が軽減された。</li> <li>● 地域住民によるボランティア活動が促進されたことで、地域包括支援センターの業務負担を軽減できている。</li> </ul>

ボランティアマッチング サービスイメージ図



出典：一般社団法人セーフティネットリンケージ「みまもりあいプロジェクトーみんなで助け合える仕組みを作りたい」

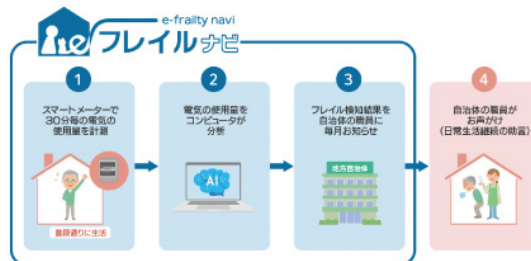
<https://mimamoriai.net>

**中部電力株式会社**  
**eフレイルナビ**

- 電力使用データより分析されるフレイルリスク情報に基づき、自治体や地域包括支援センターによるフレイル予防等の働きかけを効率化すると共に、本人の気づきを促進
- 通いの場等ではアプローチしにくい層への接点づくりや、早期の介入による重症化予防に利点

基本情報	
連携する自治体	長野県松本市、三重県東員町、三重県鳥羽市
URL	<a href="https://business-development.chuden.co.jp/service/e-frailtynavi/">https://business-development.chuden.co.jp/service/e-frailtynavi/</a>
サービス・活動概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 一人暮らし高齢者宅から得られる電力使用情報に、AI活用した解析を加え、フレイルリスクを可視化する。</li> <li>● フレイルリスクに応じて、自治体による介護予防の働きかけ等を支援する。</li> <li>● スマートメーターの普及と、電気事業法37条の改正による電力データの活用範囲拡大により実現した。</li> </ul>
導入費用・自治体等における想定財源	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 高齢者の保健事業と介護予防の一体的実施医療制度（後期高齢者医療の特別会計）</li> <li>● 一般介護予防事業・介護予防対象者把握事業費（介護保険特別会計）</li> </ul>
主な利用者像	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 一人暮らし高齢者（年齢条件等の詳細は自治体の公募条件によって異なる）</li> </ul>
自治体・地域包括支援センターとの連携経緯・内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 各自治体において、技術検証を含む実証事業としてスタートした。</li> <li>● 参加者の募集、システムへの登録、フレイルリスクが高い人の状態の確認やプログラムの提供は自治体が行い、サービス提供を中部電力株式会社が、システム開発・運用を合同会社ネコロコが担当している。</li> </ul>
連携のメリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>● コミュニティサポートインフラに関する新規サービスを、医療・介護・交通といった様々な分野で自治体・住民に提供することを目指し、本事業はその一つである。</li> <li>● 電力情報の使用には法的な制限があるため、地域住民がプライバシー面の拒否感を抱きづらい。</li> </ul>
高齢者・家族・自治体・地域包括支援センターへの効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 散歩の機会が減ったなど、フレイルリスク増大の原因を本人に想起させることで効果（健康に戻る）が得やすい。</li> <li>● 通常の健康診断や通いの場等では接点を持ちづらい高齢者層への働きかけがしやすくなる。</li> <li>● 健康上の課題を早期に発見、対応できる。</li> </ul>
課題・今後の展望	<ul style="list-style-type: none"> <li>● フレイル検出時のアプローチはまだ模索段階にあり、フレイルリスク増大につながりそうな生活の変化に自覚がない人への対応が課題である。</li> </ul>
連携のための工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 実証事業を通じて、本人へのフィードバック用の紙出力機能の追加を行った。また、保健センターや地域包括支援センターの職員が使う中で、画面の見せ方や職員への指示の流れなど、利用しやすいシステムを構築している。</li> </ul>

eフレイルナビ  
サービスイメージ図



出典：中部電力株式会社「自治体向けフレイル検知サービス「eフレイルナビ」」  
<https://business-development.chuden.co.jp/service/e-frailtynavi/>

合同会社ネコリコ  
独居ケアアシスタント

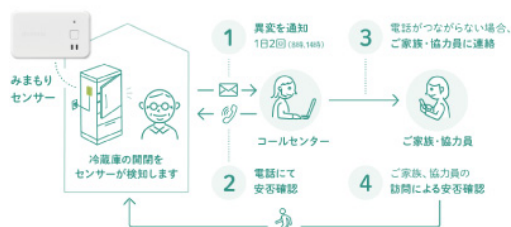
- 通信環境や操作など利用上のハードルが低く、コストも比較的安価
- 地域関係者との連携を加えることで、離れて暮らす家族介護者による見守りの円滑化へ期待
- 緊急通報システム提供会社とのコラボにより個人情報他の管理負担軽減

基本情報	
連携する自治体	愛知県瀬戸市、三重県桑名市、岐阜県岐阜市、広島県福山市他
URL	<a href="https://www.necolico.co.jp/business/dokkyo/jichitai.html">https://www.necolico.co.jp/business/dokkyo/jichitai.html</a>



サービス・活動概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 冷蔵庫に設置する見守りセンサー（開閉有無把握）により異常を検知し、コールセンターが高齢者宅への安否確認連絡や家族または協力者への連絡を行うもの。</li> <li>● 「公営住宅の孤立死を防ぎたい」、「高齢者の入居意向を叶えたい」という相談から開発に至った。</li> </ul>
導入費用・自治体等における想定財源	● 補助金ありきのサービスではないため、補助金利用状況は当社でも把握していない。
主な利用者像	● 一人暮らし高齢者、高齢者のみ世帯（詳細は自治体の募集条件によって異なる）
自治体・地域包括支援センターとの連携経緯・内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 多くの自治体で緊急通報システムに変わる次世代の高齢者見守りシステムの導入が急務との声や、見守りにかかる人材不足が懸念されることから、自治体での導入が進んだ。</li> <li>● 自治体を利用者募集、消防署等との調整、地域関係者への周知、初期費用等を負担。異常発生時の連絡先として地域包括支援センターや民生委員、近所の人が登録されることもある。</li> </ul>
連携のメリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 高齢者の増加が見込まれる中で、自治体の課題解決につながる可能性がある。</li> <li>● 個人向けの「まもりこ」のサービスも提供しており、見守りサービスの認知・普及を図ることができる。</li> </ul>
高齢者・家族・自治体・地域包括支援センターへの効果	● センサー設置のみであるため開始ハードルが低く、初期費用・利用費用も比較的安価。補助金なしでも自走できる。
課題・今後の展望	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 個人向け「まもりこ」を地域包括支援センター含む関係者と連携することができれば、離れて暮らす家族介護者の助けになる。また、駆けつけサービスの補完があれば、家族による見守りも活性化できる。その結果、自治体による見守りの負担が軽減されることが見込まれる。</li> <li>● 孤独死等のリスクを軽減するものとして、不動産管理会社等の導入先を増やしていくことで、高齢者が賃貸住宅への入居を拒まれるという社会問題の解決に資することができると思われる。</li> </ul>
個人情報管理負担等の軽減	● 個人情報管理や、異常発生時のオペレーションは、ノウハウを有する緊急通報システム提供会社（コールセンター）が担当することで、自治体他、関係者負担を軽減しながら円滑に運営している。

独居ケアアシスタント（自治体向けプラン） サービスイメージ図



出典：合同会社ネコリコ「独居ケアアシスタント（自治体向けプラン） | 高齢者みまもり支援サービス」

<https://www.necolico.co.jp/business/dokkyo/jichitai.html>

**日本郵便株式会社**  
スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス

- 地域包括支援センターを連絡先に設定することで、高齢者への声掛け等のフォローアップ、子世代との連携が可能に
- 生活状況の確認だけでなく、災害時をはじめとする緊急時の活用を通じて、住み慣れた地域での安心できる暮らしの実現を目指す

基本情報	
連携する自治体	北海道 平取町はじめ全国で延べ17自治体(2023年12月末時点)
URL	<a href="https://www.post.japanpost.jp/life/mimamori/">https://www.post.japanpost.jp/life/mimamori/</a>



サービス・活動概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 以前より取組んでいた「みまもり訪問サービス」「みまもり電話サービス」「駆けつけサービス」に加えて、2019年より試行実施、2022年1月より提供開始した。</li> <li>● 画面付きのスマートスピーカー (Amazon Echo Show) 内に設定した日本郵便の見守りアプリを用いて、生活状況(体調・睡眠・服薬・食事等)の確認、自治体のお知らせ(体操教室開催の案内やゴミ廃棄日など)の通知等を行う。家族とのビデオ通話や、LINEを通じた家族からのメッセージや写真・動画の送信も可能。</li> <li>● サービス管理画面を通じて、利用者の生活状況の一覧把握、利用者ごとの質問内容、メッセージ配信等が可能。(家族は、LINEで利用者の生活状況の把握が可能。)</li> <li>● スマートスピーカーを活用した見守り体制を通じて、住み慣れた地域での安心できる暮らしを目指す。</li> <li>● 高齢者のデジタルデバйд対策として、利用者に対する郵便局員による利用サポートなど、各種課題に対する相談も可能(応相談)。</li> </ul>
導入費用・自治体等における想定財源	● 一般的にデジタル田園都市国家構想交付金や地方創生交付金などを活用してもらっている。
主な利用者像	● 家族が頻繁に帰省できない、身近に相談相手がない等の独居高齢者
自治体・地域包括支援センターとの連携経緯・内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● スマートスピーカーによる質問項目は基本の質問に加えて、血圧、体重(週1回)、歩数、活動時間等を自治体ごとに設定できる。体重や活動量の急激な減少がないか早期発見し、介護予防につなげる自治体もある。</li> <li>● 服薬状況の確認は個人ごとに時間を設定できる。参加意向を確認する際に、自治体担当者が訪問し、服薬状況を確認。日本郵便側で個別に服薬状況を設定する。</li> </ul>
連携のメリット	● 全国に約2万ある郵便局と連携した社会貢献ができる。
高齢者・家族・自治体・地域包括支援センターへの効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 従来の職員配置と比較して、高齢者見守り事業の費用削減につながったとの声が寄せられている。</li> <li>● 地域包括支援センターを報告先に設定することで、地域包括支援センターから高齢者への声掛け等のフォローアップが可能となった他、地域包括支援センターが子世代と連携できるようになったとの声が寄せられている。</li> </ul>
課題・今後の展望	● サービスの認知度が課題である。自治体や地域包括支援センターの担当者に事業を知ってもらい、他の自治体に広げたい。

スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス イメージ図



出典:日本郵便株式会社「地方自治体向けの新サービス「スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス」の開始」  
[https://www.post.japanpost.jp/notification/pressrelease/2021/00\\_honsha/1224\\_01\\_01.pdf](https://www.post.japanpost.jp/notification/pressrelease/2021/00_honsha/1224_01_01.pdf)



参考資料

## 地域包括支援センターが連携先の民間事業者や地域住民にそのまま示せる既存ツールの紹介

### 1 高齢者見守り活動を行う人に知っておいてもらいたいこと

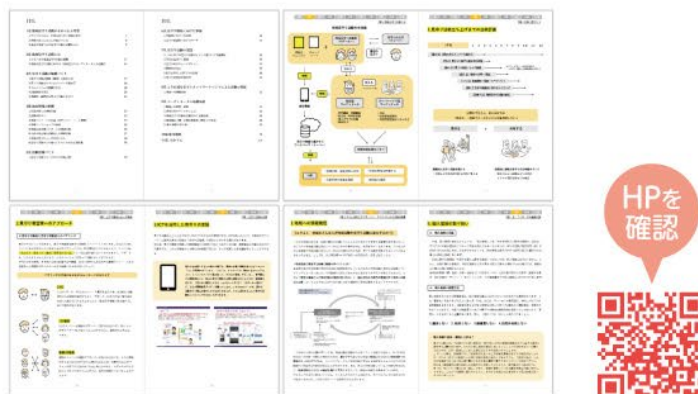
#### ■ はじめての見守り活動ガイド



これから見守り活動を始めたい自治会・町会や地域で見守り活動を実際に行う活動者向けに作成されたマニュアル。見守り活動の背景や見守り時に気をつけたいポイント等について、イラストを交えて、分かりやすくまとめている。

[https://mimamori.murai-labo.com/#manual\\_1](https://mimamori.murai-labo.com/#manual_1)

#### ■ 見守りコーディネーターマニュアル



見守り活動の立ち上げや運営をサポートする人(見守りコーディネーター)向けに作成されたマニュアル。見守り活動の立ち上げから定着、継続・展開に必要な一連の取組みだけでなく、「見守りアセスメントシート」や「見守りサポーター10日間体験会資料」といった、地域の見守り活動に活用できる各種ツールを例示している。

[https://mimamori.murai-labo.com/#manual\\_1](https://mimamori.murai-labo.com/#manual_1)

2 見守り活動者用チェックリスト

■ 横浜市栄区 高齢者のご近所見守りチェックリスト

**高齢者のご近所見守りチェックリスト**

緊急度

見守り

相談

通報

HPを確認

QRコード

地域住民同士がゆるやかに高齢者を見守るためのツールとして作成されたチェックリスト。近所に気になる高齢者がいた際に具体的に確認する内容や、緊急度に応じて「見守り」「相談」「通報(緊急度が高く早急な対応が必要な場合)」といったフローが示されている。使い方ガイドも併せて配布している。

[https://www.city.yokohama.lg.jp/sakae/kenko-iryo-fukushi/fukushi\\_kaigo/koreisha\\_kaigo/hoken-igai/korei11.html](https://www.city.yokohama.lg.jp/sakae/kenko-iryo-fukushi/fukushi_kaigo/koreisha_kaigo/hoken-igai/korei11.html)



③ 緊急時に備えるためのツール

■ 神戸市福祉局くらし支援課 協力事業者による高齢者見守り事業に関するQ&A集(第3版)

※ みずほリサーチ&テクノロジーズ「高齢者の孤独・孤立対策や家族介護者の負担軽減の視点も踏まえた地域包括支援センターにおける見守り活動の効果的な実施に関する調査研究事業 報告書」に掲載



協力事業者向けのマニュアル。協力事業者が地域包括支援センターに連絡・通報する目安、対象者から協力事業者に対し苦情が持ち込まれた場合の対応例等が示されている。

■ 東京都福祉局 高齢者等の見守りガイドブック(第4版)

～誰もが安心して住み続けることができる地域社会を実現するために～



区市町村、地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口、民生委員・児童委員、民間事業者、生活支援コーディネーター、地域住民等様々な見守りの担い手が活用できるガイドブック。「昼間でも電気がついたままになっている」「今まで挨拶していたのにしなくなった」など、異変への気づきのポイントをイラストも交えて例示している。

<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/kourei/koho/mimamoriguidebook.html>

地域の高齢者見守り  
つなぎ力  
増強プロジェクト



みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社

令和5年度 老人保健健康増進等事業

高齢者の孤独・孤立対策や家族介護者の負担軽減の視点も踏まえた地域包括支援センターにおける見守り活動の効果的な実施に関する調査研究事業  
「地域の高齢者見守り つなぎ力増強プロジェクト  
～人生100年時代へ。高齢者見守りを未来に向けてUPDATE!～  
民間事業者・地域住民・ICT機器等をフル活用したネットワークのつくり方」

令和6(2024)年3月発行

みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社  
社会政策コンサルティング部

住所: 〒101-8443 東京都千代田区神田錦町2-3  
電話番号: 03-5281-5404

#### 4-6. 参考資料:神戸市『協力事業者による高齢者見守り事業に関するQ&A集(第3版)』

- 神戸市が高齢者見守り活動における連携先の民間事業者と、地域包括支援センター(神戸市では「あんしんすこやかセンター」という名称が用いられている)へ提供するQ&A集ならびにチェックシートを掲載する。

平成 28 年 10 月 1 日

協力事業者による高齢者見守り事業に関するQ&A集  
(第3版)

発行：神戸市福祉局くらし支援課

このQ&Aでは、市の実施する「地域支え合い活動推進事業」の一環として、あんしんすこやかセンター、協力事業者、各区社会福祉協議会および神戸市が相互に連携して、ひとりぐらし高齢者等の見守り活動を行う事業の実施に必要な事項を定めています。あんしんすこやかセンターおよび協力事業者は、それぞれ通常の業務の中で、緩やかな見守りを行うことを趣旨としており、双方の活動に過度の負担をかけることは行いません。

ここには、基本的な方針を示してありますが、記してある項目以外で判断に迷うような場合には、独自の判断をせず各区社会福祉協議会、神戸市福祉局くらし支援課と協議を行うようにしてください。

**質問1** 協力事業者は、どのような事例の場合、あんしんすこやかセンターに連絡・通報をするのか。

本事業では「協力事業者による高齢者見守り事業実施要領」に基づく協定書を締結した協力事業者が、通常業務において、高齢者の異変を発見した場合、あんしんすこやかセンターに連絡・通報を行います。

その際、対象となるのは、概ね65歳以上の単身高齢者または75歳以上の高齢者のみで構成される世帯と推測される世帯となります。

さらにその世帯の中で、別紙「協力事業者による高齢者見守り事業 異常察知と対応例」の2番・3番に該当する事例について異変と捉え、協力事業者はあんしんすこやかセンターに連絡・通報を行うこととします。（全体の流れについては、別紙「高齢者見守りチェックシート」を活用してください。）

なお、対象者の居住する住所により、担当するあんしんすこやかセンターが決まっていますので、別添の「あんしんすこやかセンター一覧」により、担当のあんしんすこやかセンターを確認の上、連絡してください。

**質問2** 協力事業者が訪問した際、明らかに室内で倒れている等の異常が判明している場合でも、あんしんすこやかセンターに通報をする必要はあるのか。

協力事業者が通常業務で訪問をした際、明らかに対象者が室内で倒れている等の異常が判明した場合には、あんしんすこやかセンターへの連絡・通報の対応をするのではなく、速やかに警察や消防などに緊急対応の依頼を行ってください。

### 質問3

対象者の安否が不明な場合、何日程度、通常と異なった状態が続いていれば、あんしんすこやかセンターに通報をすればよいのか。

新聞配達等、毎日配達を行う協力事業者の場合は、2～3日程度応答がない、又は新聞が溜まっているなどの状態が続いている場合には、あんしんすこやかセンターに連絡・通報を行ってください。

また、宅配便等で不在票を投函して、3日程度本人から再配達依頼電話が入らない場合には、あんしんすこやかセンターに連絡・通報をしてください。

さらに1週間に1回程度の配達を行う、あるいは、不定期ではあるが、対象となる高齢者と何度か顔を合わせることもある協力事業者については、別紙「協力事業者による高齢者見守り事業 異常察知と対応例」に該当すると推測される場合には、その都度あんしんすこやかセンターに連絡・通報を行ってください。

なお、上記の日数はあくまで目安を記していますので、状況により緊急性が疑われる場合には、この日数に関わらずあんしんすこやかセンターに通報をしてください。

### 質問4

訪問した際に、近隣のお宅の異変に気付いた場合（ポストに新聞が溜まっている等）も、センターに通報する必要があるのか。

この事業は、配達業務を行う協力事業者においては、通常業務内で配達を行う先の住人を対象とすることから、基本的には、配達先ではない、その近隣住民の異変（隣家のポストに新聞が溜まっている等）についてまで、あんしんすこやかセンターに通報することはしません。

ただし、一市民・事業者として緊急性や異変を感じた場合には、警察や消防などに連絡をする等、必要と考えられる対応を行ってください。



### 質問5

あんしんすこやかセンターには、随時配送担当者や従業員から直接連絡をするのか、事業所責任者や事務担当者等が配送担当者の情報集約をしてから、連絡をするのか。

各協力事業者は、事業所・販売所ごとに情報集約を行う担当者（事業所の責任者や事務担当者等）を決めてください。異変を察知した場合には、情報集約担当者に対象者の住所、氏名、異変の状況等を伝えます。

異変を察知した配送担当者・従業員と情報集約担当者の勤務時間の違い等により、直接情報を伝達できない場合には、連絡票や専用の伝達ノートを活用するなどして、漏れなく情報を伝えて下さい。その場合、あんしんすこやかセンターへの情報伝達が、異変察知の翌日以降になることは構いません。

情報集約担当者は毎日、情報収集した際、異変事例があった場合には、該当のあんしんすこやかセンターに電話連絡を行ってください。

なお異変事例がない場合には、「異変なし」の連絡を行う必要はありません。

### 質問6

協力事業者からあんしんすこやかセンターに連絡するのは、どのような時間帯か。また、休日・夜間も連絡を行う必要はあるのか。

この事業は、あんしんすこやかセンターおよび協力事業者が、それぞれ通常の業務の中で、緩やかな見守りを行うことを趣旨としていますので、基本的には、協力事業者・あんしんすこやかセンターそれぞれの業務時間内において、連絡を行ってください。すでに、当日あんしんすこやかセンターの業務が終了している場合には、翌日以降に連絡をしてください。

なお、あんしんすこやかセンターの業務時間外や休日・夜間であって、急を要する状況である場合には、警察や消防などに連絡をしてください。

### 質問7

協力事業者は、どの程度、把握している情報の内容を、あんしんすこやかセンターに提供する必要があるのか。

対象者が協力事業者に利用申し込みをする際に、協力事業者は多岐にわたる情報を得ている場合もありますが、あんしんすこやかセンターに提供する情報は、本人を特定するのに必要な最低限の内容に止めます。具体的には、対象者の氏名（苗字だけしか把握できない場合はそれだけでも可）、住所、電話番号を、電話にて口頭であんしんすこやかセンターの担当者に伝えます。

ただし、協力事業者が本人から事前に、あんしんすこやかセンター等への情報提供について同意を得ており、生年月日、緊急連絡先等を把握している場合には、その他の情報についても提供することも可能とします。

### 質問8

通報に基づき、あんしんすこやかセンター職員が訪問した際に、対象外の住人（65歳未満の身体・知的・精神障害者等を含む）であって、衰弱や疾病等で何らかの対応が必要と考えられる場合、あんしんすこやかセンター職員はどのような対応をすべきか。

あんしんすこやかセンター職員が訪問した際に、対象外の住人であっても、直ちに生命に関わるような緊急を要する状態であれば、救急要請を行うなどの対応をします。

また、緊急を要するような状態ではなくとも、何らかの支援を必要とするような状態であれば、各区保健福祉課への引継ぎを行ってください。また、可能な範囲で、対象者に関係機関（例えば「障害者地域生活支援センター」等）などの社会資源を紹介してください。

### 質問9

通報に基づきあんしんすこやかセンター職員が訪問した際に、対象者から「誰があんしんすこやかセンターに通報をしたのか？」と問われた場合、協力事業者の名前を挙げてもよいのか。またそのことにより、対象者から協力事業者に対し苦情が持ち込まれた場合、協力事業者はどのような対応を行うべきか。

対象者に協力事業者名を告げることで、対象者またはその家族と協力事業者の間に問題を発生させることも予測されるため、「自分は、この地区を担当するあんしんすこやかセンターの職員で、順次周辺の高齢者宅を巡回しているので…」などの回答をすることを原則とします。(第一段階)

ただし個々の事情により、対象者が訪問の理由を強く尋ねてきた場合には、「協力事業者による見守り事業」の一環として、協力事業者からの通報（協力事業者名は伝えず）に基づき訪問した旨を伝えることもあります。(第二段階)

さらに対象者が、具体的な事業者名について質問をしてきた場合や、または、市からの広報等により「協力事業者による高齢者見守り事業」のことを承知しており、「〇〇〇事業者からの通報ではないのか？」と問いかけてきて、どうしても答えざるを得ない場合には、具体的な協力事業者名を伝えることもあります。(第三段階)

また、あんしんすこやかセンター職員が協力事業者名を告げたことにより、対象者から協力事業者に対し、「何故、自分の状況をあんしんすこやかセンターに通報したのか？」との問合せや苦情が寄せられた場合には、当該事業者と神戸市との間で、「協力事業者による高齢者見守り事業実施要領」に基づく協定書が締結されているため、通報する必要があったことを説明してください。

**質問 10** あんしんすこやかセンターは、訪問した結果について、どの程度協力事業者に報告をする必要があるのか。

本事業は、安否状況が不明である高齢者の情報を、協力事業者からあんしんすこやかセンターに提供することを目的としています。

したがって、あんしんすこやかセンターは訪問した結果については、必要最低限の内容のみを協力事業者に電話連絡することとします。

必要最低限の内容とは、訪問先宅が該当者（65歳以上の単身高齢者または75歳以上の高齢者のみで構成される世帯）であったかどうか、安否が確認できたかどうか（お元気であったか、何らかの対応が必要で然るべき対応をとったか）といった項目が挙げられます。

例えば、「〇〇病院に緊急入院をした」「特別養護老人ホームにショートステイをしていた」「死亡していた」など、具体的な確認内容については、あんしんすこやかセンターから協力事業者に対して情報提供は行いません。

**質問 11** 何度か顔を合わせることもあり、明らかに異変が感じられる（異変察知例の3に該当する）高齢者であるが、住所や氏名などの情報が把握できていない対象者についても、あんしんすこやかセンターに連絡をしていいのか。

住所や氏名などが不明な方については、あんしんすこやかセンターでも、対象者を特定することが難しい場合が多いです。

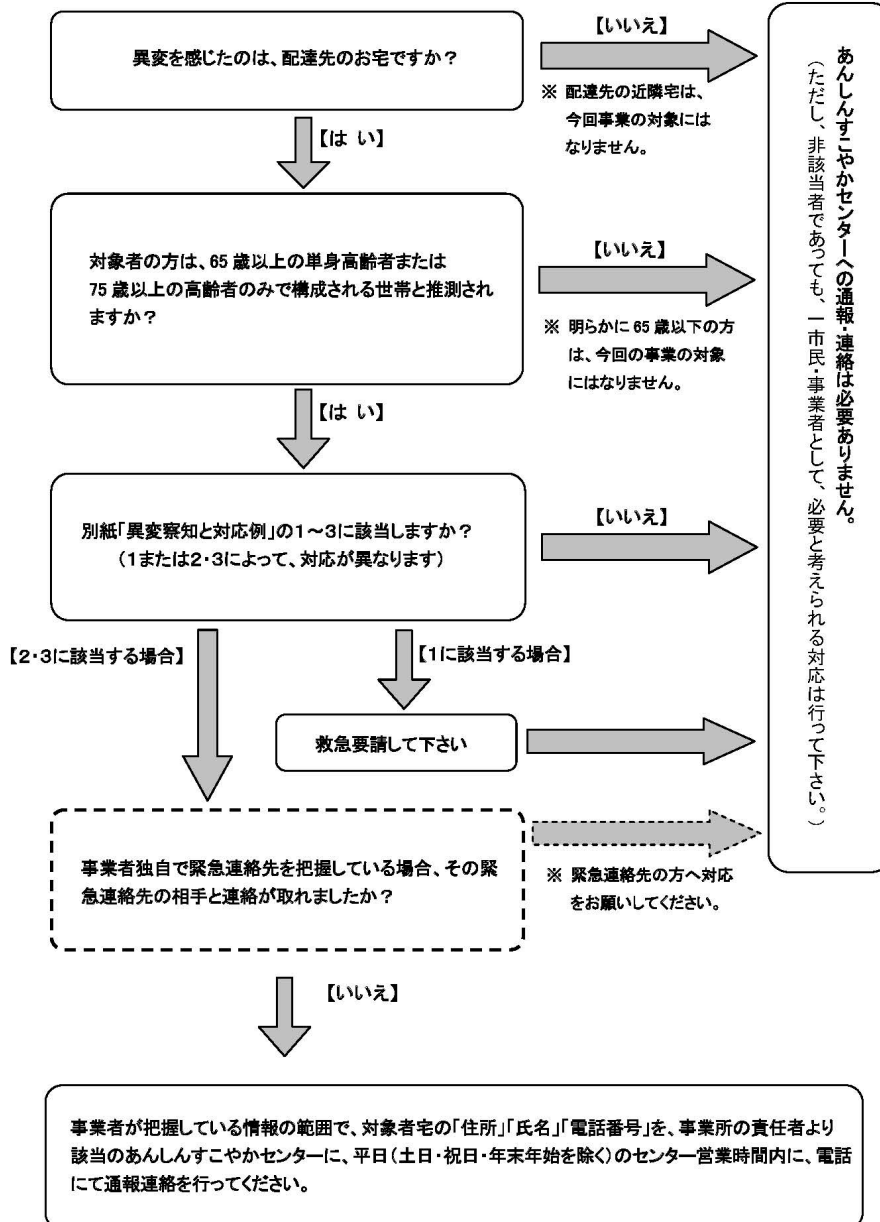
ただし、いつも決まった時間に来店する方である場合などは、来店時間等の情報をいただくことにより、あんしんすこやかセンターの職員がご本人の支援に関わるきっかけとなる場合もありますので、連絡のうえ、今後の対応についてご相談ください。

(別紙)

「協力事業者による高齢者見守り事業」異変察知と対応例

	高齢者の状況	事業者の状況	あんしんすこやかセンターの対応
1	倒れていた	救急要請	救急搬送後に入院先に病院等から連絡が入った場合は、退院後見守りを開始できるよう、関係者との連絡を取る。
2	応答なしで、なおかつ以下の状況が数日継続していると推測される。 ・鍵もかかり、中の状態もわからない ・電灯やテレビがついたまま ・ドアが開いたまま ・新聞、郵便物がたまっている(2～3日分ほど) ・いつも開いている雨戸が開いていない	通常業務が終了し、帰社後あんしんすこやかセンターへ連絡	①対象者に関する情報収集 ・センターで対象者の情報を把握していないか ・民生委員、関係機関へ情報収集等 ②訪問等による状況確認 (近隣住民等からも最近の様子をききとる) ③民生委員等関係機関と連携し、対応(必要に応じてレスキュー要請)
3	何度か顔を合わせる中で、以下のような変化が察知される。 ・会話がかみ合わない ・服装の乱れ(季節にそぐわない、汚れが著しい、など) ・家の中にゴミが溜まっている ・本人が消費できないほどの大量の同じ物品をたびたび購入する	通常業務が終了後、あんしんすこやかセンターへ連絡	①対象者に関する情報収集 ・センターで対象者の情報を把握していないか ・民生委員、関係機関へ情報収集等 ②訪問等による状況確認 (近隣住民等からも最近の様子をききとる) ③今後の対応についてセンター内で協議し対応を行う (定期訪問、各種サービスの利用等)

高齢者見守り チェックシート





## 第3章:オンライン事業報告会

### 1. 趣旨

- 地域包括支援センターが民間事業者を含む地域リソースとのネットワークを強化し、また、ICT 機器・サービス等の活用を図りながら、限られた人員で効果的・効率的な高齢者の見守り事業を実施するための考え方や実例を紹介した。
- また、高齢者見守り活動がもたらす、高齢者の孤独・孤立対策や家族介護者負担等に対する効果、ならびに地域包括支援センターの業務負担軽減への影響、見守り活動実施のポイント等についても報告した。
- オンライン事業報告会の動画は当社 YouTube アカウントにて公開する。  
(<https://youtube.com/@MHIRSolutionChannel>)

### 2. 開催要項・内容

開催日時：2024年2月28日（水） 13：30～15：00

会議形式：オンライン会議（Zoom ウェビナー）

時間割及び内容：

時間 (目安)	内容
13:20 頃～	開場（Zoom ウェビナーでの参加開始）
13:30 ～ 13:35	開会（厚生労働省 老健局認知症施策・地域介護推進課地域づくり推進室）
13:35 ～ 13:55	講演：「地域包括支援センターによる高齢者見守り活動の必要性と地域包括支援センターの負担軽減のための民間連携・ICT 活用について」 登壇者：岩手県立大学 名誉教授 小川晃子 先生
13:55 ～ 14:20	講演：「民間連携・ICT 活用等による地域包括支援センターの負担軽減方法の実例紹介 ―特に民間事業者・地域住民との連携について、地域包括支援センターの立場から」 登壇者： 社会医療法人財団 仁医会 牧田総合病院 地域ささえあいセンター センター おおた高齢者見守りネットワーク「みま～も」 澤登久雄 先生
14:20 ～ 14:45	講演：「民間連携・ICT 活用等による地域包括支援センターの負担軽減方法の実例紹介―特に ICT 活用について、民間事業者の立場から」 登壇者：一般社団法人セーフティネットリンケージ 代表理事 高原達也 先生
14:45 ～ 14:55	質疑応答
14:55 ～ 15:00	事務連絡・閉会

### 3. 対象者・当日参加者

#### 3-1 対象者

- 地域包括支援センター
- 市町村の高齢者見守り施策担当者
- 高齢者見守り活動に関心を持つ民間事業者 等

#### 3-2 当日参加者

- 500名（Zoom ウェビナー満員）

### 4. 登壇者

氏名	経歴
小川晃子 先生	岩手県立大学 名誉教授、一般社団法人高齢者の見守りとコミュニティづくり促進協議会代表理事。シンクタンク研究員、大学教員を経て、現職。高齢者が電話機等で能動的に体調を発信する「お元気発信」を開発し岩手県で普及。AI スピーカー活用服薬支援システム等、多様な媒体を活用した生活支援型見守りシステムの社会実験を行う。「北いわてにおける AI/ICT 活用による能動的見守り～通信技術と社会技術の連携による安心のデザイン～」が 2021 年度第 9 回プラチナ大賞審査員特別賞受賞。
澤登久雄 先生	社会医療法人財団仁医会牧田総合病院地域ささえあいセンター センター長。2008 年 4 月、「おおた高齢者見守りネットワーク『みま～も』」を発足。2009 年 8 月、「SOS みま～もキーホルダー登録システム」（現、大田区「高齢者見守りキーホルダー事業」）を運用開始。地域住民と医療・保健・福祉専門職、民間企業等がつながりあい、高齢者を支え合うシステムづくりに取り組んでいる。
高原達也 先生	一般社団法人セーフティネットリンケージ「みまもりあいプロジェクト」代表理事、千葉大学非常勤講師。株式会社ベネッセコーポレーションにて新規事業開発を経て、現職。2017 年 4 月、互助を ICT がサポートする「みまもりあいアプリ（現在約 200 万ダウンロード）」を開発。高齢者や子どもを地域で見守りあうシステムづくりに取り組んでいる。2018 年度：東京大学「アーバンデータチャレンジ」金賞受賞。2019 年度：一般社団法人日本認知症ケア学会 石崎賞受賞。2022 年度：内閣府 地方創生 SDG s 官民連携プラットフォーム「優良事例」受賞。 等

## 第4章 まとめと提言

### 4-1. まとめ

- 本事業では、自治体ならびに地域包括支援センター、社会福祉協議会等が民間事業者の見守り用 ICT 機器・サービスや社会貢献活動等を活用しながら高齢者見守り活動を行う先進事例の実態とそのポイントを明らかにした。
- これらの事例からは、民間事業者や ICT 機器・サービスを含む地域資源を活用することで、従来から行われている対面の高齢者見守り活動が補強されるとともに、地域包括支援センターの業務負担の軽減にもつながることが示唆された。
- 成果物のハンドブックでは、高齢者の異変を発見する存在を見守り「センサー」、異変情報のつなぎ先を見守り「アンカー」と表現した。その上で、地域の中に見守り「センサー」のネットワークを張り巡らし、重要な見守り「アンカー」のひとつである地域包括支援センター情報をつなぐことの大切さとその具体的な方法を提示した。

### 4-2. 提言を行う上での着眼点

- 地域包括支援センターは、市町村直営だけではなく、市町村から委託を受けて民間事業者が運営しているものも多い。そのため、大田区の「みま～も」等、独自性の高い高齢者見守り活動の取組みが生まれやすいことが推察される。
- また、本事業でヒアリングを行った事例の中には、生活支援コーディネーター（地域支え合い推進員）が ICT 機器を用いて行う地域ボランティアと高齢者のマッチング事業が高齢者見守りにつながっているものがあつた。生活支援コーディネーターは、地域のフォーマル・インフォーマル両方の社会資源とのネットワークを構築する存在であるため、その活用が高齢者見守り地域ネットワークづくり推進のカギになると考えられる。

### 4-3. 提言

- 今後、高齢者見守り地域ネットワークをさらに充実させていくにあたっては、自治体ならびに地域包括支援センターが持つ公的な社会資源と民間事業者が持つ民間の社会資源、生活支援コーディネーターが持つ草の根の社会資源を連結させることが重要であると考えられる。
- そのためには、自治体ならびに地域包括支援センター・民間事業者・生活支援コーディネーターの連携実態やその可能性についての調査を行うことが必要である。

厚生労働省 令和5（2023）年度 老人保健健康増進等事業

高齢者の孤独・孤立対策や  
家族介護者の負担軽減の視点も踏まえた  
地域包括支援センターにおける  
見守り活動の効果的な実施に関する  
調査研究事業

報告書

---

令和6（2024）年3月発行  
発行・編集／みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社  
社会政策コンサルティング部  
〒101-8443 東京都千代田区神田錦町 2丁目 3番地  
TEL 03-5281-5404