

1 見守り活動の実態

(1) 訪問による見守り活動

事例1 民生委員、地域住民等が役割分担・連携しながら行う見守り活動（福岡県福智町）

取組名	① 福智町ひとり暮らし高齢者「地域で見守り」推進事業 ② 地域支え合い体制づくり事業（住民福祉座談会を起点とした見守り活動） ③ 地域支え合い体制づくり事業（民間事業者による見守り支援協定）		
地方公共団体名	福岡県福智町	見守り活動の主体	社会福祉協議会、民生委員、地域住民、民間事業者
国庫補助金の活用状況	—		
財政力指数	0.27	面積	42.1 km ²
人口	21,398 人	高齢化率	37.70%
世帯数	8,519 世帯	世帯数に占める 65 歳以上単独世帯の割合	20.69%
地域包括支援センター1か所当たりの65歳以上の人口	8,066.0 人	民生委員1人当たりの65歳以上の人口	164.6 人
取組内容			
<p>福智町では、以下①から③までのとおり、民生委員の訪問による見守り活動のほか、住民福祉座談会の開催による地域住民同士の互助的な見守り活動や、民間事業者が町及び社会福祉協議会と3者で協定を締結し行う緩やかな見守り等、民生委員の担い手確保に苦慮している状況の中でも、役割分担・連携しながら複数の目による見守り活動を実施している（図1参照）。</p> <p>① 福智町ひとり暮らし高齢者「地域で見守り」推進事業</p> <p>本事業は、民生委員が、町から提供を受けた名簿（注1）を基に、70歳以上の高齢者に対して訪問等を行うことで、一人暮らしの高齢者の状況を把握する事業である。</p> <p>民生委員は訪問による状況把握結果を基に、町が示した独居老人調査票（注2）を作成の上、町に報告し、地域包括支援センターや町高齢障がい福祉課と情報共有を行うことで連携した対応につなげていくとともに、一人暮らしの高齢者の同意を得て、近隣住民に見守り活動の協力を依頼することで、地域での見守り活動につなげている。</p> <p>なお、令和3年11月末時点の民生委員数は、定員58人に応じた担当地区割58地区のうち9地区9人が欠員（欠員率15.5%）となっており、民生委員の担い手確保に苦慮している状況がみられている。</p> <p>（注1） 町が毎年12月時点の住民基本台帳を基に、一人暮らしの高齢者に関する名簿（氏名、生年月日、年齢、住所及び行政区・自治会の名称）を作成し、民生委員に提供している。</p> <p>（注2） 緊急連絡先、かかりつけの病院、介護保険の認定状況・利用しているサービス内容、健康状態、病状、障害者手帳の有無、その他特記事項を記載するもの</p>			

② 地域支え合い体制づくり事業（住民福祉座談会を起点とした見守り活動）

社会福祉協議会は、町から受託している「地域支え合い体制づくり事業」の中で、地域住民が地域に居住する一人暮らしの高齢者等を自主的に見守る体制を作ることができるよう活動支援を行っており、地域住民は一人暮らしの高齢者等に対し訪問等による日常的な見守り活動を行っている。

具体的には、開催を希望する行政区において、地区内の民生委員、老人クラブを含む地域住民全員に参集してもらう住民福祉座談会等を実施している。住民福祉座談会では、地域住民自らが、地区内で見守りが必要な高齢者等に係る情報共有や見守り担当の割り振りのほか、地域内の災害の危険や交通事故の多発する箇所等のマッピングを通じて、地域住民が安心安全に暮らすための課題を検討している。

社会福祉協議会は、住民福祉座談会での情報共有や話し合いにより、見守り活動の中で気になる人がいた際に、地域住民から社会福祉協議会に連絡してもらえ、地域包括支援センター等の専門機関に早期につなぐことができているとしている。

③ 地域支え合い体制づくり事業（民間事業者による見守り支援協定）

社会福祉協議会は、「地域支え合い体制づくり事業」の中で、町と、地域の 52 の民間事業所（郵便局、ガス事業所、新聞販売店、銀行、宅配事業所、飲料配達事業所、ガソリンスタンド、酒店、茶販売店、衣料品店等）との 3 者で協定を締結し、協定締結事業所が日常業務の範囲内で一人暮らしの高齢者を含む要支援者等の異変に気付いた際に、社会福祉協議会へ連絡する取組を実施している。具体的には、「新聞が郵便受けに何日もたまったままになっている」、「昨日の牛乳がそのまま宅配箱に残っている」、「ベランダに同じ洗濯物が数日間干したままになっている」などの状況を察知した場合に、社会福祉協議会へ連絡を依頼している。社会福祉協議会は、要支援者等が介護サービスを利用している場合は、地域包括支援センター等の専門職に安否確認を依頼し、利用していない場合は、民生委員や行政区の区長と一緒に安否確認を行っている。また、緊急性がある場合は、直接、警察・消防へ通報を依頼している（図 2 参照）。

過去、社会福祉協議会に連絡があった中には、

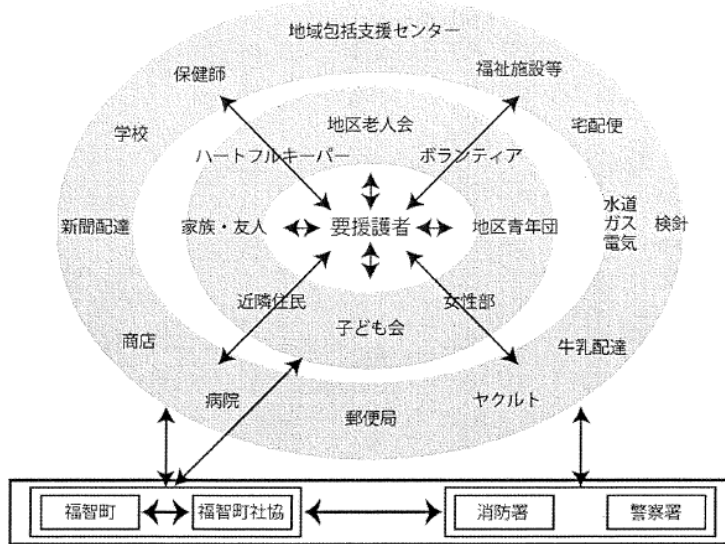
- i) ガス事業所が、集金のために高齢者宅を訪れた際、体調が悪いことに気付き連絡したことをきっかけに、次の日訪問した保健師が家の中で倒れている高齢者を発見し、救急搬送することができ、一命を取りとめた例
- ii) タクシー運転手が、乗車してきた高齢者の服装や匂いから異変を感じ連絡したことをきっかけに、認知症が判明し、民生委員の定期的な見守りにつないだ例
- iii) 精肉店から、食べきれない量のお肉を毎日買いに来る高齢者がいるとの連絡があったことをきっかけに、認知症が判明し、地域包括支援センターや民生委員の定期的な訪問等につないだ例

などがあった。

町は、見守りの効果を高めるため、協定締結事業所を集めた連絡会を年に一度実施しており、通報状況について情報を共有したり、協定締結事業所から見守りを行う中で感じた課題を報告してもらったりしている。協定締結事業所が挙げた課題の中には、例えば、「認知症の人への対

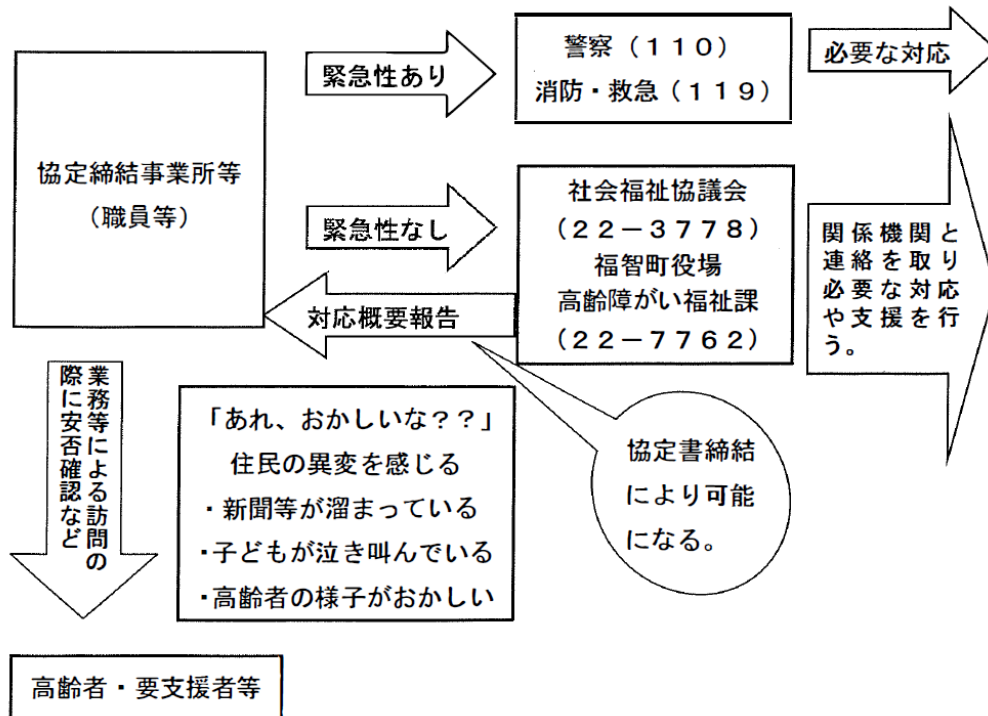
応方法が分からない」というものがあり、社会福祉協議会は、当該発言があった事業所を訪れ、認知症サポーター養成講座を開催するなどしている。

図1 見守りネットワークイメージ図



(注) 福智町社会福祉協議会作成資料「福智町地域支え合い体制づくり事業における見守りネットワークについて」による。

図2 連携イメージ・連絡体制図



(注) 福智町社会福祉協議会作成資料「福智町地域支え合い体制づくり事業における見守りネットワークについて」による。

事例2 民生委員、市の相談窓口等が役割分担・連携しながら行う見守り活動（東京都多摩市）

取組名	① 民生委員による高齢者安否確認 ② 高齢者見守り相談窓口事業 ③ 社会福祉協議会による地域住民が行う見守り活動への支援		
地方公共団体名	東京都多摩市	見守り活動の主体	市が設置した相談窓口、社会福祉協議会、民生委員、地域住民
国庫補助金の活用状況	—		
財政力指数	1.13	面積	21.0 km ²
人口	146,951人	高齢化率	28.98%
世帯数	68,415世帯	世帯数に占める65歳以上単独世帯の割合	13.07%
地域包括支援センター1か所当たりの65歳以上の人口	6,083.1人	民生委員1人当たりの65歳以上の人口	478.4人
取組内容			
<p>多摩市では、以下①及び②のとおり、民生委員の訪問による見守り活動のほか、市内2か所に設置している高齢者見守り相談窓口の職員（以下本事例では「相談員」という。）が高齢者宅を訪問する見守り活動を実施している。民生委員は、対象者の健康状態を確認したり、市のお知らせを配布したりする一方、相談員は、対象者が外出できているか、フレイル（虚弱）のリスクがないかなど、専門知識から健康状態の確認をしている。また、令和3年4月時点の民生委員数は89人（定員112人）であり、民生委員の欠員地区が生じているが、高齢者見守り相談窓口の設置地区については、相談員が民生委員の欠員地区を優先的に訪問しており、民生委員と高齢者見守り相談窓口が連携して見守り活動を実施している。</p> <p>一方、以下③のとおり、社会福祉協議会は、地域づくりを通じ、地域住民が主体となっていく見守り活動の立ち上げや運営に関する支援、助成金の案内等、個別の見守り活動を行う主体の支援を行っており、地域の複数の機関がそれぞれの役割に沿った活動をしている。</p> <p>① 民生委員による高齢者安否確認</p> <p>市は、満75歳以上の一人暮らしの世帯及び75歳以上のみの世帯について抽出した名簿を作成しており、名簿の提供を受けた民生委員が年間を通して（10月から11月は訪問の強化月間）対象者宅を訪問する活動を実施している。訪問の結果、民生委員が支援の必要性を感じた高齢者については、地域包括支援センターに連絡し福祉サービスにつなげるなど、関係機関と連携しながら見守り活動を実施している。</p> <p>② 高齢者見守り相談窓口事業</p> <p>市は、東京都が交付する「高齢者見守り相談窓口設置事業」の補助金（補助率：50/100）を</p>			

活用し、地域包括支援センターを設置している5エリアのうち、高齢化率が比較的高い地区も含まれる2エリア（北部、中部）に、高齢者見守り相談窓口を設置している。高齢者見守り相談窓口の運営は、社会福祉法人及び社会医療法人に委託しており、社会福祉士の資格がある相談員が、担当エリアに居住する満75歳以上の一人暮らしの世帯及び75歳以上のみの世帯を対象に、訪問による見守り活動を実施している。各相談窓口には、相談員を2人配置しており、担当エリアを3か所に分けて3年に1回訪問する形で見守り活動を実施しているが、相談員は民生委員の欠員地区を優先的に訪問しており、民生委員と高齢者見守り相談窓口が連携して見守り活動を実施している。

③ 社会福祉協議会による地域住民が行う見守り活動への支援

社会福祉協議会では、地域住民が主体となって、地域の福祉課題解決に向けた検討や活動を行うため、平成20年から7年間で、市内全10エリア（おおむね中学校区）に地域の様々な関係者を集めた地域福祉推進委員会を設置している。地域福祉推進委員会は、行政関係者、地域包括支援センター、民生委員、自治会、老人クラブ、特定非営利活動法人等で構成され、2か月に1回程度コミュニティセンター等で開催しており、平均で30人程度が参加している。当該委員会の進行管理、事業サポートを行う事務局及び地域福祉コーディネーター（注1）は社会福祉協議会が担っており、地域福祉コーディネーターは、平成29年度以降、第2層（おおむね中学校区）の生活支援コーディネーター（注2）を兼ねている（図参照）。

社会福祉協議会は、こうした地域との関わりの中で、見守り活動において重要と考える自治会や管理組合にも入り込んで支援している。例えば、自治会から助成金（社会福祉協議会会員賛助金と募金を財源）を活用した家事支援の仕組みに関する相談を受け、調査項目（家事支援の内容、頻度等）を地域住民と一緒に検討した上で、地域住民の要望を把握するアンケートを実施し、その結果に基づき支援の仕組みをつくるなど、自治会や管理組合による見守り活動の後押しを行っている。また、地域の話合いの中で、高齢者の課題として孤食の話が出たため、地域福祉コーディネーターが社会福祉法人等に話をし、食事会のような取組の実現につなげている。

（注1） 地域福祉コーディネーターは、社会福祉協議会の職員で、全体を統括する主査2名（うち1名は担当を兼務）とコーディネーター9名が市内に配置されている。地域福祉コーディネーターは、相談対応、専門機関・サービスへのつなぎ、居場所や見守り活動の仕組みづくり等、地域課題の解決に向けた取組を地域住民と一緒にやっている。

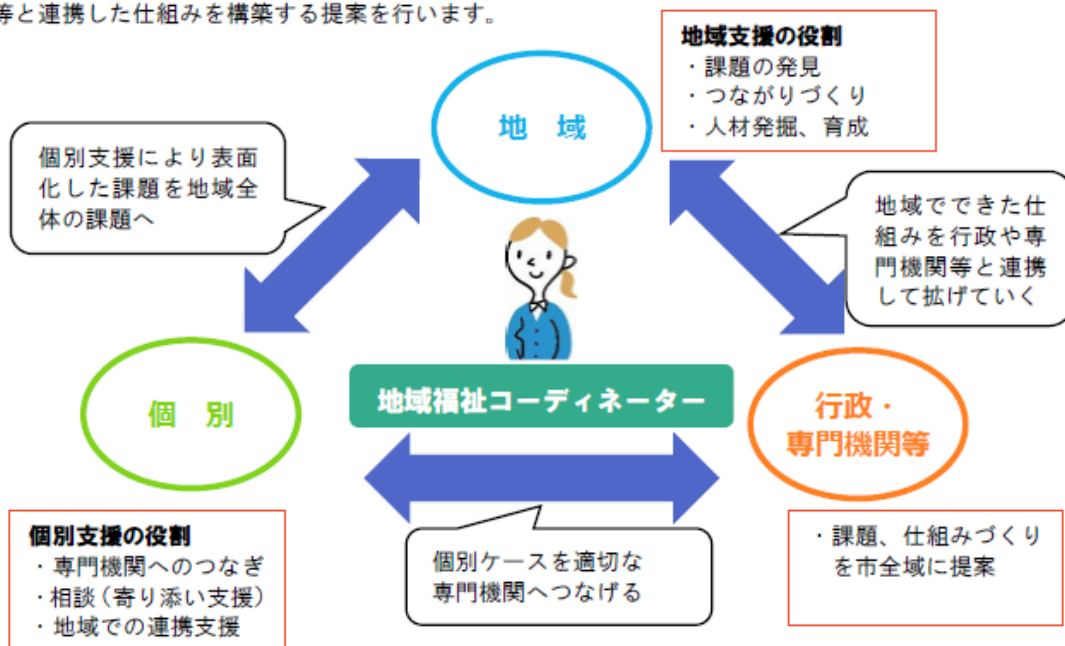
（注2） 生活支援コーディネーターは、介護保険法に基づき、高齢者の生活支援・介護予防の基盤整備を推進していくことを目的とし、地域において、生活支援・介護予防サービスの提供体制の構築に向けたコーディネート機能を果たしている。多摩市では、市全域を第1層、10のコミュニティエリア（おおむね中学校区）を第2層、自治会・住宅管理組合等を基礎としたエリアを第3層、隣近所のエリアを第4層と位置付け、地域を四つの層として重層的に捉え、地域福祉を推進している（「第4次多摩市地域福祉活動計画」（平成29年3月多摩市社会福祉協議会）より）。

図 地域福祉コーディネーターとは

地域福祉コーディネーターは、地域の人々や関係機関と連携・協力して、地域課題や個別の課題解決に向けた支援をします

地域福祉コーディネーターは、制度の狭間や、複合的な課題を持った事例に対し、地域や専門機関等のネットワークを活かして解決に向けた支援を行います。

また、地域の中で住民が行う「仕組みづくり」の支援や、全市的で検討すべき課題は行政や、専門機関等と連携した仕組みを構築する提案を行います。



(注) 「第4次多摩市地域福祉活動計画」(平成29年3月多摩市社会福祉協議会)による。

事例3 地域包括支援センターの職員による見守り活動及び民生委員との連携（千葉県大多喜町）

取組名	① 地域包括支援センターによる高齢者実態把握事業 ② 民生委員による高齢者の見守り活動		
地方公共団体名	千葉県大多喜町	見守り活動の主体	地域包括支援センター、民生委員
国庫補助金の活用状況	－		
財政力指数	0.44	面積	129.9 km ²
人口	8,885人	高齢化率	43.70%
世帯数	3,401世帯	世帯数に占める65歳以上単独世帯の割合	17.61%
地域包括支援センター1か所当たりの65歳以上の人口	3,883.0人	民生委員1人当たりの65歳以上の人口	133.9人
取組内容			
<p>大多喜町では、以下①のとおり、地域包括支援センター（町直営）の専門知識を有する職員が年に1回程度訪問し、高齢者の実態を把握している。また、以下②のとおり、民生委員も高齢者の見守り活動を実施しており、認知症の人、身寄りがいない人等の状況を把握し、町健康福祉課等へ連絡することとしている。</p> <p>地域包括支援センター及び民生委員は、月1回の民生委員児童委員協議会（町健康福祉課社会福祉係、地域包括支援センター、社会福祉協議会、民生委員が参加）の開催後に、高齢者の個々の状況について、情報共有を行ったり、対応を協議したりするなどし、連携して見守り活動を行っている。</p> <p>① 地域包括支援センターによる高齢者実態把握事業</p> <p>町は、地域包括支援センターが、75歳以上の一人暮らしの高齢者又は80歳以上の高齢者のみで構成される世帯のうち、居宅介護支援事業所等の利用者を除いた者を対象とし、年に1回程度訪問を行うことで、高齢者の実態を把握している。本事業は、かつて、町内の一人暮らしの高齢者が意識不明で緊急搬送され入院した際に、緊急連絡先等が分からず、その後の対応に苦勞したことを契機として、平成21年度から開始している。</p> <p>訪問時には、調査票を用いて、緊急連絡先やかかりつけの医療機関、利用中の福祉サービス、生活能力等について、対象者から聴き取りを行っている。町担当者は、専門知識を有する地域包括支援センターの職員が直接訪問することについて、会話や生活状況等から、認知症の疑いはないか、身体能力の低下がないかなどに気付くことができ、医療機関への受診や介護サービスに結び付けることによって、介護予防にも資するという利点も大きいとしている。</p> <p>また、訪問する職員と高齢者で、顔の見える関係を構築するため、職員の顔写真入りの広報誌を配布するとともに、町のホームページや福祉サービス等をまとめた冊子の中で、高齢者の</p>			

生活を支える制度や民間サービスについて周知している。

② 民生委員による高齢者の見守り活動

民生委員は、町が提供する住民データを参考に、65歳以上の高齢者で見守りが必要であると民生委員が判断した人に対して見守り活動を行っている。令和2年度は、電話や相談等により143件（支援を行った65歳以上の高齢者の延べ人数）の見守り活動を実施しており、身寄りがいないなどの家庭の状況、認知症の疑い等を総合的に判断し、必要に応じ支援が必要な人について町健康福祉課等へ連絡している。町では、民生委員から連絡があった場合には、社会福祉担当、保健予防担当、介護保険担当の係が連携しながら対応し、対応の記録等を共有している。

また、月1回の民生委員児童委員協議会の開催後に、高齢者の個々の状況について、民生委員と地域包括支援センターが情報共有を行ったり、対応を協議したりするなどし、両者が連携して見守り活動を行っている。

事例 4 自治会による緩やかな見守り（千葉県いすみ市）

取組名	いすみ市高齢者見守り活動事業		
地方公共団体名	千葉県いすみ市	見守り活動の主体	地域住民
国庫補助金の活用状況	－		
財政力指数	0.42	面積	157.5 km ²
人口	35,544 人	高齢化率	42.38%
世帯数	14,484 世帯	世帯数に占める 65 歳以上単独世帯の割合	18.03%
地域包括支援センター1か所当たりの 65 歳以上の人口	15,065.0 人	民生委員 1 人当たりの 65 歳以上の人口	150.7 人
取組内容			
<p>いすみ市では、高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるよう、地域住民の協力の下、行政区ごとに高齢者見守り協力員を配置し、一人暮らしの高齢者及び高齢者のみの世帯を対象に、訪問による挨拶・声掛けを基本とする見守りを行う、「いすみ市高齢者見守り活動事業」を実施している（図参照）。高齢者見守り協力員は、行政区長、行政区役員、民生委員、老人クラブの会員等の地域住民で構成されており、高齢者に対する定期的かつ継続的な見守りを実施するため、市に登録を行っている。</p> <p>市が、本事業の実施を市内 91 の行政区に働き掛けてきた結果、平成 25 年 10 月に 1 行政区が活動を開始したのを皮切りに、平成 27 年度までに 19 の行政区が事業を開始した。その後、平成 28 年度から令和 2 年度までの間においては、いすみ市が事業未実施の行政区に対して、行政区長連絡会を通じて依頼するなど様々な働き掛けを行ったものの、なかなか行政区の理解を得ることができず、本事業を実施しているのは 91 行政区のうち 19 行政区という状況が続いた。</p> <p>そこで、制度発足当初は、例えば、利用を希望した特定の高齢者 A から利用登録書を提出してもらい、特定の高齢者見守り協力員 B をマッチングさせることを基本としていたが、見守る者と見守られる高齢者を特定しない「緩やかな見守り」へ方針を転換した。行政区に対しては、市広報誌の配布や区費の徴収時に挨拶や声を掛けるなど、「既に行っている活動の延長で見守りを依頼したい」とした結果、令和 3 年度は 11 月までに 6 の行政区が加わり、計 25 の行政区において、201 人の高齢者見守り協力員の登録を得ている。</p> <p>市は、高齢者見守り協力員に対し、活動中に気になることがあれば、市健康高齢者支援課に連絡するように依頼しており、高齢者見守り協力員から連絡があった際は、その内容に基づき必要なサービスにつなげるといった対応をしている。</p>			

事例5 地域住民、協定締結事業者によるさりげない見守り（和歌山県）

取組名	① 地域見守り協力員による見守り ② 民間事業者との協定の締結による見守り		
地方公共団体名	和歌山県	見守り活動の主体	地域住民、民間事業者
国庫補助金の活用状況	－		
財政力指数	0.33779	面積	4,724.7 km ²
人口	922,584 人	高齢化率	33.11%
世帯数	394,483 世帯	世帯数に占める 65 歳以上単独世帯の割合	16.33%
取組内容			
<p>和歌山県では、以下①及び②のとおり、ボランティアである地域見守り協力員や、県と協定を締結した民間事業者による、さりげない見守り等、地域における複数の目による見守りを県が後押ししている。</p> <p>① 地域見守り協力員による見守り (概要)</p> <p>県は、平成 21 年度から独自の取組として、「地域見守り協力員制度」を実施している。地域見守り協力員（以下本事例では「協力員」という。）は、市町村、民生委員、地域包括支援センター等の関係機関と連携・協力し、高齢者等へのさりげない見守りや声掛け等、ふだんの生活の中で地域ごとの実情に応じた見守りを重層的に行うボランティアである。</p> <p>県は、市町村の推薦に基づき、協力員にボランティア活動を依頼しており、調査日（令和 3 年 10 月）時点で、県内全 30 市町村で 1,951 名が活動中である。協力員は、民生委員を退任した人、老人クラブ所属員、サロン所属員等の地域住民が携わっており、活動期間は 3 年間である。</p> <p>(取組)</p> <p>本活動は、協力員がふだんの生活の中で地域の高齢者等の異変に気付いた場合、市町村、民生委員、地域包括支援センター等の関係機関に連絡する、さりげない見守りである。</p> <p>この見守りの中で、県は年に 1 回、「人命救助に関わった人」等について県内市町村から報告を受けている。県は、平成 30 年度に 3 件、令和元年度及び 2 年度に 1 件ずつ報告を受けており、</p> <p>i) 協力員が老人会の役員宅を訪ねた際に浴室で倒れている高齢女性を発見し、一命を取りとめた例</p> <p>ii) 協力員が区費の集金のために一人暮らしの高齢女性宅を訪ねた際、財布からお金を取り出すことができない様子や食事をとっていない様子に違和感があったため、社会福祉協議会及び地域包括支援センターに連絡し、悪化する前に専門家に対応してもらうことができ</p>			

た例

などがあった。

協力員は、県内の全市町村において活動しているが、例えば、今回調査対象とした田辺市においては、民生委員と協力員で「気になる高齢者」等の情報共有が行われている。協力員は、民生委員と協力し、日常生活の中でふだんから気に掛けている高齢者宅を訪問することもあり、民生委員と連携しながら重層的な見守りを行っている。また、協力員が民生委員を通じて活動実績の報告等を行うことにより、田辺市はそうした状況を把握できるようにしている。

(県の支援)

県は、民生委員 1 人に対し、協力員 2 人の配置を想定しており、市町村に対し支援を行っている。「地域見守り協力員制度補助金」を設け、i) ボランティア活動保険等の加入に要する経費や協力員の設置促進・活動に必要な研修の実施等に要する経費、ii) 協力員が地域において見守り等を行うために必要な経費(旅費、需用費、役務費等)を市町村に交付している。また、さりげない見守りや訪問活動のポイントを紹介する、「地域での見守り活動に向けて(活動の手引き)」を作成し、協力員及び県と協定を締結している民間事業者に送付している。

② 民間事業者との協定の締結による見守り

県は、郵便局や新聞販売店等の一般家庭に出入りする機会のある民間事業者が、日常の業務の範囲内でさりげない見守りを行い、これまでの地域での見守りに加えて重層的に「見守りの目」を増やすため、民間事業者と平成 25 年度から順次、高齢者等の見守り協力に関する協定を締結している。

協定締結事業者は、地域の高齢者等に対して何らかの異変等を察知した場合に、所在市町村の担当窓口連絡(緊急性が高い場合は警察・消防に通報)するよう努めることとされている。開始当時は県内全市町村が参加する全国初の試みであり、調査日(令和 3 年 10 月)時点で、県は、県内全域にわたって活動している 12 事業者と協定(注)を締結している。県は、県が協定を締結する意義として、市町村が個々に協定を締結する労力や時間を省略できることを挙げている。

また、県は、年 1 回、協定締結事業者による見守り実績(担当窓口等への連絡・通報件数)について、県内市町村及び協定締結事業者から報告を受けている。直近の 3 年間の実績は、平成 30 年度は協定を締結した 10 事業者のうち 4 事業者 8 件、令和元年度は協定を締結した 12 事業者のうち 6 事業者 18 件、2 年度は協定を締結した 12 事業者のうち 6 事業者 12 件となっている。

なお、令和 2 年度の見守り実績の中には、

- i) 乳酸菌飲料の販売員が訪問した際、家の窓は開いているものの本人がおらず、時間をおいて再訪問しても同じ状況であったため、家の外から様子を確認したところ、体調不良の本人に気づき、救助した例
- ii) 荷物の配達時、家の中で人が倒れていることに宅配員が気づき、救助した例
- iii) 道を聞かれて説明したが、反対方向に歩いて行くのでおかしいと思い、住所を聞き、自

宅まで送り届けたところ、親族から、認知症で家を出たまま戻らなかったため、警察に保護願を出していたと説明を受けた例などがあった。

(注) 協定書の見本は和歌山県のホームページに掲載されている。

https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/040300/mimamori/index_d/fil/hinagata.pdf

事例 6 民間事業者等からの通報受付を通じた見守り活動（福岡県福岡市）

取組名	福岡市見守りダイヤル		
地方公共団体名	福岡県福岡市	見守り活動の主体	地域住民、特定非営利活動法人、民間事業者
国庫補助金の活用状況	地域支援事業交付金（任意事業：その他の事業－地域自立生活支援事業－家庭内の事故等への対応の体制整備に資する事業） （国：38.5/100、県：19.25/100）		
財政力指数	0.89	面積	343.5 km ²
人口	1,612,392 人	高齢化率	21.02%
世帯数	831,124 世帯	世帯数に占める 65 歳以上単独世帯の割合	9.83%
地域包括支援センター1か所当たりの65歳以上の人口	5,744.6 人	民生委員1人当たりの65歳以上の人口	141.6 人
取組内容			
<p>福岡市では、民間事業者（電気・ガス・水道の各事業者、新聞販売店、宅配事業者等）や地域住民が、孤立死の疑い等の地域住民の異変に気付いた場合に、通報を受け付け、安否確認を実施する「福岡市見守りダイヤル」を平成 25 年 8 月から設置しており、特定非営利活動法人に業務委託している。</p> <p>見守りダイヤルは、24 時間 365 日体制で受け付けており、孤立死の疑いがあるとして通報された地域住民の安否確認のために通報者から必要な情報を聴取する。見守りダイヤルに連絡があった際は、原則として 8 時から 20 時までの間であれば、特定非営利活動法人の職員が 365 日現地に出向いて安否確認を行っており、緊急性が高い場合については、時間外であっても同様の対応を行うよう努めることとしている。</p> <p>見守りの対象は一人暮らしの高齢者に限らず、地域住民の孤立死が疑われる場合は電話による通報を受け付けており、令和元年度は 278 件、令和 2 年度は 266 件の通報を受け付けている。</p> <p>市によると、見守りダイヤルを設置したことで、日常的な事業活動の中で把握した地域住民の異変の情報を集約できており、通報を受けて対象者の安否確認を行った結果、救急搬送を行うことができた事例等もみられるとしている。</p>			

事例7 ボランティア等の飲料配布による見守り活動（北海道函館市）

取組名	愛のふれあい訪問事業（在宅福祉ふれあい事業）		
地方公共団体名	北海道函館市	見守り活動の主体	社会福祉協議会、地域住民
国庫補助金の活用状況	—		
財政力指数	0.48	面積	677.9 km ²
人口	251,084人	高齢化率	33.96%
世帯数	121,793世帯	世帯数に占める65歳以上単独世帯の割合	18.34%
地域包括支援センター1か所当たりの65歳以上の人口	7,750.6人	民生委員1人当たりの65歳以上の人口	122.0人

取組内容

函館市では、近年の社会福祉の動向として、特に地域における自主的な民間福祉活動の展開が急務となってきたことを踏まえ、市民ぐるみで地域における福祉活動を実施するとともに、ボランティアの活性化並びに高齢者、障害者等に対する健康生きがづくり等を推進し、地域福祉の増進を図ることを目的として、社会福祉協議会が「在宅福祉ふれあい事業」を実施している。在宅福祉ふれあい事業には、訪問による各種相談受付や家事援助サービスを行う「在宅福祉ふれあいサービス事業」や、継続的に生活援助等の福祉活動を行うボランティア団体を支援する「ボランティア地域援助活動支援事業」等があり、このうち、社会福祉協議会の^{とどほっけ} 榎法華支所では、「愛のふれあい訪問事業」を実施している（表参照）。

表 「愛のふれあい訪問事業」の概要

対象者	65歳以上の一人暮らしの高齢者	配布の実施主体	ボランティア（地域住民）
利用者数	35世帯（令和2年度）	配布物及び配布頻度	乳酸菌飲料：週1回 手作り弁当：年1回
利用者負担額	—		

愛のふれあい訪問事業は、65歳以上の一人暮らしの世帯を対象としており、週1回の乳酸菌飲料の配布及び年1回の手作り弁当の配布を行うことで、安否確認や日頃の生活状況の確認を実施している。本事業は社会福祉協議会の自主財源及び市の補助により実施しているため、利用者の負担はなく、配布はボランティアの協力を得て行っている。訪問の際にボランティアが異変等を感じた場合には、榎法華支所に連絡を依頼しており、連絡を受けた榎法華支所の職員が現地まで駆けつけ対応している。そのほか、山間地域に住む利用者に対しては榎法華支所の職員が配布を行っている。

ボランティアは、主に地域の老人クラブの会員で構成され、ボランティアからの地域の中で見守りが必要な人がいるとの情報を基に、利用希望者に配布を行っている。榎法華支所は、見守り

が必要な人と関わりのある人に配布を依頼することで、見守られる側が訪問を受け入れやすくなっているとしており、本事業による定期的な訪問によって、困りごと等にすぐに対応できている。

事例 8 配食サービスに併せて行う見守り活動（福島県いわき市）

取組名	いわき市配食サービス事業		
地方公共団体名	福島県いわき市	見守り活動の主体	民間事業者
国庫補助金の活用状況	地域支援事業交付金（任意事業：その他の事業－地域自立生活支援事業－地域資源を活用したネットワーク形成に資する事業） （国：38.5/100、県：19.25/100）		
財政力指数	0.80	面積	1,232.3 km ²
人口	332,931 人	高齢化率	30.73%
世帯数	141,411 世帯	世帯数に占める 65 歳以上単独世帯の割合	12.86%
地域包括支援センター1か所当たりの65歳以上の人口	11,368.8 人	民生委員1人当たりの65歳以上の人口	157.4 人

取組内容

いわき市は、65歳以上の高齢者及び重度身体障害者の居宅を訪問して栄養バランスのとれた食事を定期的に届けることにより、自立の促進、生活の質の向上、介護予防、孤独感の解消及び安否確認を図ることを目的とした「いわき市配食サービス事業」を平成12年度から実施している（表参照）。

表 「いわき市配食サービス事業」の概要

対象者	高齢者（65歳以上）のみの世帯に属する者で調理が困難な者 等	配布の実施主体	民間事業者
利用者数	1,104人（令和3年3月時点）	配布物及び配布頻度	弁当：1日1食を限度
利用者負担額	350円		

配食は民間事業者に委託し、1日1食を限度に、1食当たり350円の利用者負担で提供しており、利用者数は平成30年度1,036人、令和元年度1,045人、令和2年度1,104人と増加している。

弁当の配達は、民間事業者の配達員が居宅を訪問して手渡しし、併せて安否確認を行うこととしている。また、毎月、民間事業者が市の地区保健福祉センターに、配食の実績として利用状況（利用者ごとに配食実施日等を記載）を報告しており、その際には、配達中に気付いた利用者の体調変化の有無や入院・施設入所の状況等についても報告している。

利用者に異変があって緊急を要する場合には、地区保健福祉センター、ケアマネジャー、親族等に直ちに連絡することになっている。市は、過去に配達員が弁当を配達した際、倒れている高齢者を発見し、親族へ連絡の上、救出した例があるとしている。

感染症の感染拡大の影響下では、感染予防のため、配達員が玄関先から声を掛け返事を確認し、弁当を玄関前等に置くなど、なるべく接触の機会を減らすよう工夫している。また、感染症の感染拡大の影響で、運動する機会が減っている利用者向けにフレイル予防方法等をまとめた手紙を、民間事業者を介して弁当と一緒に届ける取組も行っている。

(2) デジタルツールの活用による見守り活動

事例 9 緊急通報装置及びセンサーを併用し、民間事業者等が安否確認を行う見守り活動（千葉県いすみ市）

取組名	いすみ市見守りあんしん電話事業		
地方公共団体名	千葉県いすみ市	見守り活動の主体	地域住民、民間事業者
国庫補助金の活用状況	地域支援事業交付金（任意事業：その他の事業－地域自立生活支援事業－家庭内の事故等への対応の体制整備に資する事業） （国：38.5/100、県：19.25/100）		
基礎データ	事例 4 参照		

取組内容

（概要）

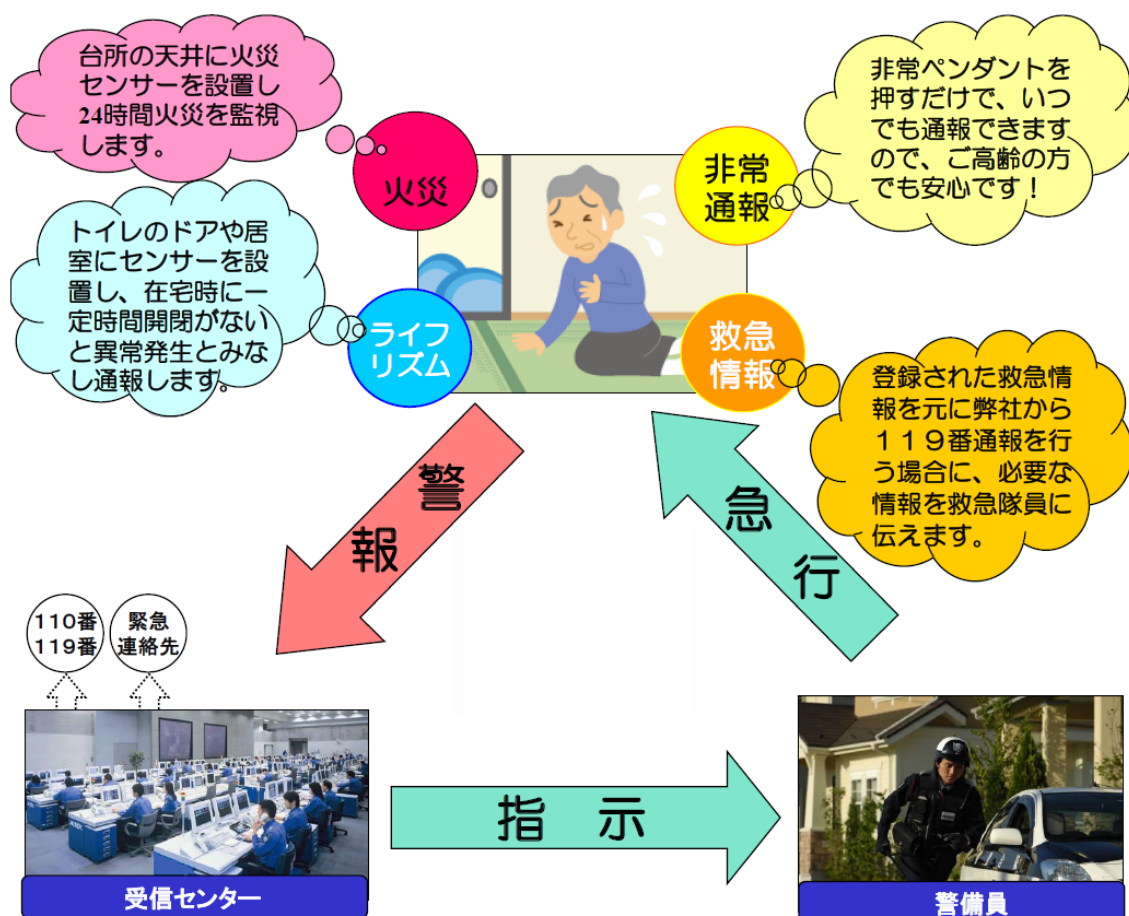
いすみ市は、平成 24 年度から、従来の緊急通報装置整備事業に代えて「いすみ市見守りあんしん電話事業」を開始している（表 1 参照）。従前の緊急通報装置では、高齢者が身に着けたペンダント型の押しボタンを高齢者自身が押して通報する必要があり、体調の急変等によりボタンを押すことができない場合には、異変を伝えられないデメリットもあった。

表 1 「いすみ市見守りあんしん電話事業」の概要

対象者	常時一人暮らしで、継続して安否確認を必要とする 75 歳以上の者や重度身体障害者等	運営委託先	警備会社
利用者数	572 人（令和 2 年度）	機器の種類	・ ペンダント型の緊急通報装置 ・ 火災センサー ・ 人感センサー 等
事業開始時期	平成 24 年度	機器設置額	無料（対象者以外も月額 2,000 円程度の自己負担で設置可能）

本事業は、従来のペンダント型による緊急通報装置に加えて、高齢者宅内にセンサーを設置し、火災や通常の生活パターンとの相違等の異変を感知した場合、運営委託先の民間事業者（警備会社）に自動的に警報が届き、24 時間 365 日体制で運営される受信センターのオペレーターが対応する（①本人、親族、協力員（後述参照）に折り返しの電話をしても安否が確認できない場合、警備員が当該高齢者宅に急行する、②緊急を要する場合には 119 番通報を行う）仕組みを設けた（図参照）。さらに、ヘルスケアサービスとして 24 時間 365 日体制でオペレーターが電話による健康・介護相談に応じることとしている。

図 「いすみ市見守りあんしん電話事業」の仕組み



(注) いすみ市作成資料「いすみ市見守りあんしん電話事業のお知らせ」により当省が作成した。

(対象者)

対象者は、常時一人暮らしで、継続して安否確認を必要とする 75 歳以上の者や重度身体障害者等とされており、対象者の居宅に固定電話が設置されていることが必要である。電話回線の使用料等（月額 300 円程度）の利用者負担はあるが、装置の設置や利用についての負担は掛からない。

利用の申請時には、近隣の知人やケアマネジャー等から協力員（民間事業者からの連絡により必要に応じ利用者の緊急時に現状確認を行うとともに、緊急時以外に相談や助言等を行う者）を選任するとともに、緊急時連絡先（親族等）を確保することが求められているが、近隣に知人等がない、緊急連絡先が他県在住の高齢者の兄弟姉妹等の場合には、地域包括支援センターが地区担当の民生委員に協力員を依頼することもあるとしている。民生委員は、本事業を利用する高齢者については、日々行っている見守り活動の負担が軽減されることから、協力員になることへの負担感や不満はないとしている。

利用申請書は、①記載事項（利用者本人、緊急連絡先となる親族等及び協力員の情報）を民間事業者及び消防機関に提供すること、②緊急通報を発した場合は、協力員等関係機関の居宅内の立入りを認めること、③緊急時に、協力員等関係機関の居宅内の立入りに際し、居宅等の一部に毀損が生じても修復責任を問わないことについての同意書も兼ねている。

(取組の結果)

令和2年度の利用者数は572人で、誤報を除く通報実績は44件であった。また、令和3年10月における民間事業者の対応実績は、表2のとおりである。

表2 令和3年10月における「いすみ市見守りあんしん電話事業」の実績

(単位：件)

項目	総件数	隊員にて処置		
		隊員にて処置	119番要請	誤報
緊急警報	10	1	2	7
火災警報	0	0	0	0
ライフリズム 警報	6	1	0	5
その他警報	42			
AEDの使用	0			
計	58	2	2	12

(注) 1 いすみ市の資料により当省が作成した。

2 「緊急警報」は、ペンダント型の緊急通報装置が押された際の対応、「火災警報」は、火災センサーが火災を感知した際の対応、「ライフリズム警報」は、トイレや居室のドア等に設置したセンサーが一定時間ドア等の開閉がないなどの異常を感知した際の対応、「その他警報」は、通信障害や利用者がコンセントから電源プラグを抜いたことによる停電等の対応を指す。

事例 10 センサーを活用し、民間事業者が安否確認を行う見守り実証事業（福岡県福岡市）

取組名	ICT を活用した単身高齢者あんしん見守り実証事業		
地方公共団体名	福岡県福岡市	見守り活動の主体	民間事業者
国庫補助金の活用状況	-		
基礎データ	事例 6 参照		

取組内容

（概要）

福岡市は、人生 100 年時代を見据えた持続可能な健寿社会をつくるプロジェクト「福岡 100」に取り組んでいる。この中で、令和元年 8 月から約 1 年間、「ICT を活用した単身高齢者あんしん見守り」実証事業を実施し、センサーによる見守りが高齢者の親族等、見守る側の負担軽減につながるかを検証した（図参照）。実証事業は、市内に居住する 65 歳以上の一人暮らしの高齢者の協力を得て実施しており、内容は以下のとおりである。

- ① 民間事業者が温度・湿度・照度・人の動きを感知するセンサーを、利用者宅に設置
- ② 民間事業者に、常時、センサーのデータを送信し、温度・湿度・照度等があらかじめ設定した値を逸脱すると、アラート（警報）が出される。
- ③ アラートを感知した民間事業者が、電話連絡や訪問により安否確認を行う。
- ④ 実施後に民間事業者が利用者等にアンケート調査を行う。

図 「ICT を活用した単身高齢者あんしん見守り」実証事業の仕組み



（注）福岡市作成資料「「ICT を活用した単身高齢者あんしん見守り」実証事業について」（令和元年 8 月 5 日）による。

（取組の結果）

実証事業において、利用者のトイレの滞在時間が長く回数も多かったことから、利用者の親族に確認した結果、検査入院に至った事例があった。

実証事業後、民間事業者が利用者やその親族に対し実施したアンケート調査の中で、センサー利用により安心感が生まれたか聞いたところ、約 73% の人がセンサーを利用することで、安心感が生まれたと回答した。アンケートで聴かれた意見は以下のとおりである。

- ・ 室内の温度上昇を自分では気付かず、センサーで監視してもらうことにより熱中症を防げ

た。

- ・ センサーの利用により、安心感があつた。

なお、本件は実証事業であり、本格導入はされていないが、実証事業を踏まえた今後の展開について、市は、事業成果等を幅広くPRし、ICTを活用した見守り活動の普及を促進することで、一人暮らしの高齢者が安心して在宅生活を続けられる環境づくりにつなげていくとしている。

事例 11 ロボットやタブレット端末を活用し、会話や生活状況の確認を行う見守り（北海道厚沢部町）

取組名	見守りロボット設置事業		
地方公共団体名	北海道厚沢部町	見守り活動の主体	地域包括支援センター
国庫補助金の活用状況	地方創生推進交付金（まち・ひと・しごと創生交付金）（100/100）		
財政力指数	0.17	面積	460.6 km ²
人口	3,592 人	高齢化率	42.87%
世帯数	1,654 世帯	世帯数に占める 65 歳以上単独世帯の割合	16.75%
地域包括支援センター1か所当たりの65歳以上の人口	1,540.0 人	民生委員1人当たりの65歳以上の人口	77.0 人
取組内容			
<p>（概要）</p> <p>厚沢部町では、町内で暮らしていきたいという要望を持つ高齢者が多い一方で、親族が町外で暮らしている高齢者も多く、また、見守り活動の担い手は今後も不足していくことが考えられ、今後増加していくことが予想される見守り対象者全ての見守りと支援を行政機関のみで行っていくことは難しいと考えていた。</p> <p>このため、高齢者が安心して暮らすことができる町づくりを推進するための新しい取組として、デジタルツールを活用した見守りの導入を同町の地方創生アドバイザーと検討し、平成30年に見守りロボットを活用した見守りシステムの実証実験を行うことを決定した。</p> <p>平成31年3月1日から25日までの間、60歳～90歳代の一人暮らしの高齢者5人に対し実証実験を実施し、その結果を踏まえ、令和元年度及び2年度にかけて本格実施に向けた検討を行い、3年度から「見守りロボット設置事業」を本格実施している。</p> <p>見守りロボットを設置すると、①親族とのビデオ通話、②音声による天気やニュースの読み上げによる情報提供、③ロボットとのコミュニケーション（音声認識による会話、毎日の健康チェック）、④遠隔でのスケジュール管理、⑤地域包括支援センターからビデオ通話による健康状況確認（週に1回）のサービスを受けることができる。⑤の地域包括支援センターとの通話は、希望者のみが利用しているが、町から届いた書類についての相談等、健康状態に限らない身近な相談も受けており、見守り対象者の安心感につながっている。</p> <p>また、地域包括支援センターの職員が、毎日、見守りステーション（タブレット端末）で利用者が見守りロボットの操作履歴を確認しており、長期間操作履歴がない場合やビデオ通話に応答がない場合等の緊急時に見守りロボットを遠隔操作し、部屋の状況を映像で確認することが可能となっている。</p> <p>町は、見守りロボットを選定した理由として、見守り活動の担い手が減っていく中、訪問しなくても地域包括支援センターから見守りが可能なツールであることや、遠くにいる親族から一人</p>			

暮らしの高齢の親を心配する相談を受けることがあり、そうした親族が見守ることのできるツールであることを挙げている。

さらに、安否確認の結果、緊急を要するなど必要があると判断した場合には、消防・警察等への通報や、地域包括支援センターの職員が利用者宅へ駆けつけ、状況の確認を行うこととしている。

(利用者)

本事業の利用者は満75歳以上の高齢者(これ以外に町長が特に必要があると認める者を含む。)とし、利用希望者からの申請を受けた場合は、地域包括支援センターが、i) 要介護認定の状況、ii) 認知症の程度、iii) 世帯の状況、iv) 親族の状況、v) 利用者の周囲の状況を、基準に従い点数化し、審査することとしている。

また、利用者は、初期費用を負担するとともに、見守りロボットの利用にはLTE(4G)又はWi-Fi回線を使用するため、月々の通信費用を負担している。

(事業の結果)

本事業の利用者からは以下の意見等が聴かれている。

- ・ 遠方でも姿を見て話ができ、利用者の安心感が生まれる。
- ・ 生活の様子が把握しやすい。
- ・ ロボットと会話することで、話す回数が増える。

なお、本格実施後現在(令和3年11月17日時点)までに、モニタリングや見守りサポートにより、異常を確認し救急出動に至ったり、安否確認ができず利用者の元に駆けつけたりするといった非常事態に及んだケースは発生していない。一方で、ロボットを介した健康チェック(毎日指定した時間にロボットから体調の質問があり、タッチパネルを操作して「とても良い」、「普通」、「よくない」の選択肢から、その日の体調を回答する。)で、「よくない」と回答した利用者には、電話で健康状態を確認したことがあるとしている。

町は、利用者が現在3人にとどまっていることについて、利用者等からの意見を踏まえ、以下の要因を挙げている。

- ・ ロボットというだけで、抵抗感が出てしまう人もいる。
- ・ 常時誰かに見られているように感じる人もいる。
- ・ 操作を面倒に感じる人もいる。
- ・ 費用が負担に感じている人もいる。

一方で、介護、看護のスタッフや見守り活動の担い手が不足しており、デジタルツールを活用して見守る側の労力を軽減し、町による見守りだけでなく高齢者本人や親族による自助的な見守りを広めていく必要があるとしており、今後、利用者数の増加や普及に向けて、町ホームページでの情報の掲載や地域包括支援センターにチラシを置くといった対応以外に、短期間での試用を募集するなど、更なる周知活動を検討していきたいとしている(注)。

(注) 試用期間については、令和4年7月～9月まで実施した。

事例 12 高齢者が電話で健康状態を発信し、協力者が安否確認を行う見守り活動（岩手県）

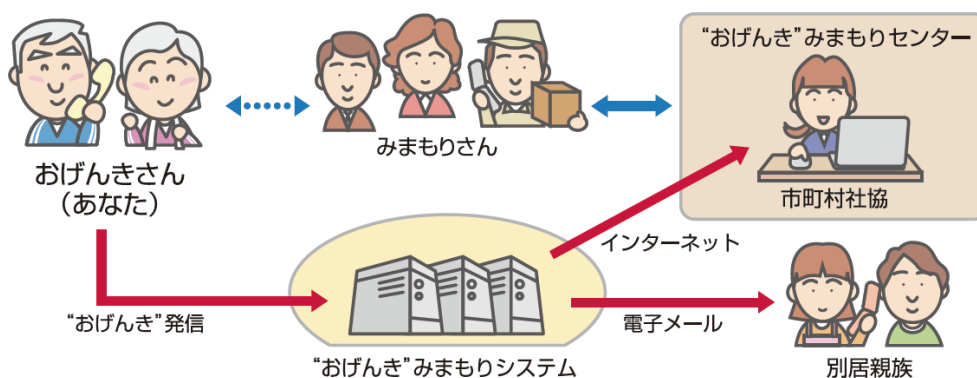
取組名	いわて“おげんき”みまもりシステム		
地方公共団体名	岩手県	見守り活動の主体	社会福祉協議会、民生委員、地域住民
国庫補助金の活用状況	社会福祉推進費補助金 地域情報通信技術利活用推進交付金		
財政力指数	0.37248	面積	15,275.0 km ²
人口	1,210,534 人	高齢化率	33.40%
世帯数	492,436 世帯	世帯数に占める 65 歳以上単独世帯の割合	12.68%
取組内容			
<p>(概要)</p> <p>岩手県では、平成 15 年に岩手県立大学（プロジェクトリーダーは同大学名誉教授の小川晃子氏）と県内で最も高齢化率が高い川井村（現宮古市）の社会福祉協議会が、高齢者等が L モード電話機（注）を活用して自ら能動的に「元気」を発信するシステムを共同開発し、平成 20 年には、県が同システムを利用して、厚生労働省の社会福祉推進費補助金 1,660 万円を活用した「ICT を活用した独居高齢者の安否確認事業」を県内 5 地域で試験的に開始した。</p> <p>その後、「いわて“おげんき”みまもりシステム（以下本事例では「みまもりシステム」という。）」と名称を決定し、県が総務省の「地域情報通信技術利活用推進交付金」約 2,000 万円を活用し、サーバー等の設備を整備した後、平成 22 年から県社会福祉協議会の事業（管理に係る費用は、共同募金の配分金を使用）として実施している。</p> <p>みまもりシステムは、利用する一人暮らしの高齢者や高齢夫婦等が能動的に 1 日 1 回自宅の電話機（固定電話・携帯電話共に機種を問わない。）で安否を発信する仕組みであり、電話代のみの負担で利用することができる。県内 17 市町村の社会福祉協議会で 25 か所、県社会福祉協議会で 1 か所、県外の市町村社会福祉協議会で 1 か所、計 27 か所で“おげんき”みまもりセンター（以下本事例では「みまもりセンター」という。）を設置しており、みまもりシステムを利用する高齢者を「おげんきさん」、見守り協力者（社会福祉協議会や医療・福祉機関の職員、民生委員、町内会、民間事業者の従業員等）を「みまもりさん」と呼ぶ（図参照）。原則として、おげんきさん 1 人に対しみまもりさん 3 人を登録してもらっており、そのうち 1 人は民生委員に登録を依頼している。みまもりシステムの仕組みは、以下のとおりである。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① おげんきさんが 1 日 1 回（原則として午前中に）自宅の電話機から指定番号に電話し、自動音声に従って、自分の健康状態（1.げんき、2.すこしげんき、3.ぐあいがわるい、4.はなしたい）を発信する（“おげんき”発信）。 ② 発信情報はみまもりセンター職員が 24 時間に 1 回（原則として午前中に）インターネットを通して確認する。 ③ 「ぐあいがわるい」の場合は、おげんきさんに電話をして状況を確認するとともに、必要 			

に応じてみまもりさんに連絡して対応を依頼する。

- ④ 発信がない場合、みまもりセンターからおげんきさんに電話連絡し、電話に出ない場合はみまもりさんに連絡をし、訪問等による安否確認を依頼する。これにより、24 時間に 1 回は確実に安否が確認される仕組みである。
- ⑤ おげんきさんが「はなしたい」を発信した場合は、みまもりセンターに電話が転送され、職員と直接話ができる。旅行や入院等で健康状態が発信できない場合は、事前に予定を連絡することになっている。この「はなしたい」を通して、生活相談が入ることもある。

(注) 「L モード」とは、専用の固定電話機からメールの送受信や情報の検索が可能なサービスで、平成 21 年度末にサービスの提供が終了しており、その後、県独自のみまもりシステムに変更している。

図 「いわて“おげんき”みまもりシステム」の仕組み



(注) 岩手県社会福祉協議会作成パンフレット「いわて“おげんき”みまもりシステム」のごあんない(おげんきさん用)」による。

(利用者への周知)

令和 4 年 1 月時点の利用者は、267 人となっており、県社会福祉協議会では、市町村社会福祉協議会がみまもりシステムを周知しやすいように、啓発用パンフレットを作成している。市町村社会福祉協議会では、①広報誌による周知、②民生委員児童委員協議会の定例会における民生委員への説明、③一人暮らしの世帯へ訪問しての周知のほか、特に重要度の高い人には積極的な働き掛けの実施、④地域包括支援センターやケアマネジャー等による適時の働き掛け、⑤別居親族へのパンフレット送付等の取組を行っている。

一方、県社会福祉協議会は、広報不足、情報不足で対象となる高齢者に情報が届いていないことが課題としており、繰り返し見守りが必要な高齢者に情報を届ける必要があるとしている。

(取組の結果)

みまもりシステムの特徴及び実績として、

- ① 高齢者自身で発信する「能動的な発信」を採用したシステムのため、過度に見守ってほしくはないという高齢者の抵抗感を下げられるほか、高齢者の自立支援にもつながる。
- ② みまもりセンターが発信状況を確認し、1 日 1 回の確実な安否確認を行うことで孤立死を

防いでいる。そのほか、未発信者の追跡により、脳卒中による発作を起こした人、ベッドと壁の間に落ちて身動きができない人、アルコール依存症の人などの危機的状況を発見し、救急搬送することができ、実際に救急搬送につなげている。

- ③ 固定電話・携帯電話共に機種を問わず、高齢者が現在使っている電話機から発信が可能であり、利用するための特別な準備が不要である。

などが挙げられる。

また、おげんきさんの発信状況は、希望により、別居親族や担当民生委員にもメールで知らせることができるため、本システムを導入している地区の民生委員からは、「発信があると、安心感につながる」、「みまもりシステムを使ってくると安否確認の負担が減る」といった意見が聴かれている。このことについて、県社会福祉協議会は、「民生委員は、様々な活動をしており、働いている人もいる。そうした中、みまもりシステムにより、民生委員の安否確認の負担感を減らしつつ、みまもりシステムでは分からない、本人の顔色や自宅の状況の確認を対面による訪問で適時に行ってもらいたい。」としている。

開発者の小川晃子氏は、「情報通信を活用した見守りと、社会技術を融合した見守りシステムをつくるのが大切であり、みまもりシステムに追加した「5.頼みたい」ボタンによる買物支援等も一部の地域で実現している」としている。

事例 13 緊急通報装置を活用し、協力員等が安否確認を行う見守り活動（広島県熊野町）

取組名	町緊急通報システム事業		
地方公共団体名	広島県熊野町	見守り活動の主体	地域住民、民間事業者
国庫補助金の活用状況	地域支援事業交付金（任意事業：その他の事業－地域自立生活支援事業－家庭内の事故等への対応の体制整備に資する事業） （国：38.5/100、県：19.25/100）		
財政力指数	0.53	面積	33.8 km ²
人口	22,834 人	高齢化率	35.63%
世帯数	9,422 世帯	世帯数に占める 65 歳以上単独世帯の割合	15.47%
地域包括支援センター1 か所当たりの 65 歳以上の人口	4,068.0 人	民生委員 1 人当たりの 65 歳以上の人口	180.8 人

取組内容

熊野町は、一人暮らしの高齢者等に対し、急病等の緊急時に利用する緊急通報装置（固定型、ペンダント型又は携帯型のいずれかを選択。居宅内のみ使用可）を配布する「熊野町緊急通報システム事業」を民間事業者（警備会社）に委託し、平成 17 年から実施している（表参照）。利用者は、発作、急病、事故等の時に、緊急通報装置のボタンを自ら押すことで、民間事業者と通話ができ、民間事業者は専任の看護師等による判断の下、緊急の場合に消防に通報する。

表 「熊野町緊急通報システム事業」の概要

対象者	65 歳以上の一人暮らしの高齢者世帯で、身体上慢性疾患等により日常生活上の注意を要する者 等	運営委託先	警備会社
利用者数	42 人（令和 3 年度）	緊急通報装置の種類	固定型、ペンダント型、携帯型（図参照）
事業開始時期	平成 17 年 7 月	利用者負担額	1 か月当たり 400 円（生活保護世帯は無料）

対象者は、65 歳以上の一人暮らしの世帯（65 歳未満の者であって特に必要があると認められる者の世帯を含む。）で、身体上慢性疾患等により日常生活上の注意を要する者等であり、利用者負担額は 1 世帯につき 1 か月当たり 400 円である（生活保護世帯は無料）。

緊急通報装置の利用申請に当たって、駆けつけ協力員 2 名と利用者宅の鍵を管理する者を確保する必要がある。協力員は利用者宅の近隣住民（5 分以内に利用者宅に到着できる者）で、緊急時に民間事業者の依頼を受け、利用者宅を訪問し、安否確認を行い、必要な措置を講ずることと

されている。

また、地域包括支援センターは、利用者の居住地区にある相談支援センター（地域包括支援センターのブランチ）に委任し、協力員が不在の場合に、通報時における高齢者等の安否状況の確認を行っている。

図 緊急通報装置（上から、固定型、ペンダント型、携帯型）



（注） 熊野町のホームページにより当省が作成した。

(3) サロンを通じた見守り活動

事例 14 サロンを通じた見守り活動（学生の参加）（北海道厚沢部町）

取組名	ふれあいサロンあかぬま		
地方公共団体名	北海道厚沢部町	見守り活動の主体	地域包括支援センター、地域住民
国庫補助金の活用状況	－		
基礎データ	事例 11 参照		
取組内容	<p>(概要)</p> <p>厚沢部町では、高齢者と地域住民との交流及び交流を通じた地域全体での高齢者の見守り活動の促進、高齢者が地域の一員として社会参加ができる仕組みづくりを進めていくため、サロンの充実・拡充を進めている。</p> <p>サロンの一つである「ふれあいサロンあかぬま」（赤沼町内会で実施）では、陶芸体験、パークゴルフ、そば打ち体験等の活動を実施しているほか、大学生や医療福祉専門学校の学生に参加してもらい、健康増進に向けた体力診断やレクリエーションを実施している。令和元年度はサロンを8回実施し、延べ228人が参加している。感染症の感染拡大の影響を受けた令和2年度は4回実施し、延べ84人が参加している。サロンは、地域包括支援センター（町直営）が中心となって、厚沢部町支えあい推進協議体（後述参照）や町内会と連携しながら運営されている。</p> <p>(協議体)</p> <p>厚沢部町支えあい推進協議体は、平成29年に発足し、地域住民、民生委員、社会福祉協議会、町内会、介護事業所、医療機関、中学校等からの委員により構成され、地域の「日常」を支える取組の推進を目的として活動している。年に4回ほど定例会を開催し、「ふれあいサロンあかぬま」の運営や他の町内会地域におけるサロンの実施について検討しており、令和2年7月の定例会以降は、生徒会執行部所属の中学生5、6人も参加している。定例会では、高齢者に対する見守り活動についても話し合っており、中学生は、高齢者の話し相手として自分たちが役立てるのではないかと意見や、年に1回社会福祉協議会と中学生が共同で実施している、高齢者宅の除雪ボランティアの回数を増やせないかななどの意見を出している。</p> <p>なお、町は、中学生が協議体の活動に参加することとなった経緯について、協議体の委員であるケアマネジャーが、中学生の協議体活動への参加が地域課題の解決に寄与するのではないかと考え、町内の中学校の校長と相談した結果、校長及び生徒会執行部を担当する先生に、協議体の委員になってもらったことがきっかけであるとしている。また、協議体には、アドバイザーとして北海道内の大学の准教授が平成30年から参加しており、定例会において他地域で実践している見守り活動を多数紹介してもらい、町に合った見守り活動の在り方を検討している。</p> <p>(課題)</p> <p>町は、サロンの取組地区数を増やしていきたいとしており、地域住民からサロンを始めたいと</p>		

の相談を受け、町に2名いる生活支援コーディネーターが説明に赴くこともあるが、サロンの中心となる人材の確保が課題となっているとしている。

また、地域で既に形成されている集まりの実施方法や価値を行政が認めた上で、従来の方法を生かしてサロン化し、地域に定着させていくことが重要で、地域住民の負担にならないようなサロンを周知していく必要があるとしている。

さらに、「ふれあいサロンあかぬま」のスタッフとして、生活支援コーディネーターが活動していたが、少しずつ地域住民だけで活動できるよう促しており、現在は、開催案内のチラシ配布と打合せの実施以外は、地域住民だけで活動できるようになっているとしている。介護、看護のスタッフや見守り活動の担い手が不足している中、地域住民が主体的にサロンを実施するなど、自助、互助の取組を増やしていきたいとしている。

事例 15 サロンを通じた見守り活動（地域住民による運営）（広島県福山市）


取組名	①ふれあい・いきいきサロン ②喫茶店風サロン ③高齢者居場所づくり事業		
地方公共団体名	広島県福山市	見守り活動の主体	社会福祉協議会、地域住民、ボランティア団体
国庫補助金の活用状況	①②－ ③地域支援事業交付金（一般介護予防事業） （国：38.5/100、県：19.25/100）		
財政力指数	0.82	面積	517.7 km ²
人口	460,930 人	高齢化率	28.67%
世帯数	193,371 世帯	世帯数に占める 65 歳以上単独世帯の割合	10.98%
地域包括支援センター1か所当たりの65歳以上の人口	5,286.7 人	民生委員1人当たりの65歳以上の人口	151.7 人
取組内容			
<p>（概要）</p> <p>福山市では、高齢者が自由に集い交流することを通じて、高齢者の孤立・閉じこもり防止や介護予防等を推進することを目的とし、市内の公民館や集会所等でサロンが開催されている。サロンは、「ふれあい・いきいきサロン」、「喫茶店風サロン」、「高齢者居場所づくり事業」の3種類があり、茶話会、季節の行事、健康体操（百歳体操）、レクリエーション等が行われている。サロンの運営等を支援している社会福祉協議会は、最初は少人数で取り組みやすく、開催頻度も少ない「ふれあい・いきいきサロン」を実施し、運営主体が慣れてきたタイミングで、開催頻度を増やしてその他のサロンに移行することが多いとしている。各サロンの開催頻度や参加者数は、表のとおりである。</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div>			

表 サロンの開催状況

サロン名	頻度	目的	令和2年度	
			開設箇所数	延べ参加者数
ふれあい・いきいきサロン	月1回以上	高齢者・障害者・児童の社会参加と交流活動の促進	443 箇所	不明
喫茶店風サロン	週1回以上	地域住民の孤立感の解消、地域の見守り、閉じこもりの防止及び健康の維持増進を図り、地域におけるコミュニティを形成	93 箇所	51,861 人
高齢者居場所づくり事業	週2回～3回以上	高齢者が自由に集い、交流することを通じて、高齢者の孤立や閉じこもりの防止、介護予防や健康づくり（フレイル予防）を推進	51 箇所	34,779 人

また、令和3年度から、感染症の感染拡大の影響により外出自粛要請等が出ている中でも、高齢者が親族とLINEのテレビ電話等でコミュニケーションがとれるようになることを目的として、サロンにおいて携帯電話会社社員によるスマートフォン教室が開催されている。スマートフォン教室の講座の内容は、入門編と活用編の2種類があり、入門編ではスマートフォンの操作方法（画面の操作方法、カメラ・ビデオ機能の活用方法等）を実施し、活用編ではLINEやZoomの講習を実施する。調査日（令和3年10月27日）時点までに、2か所のサロンで開催しており、社会福祉協議会は、複数のサロンから開催希望が出ているため、今後も複数会場で実施予定であるとしている。

（運営主体）

サロンの運営は、福祉を高める会、自治会、ボランティア団体等が行っている。このうち、福祉を高める会は、自治会、ボランティア団体、老人クラブ、民生委員等で構成され、社会福祉協議会が小地域で福祉活動を進めていく組織（地区社会福祉協議会）として組織している。

なお、福祉を高める会は、小学校区単位に「学区の福祉を高める会」を、自治会に「福祉会」を組織しており、サロンの開催以外に、「小地域福祉ネットワーク活動」という見守り活動を行っている。小地域福祉ネットワーク活動では、福祉を高める会会員が5、6名のチームを組み、高齢者や障害者世帯等の見守りが必要と判断した世帯について、2週間に1回程度の頻度で訪問等を行っている。また、利用者の希望に応じて、病院や散歩の付添い、ごみ出しや買物の補助等も行っている。

(成果等)

社会福祉協議会は、生活支援コーディネーターを通じて、サロンの新規開催の促進や運営に当たったのアドバイスの実施、活動経費の助成等を行っている。サロンの開催によって、多くの人と集まってコミュニケーションを取ることで安心や生きがいを得られることから、一人暮らしの高齢者にとって、サロンに参加することによる心理的な好影響は大きいと認識している。また、スマートフォン教室を通じてフィーチャーフォン（ガラケー）からスマートフォンへの切替えに意欲を示す高齢者が多いことから、例えば、地域住民間でグループ LINE を作成し、災害時の連絡や高齢者の見守り活動に活用するなど、スマートフォン教室を今後の見守り活動等に生かしていきたいとしている。