

孤立死防止対策取組事例の概要

(厚生労働省社会・援護局地域福祉課)

自治体より報告のあった279事例について、見守り活動等を実施する際の手法・手段等により、次のように分類を行い、それぞれのタイプ別に代表的な事例について紹介しているため、今後の取組みの参考とされたい。

(※平成25年3月21日付「孤立死の防止対策等の取組事例の照会について(依頼)」により、先進的・先駆的だと思われる事例について照会したところ、平成25年4月17日までに報告をいただいた事例である。)

◇ 見守りの実施主体別類型

1. 協力員活用型

- ご近所福祉スタッフを配置し、同じ地域に住む方々で見守り、支え合う地域づくりを目指す。 **P8** (岩手県奥州市)
- 地域住民を「見守り支援員」として養成するための「インストラクター」を地域包括支援センターの職員等福祉経験者から募集し配置。 **P11** (広島県福山市)

2. 事業者等との協定締結型

- 事業者(新聞、ガス、電気、水道、生協等)等との協定を締結し、事業者の事業活動を通じて、異変があった場合等の連絡、支援体制を確保する。
(別添1-2 福島県会津若松市<P7>等参照)

3. ネットワーク構築型

- 近隣住民と協力しながら、地域で支え合いの輪を広げていく活動。活動の状況を確認し、今後の課題や方向性について意見交換する。 **P3** (秋田県藤里町)
- 社会的援護を必要とするすべての県民を地域全体で見守るネットワークを構築。自治体(県・市町村)、民児協、警察、民間事業者、県民による見守り体制の構築。県内全市町村に担当窓口を設置。 **P6** (栃木県)

◇ 見守りの手法別類型

1. 要援護者台帳の作成及びマップづくり等を活用する型

- ひとり暮らし、高齢者のみの世帯等要援護者世帯を把握し、要援護者マップを作成。情報を共有し、見守り活用を行うタイプ。

(別添 1-2 群馬県館林市<P12>等参照)

2. 機器等を活用する型

- 緊急通報装置、福祉電話、パソコン、人感センサー、タブレット端末、TV電話等の機器を活用し、見守りや緊急時に迅速かつ適切な対応を図る。
(別添 1-2 和歌山県すさみ町<P20>等参照)

3. 副次的効果型

- 配食サービスでの弁当の配布、ヤクルト配達員によるヤクルトの配布、乳製品の配布時等に生活状況を把握、安否の確認。
(別添 1-2 山形県米沢市<P5>等参照)
- 地域サロンなどの住民組織と連携。
(別添 1-2 岡山県奈義町<P23>等参照)
- 救急医療情報カプセル、家具の転倒防止金具の取り付けなどをきっかけに家を訪問し、家の中や様子を確認する。
(別添 1-2 大阪府東大阪市<P18>等参照)

4. 総合相談窓口の設置型

- 安否確認ホットライン連絡窓口を新設し、キャッチした情報を元に迅速かつ適切に対応できるようマニュアルを作成し、行政内部の対応体制の整備を充実。 **P14** (大阪府豊中市)
- 配達事業者やライフライン事業者、地域住民からの異変の通報に 365日対応するセンターを設置。 **P17** (福岡県福岡市)

5. その他

- 家賃滞納や新聞・郵便物が溜まる等のSOS情報から助けが必要な生活弱者を発見し、いち早く「命を守る行政サービス」へつなげ、生活再建を進める。 **P20** (滋賀県野洲市)

○ 上記見守りの実施主体別類型1～3、見守りの手法別類型1～5を適宜複数組み合わせることで実施して効果を上げている。

地域でのネットワークの充実

**秋田県藤里町における「在宅福祉（ネットワーク）活動事業」
「在宅（ネットワーク）活動連絡協議会の開催」**

1 藤里町の概況（平成25年4月1日現在）

- ・人口 3,807人（男1,808人 女1,999人）
- ・世帯数 1,483世帯
- ・高齢者人口(65歳以上) 1,558人 ・高齢化率 40.9246%
- ・総面積 281.98km²

2 事業内容

(1) 在宅福祉（ネットワーク）活動事業

<概要>

地域で支援を必要としている人やそれを支えている人達の状況を把握し、地域の民生委員や各関係機関・近隣住民と協力しながら、地域で支え合いの輪を広げていく活動

<活動実施状況>

区 分		世帯数	ネットを要する世帯	ネット形成済み数
老人	65歳以上一人暮らし老人	193	193	193
	寝たきり・認知症老人	78	78	78
	老人夫婦	164	164	164
	その他	189	189	189
	小計	624	624	624
障害者		347	80	80
その他	母子世帯	30	30	30
	父子世帯	12	12	12
	その他	0	0	0
	小計	42	42	42
合 計		1,013	746	746

746

746

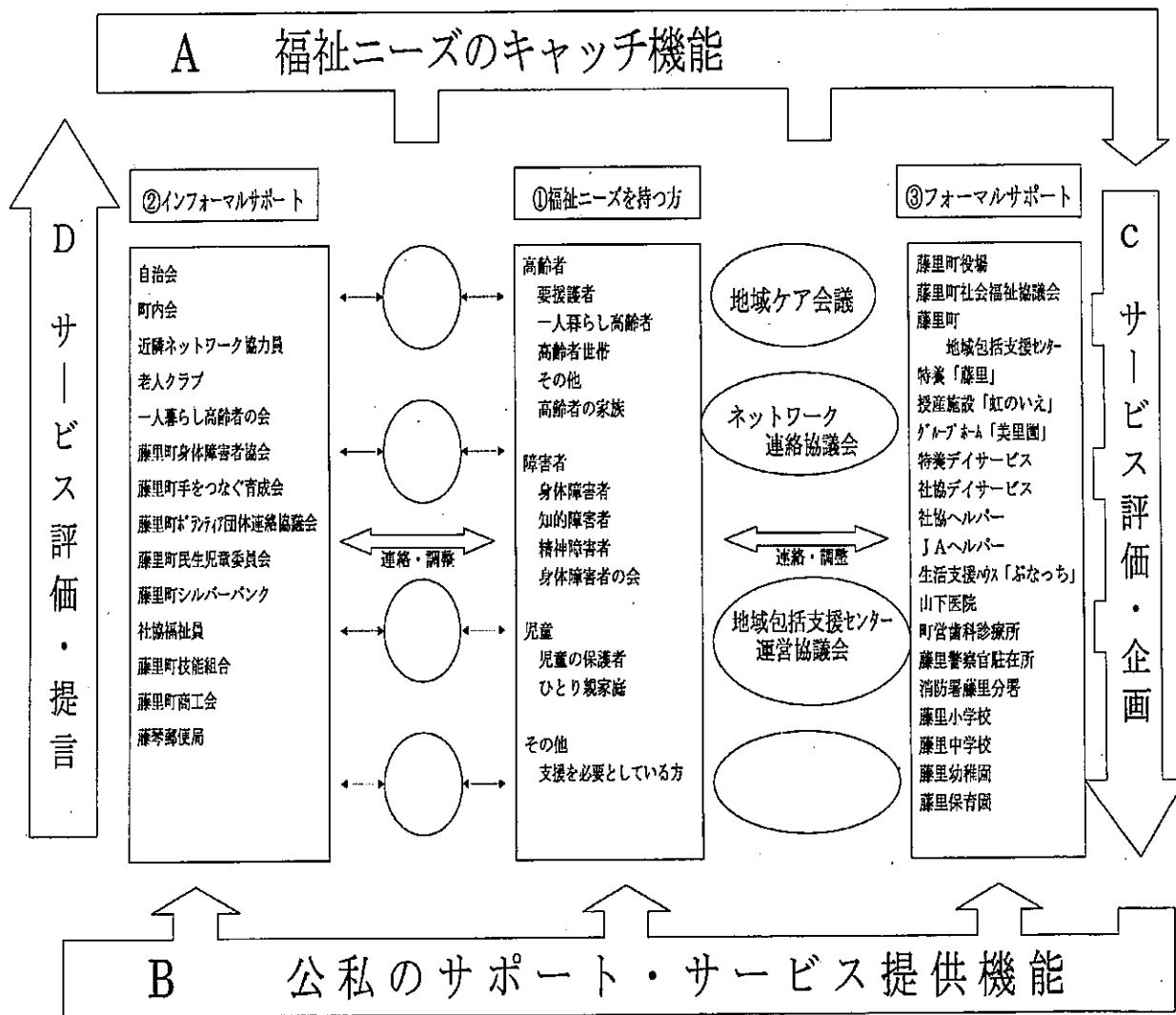
(2) 在宅（ネットワーク）活動連絡協議会の開催

- 藤里町の在宅（ネットワーク）活動の状況を確認し、今後の課題や方向性について意見交換をする。

- 藤里町民生員児童委員協議会、藤里町、山本福祉事務所、能代山本消防署、能代警察署、藤琴郵便局、藤里町社会福祉協議会、藤里町地域包括支援センター

藤里町トータルケアのフロー図

平成20年度 藤里町トータルケアフロー図



3 事業の成果

- ・ 関係を強化することで、各関係機関が独自で地域との関係を築いていることから、様々な視点から問題（ニーズ）発見ができる。
- ・ 各関係機関から上がってきた諸問題（ニーズ）に対して、各方面から問題解決に向けての様々な取り組みが可能となる。

4 個人情報の取り扱い

- ・個人情報の取得にあたり、利用目的を明示した上で、必要な範囲の情報を取得し、規定に従って適切に取り扱います。
- ・個人情報への不正アクセス、個人情報の漏えい、滅失、き損の予防及び是正のために、適切な措置を講じ安全対策に努めます。
- ・個人情報の保護に関する規定を整備し、全役職員に周知徹底を図り、これを遵守します。
- ・ご本人から自己の個人情報について、開示、訂正、更新、利用停止、削除等の申出がある場合には、速やかに対応します。
- ・個人情報取扱に関する苦情に対し、適切かつ迅速な処理に努めます。

～地域の気づきの目で、とちぎを“まるごと”見守るネットづくり～

栃木県における栃木県孤立死防止見守り事業 「とちまる見守りネット」

1 栃木県の概況（平成24年10月1日現在）

- ・人口 1,993,386人 ・世帯数 757,803世帯
- ・高齢者人口 458,081人 ・高齢化率 23.2%（年齢不詳者除く）

2 事業内容・目的

県内すべての世帯を対象に、生活関連事業者等による見守り体制を構築し、生活困窮等により孤立死に至る恐れのある世帯を早期に発見、孤立死を未然に防止するとともに、当該世帯に対し、そのような状況に至った要因である生活課題を解消するための福祉サービスの提供や、以後の定期的な見守りにつなげる。

(1) 県の取組

- 孤立死防止見守り活動の円滑な実施に向けて、県、県民生委員児童委員協議会、県警察本部と3者協定を締結（平成24年9月5日）。
- 全県エリアをカバーする民間事業者・団体と県との見守り活動に関する2者協定を締結。

*平成24年9月5日締結事業者

- ・とちぎコープ生活協同組合 ・よつ葉生活協同組合 ・東京ガス（株）宇都宮支社
- ・東京電力（株）栃木支店 ・宇都宮ヤクルト販売（株） ・古河ヤクルト販売（株）
- ・両毛ヤクルト販売（株） ・ヤマト運輸（株）栃木主管支店
- ・郵便局（株）栃木県中部地区連絡会 ・郵便局（株）栃木県東部地区連絡会
- ・郵便局（株）栃木県南部地区連絡会

*平成24年12月26日締結事業者

- ・（一社）栃木県LPガス協会

(2) 市町村の取組

- 体制見直しによる、情報集約窓口の一本化。
- 必要に応じて、地域密着の民間事業者・団体に協力を要請。

3 事業（ネット）の概要

- (1) 次のような異変を察知した協力事業者や県民は、市町村の窓口課に連絡をする。
 - 玄関や郵便受けに新聞や郵便物が数日間溜まっている。

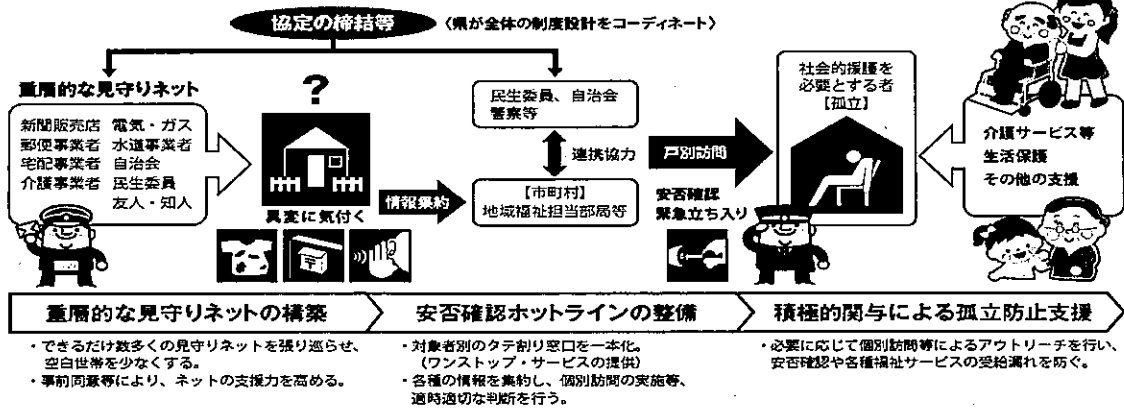
- ▶ 夜になっても庭先に洗濯物が干したままである。
- ▶ 幾晩も続けて屋内の電灯が点灯しない。
- ▶ 日中、電灯が点灯したままである。

※「カーテン越しに人が倒れているのが見える」など緊急の場合は、110番通報。

(2) 市町村の担当窓口は、寄せられた情報を分析し、地域の民生委員や警察署等と連携・協力して、安否の確認などを行う。状況により、その後の見守りや各種福祉サービスの利用に向けた相談支援につなげる。

栃木県孤立死防止見守り事業（とちまる見守りネット）の概要

独り暮らしの高齢者に限らず、地域で社会的援護を必要とするすべての人を「まるごと」見守り、対応するネットワークを、栃木県、県警、市町、民生委員、生活関連事業者等の協働により構築。県民の孤立死を防止する。



4 今後の方向性等

「とちまる見守りネット」は、日常の生活や事業活動の中での「気づき」による、ゆるやかなセーフティネットであるが、多くの事業者や県民の心がけにより、よりきめ細やかな見守り体制になることを期待している。

県の取組みを契機に、市町村が、それぞれの地域の実情に応じた取組みに発展させていることが特徴的であると考えており、今後とも、県民の啓発や関係機関の連携強化を図ることで、こうした市町村の取組みを支援していきたい。

なお、県としては、事業が無理なく継続できるよう、関係者の負担を軽減する観点から、通報件数等の集計は行っていないが、ネットが機能した事例は、既に複数例報告されている（個人情報保護の観点から、事例の詳細は非公表）。

岩手県奥州市における「民間事業者と連携した見守り活動」 「要援護者支援ネットワーク」

1 奥州市の概況（平成25年3月31日現在）

・人口	124,085 人	・世帯数	43,868 世帯
・高齢者人口	36,767 人	・高齢化率	29.6 %
・障がい者人口	5,362 人		

2 事業内容

(1) 民間事業者と連携した見守り活動

孤立したまま見守りの手が届きにくい人を対象とし、配達や訪問業務を行う民間事業者の協力により、見守りの対象者を特定しない形で、気になる状況を発見した場合に奥州市へ通報してもらう仕組みとして、「奥州市地域見守り支援ネットワーク：みまもりおーネット」を平成24年8月に設置しています。

これは、民間事業者の協力をいただきながら、日常生活や仕事の中で高齢者等の「ちょっと気になる…」ということに気づいたときに、奥州市にご連絡いただくことで、地域の高齢者等をゆるやかに見守っていくものです。

これにより、高齢者の孤立防止、認知症の方と家族への支援、高齢者等への虐待防止、消費者被害の防止、災害時における安否確認などの課題に地域全体で取り組んでいきます。

設置にあたり協力・参加の呼びかけを行った事業者は、電気、ガス、農協、新聞配達、宅配業者などで、平成25年度は介護事業所にも呼びかけし、協力・参加事業所は、平成25年9月末現在、51事業所となっています。

(2) 小地域福祉ネットワーク事業「にこにこネット」

「にこにこネット」は、地域において支援を必要とする世帯の自立支援や孤立死の防止等を目的として、見守りや声掛け等の安否確認を中心に、必要に応じて日常生活を送るうえでの簡単な支援を行う活動です。

活動は、見守りや声掛け・話し相手、生活上のちょっとした手伝い、ふれあいいきいきサロン「ござえん茶」への参加のお誘いなどです。

ネット数は、平成24年度末現在、2,476ネット(協力者5,372人)となっています。

また、併せて、にこにこネットを組んだ対象者及び希望者に対して、緊急連絡カードの配備を進めています。

緊急カードを配備した方の情報は、消防署と情報共有し、救急通報対応に活かされ、現場において救急隊は、カード情報を参考に救急活動を行います。

(3) ご近所福祉スタッフ

社会福祉協議会において、おおむね 50 世帯に 1 人の割合で、2 年任期のボランティア「ご近所福祉スタッフ」を設ける取り組みを行っています。

主な活動内容は、小地域福祉ネットワークの担い手として、地域において支援を必要とする世帯に対する見守りや声掛けなどです。近所の話題を伝えたり、話し相手になるなど、普段の暮らしの中で継続的な協力を行います。活動は、民生委員さんや行政区長さんと連携・連絡を取りながら進めています。

スタッフ委嘱者数は、平成 25 年 10 月 1 日現在、1,190 人となっています。

3 個人情報の取り扱い

「みまもりおーネット」の取り組みにおいては、見守り活動で知り得た情報を目的以外に使用しないこと、また、他人に漏れることがないように十分注意するとともに、見守られる方のプライバシーにも配慮し、「見張り」や「監視」にならないように見守り活動を行うよう、協力事業者への周知を図っています。

また、「にこにこネット」についても、登録者の同意を得たうえで、関係機関と情報共有するとともに、日常的な支援活動を行っています。

4 事業の目指すもの

地域福祉は、地域で暮らすすべての人が、安心して生活できる地域づくりを目指すものです。

地域社会で支援を求めている人に住民が気づき、住民相互による支援活動を行うなど、地域住民のつながりを再構築し、支え合う体制を実現し、持続させるために、地域住民や行政、団体等が地域の社会資源を活用しながら相互に協力し、安心して暮らすことができる福祉コミュニティづくりを進めていくことにより、地域の特性を活かした奥州市らしい、「誰もが安心して生活できる地域づくり」を目指します。

奥州市の見守り体制図

福祉活動推進員
(行政区長)

民生委員

連絡・連携

見守り
声かけ

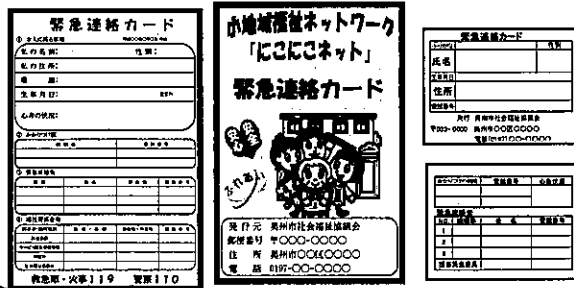
気になる世帯
(一人暮らし高齢者等)

見守り
声かけ

↑
連絡・相談

↑
連絡・相談

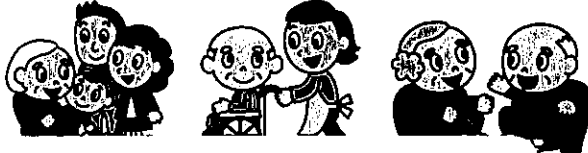
緊急連絡カードの配布



見守り
声かけ

見守り
声かけ

近隣住民のみなさん・親戚・福祉サービス
提供事業所・電気・ガス・水道事業所・など



ご近所福祉
スタッフ



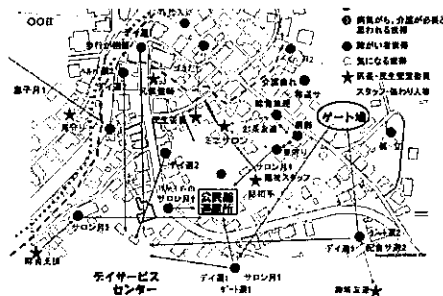
町内会・自治会・振興会

福祉推進協議会・地域福祉推進協議会

市民支え愛マップの取り組み

↑
連絡・相談

取り組み



台帳登録

災害時要援護者
避難支援台帳登録

氏名	性別	年齢	住所	電話番号	要援護理由	避難支援者
山田 太郎	男	75	奥州市青柳町1-1-1	090-1234-5678	高齢者	山田 花子
佐藤 花子	女	82	奥州市青柳町2-2-2	090-8765-4321	認知症	佐藤 一郎
鈴木 一郎	男	68	奥州市青柳町3-3-3	090-9876-5432	身体障害	鈴木 美穂
田中 美穂	女	70	奥州市青柳町4-4-4	090-5678-9012	高齢者	田中 健二
高橋 健二	男	78	奥州市青柳町5-5-5	090-4321-2345	認知症	高橋 由美
中村 由美	女	65	奥州市青柳町6-6-6	090-3210-1234	身体障害	中村 浩一
小林 浩一	男	72	奥州市青柳町7-7-7	090-2109-0123	高齢者	小林 千代
渡辺 千代	女	79	奥州市青柳町8-8-8	090-1098-9012	認知症	渡辺 隆夫
森田 隆夫	男	66	奥州市青柳町9-9-9	090-0987-8901	身体障害	森田 真由
水野 真由	女	73	奥州市青柳町10-10-10	090-9876-7890	高齢者	水野 誠
山崎 誠	男	76	奥州市青柳町11-11-11	090-8765-6789	認知症	山崎 愛子
松本 愛子	女	69	奥州市青柳町12-12-12	090-7654-5678	身体障害	松本 健太
石川 健太	男	74	奥州市青柳町13-13-13	090-6543-4567	高齢者	石川 美香
清水 美香	女	71	奥州市青柳町14-14-14	090-5432-3456	認知症	清水 浩二
山口 浩二	男	67	奥州市青柳町15-15-15	090-4321-2345	身体障害	山口 千代
村上 千代	女	75	奥州市青柳町16-16-16	090-3210-1234	高齢者	村上 隆夫
高橋 隆夫	男	78	奥州市青柳町17-17-17	090-2109-0123	認知症	高橋 由美
中村 由美	女	65	奥州市青柳町18-18-18	090-1098-9012	身体障害	中村 浩一
小林 浩一	男	72	奥州市青柳町19-19-19	090-0987-8901	高齢者	小林 千代
渡辺 千代	女	79	奥州市青柳町20-20-20	090-9876-7890	認知症	渡辺 隆夫



奥州市社会福祉協議会

奥州市・消防署・地域包括支援センター・関係機関等

見守り活動推進のための「見守り支援員」養成事業

広島県福山市における「見守り支援員」養成講座

1. 福山市の概況（平成25年4月1日現在）

- ・人口 471,892人
- ・世帯数 196,983世帯
- ・高齢者人口 113,874人
- ・高齢化率 24.1%
- ・障害者人口 25,421人
- ・その他

2 事業内容

- 2011年度（平成23年度）本市が策定した「福山市地域福祉計画」を踏まえ、2012年度（平成24年度）に、社会福祉協議会と連携する中で、地域の人間関係の希薄化が要因となり発生している、福祉問題や生活課題、とりわけ孤独死や孤立死を防止するために有効な方法である、地域住民の見守り活動を推進するため、「見守り支援員」を育成するためのインストラクターの養成の支援を行い、地域福祉の推進に取り組む。
- インストラクターには、地域包括支援センター職員、介護保険事業所、障がい福祉サービス事業所または福祉施設に就労経験のある者などから募集し、一定の研修を受講した者を充てる。
- 2013年度（平成25年度）からは、「地域で支援を必要としている人たち」に対する地元住民による「見守り活動」を活性化するため、現在活動を行っているボランティアのスキルアップと新しい活動人材を発掘するために出前講座を実施。講師は、インストラクターが行う。
- また、受講者のうち、活動する意思表示をした者を「見守り支援員」として、福山市社会福祉協議会や福山市学区の福祉を高める会・ボランティアの会に登録し、必要に応じて活動を依頼。

※出前講座内容

- ①なぜ、地域のつながりの繋がりが希薄化したか？
- ②見守り活動の必要性と課題解決の技術（傾聴）
- ③関わりを拒む人への見守りの方法など

3 事業の実施方法

(※別添フロー図参照)

4 事業の成果

地域住民が「出前講座」を受講することにより

- 見守り活動や地域のつながりの大切さが広く啓発されている。
- 見守り活動を実施するボランティア（見守り支援員）の新たな担い手が発掘されている。
- 現在活動している見守りボランティアの資質向上。
- 「地域とのつながりを好まない人」や「支援を拒否する人」に対してのさりげない見守りの方法など理解が進んでいる。
- 異変を感じた時の具体的な対処方法，住民同士の連絡方法，専門機関との連携方法を理解することにより早期発見・早期対応につながる。

企業・事業所で「出前講座」を実施することにより

- 地域とのつながりが比較的希薄な勤労者層に対して「地域のつながりの大切さ」を理解してもらう機会になっている。
- 業務中に異変を感じた時の具体的な対処方法，住民や専門機関との連携を理解することにより，早期発見・早期対応につながるとともに重層的な見守りのネットワークを構築。

地域包括支援センター，介護保険事業所，障がい福祉サービス事業所等の職員がインストラクターとして「出前講座」を行うことにより

- 専門職が地域福祉活動に関わるきっかけになっている。
- 地域住民が身近に存在する地域包括支援センター等の専門機関へ相談がしやすくなり，「住民だけでは対応が難しい課題」を住民・専門職がネットワークで対応するきっかけとなっている。
- 地域住民の見守りのネットワーク，企業・事業所の見守りのネットワーク，専門職の見守りのネットワークが連携し，重層的な見守りのネットワークが構築され，早期発見・早期対応により「孤独死」「孤立死」の防止につながる。

5 個人情報の取り扱い

- 見守りの対象者となる人の個人情報については，出前講座の中で，個人情報とプライバシーなどの守秘義務について周知を図っている。
- 「出前講座」を受講し，「見守り支援員」として登録した人の個人情報については，本人同意を取り，学区代表の民生委員や地区社協（学区の福祉を高める会等）へ情報提供を行っている。

6 その他（事業成果の普及等）

- 新聞社等でニュースとして取り上げられている。
- 社会福祉協議会発行の広報誌などで継続的な普及・啓発を行っている。

フロー図

目 的

○資質向上 → 今まで「見守り活動」が困難であった人への対応が可能

これまで見守り活動を実践してきたボランティアの資質向上を図り、今まで対応が難しかった「地域とつきあいを好まない住民」に対して「さりげない見守り」を実施する。

○協力者の発掘

民生委員・児童委員の「見守り活動」に協力する人材を発掘し、民生委員・児童委員の負担を軽減する。

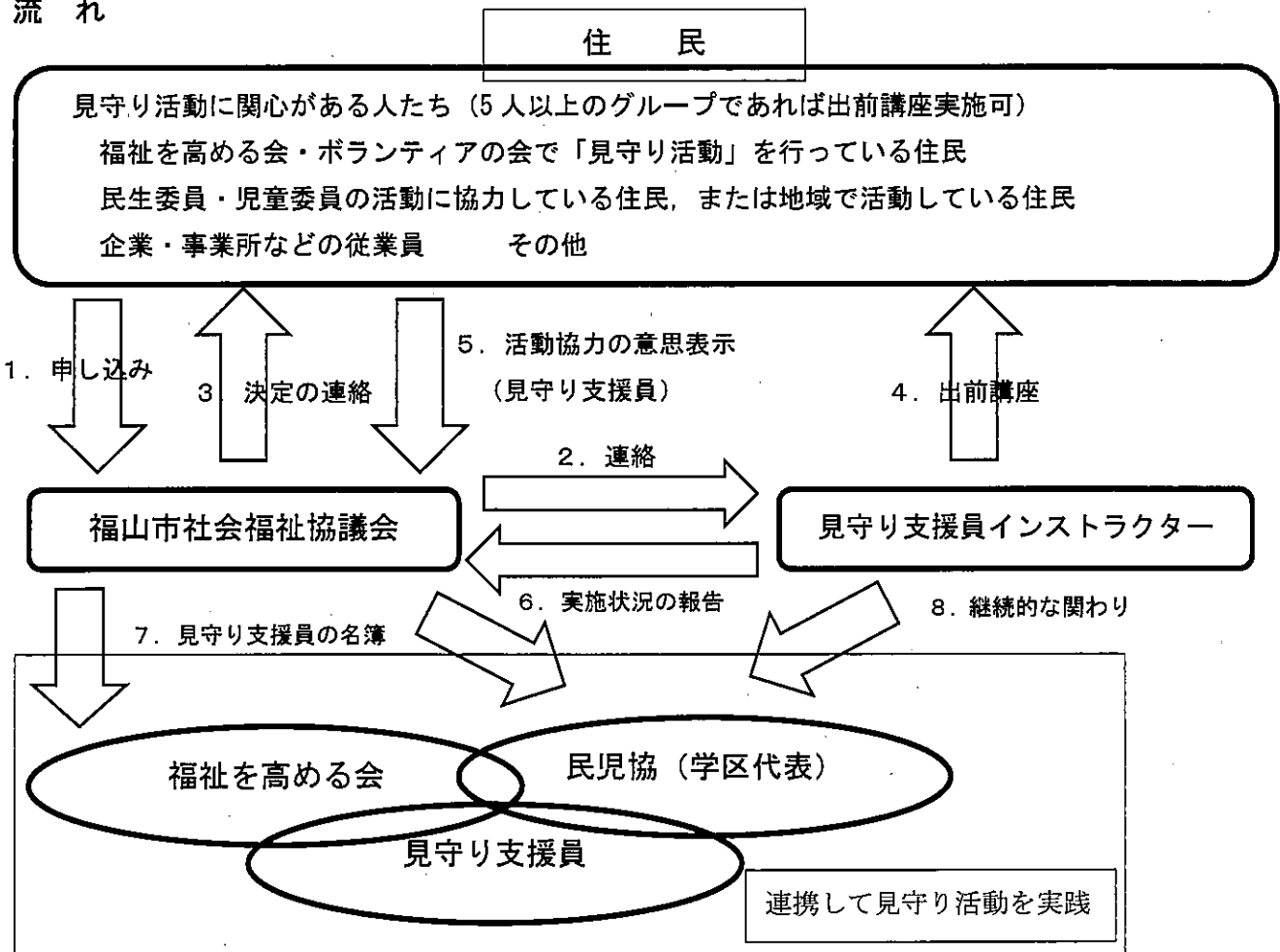
○活動の人材の底上げ

「見守り活動って何?」「興味・関心がある」という住民に「見守り活動・地域福祉活動の大切さ」を伝えることにより、「見守り」「地域福祉」の活動人材の発掘を図る。

具体的な方法

一定の研修を修了した「見守り支援員」インストラクターが、90分程度の出前講座を行う。その受講修了者の中で、地域福祉活動への参加、民生委員・児童委員活動への協力の意思表示を示した者を「見守り支援員」として登録。学区の福祉を高める会や民生委員・児童委員（学区代表）へ情報提供。必要に応じて活動を依頼する。

流 れ



幅広い年齢層の孤立死防止へ専門窓口（安否確認ホットライン）

大阪府豊中市における「安否確認ホットライン事業」

1 豊中市の概況（平成25年4月1日現在）

・人口	397,109人	・世帯数	181,158世帯
・高齢者人口	92,281人	・高齢化率	23.2%

2 目的

少子高齢化や核家族化、雇用形態の変化、地域コミュニティの希薄化により、地域社会と孤立した者、孤立死、自殺者などのさまざまな問題が顕在化してきた。このため、これらの課題の解決を図り、地域社会のセーフティネットの充実を図るべく、情報の適切な把握及び収集、被害の未然防止、事案の早期発見・迅速な対応を行うことを目的とする。

3 事業概要

住民及び事業者等が要支援者の異変に気付いた場合に、その情報を確実に市に届けてもらえるよう専用の「安否確認の連絡窓口【安否確認ホットライン連絡窓口】」を新設し、キャッチした情報を基に迅速かつ適切に対応できるように、行政、消防機関、警察機関、地域包括支援センター、民生委員、地域住民、電気・ガス・水道事業者・民間事業者などと連携し、早期発見・早期対応を図るための対応体制の整備を行った。

4 事業の実施方法（フロー）

下表のとおり

5 事業の成果

孤立死が顕在化する中で、住民を早期に発見し、対応することが、二次被害や被害を未然に防止することにつながっていく。そのためには、住民が日ごろから、地域コミュニティとのつながりをつくる必要がある。地域や事業者においても、日ごろからのつながりの中で、住民の日常生活の異変に「気づき」、また見守りや支援を行うことが重要である。そのため、住民・事業者・企業・行政が連携した重層的なネットワークの構築づくりをめざしてきた結果、以下の成果が得られた。

○ 地域レベルでの見守り活動の充実

ホットラインへの情報提供者は、地域住民、自治会、事業者からの提供が多くを占めている。このように、安否確認ホットラインの設置で、連絡窓口が明確にされ、地域へも窓口設置を周知したことにより、住民同士の「気づき、見守り」などの意識、活動が充実してきている。

○ 事業者との連携強化

住民と日ごろから関わりのある、新聞配達、宅配業者、ライフライン機関なども住民の異変に「気付ける」存在であるため、孤立死防止の共通課題をもち、事業者間のネットワーク会議等の場を通じて、意見交換するとともに連携強化に努めている。

6 個人情報の取り扱い

○ 寄せられた要支援者の情報を、一定のルール下で、関係各課で共有を行い、協力しながら行っている。

7 その他（事業成果の普及等）

地域住民の異変に気付くことができるのは、まず、身近な住民や地域、日頃からのつながりのある事業者である。住民等に周知することにより効果を発揮することができるため以下の方法により住民等への普及啓発に努めている。

○ ライフセーフティネット総合調整会議による地域課題の共有化

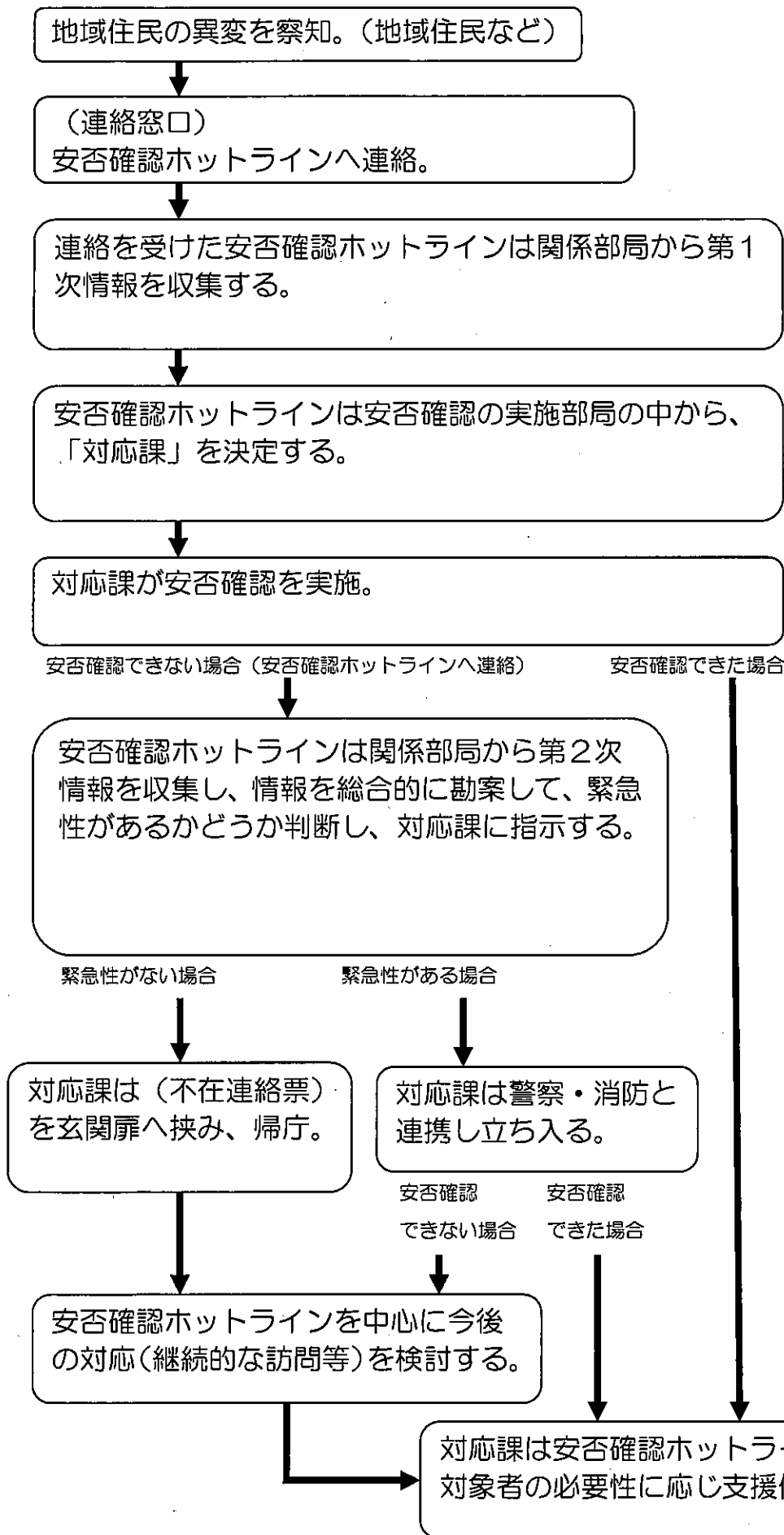
行政、ライフライン機関、関係機関による会議で、孤立等にかかるさまざまな生活課題の現状や課題の共通認識を図り、運用方法等を随時見直している。

○ 孤独死（孤立死）を考えるシンポジウムの開催

地域福祉学会の牧里会長の講演、民生委員・児童委員、社会福祉協議会、民間事業者、行政によるパネルディスカッションを行い、参加者とともに、孤立死を起こさないための取組みについて意見交換を行った。

○ その他、住民・事業者への普及啓発活動

広報誌、テレビ、チラシなど多様な媒体を活用して、民生委員・児童委員、自治会、郵便局、UR都市機構など、さまざまな住民、事業者への啓発を行った。あわせて、行政や住民、事業者との意見交換会（地域福祉ネットワーク会議）を定期的に行い、ワークショップなどで、住民等を意見交換を行っている。



~~~~Q&A~~~~

Q:どんな人から連絡があるの。  
A:地域住民、民生委員、地域団体(自治会・校区福祉委員会・老人クラブなど)、民間事業者、福祉事業所、行政関係機関などの地域で活動している人達。

~~~~説明~~~~

安否確認ホットライン

地域からの安否確認に関する通報を受ける窓口
地域福祉室内に新設する。

安否確認の実施部局

実際に現場に出向いて安否確認を実施する部局
地域福祉室、福祉事務所、高齢者支援課、障害福祉課、地域保健課、保健予防課で構成。

関係部局

安否確認を実施するために必要な情報を提供する部局
地域福祉室、福祉事務所、高齢者支援課、障害福祉課、地域保健課、保健予防課、保険給付課、保険収納課、市民課、上下水道局窓口課、消防本部で構成。

福岡県福岡市における「見守り推進プロジェクト」

1 福岡市の概況（平成25年4月1日現在）

| | | | |
|--------|------------|-------|-----------|
| ・人口 | 1,459,411人 | ・世帯数 | 734,457世帯 |
| ・高齢者人口 | 270,185人 | ・高齢化率 | 18.5% |
| ・障害者人口 | 69,750人 | ・その他 | |

2 事業内容

(1) 福岡見守るっ隊

高齢者等の見守りの担い手を増やすため企業等の協力を得る。企業が訪問によるサービスの中で、住民の異変に気付いた場合、通報してもらう。

(2) 見守りダイヤル（NPOに委託）

見守りを行う上での課題は、緊急時の対応であり、現場対応できるスタッフがいつでも、速やかに対応できる体制を設置することが必要である。

そのため、「福岡見守るっ隊」や地域で見守り活動を行う方々が気付いた住民の異変の通報に対し、ワンストップで24時間電話対応、8時～20時まで現地対応を行う。（警察や消防対応事例を除く）

(3) 出張講座（NPOに委託）

孤立死は生前、親族や地域から孤立して起こるため、孤立に至る前に孤立死に対するリスクや老いに対する仕度、自分が見守り、いずれ見守られる意識を醸成する必要がある。そのため、孤立死防止や老いじたくなど、孤立死防止につながる講座を実施するため講師を派遣し、啓発を行う。

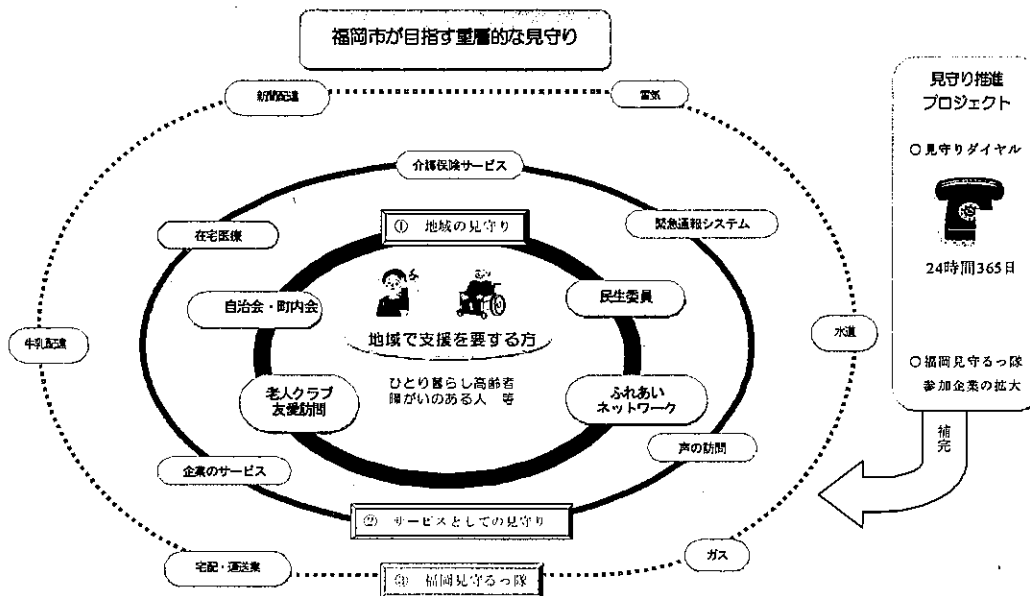
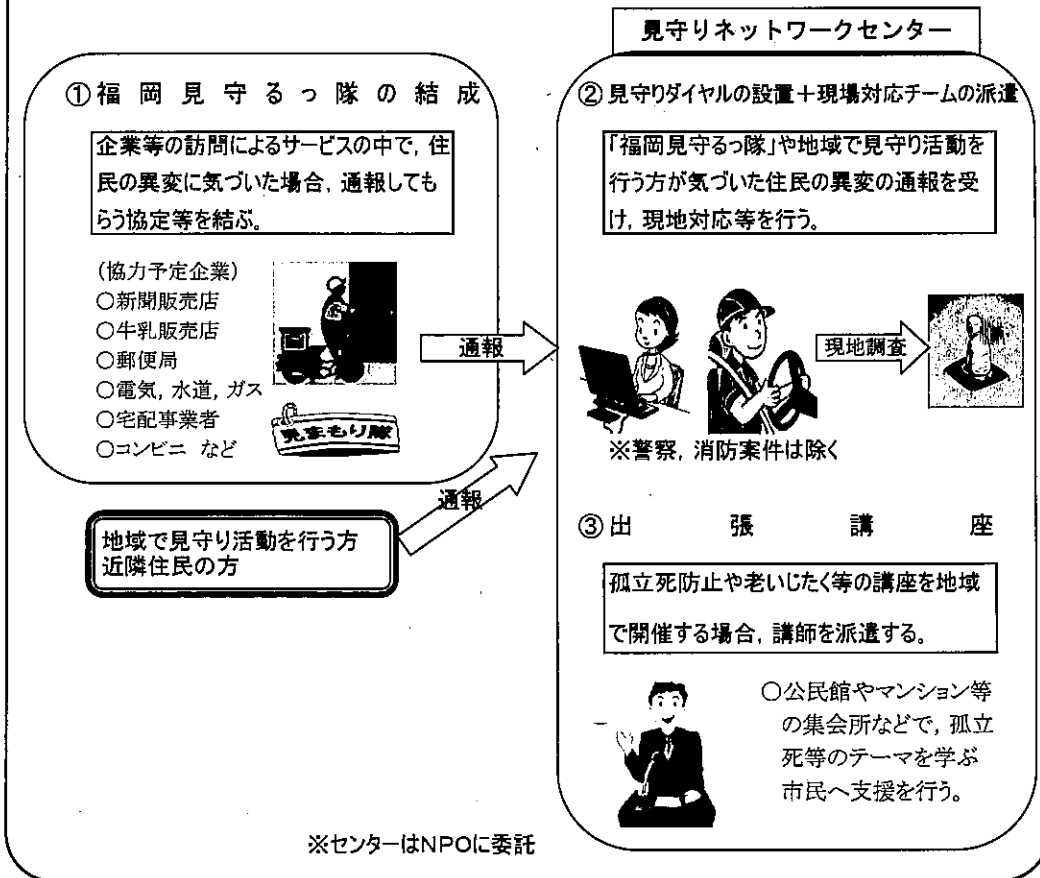
(4) 見守りサービス登録

行政による緊急通報システムなどに抵抗感がある方がおられる一方、民間企業の見守りサービスは高齢者の増加に伴い充実しているが、単身高齢者等には情報が伝わりにくい。そのため、企業が提供する見守りサービスを登録し、市から情報提供することで、高齢者等に情報提供する。

◆見守り推進プロジェクト

孤立死の防止などを目的として、高齢者等の見守りをより重層的に行うため、協力機関を増やすとともに、孤立死の予防等を啓発推進するために、新たに4つの事業を開始します。

- ①福岡見守るっ隊の結成(新たな見守りの担い手を増やす)
- ②見守りダイヤルの設置と現場対応チームの派遣(緊急対応を行う機関の設置)
- ③孤立死防止や老いじたくなどの出張講座(啓発)



3 事業の成果

- ① 福岡見守るっ隊参加企業
12社（電気, ガス, 水道, 新聞販売店, 宅配事業者等）
- ② 通報状況 通報件数9件（平成25年9月末現在）
 - 生存確認・・・2件
 - 状況確認・・・3件（入院等）
 - 死亡確認・・・4件

- 通報者・・・

| | |
|-------------|----|
| 福岡見守るっ隊 | 2件 |
| 近隣住民・民生委員 | 2件 |
| 知人等 | 2件 |
| 住宅管理会社・管理組合 | 3件 |
- ③ 出張講座・・・1件

4 個人情報の取り扱い

- ① 福岡見守るっ隊
異変の通報における個人情報は、それぞれの企業のルールの中で提供してもらうようにしている。
ただし、異変先の住所、その建物の特徴、異変の状況については必須としている。
- ② 見守りダイヤル
NPO法人に委託しているが、主として現場対応を委託している。通報があった場合、平行して行政においても行政の持つ個人情報を確認している。
行政が取得した個人情報をNPOに提供するときも必要最小限にしている。

5 その他（事業成果の普及等）

平成25年8月25日から事業を開始しており、今後「福岡見守るっ隊」に参加してもらえる企業への働きかけを行うとともに、市民への広報も適宜おこなっていく。

PR

福岡市内に高齢のご両親がお住まいで、
電話が繋がらないなど安否確認ができない場合は、
「見守りダイヤル」（080-9100-0883）に相談ください。

滋賀県野洲市における
「生活弱者発見 緊急連絡プロジェクト」

1 野洲市の概況（平成25年4月1日現在）

- ・人口 50,794人 ・世帯数 18,691世帯
- ・高齢者人口 11,096人 ・高齢化率 21.8%
- ・障害者人口 2,292人 ・その他

2 事業内容・目的

家賃滞納や新聞・郵便物が溜まる等の SOS 情報から助けが必要な生活弱者を発見し、いち早く「命を守る行政サービス」へつなげ、生活再建を進めることを目的とする

3 対象

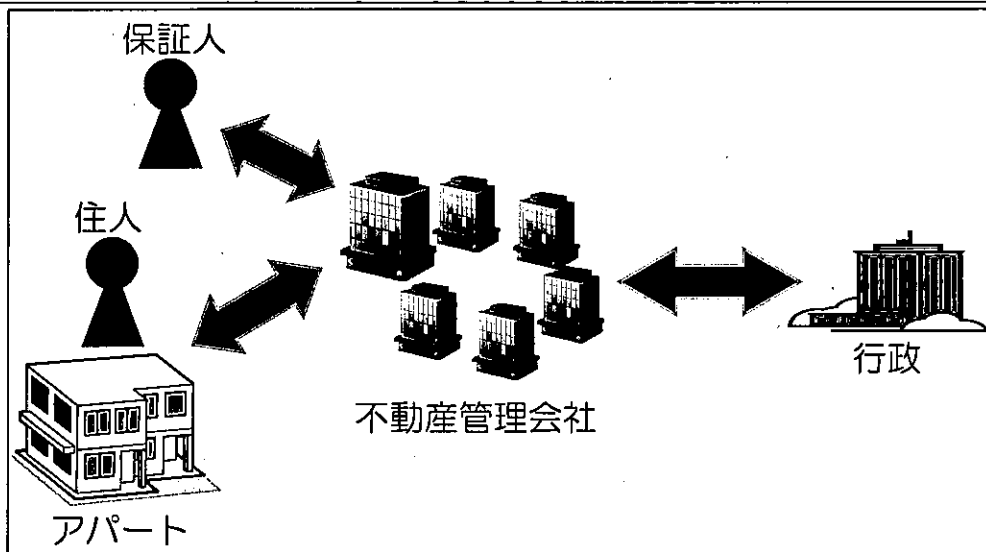
市内の賃貸住宅に居住する、自ら市役所へ相談することが難しいとされる、地域から孤立した生活弱者など

4 実施方法

家賃滞納等 SOS ⇒不動産管理会社が本人の状況確認 ⇒SOS を発見！

⇒本人の同意の元に市役所へ連絡⇒行政サービスを活用し生活再建支援の実施

例) 失業 ⇒就労支援・住宅手当等 借金 ⇒債務整理
その他、消費者相談・健康・メンタルヘルスなど



5 事業の主な実施状況

| | 相談者数 | 支援件数 | 関係機関からの紹介(※) |
|--------|------|-------|--------------|
| 平成23年度 | 270人 | 1939件 | 185人(68.5%) |
| 平成24年度 | 227人 | 3742件 | 147人(64.8%) |

※不動産管理会社を含む紹介相談数

6 期待される効果

- ・市民は、早期に発見してもらえることで、命が守られ、生活再建が出来る。
- ・不動産管理会社(貸主)は、孤立死などが防げ、資産価値が守られる。
- ・市役所は、市民の命が守れ、安全・安心なまちづくりにつながる。

7 個人情報の取り扱い

- ・管理会社が本人とともに相談に来ていただくため、個人情報の問題は発生しない
- ・しかし、生命の危機等緊急時には、本人の同意を得なくても情報共有が出来る点を活用し連携する
- ・また、連携後の支援に関しては別添資料を参考に本人同意を取るようになっている
<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/housetusyakai/dai3/siryous.pdf>

8 その他

- ・野洲市の民間住宅入居数 3043世帯(平成22年国勢調査)
- ・現在の協力不動産管理会社(10社)の管理数 2083戸(68.5%)