

# 札幌あい（愛）・あい（目）ネット事業報告書

－孤立死防止・地域連携ネットワークモデル事業－



平成 25 年 1 月

札幌市

(さっぽろ孤立死ゼロ推進センター)



# 札幌あい(愛)・あい(目) ネット事業報告書

－孤立死防止・地域連携ネットワークモデル事業－

## 目次

### 第1章 高齢社会における札幌市の現状

- 1 急速に進む高齢化 ..... 1
- 2 高齢者の単身・夫婦世帯の急増 ..... 1
- 3 地域における人間関係の希薄化（意識調査） ..... 3
- 4 孤立死に対する不安（意識調査） ..... 3

### 第2章 孤立死防止に向けた基本な考え方と見守り活動の課題

- 1 孤立死と孤独死の定義について ..... 5
- 2 孤立死防止に向けた基本方向 ..... 5
- 3 高齢者に対する見守り活動の課題 ..... 6
- 4 高齢者に対する主な見守り・安否確認等の方法 ..... 7

### 第3章 孤立死防止・地域連携ネットワークモデル事業の取組について

- 1 孤立死防止・地域連携ネットワークモデル事業の概要 ..... 8
- 2 民間事業者へ協力要請する際の手順 ..... 12
- 3 各地区でのモデル事業の取組 ..... 13

### 第4章 地域連携見守りネットワークの構築に向けて

- 1 孤立死防止・地域連携ネットワークモデル事業終了後の取組について ..... 21
- 2 今後の地域連携見守りネットワーク構築における課題について ..... 21

### 資料編

- 資料1 異変連絡記録票 ..... 25
- 資料2 見守り要請・対応記録票 ..... 26
- 資料3 協力要請用チラシ（訪問型） ..... 27
- 資料4 協力要請用チラシ（来店型） ..... 28

- むすび ..... 29

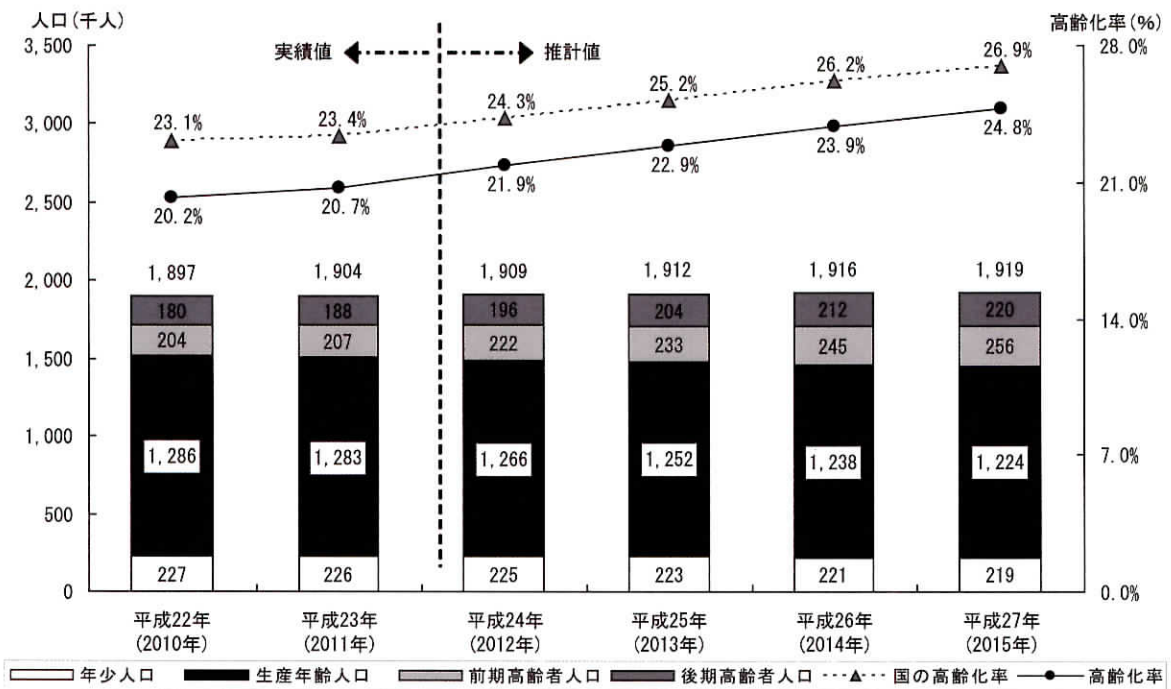
# 第1章 高齢社会における札幌市の現状

## 1 急速に進む高齢化

わが国の人口構造の高齢化は世界に類を見ないスピードで進み、いわゆる団塊の世代がすべて65歳に到達する平成27年度には、高齢化率は26.9%となり、さらに、団塊の世代が75歳以上となる平成37年には、高齢化率は30.5%と、国民の約3割が高齢者になると予想されている。

札幌市においても、高齢化率は年々上昇を続け、平成24年には高齢化率が21%を超えて、いわゆる超高齢社会に突入し、さらに、平成27年には高齢化率は24.8%と市民の約4人に1人が高齢者になるものと予想され、今後も高齢化が進展していくことが見込まれている。

札幌市の人口と高齢化率の推移



資料：札幌市住民基本台帳（平成22～23年、各年10月1日現在）、札幌市高齢保健福祉部推計（コホート要因法による、平成24～27年、各年10月1日現在）、国の高齢化率（総務省推計人口、平成22～23年、各年10月1日現在、国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口」、平成24～27年、各年10月1日現在）

## 2 高齢者の単身・夫婦世帯の急増

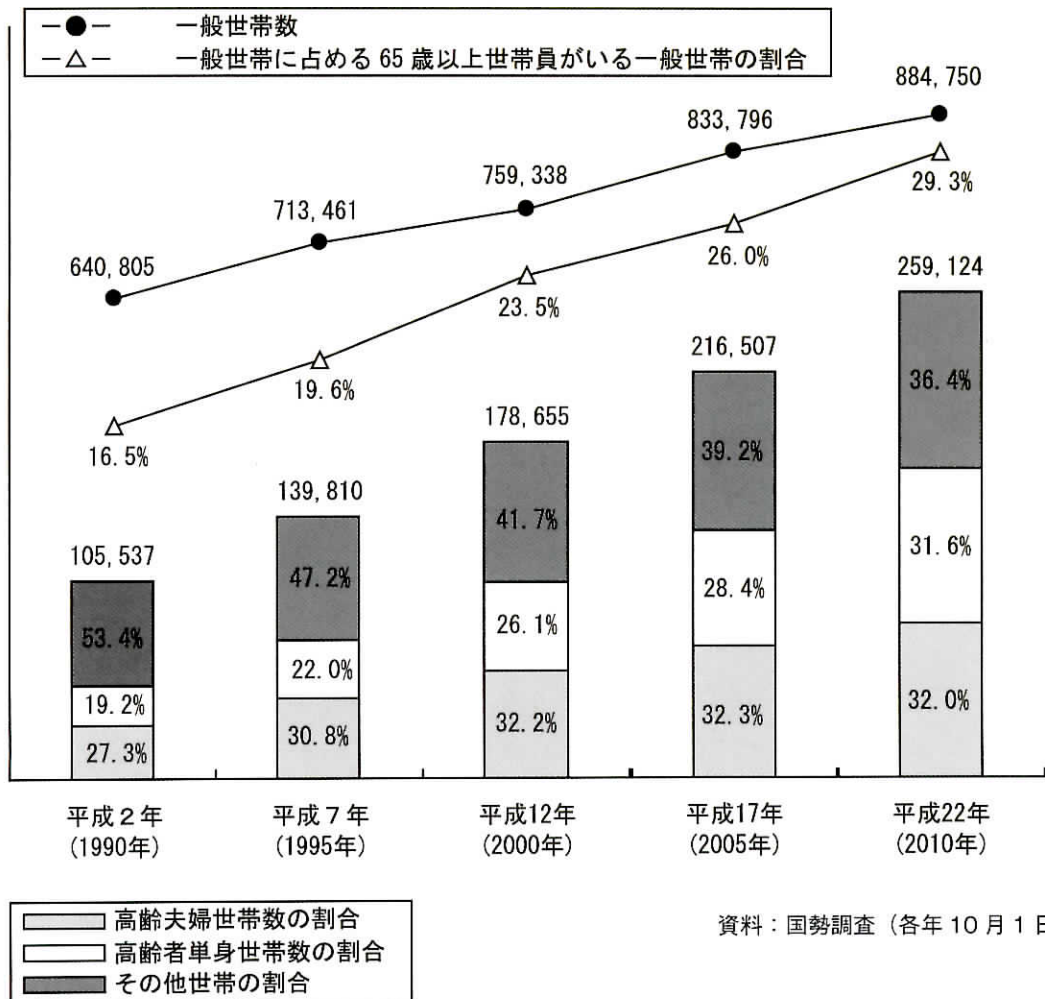
わが国では、過去において多世代同居が一般的であったが、高齢化や核家族化の進行に伴い、高齢者単身世帯や高齢夫婦世帯が増加している。

札幌市における65歳以上の高齢者で単身の世帯数は、平成2年に2万世帯強で、

平成 22 年には 8 万世帯超と約 4 倍へ増加するとともに、高齢夫婦世帯数も平成 2 年と平成 22 年を比較すると約 3 倍となっている。

また、これら高齢者単身世帯や高齢夫婦世帯数は、高齢者世帯総数に対して既に 6 割を超えており、こうした世帯はもはや特別な世帯ではなく、むしろ一般的な世帯となっている。

### 札幌市の世帯数の推移



	高齢者単身世帯数 1)							高齢夫婦世帯数 2)		65 歳以上 親族のいる 一般世帯数
	総 数									
	総 数		65～69歳	70～74	75～79	80～84	85歳以上			
平成 2 年	20,293	19.2%	7,540	5,953	4,059	2,061	680	28,864	27.3%	105,537
7 年	30,772	22.0%	11,013	8,745	6,018	3,421	1,575	43,078	30.8%	139,810
12 年	46,564	26.1%	14,141	13,177	10,182	5,759	3,305	57,562	32.2%	178,655
17 年	61,584	28.4%	15,846	16,254	14,253	9,475	5,756	70,002	32.3%	216,507
22 年	81,848	31.6%	20,129	18,345	18,429	14,808	10,137	82,888	32.0%	259,124

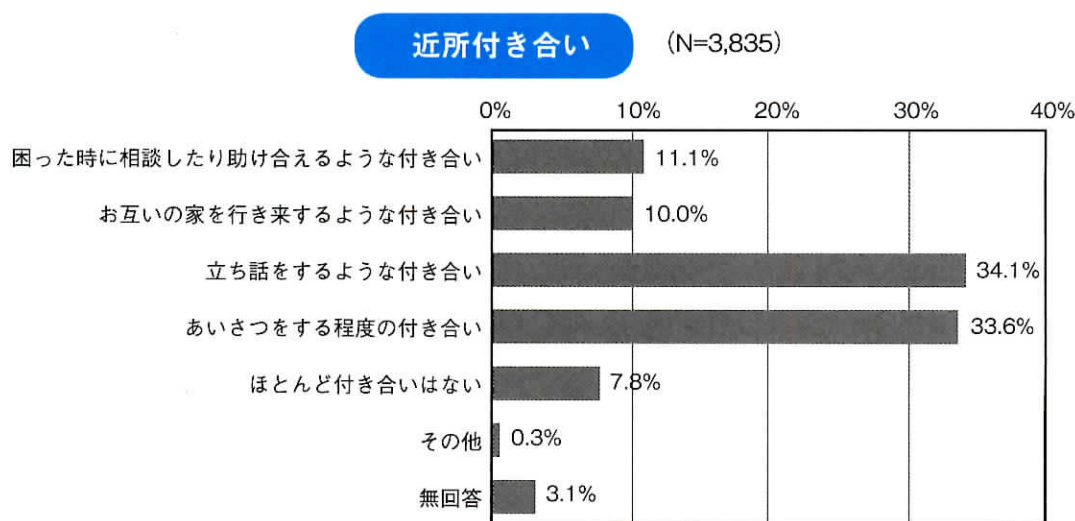
1) 65 歳以上の者一人のみの一般世帯

2) 夫 65 歳以上、妻 60 歳以上の夫婦 1 組の一般世帯

### 3 地域における人間関係の希薄化（意識調査）

数年前に「無縁社会」という言葉が話題になったように、人との関わりが少なく地域社会から孤立する高齢者が増えてきている。

札幌市が平成 22 年に行った「高齢社会に関する意識調査」の中で、近所との付き合いについてたずねたところ、「立ち話をするような付き合い」（34.1%）が最も高く、次いで「あいさつをするような付き合い」（33.6%）、「困った時に相談したり助け合えるような付き合い」（11.1%）、「お互いの家を行き来するような付き合い」（10.0%）の順となっており、このことから人間関係が希薄化してきていることが読み取れ、孤立しやすい社会環境となっている。



札幌市「高齢社会に関する意識調査報告書」（平成 23 年 3 月）より抜粋

### 4 孤立死に対する不安（意識調査）

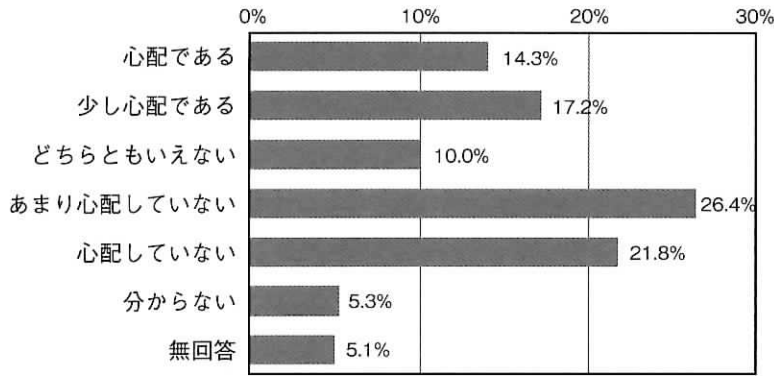
札幌市が平成 22 年に行った「高齢社会に関する意識調査」の中で、孤立死について心配があるかをたずねたところ、「あまり心配していない」（26.4%）が最も高く、次いで「心配していない」（21.8%）、「少し心配である」（17.2%）、「心配である」（14.3%）の順となっている。

これを生活場所別にみると、「民間の借家（マンション、アパート）」「道営・市営住宅、公団住宅」「その他」では、「心配である」がそれぞれ 24.5%、25.8%、25.0%と他と比べ高くなっている。

また、世帯類型別にみると、「ひとり暮らし」では、「心配である」の割合が 27.8%と、他と比べ高くなっている。

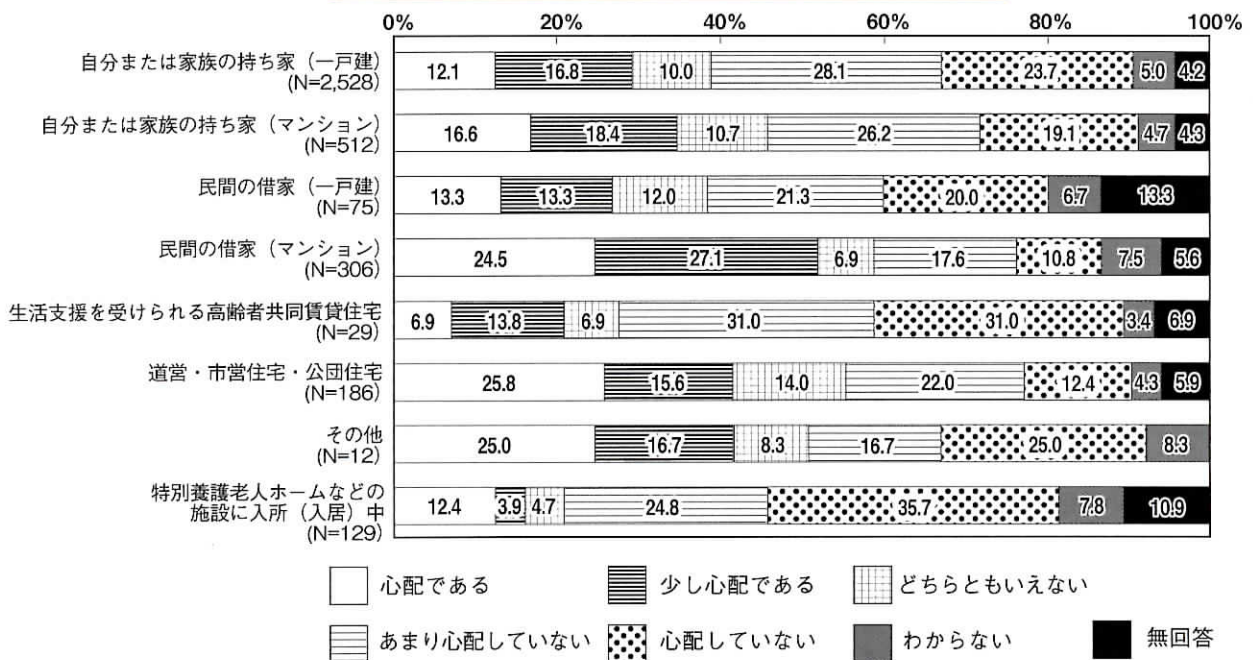
## 孤立死（孤独死）の心配

(N=3,835)



札幌市「高齢社会に関する意識調査報告書」（平成 23 年 3 月）より抜粋

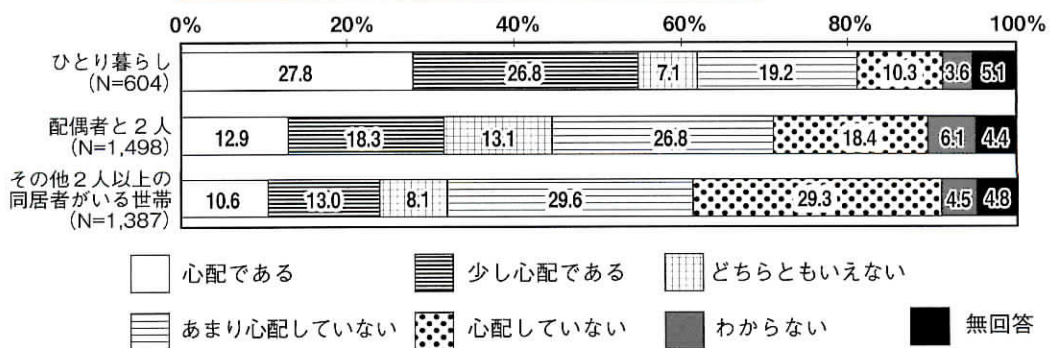
## 孤立死（孤独死）の心配（現在の生活場所別）



※現在の生活場所の無回答（N=58）は除く

札幌市「高齢社会に関する意識調査報告書」（平成 23 年 3 月）より抜粋

## 孤立死（孤独死）の心配（世帯類型別）



※世帯類型の無回答（N=217）は除く（特別養護老人ホームなどの施設に入所（入居）中は含まず）

札幌市「高齢社会に関する意識調査報告書」（平成 23 年 3 月）より抜粋

### 【札幌市「高齢社会に関する意識調査報告書」（平成23年3月）】

- 調査対象 市内の65歳以上の市民から6,000人を無作為抽出
- 調査基準日 平成22年11月1日
- 調査方法 郵送により調査票を発送・回収
- 回収状況 有効回収数 3,836件（回収率63.9%）

## 第2章 孤立死防止に向けた基本的な考え方と見守り活動の課題

### 1 孤立死と孤独死の定義について

一人暮らしの高齢者などが自宅等において亡くなり、死後長期間経過してから発見される事案が、近年、新聞紙上等に数多く取り上げられている。このような死は、本人の尊厳を損ねるとともに、親族や近隣住民に与える精神的・経済的な影響が大きいことが問題となっている。

いわゆる「孤立死」や「孤独死」という表現がマスコミ等で用いられている例が多いが、これらについての明確な定義はない。

一般的に「孤独死」とは、普段は家族や地域住民、見守り関係者などとの交流がある中でも、自宅などで疾病等により一人で亡くなった場合に使われるケースが多く、一方、「孤立死」は、普段から周囲との交流がなく、社会や地域から孤立している状況の中で、自宅などで誰にも看取られず一人で亡くなり、死後、長期間放置されていた場合に使われるケースが多い。

このため、札幌市としては、高齢者への見守り活動などの取組によって防止すべきものは、「孤立死」であるとの考えのもとに、従来からこの言葉を使用しており、今後も使用していくこととする。

#### 『孤立死』

周囲との交流がなく、地域から孤立している状況の中で、自宅等で誰にも看取られず一人で亡くなり、死後、長期間放置されていた場合

#### 『孤独死』

家族や地域住民、知人などとの交流がある中でも、自宅等で疾病等により一人で亡くなった場合

こちらへ重点化

対 策  
「孤立化させないための取組」を推進

### 2 孤立死防止に向けた基本方向

#### (1) 孤立化させないための取組

できるだけ孤立する状況を作らないための取組が重要である。こうした取組としては、**1)** 住民組織やマンション管理組合などへの孤立死防止に向けた普及啓発活動をはじめ、**2)** 見守り活動として、町内会や福祉のまち推進センター（以下「福まち」という）が行う取組のほか民生委員による一人暮らし高齢者への巡回相談、老人クラブ等が行う友愛訪問などがある。また、**3)** 仲間づくり・居場所づくりの観点からは、社会福祉協議会が行っている「ふれあい・いきいきサロン」や各種サロン活動の取組などがあり、その他には**4)** 公的なサービスを中心とした各種保健福祉サービス（例えば介護保険による介護予防事業等を利用）の提供や**5)** 地域ボラ



ンティアをはじめとした社会参加の機会創出などもある。孤立死防止に向けては、このようなさまざまな取組を複合的・重層的に利用・活用してもらうことが効果的と考えられる。

## (2) 孤立死に至らせないための取組

一人暮らしの高齢者等が自宅等で誰にも看取られず亡くなることを完全に防止することは困難である。しかしながら、上記の取組を複合的・重層的に講じることで、万一、高齢者等が一人で亡くなるケースが発生した場合でも速やかに発見されるなど、結果として孤立死を防ぐことが期待できる。

## 3 高齢者に対する見守り活動の課題

### ■ 社会環境の変化に伴う課題

- ・ 高齢者が急速に増加したことで、町内会や民生委員などによるこれまでの活動だけでは、十分な見守り活動を行うことができなくなってきた。
- ・ 近所付き合いが少なくなるなど地域コミュニティの機能が低下してきたため、見守る対象となる高齢者を見つけ出すことが困難になっている。
- ・ 自ら窮状を訴えたり、地域活動などへ参加する者が少なくなるなど、支援や他者とのかわりを望まない高齢者が増え、対応が難しくなっている。

#### <解決の視点>

- ⇒
- 1) 見守る側の負担を軽減する方法の検討が必要
  - 2) 複合的・重層的なアプローチにより見守りの目のすきまを少なく
  - 3) 高齢者が受け入れやすいさりげない見守りといった視点が重要

### ■ 個人情報保護に伴う課題

- ・ 個人情報の保護についての慎重な取扱いが社会的に求められている中で、個人のプライバシーに関する住民の意識の高まりなどを背景として、見守りや支援が必要な高齢者の情報や実態の把握をすることが難しくなっている。

#### <解決の視点>

- ⇒ 個人情報の収集・管理方法のルールづくりとそれに対する市民的合意が必要

### ■ 見守りを実施している主体間の連携の課題

- ・ 既に多くの地域団体や関係機関において、見守り・安否確認の取組を実施しているが、地域で一体となった活動となっている例がまだ少なく、情報もそれぞれ独自に管理している場合が多い。
- ・ また、各団体が独自に取得・保有する個々の高齢者の情報を、見守りとその連携を行う地域住民や関係機関などの団体間で共有することが難しい。

#### <解決の視点>

- ⇒ 地域の情報を地域団体や関係機関で共有する仕組みが必要

## 4 高齢者に対する主な見守り・安否確認等の方法

高齢者に対する主な見守り・安否確認等の方法を高齢者の「見守り等の支援の必要性」とその「(各種サービスの) 利用意向の有無」により4分類し、その区分に応じて、どのような見守り・安否確認の方法があるのか整理すると以下のとおりである。

具体的には、**I**は「見守り等の支援は必要ないが、自分の居場所(仲間づくり)を積極的に求めたり、各種サービスを積極的に利用する高齢者」、**II**は「見守り等の支援が必要であり、自分の居場所(仲間づくり)を積極的に求めたり、各種サービスを積極的に利用する高齢者」、**III**は「見守り等の支援は必要なく、閉じこもりがちであり、各種サービスの利用もない高齢者」、**IV**は「見守り等の支援が必要であるが、各種サービスの利用が全くない高齢者」と区分される。

この分類の中で、**IV**の「見守り等の支援が必要であるが、各種サービスの利用が全くない高齢者」に対しては、自発的なサービス等の利用が期待できないことから、さりげない見守り・安否確認が効果的な取組となることが見えてくる。

### 状況に応じた高齢者の見守り・安否確認等の方法

#### I 支援は必要ないが、利用意向のある高齢者

- 老人クラブへの参加
- 地域行事への参加
- 区民センター・老人福祉センター等のサークル・講座への参加
- ふれあい・いきいきサロンやシニアサロン等への参加
- 民間事業者による見守り・安否確認のサービス(有料等)
- ボランティアの利用 など

#### II 支援が必要であり、利用意向もある高齢者

- 訪問介護等のサービスの利用(ケアマネ・サービス提供事業者等)
- 民生委員による訪問
- 老人クラブによる友愛訪問
- 行政による緊急通報システム
- 民間事業者による見守り・安否確認のサービス(有料等)
- 配食サービス
- ボランティアの利用 など

### 町内会(集合住宅内の取組も含む) 地区福まち・民間事業者等による さりげない見守り・安否確認

- 老人クラブへの参加の呼びかけ
- 地域行事への参加の呼びかけ
- 区民センター・老人福祉センター等のサークル・講座への参加呼びかけ
- ふれあい・いきいきサロンやシニアサロン等への参加呼びかけ など

- 民生委員の訪問
- 行政等による訪問(状況に応じて) など

#### III 支援の必要がなく、利用意向もない高齢者

#### IV 支援は必要だが、利用を拒否する高齢者

## 第3章 孤立死防止・地域連携ネットワークモデル事業の取組について

第1章に掲げたように高齢者を取り巻く社会環境が大きく変わる中で、地域から孤立した状態で、誰にも看取られず亡くなる「孤立死」の発生が、社会問題となっている。

このため、札幌市では、マンション等の集合住宅に住むひとり暮らし高齢者等の孤立死を防ぐことを主な目的として、平成19～21年度に「さっぽろ孤立死ゼロ安心ネットワークモデル事業」を行った。具体的には、平成19年10月に「さっぽろ孤立死ゼロ推進会議」を設置し、その会議をもとに具体的な取組を行う機関として「さっぽろ孤立死ゼロ推進センター」を同年12月に開設し、電話相談、出前講座、リーフレットの作成、シンポジウムの開催などを通じて市民全体への普及啓発に努めるとともに、集合住宅内の住民同士による見守り安否確認の仕組みづくりを中心としたモデル事業を行い、平成21年6月には「札幌あい（愛）・あい（目）ネット事業報告書」としてその成果を取りまとめたところである。

このモデル事業の実施により孤立死防止に向けた地域での機運向上などに一定の成果はあったところであるが、今後、より効果的に孤立死防止を進めていくためには、これまで行われている近隣住民や住民組織などを中心とした取組に加え、各種民間事業者等との連携による複合的・重層的な見守り・安否確認システムが必要となってくる。

このため、平成22年度から24年度に新たなモデル事業を実施し、各種民間事業者（新聞販売店、配食業者、郵便事業者など）との連携に試行的に取り組むこととした。

### 1 孤立死防止・地域連携ネットワークモデル事業の概要

#### (1) 事業形態に応じた二つの取組

民間の協力事業者が日常の業務を行う中で、訪問宅における見守り・安否確認を行い、異変を発見した場合は、モデル事業を実施する地域を管轄する地域包括支援センター等へ連絡する仕組みを試行的に実施した。**【訪問型】**

また、上記のような訪問事業を行っている事業者に加えて、これとは別に、来店時における日常業務の中で、高齢者の様子に異変等を感じた場合、状況に応じて地域包括支援センター等の関係機関を紹介することなどで、認知症の早期発見や生活機能低下の予防・改善につなげていくことを目的とした取組についても、賛同を得られる事業者に協力の要請を行った。**【来店型】**

#### **【訪問型】とは**

訪問、配達などの日常業務の中で高齢者の様子をそれとなく気にかけて、異変を早期に発見、必要な支援につなげるもの

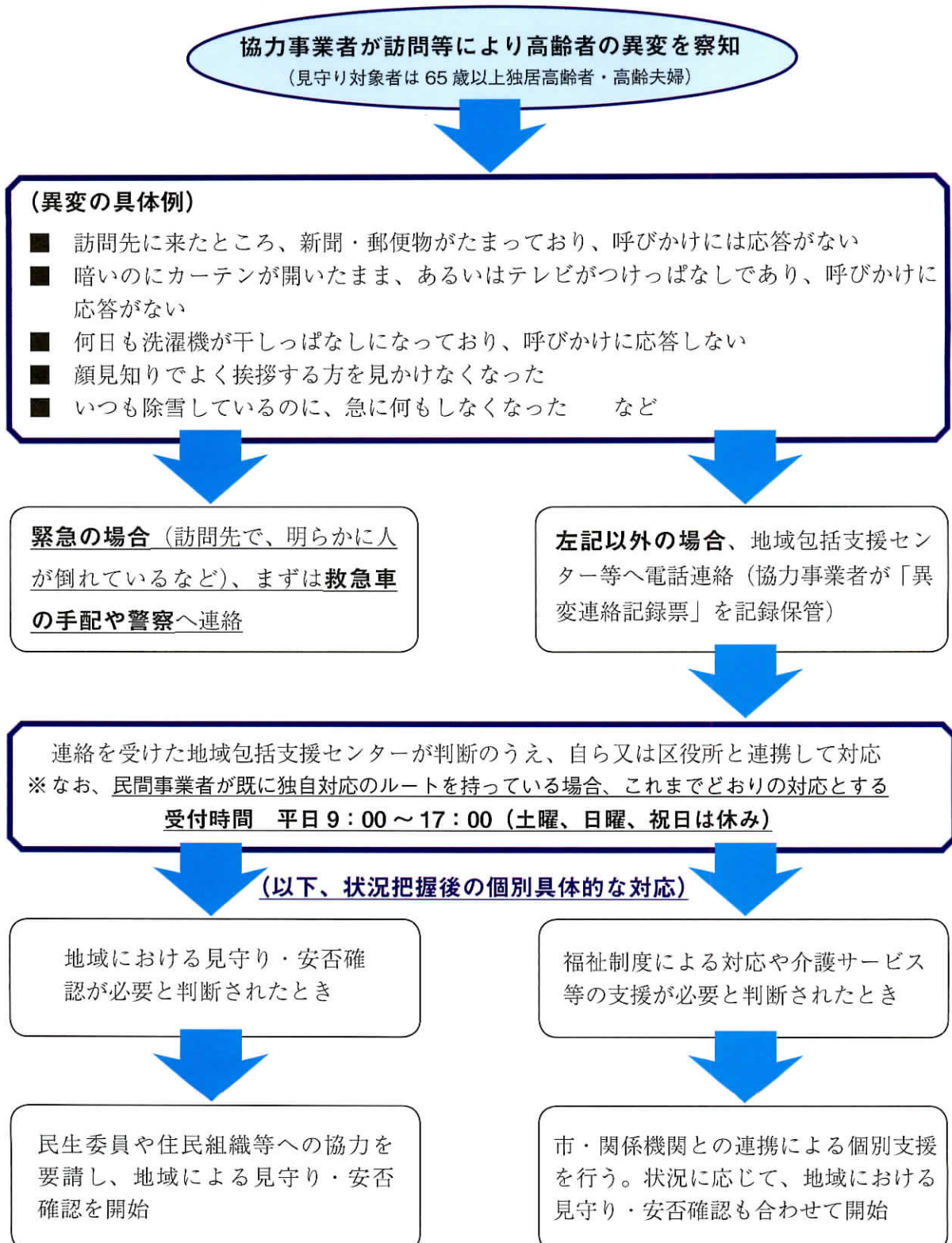
#### **【来店型】とは**

来店時における日常の業務の中で、高齢者の様子をそれとなく気にかけて、状況に応じて認知症の早期発見や生活機能低下の予防・改善につなげていくもの

## (2) モデル事業における異変発見時の流れ

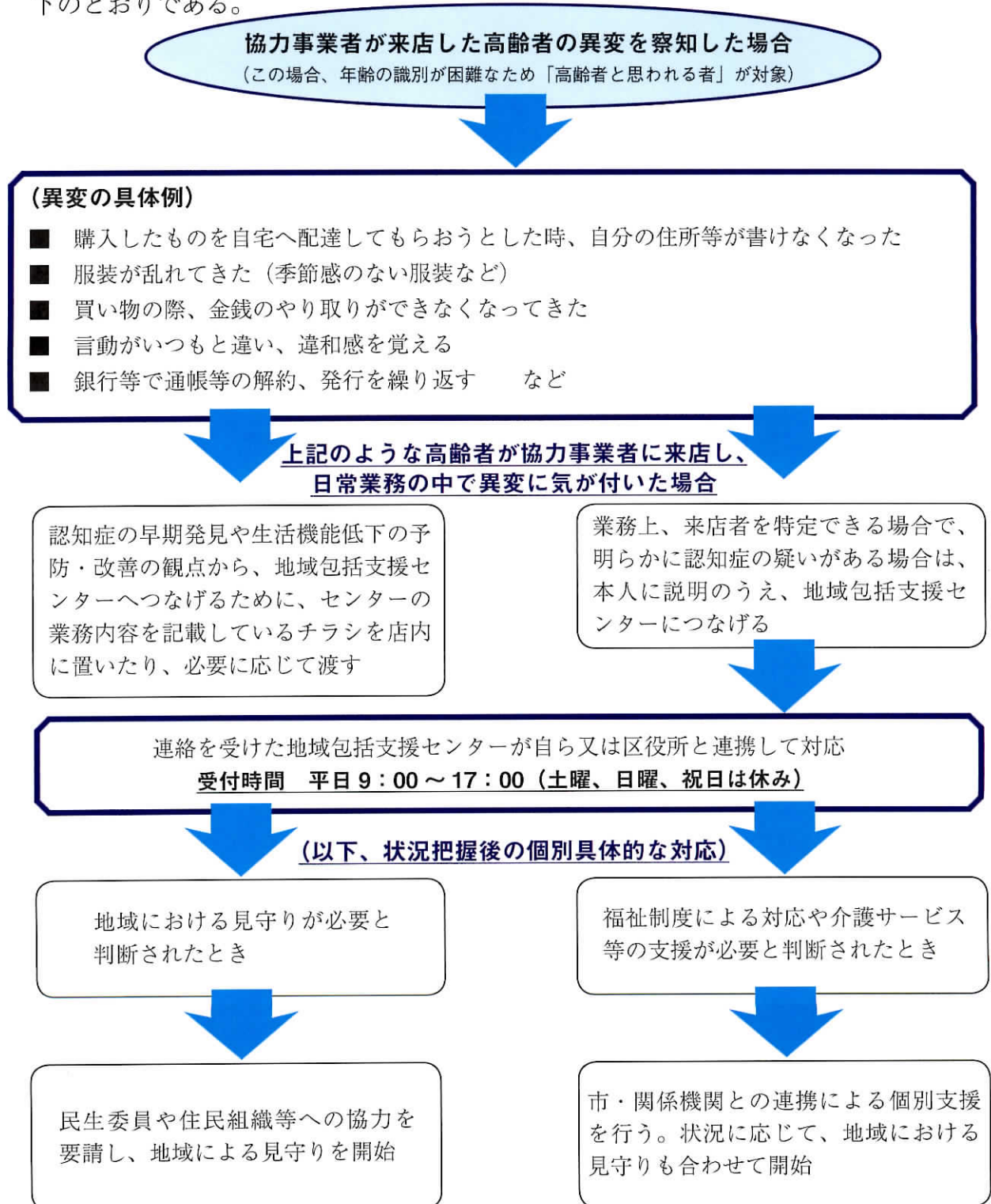
### ① 訪問型の場合

民間の協力事業者が日常の業務を行う中で、訪問宅における見守り・安否確認を行い、異変を発見した場合における対応等の流れは以下のとおりである。



## ② 来店型の場合

来店時における日常業務の中で、高齢者の様子に異変等を感じた場合、状況に応じて地域包括支援センターなどの関係機関を紹介することなどで認知症の早期発見や生活機能低下の予防・改善につなげていくための協力事業者等の対応の流れは以下のとおりである。



### (3) 対象地域

戸建住宅(西区)・市営住宅(厚別区)・集合住宅(豊平区)の3つの地域を対象とし、孤立死防止に向けた見守り活動などの取組を行っており、かつ関心の高い地域を各1か所選定した。

居住区分	モデル地区 (H24年1月現在)
戸建住宅(西区)	中央発寒町内会第6分区(65歳以上の世帯数 116世帯)
市営住宅(厚別区)	市営住宅第2もみじ自治会(65歳以上の世帯数 280世帯)
集合住宅(豊平区)	カトレアハイツ札幌(65歳以上の世帯数 57世帯)

### (4) モデル事業の期間

平成22年度から24年度までの3カ年のモデル事業として、以下のとおり取り組んだ。

年次	内容
1年目(H22)「立ち上げ」	モデル地区住民等への説明・理解や民間事業者へ個別に働きかけを行い、協力をいただける事業者から順次実施
2年目(H23)「本格的運用」	見守り・安否確認についての協力事業者の拡充等
3年目(H24)「検証」	モデル事業の成果等のまとめや検証により、今後の取組を検討

### (5) モデル事業における対応事例等の把握方法について

このモデル事業を実施していくにあたり、モデル地区ごとに**孤立死防止連絡会議**※を開催し、メンバー間でモデル事業の意義や仕組みについて確認・合意したうえで、事業をスタートさせた。また、その会議の中で、今後の取組の方向性等を検討するための基礎資料とするために、事業期間中に対応した実際の事例等の報告を、以下のとおり行うよう、協力事業者をはじめとした関係者に依頼した。

(なお、対象地域が小地域であったこともあり、モデル事業期間中、実際の対応事例はなかった)

※孤立死防止連絡会議とは

メンバー構成は町内会・福まちの関係者、民生委員・区社協・区役所保健福祉課・保健福祉局高齢福祉課・地域包括支援センター・介護予防センター・まちづくりセンター等の職員からなり、事業スタート後も、概ね年1回開催し、各地区ごとにモデル事業の進捗状況等を報告・確認し合っている。

### ①協力事業者の役割

協力事業者が、日常の業務の中で異変を発見した場合、1) いつ、2) だれが（協力事業者の担当者）、3) だれの（訪問先の対象者）、4) どのような異変状況かを、資料1「**異変連絡記録票**」に記録し、保管

### ②関係機関等（地域包括支援センター、区役所、管理組合、住宅管理公社等）の役割

関係機関等は、協力事業者からの連絡により、どのように対応したかを記録し、保管  
複数の関係機関等と連携して対応した場合は、連携先の機関等においてもその対応を記録し、保管

### ③住民組織等の役割

関係機関等による対応の中で、地域における見守り、安否確認が必要と判断されるときは、住民組織等（町内会・自治会等）へ連絡・要請することになるが、住民組織等は連絡を受けた後の対応状況について、資料2「**見守り要請・対応記録票**」に記録し、保管

## 2 民間事業者へ協力要請する際の手順

このモデル事業を有効に機能させるためには、いかに多くの民間事業者に協力してもらえるかが重要である。このため、民間事業者への協力要請を行う手順については、以下のとおりとした。

### ①協力事業者のリストアップ

地域住民からなる町内会（自治会）などの会議の場にて、自分たちの地域の事業者の中から、高齢者の見守り・安否確認に有効であると思われ、かつ、こうした取組に理解や協力が得られそうな事業者をリストアップする。

### ②協力要請にあたっての事前説明

リストアップした事業者を、事業者の業務の性質から「訪問型」の対応が可能か又は「来店型」の対応が可能かに分類し、それぞれに目的に合わせたチラシ（協力要請用チラシ「訪問型（資料3）」、「来店型（資料4）」）を持参して、事業の趣旨の説明等を行う。

### ③正式な協力要請

事前説明において理解を示した事業者に対し、一定期間を経た後、再度訪問し、正式に協力を依頼し、了解を得る。

### ④協力事業者としての活動の開始

協力事業者は、それぞれの業務に支障とならない範囲で「訪問型」・「来店型」に応じた取組を行う。  
また、対応事例等があった場合は、「異変連絡記録票」に内容を記載し、保管しておく。

### 3 各地区でのモデル事業の取組

各地区で実施したモデル事業の取組内容を実施前（町内会や福祉のまち推進センター、民生委員の取組）と実施後（新たな見守りの目として民間事業者を加えたもの）に分けて整理すると以下のとおりとなる。

なお、このモデル事業への協力要請を行う前から独自に見守り等の取組を行っている民間事業者については、これまでどおりの取組を継続してもらうことを基本としている。

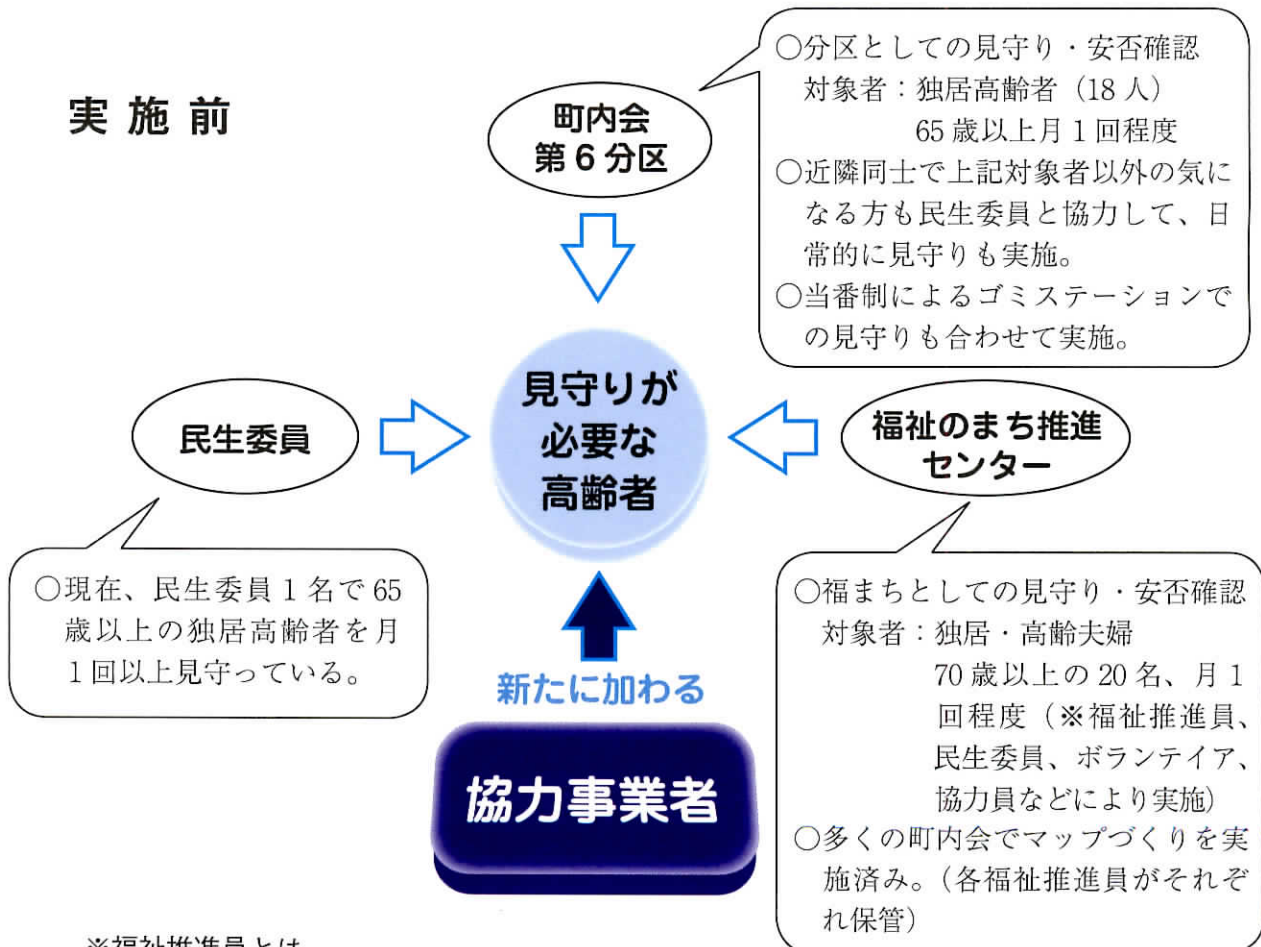
#### (1) 戸建住宅（西区／発寒地域）のモデル事業の取組

**【モデル地域】** 西区中央発寒町内会第6分区（380世帯）  
65歳以上の世帯数は116世帯（H24年1月現在）

**【地域の取組】** 見守り・安否確認の取組と高齢者マップ作成を既に行っている。

**【課題】** この地区は、福祉のまち推進センターが見守り対象者台帳など整備し、見守り安否確認を行っている。また町内会による分区活動としても独自に独居高齢者の見守り・安否確認活動を行っている。こうした第6分区内による取組に、民間事業者との連携による見守り・安否確認を加えた複合的・重層的なセーフティネット機能を構築する必要がある。

#### 実施前



※福祉推進員とは

福まち事業として設置が進められている福祉推進委員会（町内会等を圏域とする）は、主に町内会役員、民生委員、福祉推進員等から構成される。

このうち福祉推進員は、見守り対象者の自宅を定期的に訪問し、必要に応じて地域ボランティア（住民協力員）や民生委員への連絡、関係機関へつなぐなどの役割を担う。



## 実施後



### <訪問型協力事業者 5社>

事業者	協力内容
ガソリンスタンド	<ul style="list-style-type: none"> <li>○灯油やプロパンガスを配達し、メーター検針などでも定期的に訪問している。</li> <li>○使用量がゼロのときは、メモを入れて連絡を促したり、異変等を発見した場合、あらかじめ登録している緊急連絡先に連絡するなどの取組を行っている。</li> <li>○これまでどおり<b>独自の取組を継続</b>する。(ただし、緊急の場合、警察・消防へ連絡するとともに、緊急以外で緊急連絡先の連絡がつかない場合は地域包括支援センターへ連絡)</li> </ul>
食堂・大蔵	<ul style="list-style-type: none"> <li>○お弁当を注文により店主自ら配達し、場合によっては話相手にもなっている。</li> <li>○これまで訪問先での異変はなかったことから、どのような対応をしてよいかわからなかったことから、異変等があれば<b>地域包括支援センターへ連絡</b>してもらうこととした。(ただし、緊急の場合、警察・消防へ連絡)</li> </ul>
札幌ヤクルト販売(株) (発寒中央センター)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○1日に数回訪問しても不在の場合、メモを入れて連絡を促したり、新聞受けに新聞等が溜まっている場合などは民生委員に連絡するなどの取組を既に行っている。</li> <li>○このため、これまでどおり<b>独自の取組を継続</b>する。(ただし、緊急の場合、警察・消防へ連絡)</li> </ul>
(株)エンパイアー西支店	<ul style="list-style-type: none"> <li>○月曜日から金曜日の間にクリーニングのセールス及び配達を行っている。</li> <li>○これまでも訪問先で高齢者が倒れていたり、ボヤに遭遇したこともあるが、会社に連絡するなど状況に応じた対応をしている。</li> <li>○このため、これまでどおり<b>独自の取組を継続</b>する。(ただし、緊急の場合、警察・消防へ連絡)</li> </ul>
宅配クック123 (札幌発寒店)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○札幌市からの受託事業として配食サービスを行うとともに、自主事業としても配食サービスをしている。</li> <li>○委託事業については異変時に区役所に連絡することになっているが、自主事業については対応に苦慮していた。</li> <li>○このため、自主事業の異変については、<b>地域包括支援センターに連絡</b>することとした。(ただし、緊急の場合、警察・消防へ連絡)</li> </ul>

### <来店型協力事業者 1社>

事業者	協力内容
鈴木商店	<ul style="list-style-type: none"> <li>○親子2代にわたり青果物を販売しており、来店される方は昔からの常連客が多い。</li> <li>○このため、来客者が常連客であることから、相手方を特定できるため、明らかに認知症等の疑いがある場合は、本人に説明のうえ、<b>地域包括支援センターへつなげる</b>。</li> </ul>

## (2) 市営住宅(厚別区/もみじ台地域)のモデル事業の取組

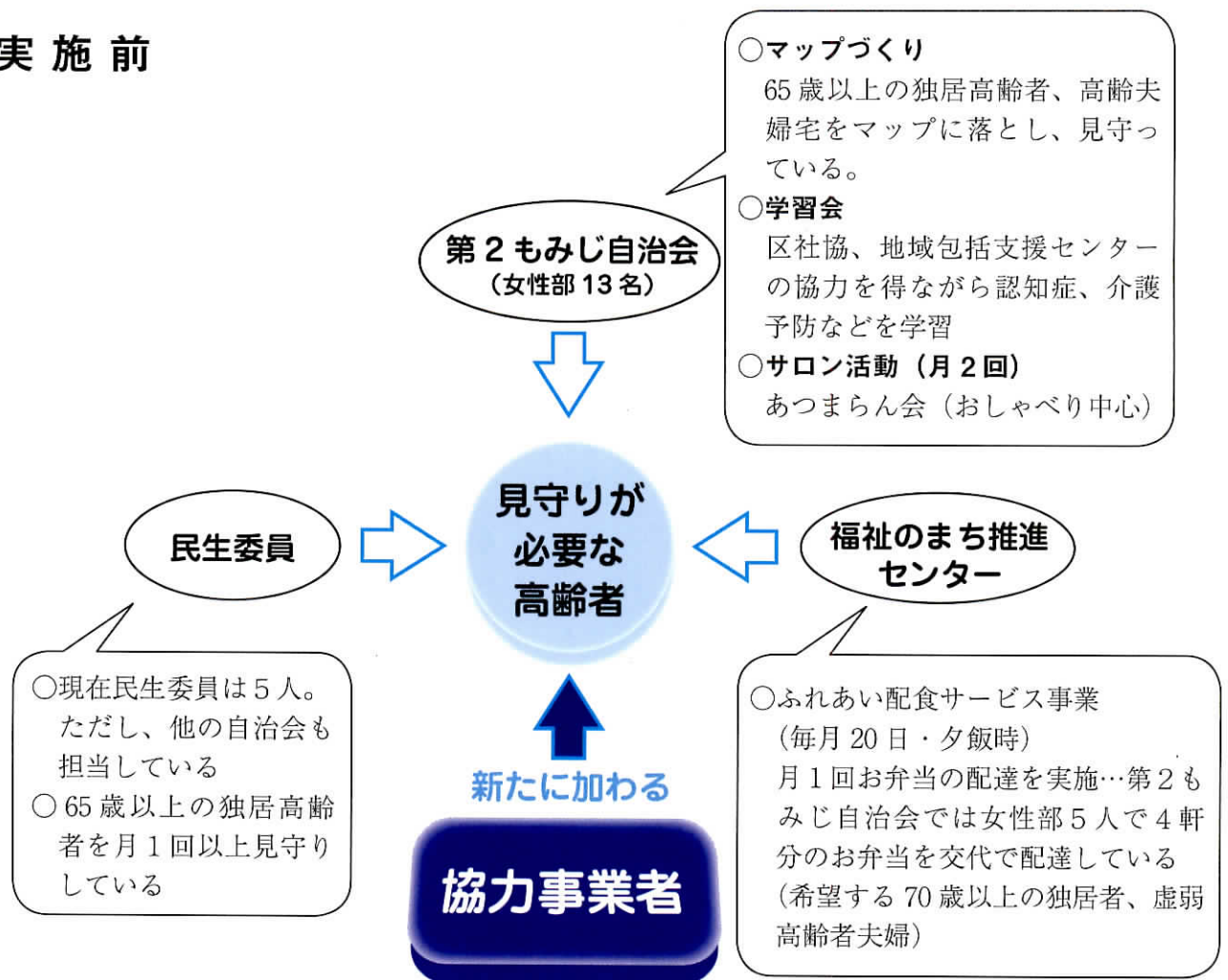
【モデル地域】 札幌市営住宅第2もみじ自治会 (502 世帯)

65 歳以上の世帯数は約 280 世帯 (H 24 年 1 月現在)

【地域の取組】 ご近所パワーアップモデル事業 (マップづくり)

【課題】 この地域ではこれまで民生委員による見守りのみを行っていたが、社会福祉協議会のご近所パワーアップ事業を活用して、自治会による見守り・安否確認を行うためのマップづくりなどを行ったところである。こうした自治会による取組に、民間事業者との連携による見守り・安否確認を加えた複合的・重層的なセーフティネット機能を構築する必要があった。

### 実施前



## 実施後



### <訪問型協力事業者 4社>

事業者	協力内容
ホクノスーパー中央店 (※トピックスにも掲載)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○電話注文で 3,000 円以上の買い物であれば、委託業者が 20 時まで無料配達</li> <li>○配達先で人が倒れているなど異変があった時は、本店へ連絡</li> <li>○9～17 時は、本店から市営住宅管理事務所へ連絡</li> <li>○17 時～20 時 45 分は、住宅管理公社の緊急対応窓口で対応</li> <li>○このため、これまでどおり<b>独自の取組を継続</b>する。(ただし、緊急の場合、警察・消防へ連絡)</li> </ul>
おかずや 花	<ul style="list-style-type: none"> <li>○札幌市からの受託事業として配食サービスを行うとともに、自主事業としても配食サービスをしている。</li> <li>○委託事業については異変時に区役所に連絡することになっているが、自主事業については対応に苦慮していた。</li> <li>○このため、自主事業の異変については、<b>地域包括支援センターに連絡</b>することとした。(ただし、緊急の場合、警察・消防へ連絡)</li> </ul>
札幌ヤクルト販売(株) (もみじ台センター)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○1日に数回訪問しても不在の場合、メモを入れて連絡を促したり、新聞受けに新聞等が溜まっている場合などは民生委員に連絡するなどの取組を既に行っている。</li> <li>○このため、これまでどおり<b>独自の取組みを継続</b>する。(ただし、緊急の場合、警察・消防へ連絡)</li> </ul>
(株)エンパイア東支店	<ul style="list-style-type: none"> <li>○月曜日から金曜日の間にクリーニングのセールス及び配達を行っている。</li> <li>○これまでも訪問先で高齢者が倒れていたり、ボヤに遭遇したこともあるが、会社に連絡するなど状況に応じた対応をしている。</li> <li>○このため、これまでどおり<b>独自の取組を継続</b>する。(ただし、緊急の場合、警察・消防へ連絡)</li> </ul>

### <来店型協力事業者 3社>

事業者	協力内容
ホクノスーパー中央店 (※トピックスにも掲載)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○例えば、金銭のやり取りができないなど認知症が疑われるような高齢者が1日数名程度来店する。</li> <li>○このような高齢者のために、認知症の早期発見や生活機能低下の予防・改善の観点から、地域包括支援センターの業務内容を記載している<b>チラシ</b>を店内に置く。</li> </ul>

事業者	協力内容
北洋銀行もみじ台支店	<p>○通帳の解約、再発行を繰り返したり、再発行したいと来店するも自分の名前や住所がわからないなど認知症が疑われる高齢者がいる。</p> <p>○このような高齢者のために、認知症の早期発見や生活機能低下の予防・改善の観点から、地域包括支援センターの業務内容を記載しているチラシを店内に置く。</p>
札幌もみじ台西郵便局	<p>○通帳の解約、再発行を繰り返したり、再発行したいと来店するも自分の名前や住所がわからないなど認知症が疑われる高齢者がいる。</p> <p>○このような高齢者のために、認知症の早期発見や生活機能低下の予防・改善の観点から、地域包括支援センターの業務内容を記載しているチラシを店内に置く。</p>



## まちかどよろず相談会の取組

### ■ 経 緯

厚別区もみじ台の市営住宅の一部地区においてこのモデル事業を進める中で、孤立死防止連絡会議のメンバーが、スーパーマーケットに高齢者の見守りについて協力のお願いに行ったところ、店長が快諾してくれた。

その際の話の中で、当該地区は高齢化が進んでおり、このスーパーにも認知症と疑われるような人が多数来店していることを知った。

このため、地域として何かできないかと考え、催事の際に使用しているスペースをスーパーから無償で貸してもらい、まずは来店する高齢者の相談を行うこととした。

### ■ 内 容

○モデル事業の開始直後の平成23年2月より、原則、年金支給日の10時から15時の間、地区社会福祉協議会、民生委員、行政書士、地域包括支援センター、介護予防センター等の関係者が連携して、スーパーに訪れた高齢者の悩み事相談をボランティア活動として行っている。

○相談の内容に応じて、医療や福祉サービスの紹介、介護保険サービスの情報提供、行政書士による法律のアドバイスを行っている。

○また、気軽に相談コーナーに立ち寄ることができるよう、血圧測定や簡単な体力測定なども併せて行えるよう配慮している。

### (3) 集合住宅(豊平区/カトリアハイツ)のモデル事業の取組

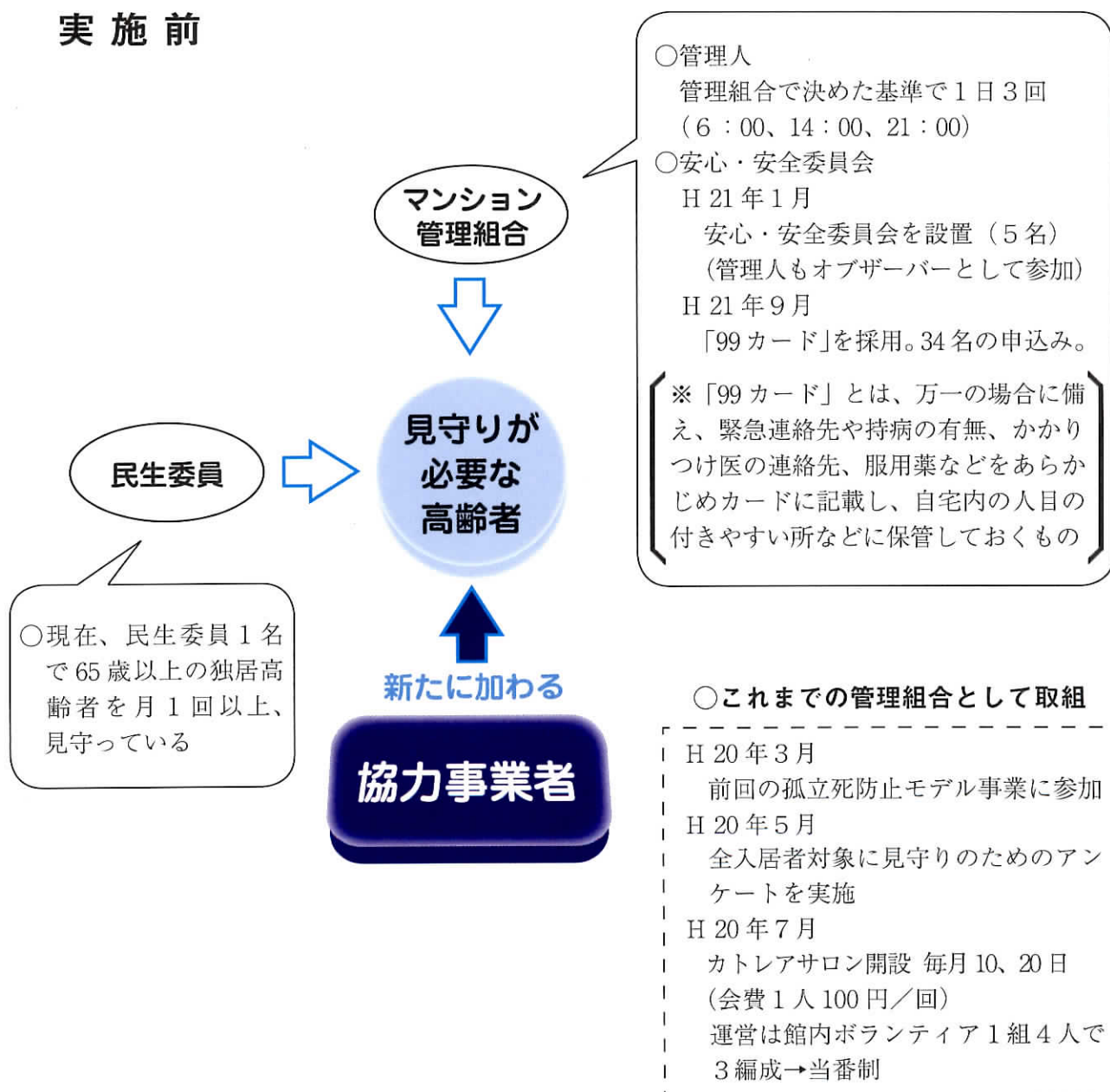
**【モデル地域】 集合住宅カトリアハイツ札幌 (106 世帯)**

65 歳以上の世帯数は 57 世帯 (H 24 年 1 月現在)

**【地域の取組】** マンション管理組合が設置した安心・安全委員会を中心に見守り・安否確認の取組を行っている。

**【課題】** 管理組合として安心・安全委員会を設置し、管理人による定期的な見守りを含めて、独自の安否確認を行っている。こうした管理組合による取組に、民間事業者による見守り・安否確認を加えた複合的・重層的なセーフティネット機能を構築する必要がある。

### 実施前



## 実施後



### <マンション管理組合>

事業者	協力内容
マンション管理組合	<ul style="list-style-type: none"> <li>○管理組合が定めた基準で管理人が1日3回、定期的に巡回（6：00、14：00、21：00）している。</li> <li>○異変を感じた時は、管理組合内に設置している「安心・安全委員会」や理事長に連絡</li> <li>○各戸の鍵は、管理組合が保管している。このため、緊急時は、親族、理事長、安心・安全委員会、管理人等の立会いのもと、鍵の開錠を行う。</li> <li>○マンション内の対応は、その多くがこの管理組合で対処できることから、協力事業者からの連絡も、地域包括支援センターではなく、マンション管理組合の管理人等とする。</li> </ul>

### <訪問型協力事業者 4社>

事業者	協力内容
牛乳販売店	<ul style="list-style-type: none"> <li>○各戸のドア付近に設置してある牛乳箱に牛乳を入れるが、次回、訪問時に空瓶が入っていないときは、声掛けし、確認することもある。</li> <li>○配達員が高齢者の異変を発見した場合、状況に応じて<b>マンション管理組合の管理人等に連絡</b>する。</li> </ul>
中の島道新販売所	<ul style="list-style-type: none"> <li>○北海道新聞の購読者を対象に「道新あんしんサポート※」という取組を行っているが、このサービスを利用していない購読者がいる。</li> <li>○配達員が高齢者の異変を発見した場合、状況に応じて<b>マンション管理組合の管理人等に連絡</b>する。</li> </ul> <p>(※販売店が、配達先の新聞が溜まっている場合に、あらかじめ登録している緊急連絡先3か所に連絡するサービス)</p>
(株)エンパイアー西支店	<ul style="list-style-type: none"> <li>○月曜日から金曜日の間にクリーニングのセールス及び配達を行っている。</li> <li>○これまでも訪問先で高齢者が倒れていたり、ボヤに遭遇したこともあるが、会社に連絡するなど状況に応じた対応している。</li> <li>○このため、これまでどおり<b>独自の取組を継続</b>する。(ただし、緊急の場合、警察・消防へ連絡)</li> </ul>
札幌ヤクルト販売(株) (平岸センター)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○1日に数回訪問しても不在の場合、メモを入れて連絡を促したり、新聞受けに新聞等が溜まっている場合などは民生委員に連絡するなどの取組を既に行っている。</li> <li>○このため、これまでどおり<b>独自の取組を継続</b>する。(ただし、緊急の場合、警察・消防へ連絡)</li> </ul>

<来店型協力事業者 3社>

事業者	協力内容
<p>日本調剤（株）中の島薬局</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○認知症と疑われるような高齢者が月に数人来店する。</li> <li>○このような高齢者に、認知症の早期発見や生活機能低下の予防・改善の観点から、地域包括支援センターの業務内容を記載しているチラシを店内に置く。</li> <li>○また、調剤薬局という業務上、来店者を特定できることから、明らかに認知症等の疑いがある場合は、本人に説明のうえ、<b>地域包括支援センターへつなげる。</b></li> </ul>
<p>コープさっぽろ中の島店</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○認知症と疑われるような高齢者が月に数人来店する。</li> <li>○このような高齢者に、認知症の早期発見や生活機能低下の予防・改善の観点から、地域包括支援センターの業務内容を記載している<b>チラシを店内に置く。</b></li> </ul>
<p>中の島南郵便局</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○通帳の解約、再発行を繰り返したり、再発行したいと来店するも自分の名前や住所がわからないなど認知症が疑われる高齢者がいる。</li> <li>○このような高齢者のために、認知症の早期発見や生活機能低下の予防・改善の観点から、地域包括支援センターの業務内容を記載している<b>チラシを店内に置く。</b></li> </ul>

## 第4章 地域連携見守りネットワークの構築に向けて

### 1 孤立死防止・地域連携ネットワークモデル事業終了後の取組について

これからの高齢者に対する見守り活動をよりきめ細かく行っていくためには、前述のようなモデル事業等の結果を踏まえると、地域の実情を把握している地域団体等が相互に連携・協力して、高齢者を地域で見守るネットワークを構築していく必要がある。

その際に、地域に数多くある民間事業者等に、通常の業務の支障とならない範囲での見守り・安否確認に協力してもらう仕組みを採り入れることによって、さらに複合的・重層的な見守り・安否確認のネットワークの構築が可能となる。

今回のモデル事業では、単位町内会（自治会）やマンション管理組合など小規模な地域（範囲）の中でのネットワークづくりを行ってきたこともあり、町内会等の住民組織・民生委員など地域の方の協力や地域包括支援センターなど関係機関の全面的な支援が得られたとともに、協力要請した地域の事業者の半数近くからモデル事業の趣旨の賛同が得られた。このように地域社会におけるこうした取組に対する関心の高さが改めて確認できるなど、十分な成果があったところである。

しかしながら、こうした仕組みを整えたものの、このモデル事業の中で実際に対応した事例が発生しなかったこともあり、緊急時の具体的な連携方法の確認など、ネットワークの有効性についての十分な検証ができなかった。

このため、今後は、ネットワークづくりの対象地域の範囲を拡大して、こうした緊急時の対応についても検証可能な程度の事例を積み重ねる必要がある。

また、最近の孤立死を取り巻く課題としては、高齢者に限らず、障がい者や生活困窮者などさまざまな世帯でも起こり得ることが指摘されている。

今後、こうした課題にも的確に対応していくためには、事業者等が発見した場合の連絡を一元的に受け付け、そこを拠点に、事案に応じた関係機関との適切な連絡・調整を行う受け皿体制をしっかりと整えることが必要である。

このため、こうした受け皿の整備をまずは優先的に進め、次のステップとして、改めて民間事業者と連携したネットワークづくりを行い、状況を見極めながら他の地域にも順次拡大することを目指していく。

### 2 今後の地域連携見守りネットワーク構築における課題について

異変等が発見した際の連絡先の体制整備の他にも、今後、地域連携見守りネットワークを構築するためには、以下の課題がある。

#### ア 町内会、福祉のまち推進センター・民生委員等との連携強化

今回のモデル事業では、地域包括支援センター等が安否確認等の対応をし



た後に、継続して見守りが必要と判断される場合は、町内会・福まち・民生委員にフィードバックして、地域で見守りをしてもらうような関係を築いている。

しかしながら、今後、ネットワークを拡大して実施するにあたっては、福まちや単位町内会など連携・協力が必要な関係者が多数あり、その区域も広範囲に及ぶことから、事業の趣旨の浸透など関係者間の理解・協力関係をいかに築いていくかが課題である。

## イ 個人情報の共有化

今回のモデル事業では、民間事業者からの地域包括支援センター等への連絡により、地域包括支援センターが安否確認を行う必要がある場合、同センターが自ら保有している情報以外については、**1)** 町内会・福まち・民生委員や**2)** 区役所などへ、情報の確認を依頼することとしており、明らかに本人にとって有益と認められるか差し迫った危機などの際に限ったうえで、情報をスムーズに提供し合うことを関係者で確認している。

しかしながら、今後、ネットワークを拡大して実施するにあたっては、福まちや単位町内会など関係者が多数あり、その区域が広範囲に及ぶことから、個人情報の共有化に向けて、関係者間の連携・協力関係をいかに築いていくかが課題となる。

## ウ 民間事業者への協力要請を行う主体

見守りに協力してもらう事業者へ中心となって働きかける主体をどこにするのか

(例えば、①宅配・配食業者など比較的広域的に業務を行っている事業者に対して札幌市が協力要請を行って、覚書等の締結を行う※とともに、②地域の薬局、理美容院などの事業者については必要に応じて福祉のまち推進センター等が協力依頼をする など)

札幌市では、平成23年2月にコープさっぽろとの間で高齢者の見守りについての全市的な規模の協定を締結している。

その後、平成24年12月には、見守りの対象者を高齢者のみならず障がい者にも拡大し、新たに(株)エンパイヤーと札幌ヤクルト販売(株)との間で協定を締結するとともに、コープさっぽろの間では、トドック事業の他に改めて、配食サービス事業も加えた形での協定を締結したところである。

具体的な協力内容については、これら事業者が見守り対象者を訪問する中で、異変等を発見した場合、必要な対応を取った後、状況に応じて区役所へ連絡してもらうことになっている。

## **エ 緊急時の区役所、警察、消防等と連携した対応**

これまでも緊急時に、見守り対象者の住居に入る必要が生じた場合は、その状況に応じて区役所、警察、消防、民生委員などの関係機関等が連携して対応してきているが、今後、地域連携見守りネットワークを構築するにあたり、関係機関等との連携と対応について、どのようなあり方がより望ましいのかについて整理する必要がある。

# 資料編

### 《 異変連絡記録票 》

① 異変確認日時

平成 年 月 日  
午前・午後 時 分

② 連絡先

\_\_\_\_\_

③ 対象者の氏名

\_\_\_\_\_

(住 所)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(電 話)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

④ 異変の状況

- A ポストに新聞や郵便物が \_\_\_\_ 日分溜まっている。
- B 日中でもカーテンが閉まったままになっている。
- C 玄関が開いているのに応答がない。
- D 電話をかけても住人がでない。
- E 何日も洗濯物が干しっぱなしになっている。
- F \_\_\_\_ 日間姿が見えない。
- G いつも行っている除雪をしなくなった。
- H その他 ( \_\_\_\_\_ )

⑤ その他

異変連絡記録票は保管して下さい

《見守り要請・対応記録票》

■ 見守り要請日時

平成 年 月 日 曜日 / 時 分

■ 対象者の氏名

氏名 \_\_\_\_\_ 電話 \_\_\_\_\_

住所 \_\_\_\_\_

■ 見守り要請先

■ 見守り要請内容

■ 町内会・自治会としての対応内容

(訪問型用)

札幌あい(愛)・あい(目)ネット事業

## 訪問・配達時に地域の高齢者と日常的に接する機会の多い事業者の皆様には“地域のアンテナ役”をお願いします

高齢者の見守り・安否確認は、隣近所や町内会が主体となることが基本ですが、これら以外にも複数の見守りネットワークを持つことでより安心なまちづくりにつながることから、札幌市では地域のアンテナ役としての事業者の下記の取組みに対して、ご協力をお願いするものです。

<地域のアンテナ役（訪問型）とは>

訪問、配達などの日常業務の中で高齢者の様子をそれとなく気にかけていただき、**異変を早期に発見**、必要な支援につなげることが役割です。

### ☆☆☆ アンテナ役の取組の具体例 ☆☆☆

下記のようなことがあれば、※**地域包括支援センター**へご連絡下さい。

(既に独自の連絡ルートをお持ちの場合は、従来どおりの対応をお願いします。)

なお、訪問先で明らかに人が倒れているなど**緊急を要する場合は、救急車の手配や警察へ連絡**して下さい。

#### 記

- 訪問先で、新聞・郵便物が溜まっており、呼びかけに応答が無い。
- 暗いのにカーテンが開いたまま、テレビがつけっぱなしで、呼びかけに応答が無い。
- いつも除雪しているのに、急に何もなくなった。 など

※受付時間：9時～17時(土日、祝日、年末年始(29日～3日)を除く)

#### 地域包括支援センターとは？

市が高齢者に関する相談窓口として設置しており、以下の仕事を行っています。

- ・要支援認定を受けられた方の介護プランを作成します。
- ・高齢者やご家族の介護や福祉のさまざまなご相談に応じます。
- ・悪質な訪問販売や高齢者虐待のご相談に応じます。
- ・地域の方々と連携した介護予防の取り組みを行っています。

社会福祉士、主任介護支援専門員、保健師など専門職員がご相談をお受けしています。

〇〇区第〇地域包括支援センター (担当地区 〇、〇)

札幌市〇〇区〇〇町〇〇 電話011-〇〇〇-〇〇〇〇

#### 札幌あい(愛)・あい(目)ネット事業とは

この事業は、市民への啓発に重点を置いて孤立死防止に向けたさまざまな取組みを行うもので、具体的には1)相談窓口の開設、2)出前講座、3)パンフレットの作成、4)シンポジウムの開催をしています。また、このチラシに掲載している“事業者と連携した見守りや安否確認等の取組み(モデル事業)”も、この事業の一つとして行っています。

このチラシ等に関するお問い合わせは

**札幌市保健福祉局高齢保健福祉部高齢福祉課 TEL211-2976**

(来店型用)

札幌あい(愛)・(目)ネット事業

## 来店時などに地域の高齢者と日常的に接する機会の多い事業者の皆様に“地域のアンテナ役”をお願いします

高齢者の日常生活における困りごとや介護サービスが必要であるにもかかわらず未だ利用していない方について、サービス提供を受けるきっかけづくりにつなげるため、札幌市では地域のアンテナ役としての事業者の下記の取組みに対して、ご協力をお願いします。

<地域のアンテナ役(来店型)とは>

来店時における日常の業務の中で、高齢者の様子をそれとなく気にかけていただき、状況に応じて**認知症の早期発見や生活機能の低下予防・改善**につなげていくことが役割です。

### ☆☆☆ アンテナ役の取組の具体例 ☆☆☆

下記のようなことがあれば、“**地域包括支援センターについてのチラシ**”などを活用して**来店者へ周知**願います。また、**必要に応じて、※地域包括支援センターへご連絡**下さい。  
記

- 毎日来店しているのに、4、5日来ていない。
  - 服装が、汚れが目立ち、乱れてきた。
  - レジでの支払いがスムーズにできなくなっている。
  - お届け伝票に住所記載することが困難になっている。 など
- ※受付時間:9時～17時(土日、祝日、年末年始(29日～3日)を除く)

### 地域包括支援センターとは？

市が高齢者に関する相談窓口として設置しており、以下の仕事を行っています。

- ・要支援認定を受けられた方の介護プランを作成します。
- ・高齢者やご家族の介護や福祉のさまざまなご相談に応じます。
- ・悪質な訪問販売や高齢者虐待のご相談に応じます。
- ・地域の方々と連携した介護予防の取り組みを行っています。

社会福祉士、主任介護支援専門員、保健師など専門職員がご相談をお受けしています。

〇〇区第〇地域包括支援センター(担当地区 〇、〇)  
札幌市〇〇区〇〇町〇〇 電話011-〇〇〇-〇〇〇〇

札幌あい(愛)・あい(目)ネット事業とは

この事業は、市民への啓発に重点を置いて孤立死防止に向けたさまざまな取組みを行うもので、具体的には1)相談窓口の開設、2)出前講座、3)パンフレットの作成、4)シンポジウムの開催をしています。また、このチラシに掲載している“事業者と連携した見守りや安否確認等の取組み(モデル事業)”も、この事業の一つとして行っています。

このチラシ等に関するお問い合わせは

**札幌市保健福祉局高齢保健福祉部高齢福祉課 TEL211-2976**

## むすび

この報告書では、まず、高齢者の孤立化が進展している状況が明らかとなる基礎的なデータを示すとともに、孤立死防止に向けた課題を整理している。

また、高齢者の複合的・重層的な見守りを行う仕組みづくりとして、平成22年度から実施してきたモデル事業の結果を取りまとめた。

この結果からは、モデル事業の構想段階で想定していたよりも、こうした仕組みづくりを進めることに対する町内会等の地域住民組織や事業者などの理解と協力がスムーズに得られ、改めてこの問題に対する関心の高さを確認することができたとともに、今後見守りの目を一層拡充していくためには、民間事業者との連携が重要であるとの結論を得たところである。

しかしながら、今回のモデル事業では対象地域が小範囲に限られていたこともあり、実際の事例を得ることができず、十分な検証が行えなかったところである。このため、今後は、対象地域の拡大を検討する必要がある。

また、最近の孤立死を取り巻く情勢の変化などから、障がい者や生活困窮者など高齢者を対象とした見守り・安否確認の取組に留まらない対応を求められることとなった。

このため、こうした問題にも今後、的確に対応していくためには、まずは異変等を発見した場合の連絡先を一元化するとともに、そこを拠点に関係機関等との連絡・調整を効果的・効率的に行う体制がしっかりと整備されていなければならないものと考えられる。

このため、まずは連絡先の受け皿体制の整備を優先的に進め、その後、今回のモデル事業で得られた成果をもとに、改めて民間事業者等と連携した地域の見守りネットワークづくりを行い、その状況を見極めながら、他の地域にも順次広げていくことを目指したい。



発行年月 平成 25 年 1 月

発行元 札幌市保健福祉局高齢保健福祉部高齢福祉課

札幌市中央区北 1 条西 2 丁目

TEL (011) 211 - 2976

問合せ先 特定非営利活動法人シーズネット

札幌市北区北 10 条西 4 丁目 1 番地 SC ビル 2 F

TEL (011) 717 - 6001



さっぽろ市

01-E03-12-1422

24-1-62

