

豊かな高齢社会システムづくり実践的研究事業

**～高齢社会における安心なまちづくり調査研究～
(梨香台団地を事例として)**

2014 年 10 月

公益財団法人ニッセイ聖隷健康福祉財団

1. はじめに

政府の「高齢社会白書」によると、2010年10月1日時点で、65歳以上の高齢者人口は過去最高の2958万人で、1億2806万人の総人口に占める割合（高齢化率）も、23・1%となった。高齢者人口は、1947～49年生まれの「団塊の世代」が65歳以上になる15年には3000万人を超え、75歳以上の後期高齢者となる25年には、高齢化率が30・5%に達すると推計している。白書では、「高齢化が世界に例をみない速度で進行している」としている。そうした状況の中、高齢者の孤立防止や居場所づくりを進める観点から、高齢者がボランティアなどの社会的活動に参加するためのきっかけづくりが必要と指摘。行政主導の取り組みだけでなく、地元の自治体や市民団体、地元企業、NPOなどが協力関係を築き、主体的に高齢者の社会活動を支援することも必要としている。（2011年6月10日 薬事日報）

一方で、首都直下地震東京湾北部地震（M7.3）による被害想定（2005年2月25日）では、千葉県の市川 浦安 が被災対象地区として挙げられている。いずれも松戸と隣接した地域である。東日本大震災を教訓に、首都直下地震東京湾北部地震が起こった場合、被災地でも住民が相互に支援できる体制の在り方も今回の調査の重要な課題である。つまり、平常時に、想定される被災地域において、情報共有とネットワークを持つ人的なつながりによって世代と行政区を超えた支え合いの体制を構築していくことである。その点では、今回の対象地域である千葉県松戸市梨香台団地における見守りと安心安全の体制づくりの事例は、平常時だけでなく震災時の高齢者や障害者の避難の体制づくりのモデルづくりにも大きく貢献するものと思われる。

今回の調査研究では、見守りの具体的なツール「一人暮らしあんしん電話」（以下「あんしん電話」という。）の導入事例を通して、このツールがコミュニティ再生につながり豊かな高齢化社会の築く一助になることを検証する。また、1人暮らしの高齢者が地域社会から孤立することを防ぐ見守り体制づくりや医療・福祉の専門家、それをサポートするボランティア・NPO 団体、地縁組織が連携していくための要素を洗い出しその方向性を検討する。

2. 研究方法

(1) 対象地域の概要

本調査の対象地として、千葉県松戸市と、松戸市高塚新田 UR 都市再生機構梨香台団地周辺とした。

■千葉県松戸市の概要

千葉県北西部、東京都に接する。市の中心部の松戸地区は、古くから水戸街道の宿場町として栄えた。近年は、都心への通勤率は人口の 4 割近く、東京のベッドタウンとして発展しているが、かつての賑わいはなく、衰退の感をぬぐえない。

人口：481,209 人（推計人口、2014 年 8 月 1 日）

世帯：209,570 世帯

面積：61.33km²

隣接自治体 市川市、柏市、流山市、鎌ヶ谷市 東京都：葛飾区、江戸川区
埼玉県三郷市

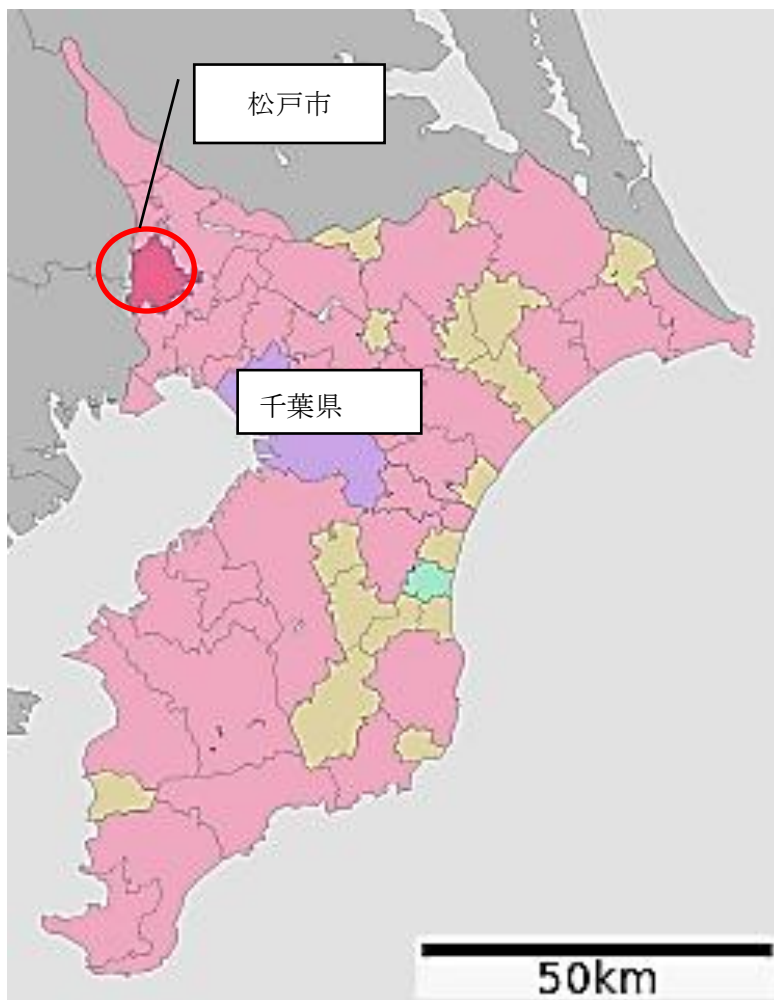


図 1. 千葉県内松戸市位置図

■梨香台団地概要

千葉県松戸市の南に位置する。1975年に中高層羊羹型の集合住宅として、独立行政法人都市再生機構により建設されている。

建設総戸数 963 戸、入居戸数 850 世帯、居住者数 1,297 人。高齢化率約 60% (町会調べ) という他地域でも例を見ないほどの非常に高齢化率の高い地域である。入居には収入上限があり、家賃が安価であることから低所得者層が多く入居、また自己負担分の医療費や介護サービス利用料が払えず、健康で自立した生活の継続が難しい現状等が顕著にみられている。「松戸の陸の孤島」と言われている。団地内のショッピングセンターは、空き店舗が並び、営業店舗の中に生鮮食品や野菜、日用品を扱う店舗はない。買い物難民の課題がある。

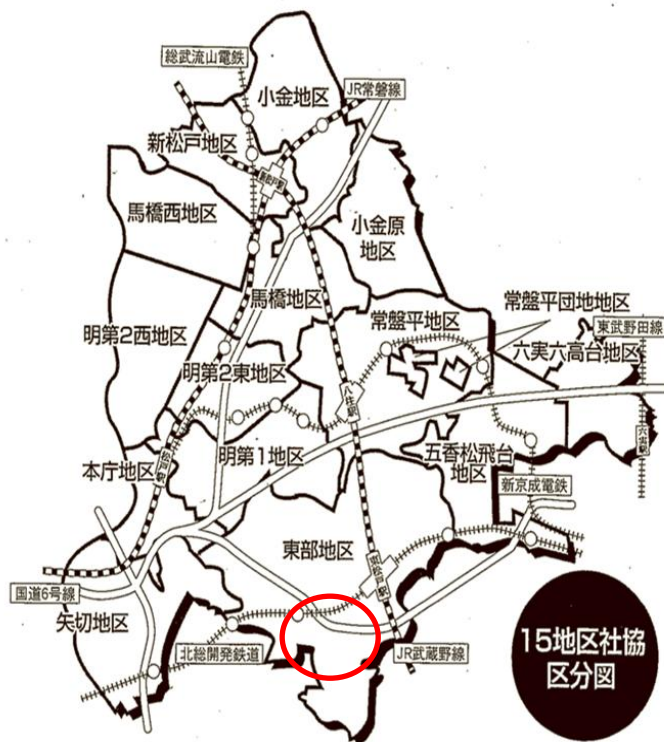


図 2. 松戸市内梨香台団地位置図



図 3. 梨香台団地外観

（２）調査の期間

2012 年 10 月 1 日～2014 年 9 月 30 日

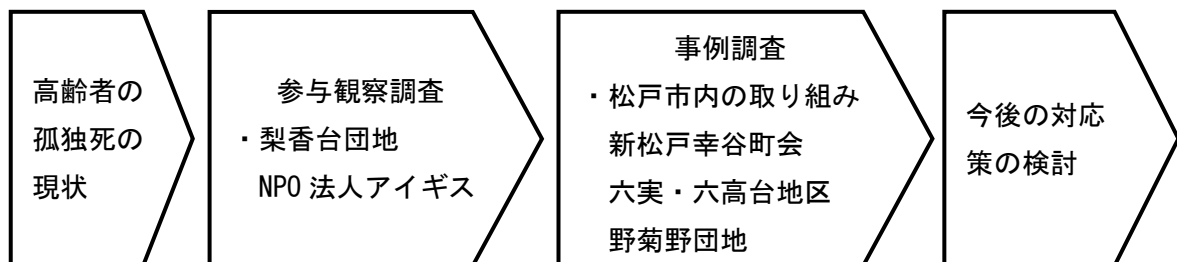
（３）対象

本調査の対象者は千葉県松戸市東部地区高塚新田区域都市再生機構「梨香台団地」に居住する高齢者、及び松戸市内の高齢者見守りに取り組んでいる住民とする。

（４）調査の方法、

- ①梨香台団地で高齢者が中心となって活動している NPO 法人の活動の現状について参与観察調査を行う。
- ②松戸市内の「あんしん電話」の取り組みの事例を収集し、その取り組みを検証する。
- ③上記のデータや事例から、「あんしん電話」の効果を検証する。
- ④以上の調査から、高齢社会の地域の問題点と克服するための方策について考察する。

《調査フロー》



3. 高齢者の現状

高齢者のとりまく現状について、「平成 24 年版高齢社会白書」より把握する。本調査では、一人暮らし（単身世帯）の高齢者を中心に把握することとする。（以下、（１）～（４）

【平成 25 年度孤独死の予防を目的とした福島県いわき市等被災地に住む高齢者の置かれている生活環境の基礎調査＜調査報告者：NPO 法人コミュニティ・コーディネーターズ・タ
ンク小山淳子＞】より抜粋（ ）

（１）人口の高齢化

日本は、現在（2012 年 10 月時点）65 歳以上の高齢者人口が過去最高の 3,079 万人に上り、総人口の 24.1%を占めている。また、前期高齢者（65-74 歳）は 12.2%、後期高齢者は 11.9%である。今後、2060 年には 2.5 人に 1 人が 65 歳以上、4 人に 1 人が 75 歳以上になるとされている。

2010 年時点で、全世帯数の 42.6%が 65 歳以上の高齢者がいる世帯であった。そのうちの半数以上は単独世帯や夫婦のみの世帯である。中でも一人暮らし高齢者は男女ともに増加傾向にあり、高齢者人口に占める割合は男性 11.1%、女性 20.3%（表 1）となっている。

高齢者の増加、一人暮らしの増加とともに、貧困率が上昇している。高齢になればなるほど増加傾向にあり、女性の貧困率が高いという結果が出ている。

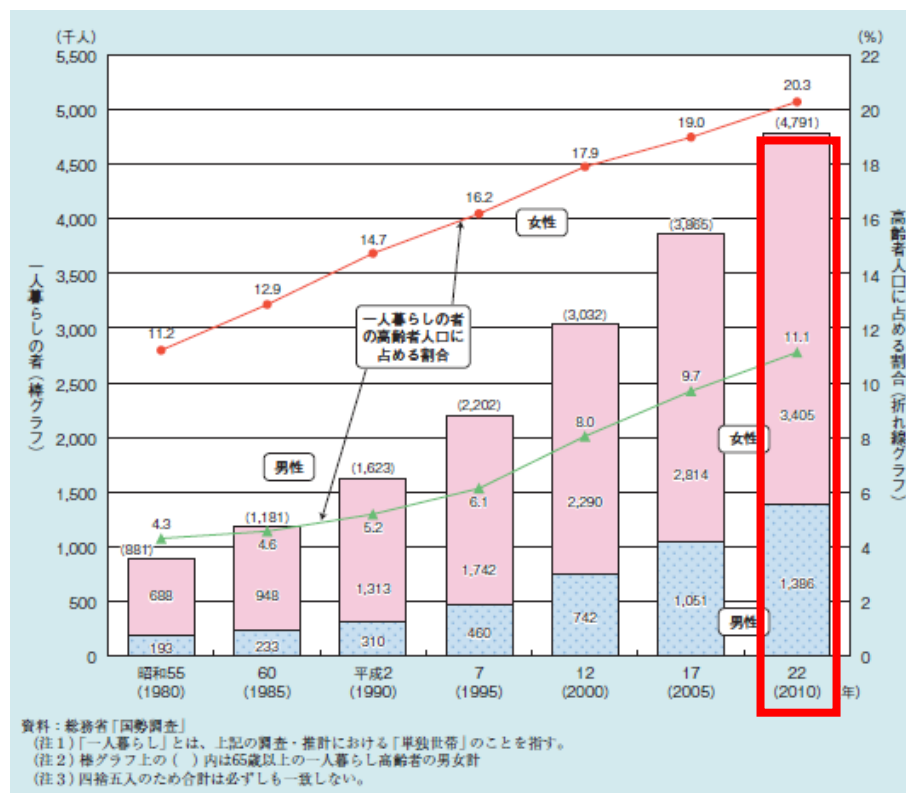


表 1. 一人暮らし高齢者の動向

(2) 高齢者の健康と福祉

高齢者の健康状態については、半数近くは何らかの自覚症状を訴えていることがわかる。一方で、日常生活に影響がある人の半分以下になっている。その中でも年齢層が高いほど上昇し、70歳代後半以上の年齢層では女性が男性を上回っていた。影響のあるものは、日常生活動作（起床、衣類着脱、食事、入浴など）が半数と最も多く、次いで外出となった。また、要介護等認定の状況として以下（表2）のようになっており、後期高齢者については要介護が20%を超える結果となった。

単位：千人、（ ）内は%

65～74歳		75歳以上	
要支援	要介護	要支援	要介護
184 (1.2)	459 (3.0)	1,038 (7.5)	3,015 (21.9)

資料：厚生労働省「介護保険事業状況報告(年報)」(平成21年度)より算出
(注) 経過的要介護の者を除く。

表 2. 要介護等認定状況

要介護者の主な介護者をみると60%以上が同居している人となっており、配偶者25.7%、子20.9%、子の配偶者15.2%で女性が60%を占めている。年齢も60%以上が60歳以上であり、老老介護が相当数を占めている現状である。また、介護場所としては自宅が40%で特に男性が自宅介護を希望している。さらに自宅で最期を迎えたいとする人が半数を超えているが、介護の負担が家族にかかるため現実的でないという意見が約80%となっている。

(3) 高齢者の生活環境

60歳以上の高齢者の現在の住宅満足度（表3）は、全体の約90%が満足している。しかし、持家の方は91.2%、賃貸住宅の方は69.9%となっており、満足度に20%近い差があることがわかった。

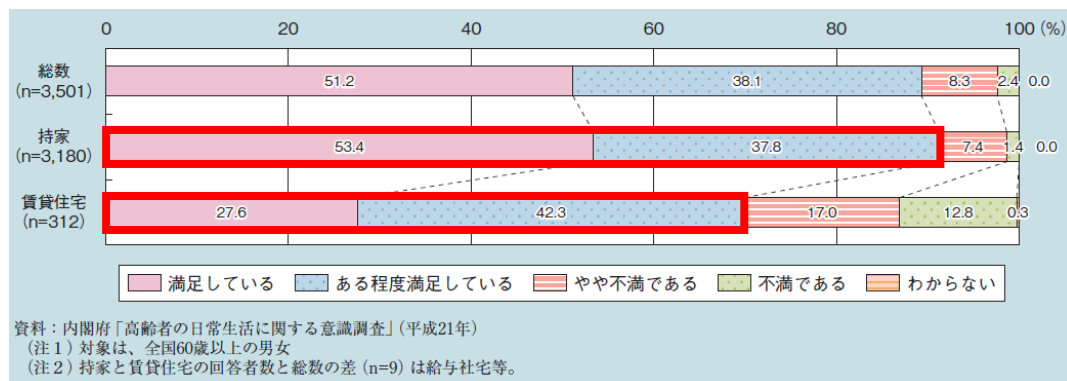


表 3. 現在の住宅満足度

単身世帯の高齢者の会話の頻度（電話、Eメール含む）（表4）は、「2～3日に1回」以下の人が最も多く、男性28.8%、女性22.0%を占めてる。その内訳で「1週間に1回未満、ほとんど話をしない」、ほとんど話をしない」と回答している人が、男性7.5%、女性4.9%と20%近くいる。

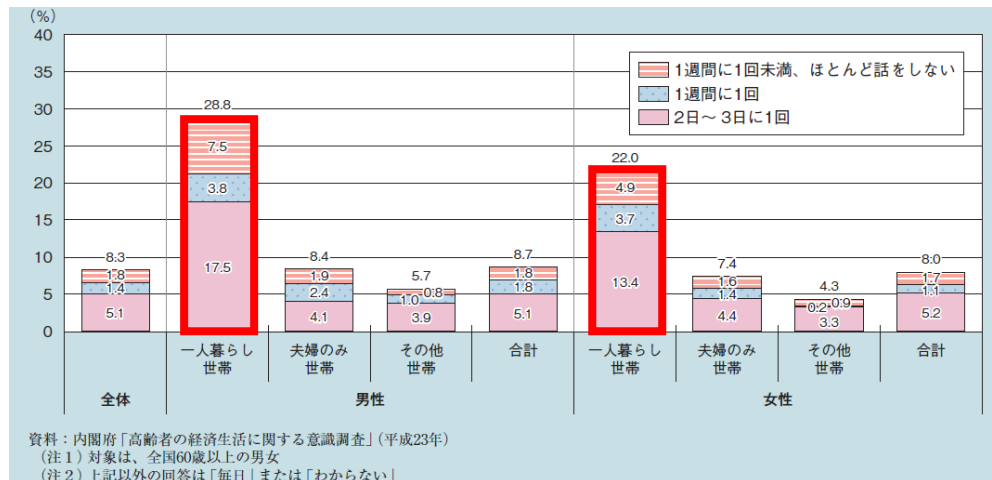


表4. 会話の頻度

さらに単身世帯の近所づきあいの程度（表5）は、女性よりも男性の方が近所づきあいが薄いことがわかる。女性は「親しくつきあっている」が60.9%に対して、男性は36.0%に留まっている。男性は「つきあいはほとんどない」とする人が17.4%で他の世帯と比較しても3倍近くになっている。

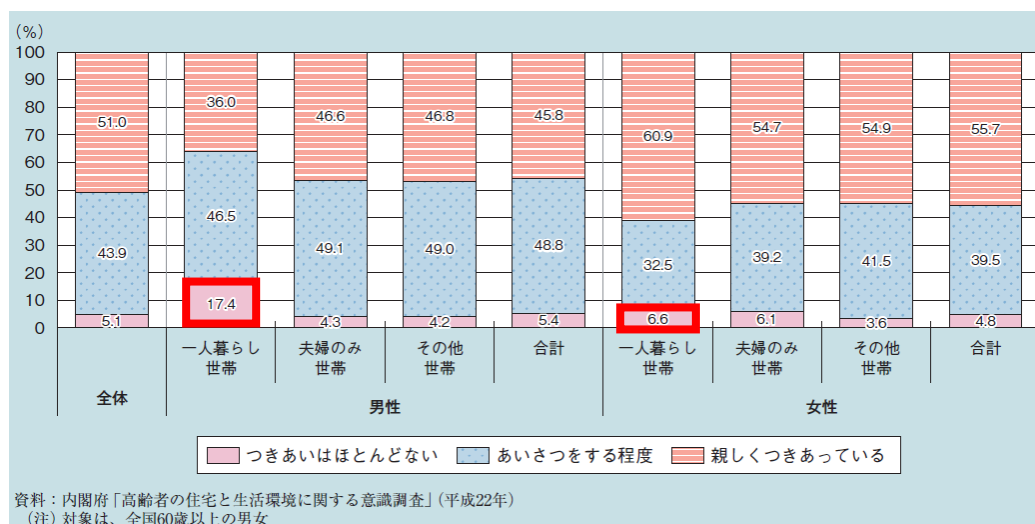


表5. 近所づきあいの程度

日常生活の中で「頼れる人がいない」とした人（表6）は、単身世帯の男性で20%と最も高かった。女性は8.5%に留まっていることを考慮すると、近所づきあいの有無が理由の一つとなっていると考えられる。

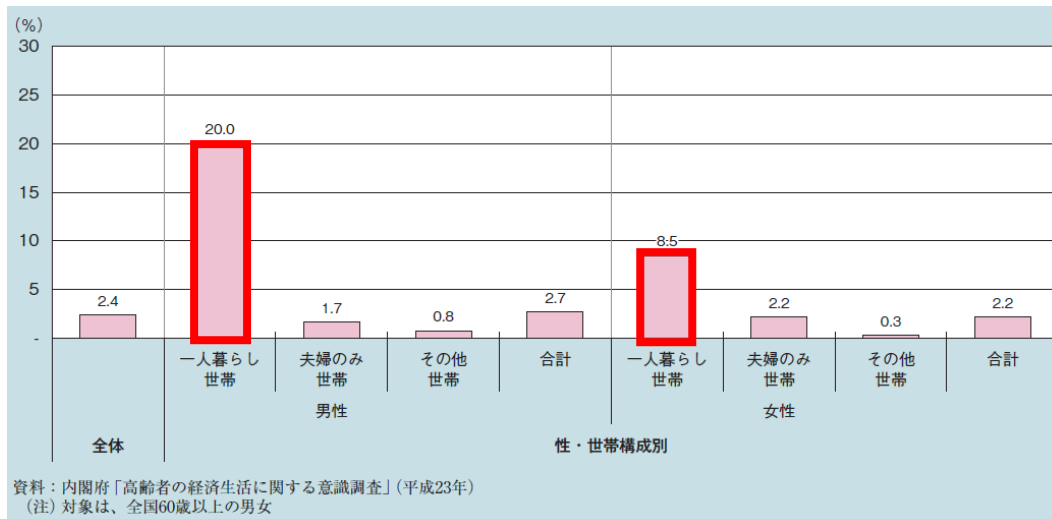


表 6. 頼れる人がいないと回答した割合

(4) 高齢者の孤独死の現状

誰にも看取られることなく息を引き取り、相当期間放置された状態になる「孤独死」の事例研究が東京都監察医務院で行われており、公表しているデータ(表7)によると、東京23区内の65歳以上の一人暮らしで自宅での死亡者数は2010年は2,913人となっている。

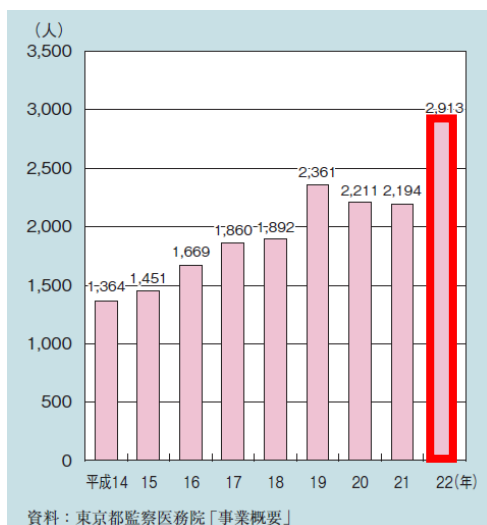


表 7. 東京 23 区内の単身世帯の自宅死亡者数

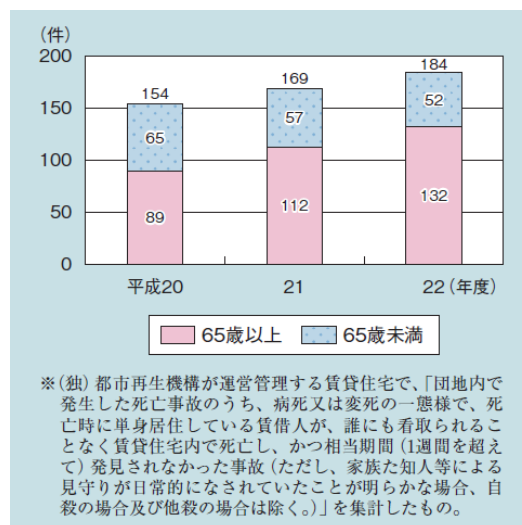


表 8. 単身世帯で相当期間経過後の発見数

都市再生機構が運営している賃貸住宅約 76 万戸において、単身世帯で死亡後相当期間経過して発見された件数(表8)は年々増加しており、2010 年度には 184 件となった。2008 年度と比較しても 65 歳以上の割合が約 50%ちかく増加している。

60 歳以上の高齢者で孤独死に対して身近な問題であると感じている人が全体で 40%を超え、単身世帯については 60%を超えて不安に感じている人がいることがわかった。

(5) 松戸市内の高齢者の現状

松戸市内は、現在（2012年10月時点）、総人口480,579人、世帯数210,266世帯、一世帯当たりの人数は2.29人である。65歳以上の高齢者人口が105,753人、総人口の21.7%を占めている。

松戸市内の孤独死の現状は、平成24年度で1年間に149名。男性は女性の3倍以上である。孤独死人数の多い年齢層は、男性60～64歳、女性75～79歳となっている。男性は40代の孤独死も13名発生しているが、女性は1名である。（第2次松戸市地域福祉計画より）

表9. 松戸市内年齢階層別孤独死人数(単位:人、平成24年1月1日～12月31日)

資料 地域福祉課(データ提供:松戸警察署、松戸東警察署)

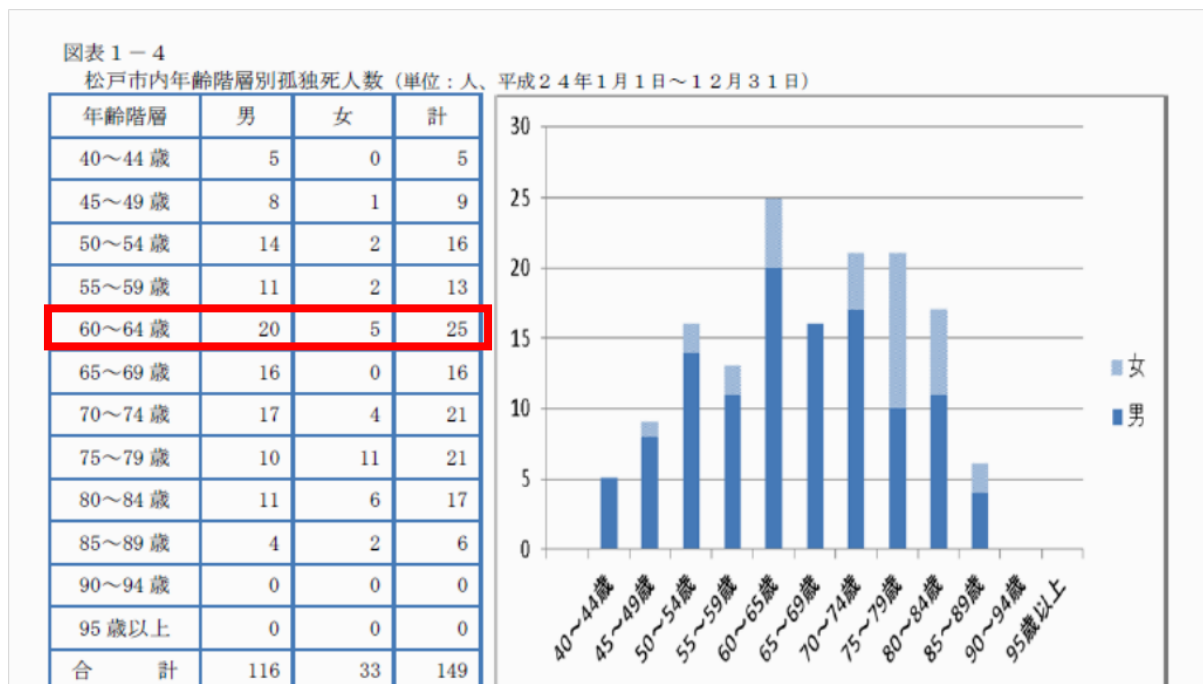
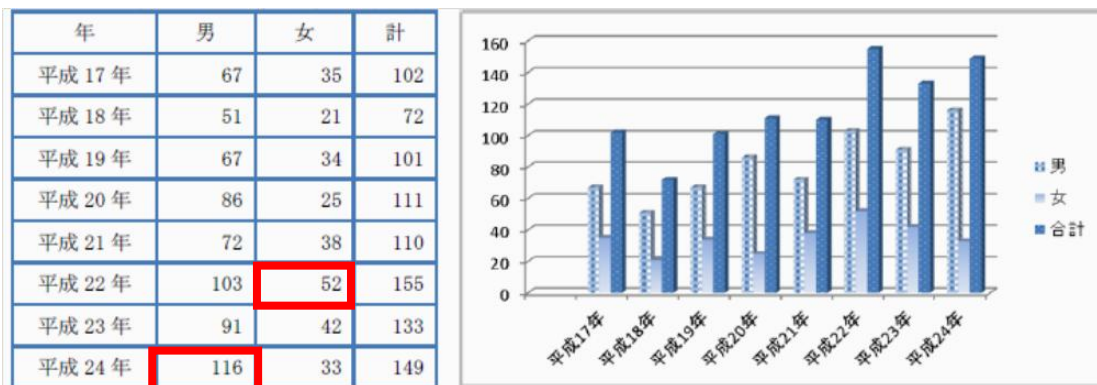


表10. 松戸市内年別孤独死人数(単位:人、各年12月31日)

資料 地域福祉課(データ提供:松戸警察署、松戸東警察署)

・平成17～22年については50歳以上、平成23年～は40歳以上で集計



4. 「あんしん電話」の仕組み

(1) 「あんしん電話」の仕組みの概要

「あんしん電話」は、千葉県松戸市常盤平にある医療法人緑星会どうたれ内科診療所理事長・院長の堂垂伸治氏が、2007年7月から4年余り、約70名の患者さんを対象にご自身の診療所で運用、検証してきたシステムである。

あんしん電話の仕組みは、以下が概要である。

地域の医療機関や介護機関に、「あんしん電話」システム（パソコン）を設置する。利用を希望する高齢者の電話（携帯電話も可）番号をそのシステムに登録する。医師や看護師などその地域で高齢者が信頼し身近に感じている医療・介護専門職の声で、体調確認を問いかけるメッセージを録音しておく、パソコンの自動電話から、加入した高齢者が希望する時間帯に定期的に録音された音声が入り、安否や健康状態を尋ねる電話がかかる。高齢者は電話に出ると、『体調に問題がなければ 印の後に＊1、少し心配ならば＊2、早期に連絡が欲しい場合には＊3をプッシュしてください。』という問いかけが流れる。高齢者は、音声の案内に従って、自分の状況を報告する。

不在時や応答がない場合には、その翌日にも自動的に再度電話が掛かる。高齢者の「応答結果」は、パソコン画面に、登録者別に一覧表で色分けして表示され、「体調不良」や「要連絡」の反応をした加入者には、看護師または事務員が折り返し電話連絡して様子を直接尋ね、その状況を、町会・自治会やボランティアグループなどに連絡する。連絡を受けた自治会役員・民生委員やボランティアが直接に訪問したり電話をかけた状況に合わせた対応をする。また、システムを設置した診療所の医師と相談して、看護師が訪問したり往診したり救急車を手配する場合もある。

■ 1人暮らしあんしん電話 “おたずねフォン”の仕組み

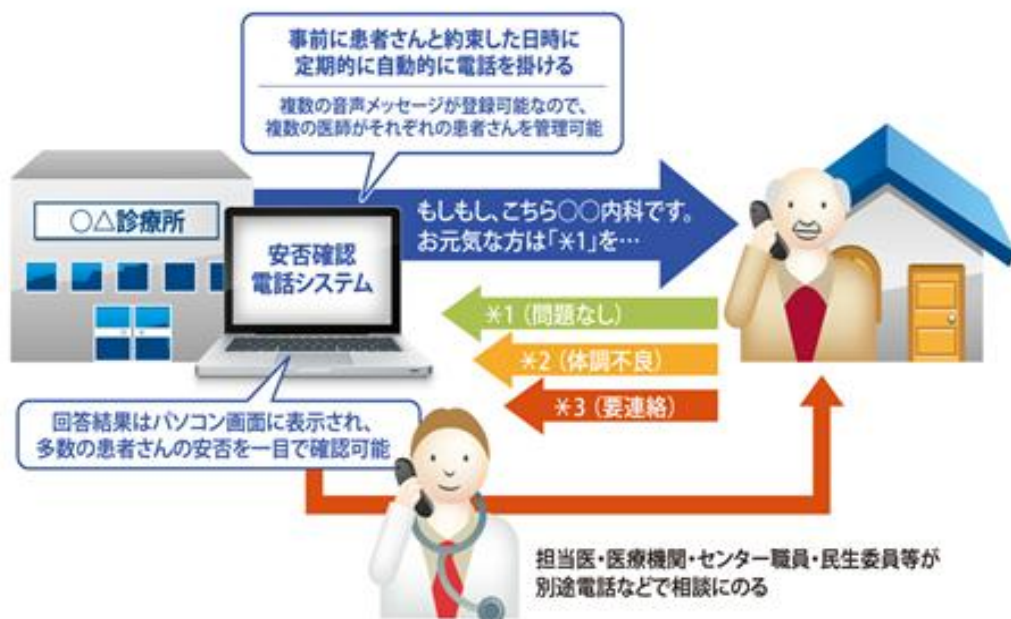


図4. 「あんしん電話」の仕組み

応答履歴 - Windows Internet Explorer の提供元: Yahoo! JAPAN

http://anshin/anshin/response.html

応答履歴

応答結果一覧

グループ選択: 常盤平団地自治会 応答選択: すべて 前週 2012/12/05(水)~2012/12/11(火) CSV出力

受信のみ:留守番電話、または、受話器を取っただけ

処理	グループ	番号	氏名	年齢	電話番号	応答時刻 応答結果	備考
詳細	団地自治会			83		2012/12/10 07:35:48 問題なし	
詳細	団地自治会	13609		78		2012/12/10 19:10:18 話中	
詳細	団地自治会	13609		78		2012/12/11 19:11:54 (再)受信のみ	
詳細	団地自治会			86		2012/12/06 07:17:43 問題なし	
詳細	団地自治会			83		2012/12/07 16:02:11 応答なし	
詳細	団地自治会			83		2012/12/08 16:01:49 (再)問題なし	
詳細	団地自治会			78		2012/12/07 23:57 要連絡	
詳細	団地自治会	11456		76		2012/12/06 07:06:26 問題なし	
詳細	団地自治会	7831		73		2012/12/06 19:08:16 問題なし	

ページが表示されました

スタート My Documents 応答履歴 - Windows ... インターネット 100% 99% 13:45



「医療機関と住民組織で創る地域見守り体制シンポジウム」2013年2月9日開催 資料
 ＜作成者：医療法人社団緑星会どうたれ内科診療所院長堂垂伸治＞より抜粋

(2)「あんしん電話」の特徴

「あんしん電話」の特徴を以下のように整理する。

■加入者にとってのメリット

①システム加入者の利用料金は無料である。

加入希望者は、取りまとめの医療・介護機関に電話番号を登録して置くと、指定した日時に週に1回定期的に自動電話がかかる。加入者は電話を受信し回答するだけなので、費用がかからない。費用負担がないので、経済的困窮状況にある高齢者や社会的弱者が見守りサービスを受けることができる。

②受信回答の操作が簡単である。

予め地域の担当の医師・看護師や介護職などの声で録音してある案内・指示が流れる。受信した高齢者は、指示に従って受話器で*印の後に、自分の健康状態に応じて、1. 2. 3.のいずれかを押すだけである。また、携帯電話にも対応している。

③地域や医療機関とつながり、見守られているという安心感がある。

システムを設置する医療機関や介護関係の機関、看護師や介護士、町会・自治会、民生委員、ボランティアグループなど、様々な立場の人が連携しながら対応していくので、包括的な見守りになり、高齢者に監視ではない安心感を与える。

■設置機関（医療・介護関係の機関）のメリット

①自動発信、自動記録で加入者の状況を定期的に把握し、管理できる。

定期的継続的な状況把握により、個別の状況変化や緊急事態を発見しやすい。

②自動電話なので、人手の軽減になる。

発信、再発信、記録が全て自動的に行われるので、現場のスタッフの負担にならない。
医療介護の現場の過重労働を軽減する。

③維持費が安価である。

初期の設置費用に、50万～100万円かかるが、月々のランニングコストは、今回の検証で、電話代と回線費用は、堂垂伸治氏のデータによると、約190人に対応して月約2万円程度、その他機器メンテナンス費用（2年間で2万5千円）である。

■自治体が導入した場合のメリット

①地域で包括的な見守り体制ができ、コミュニティの再生につながる。

②対象者を限定しないで、全ての高齢者に公平に見守りサービスの安心感を提供できる。

③直接的な経費が安価なので、自治体の経費節減の効果が大きい。

④災害時の緊急連絡に対応できる。

⑤買い物代行など民間活力の導入による経済効果が期待できる。

(3) 他の機器類との比較

民間の高齢者向けの見守りサポートなど各種システムは、基本的には見守りサービスを購入するものである。大きく3種類のタイプに分類した。

■A型 機器の機能が主体の監視通報型

監視機器類センサー等の設置による自動通報の見守り。機器類が異常を察知し、サービス提供会社に情報が集約される。本人の状況を24時間体制で見守ることができる。場合によっては、高齢者には監視される不快感がある。監視できる範囲が限定される。サービス提供会社からの通報情報を受け取るのは、遠方の家族や施設管理者などで、実働は、サービス提供会社が訪問や救急車通報、又は民生委員・近隣の親戚などが訪問などの対応を受け持つことが多い。

■B型 高齢者の意思が主体の安否確認型

高齢者宅に設置された警報装置（ボタンなど）を本人が押すことによって通報できる見守り。本人の意思による通報なので、本人が行動を起さないと、緊急時を察知できない。機器類の設置場所や本人の判断能力によって状況が変動する。本人の通報情報はサービス提供会社に集約される。サービス提供会社からの通報情報を受け取るのは、遠方の家族や施設管理者などで、A型機器の機能が主体の監視通報型と同じく、実働は、サービス提供会社が訪問や救急車通報、又は民生委員・近隣の親戚などが訪問などの対応を受け持つことが多い。

■C型 人的サービスが主体の安否確認型

戸別訪問や個別電話による人を介した直接的な見守り。個々の高齢者に対応するので、きめ細やかなサービスになる。高額なので、支払い能力のある人しかサービスを受けられない。金額でサービスの内容に格差が出る。サービス提供会社からの高齢者の生活情報を受け取るのは、遠方の家族や施設管理者などで、実働は、A・B型機器と同じく、サービス提供会社が訪問や救急車通報、又は民生委員・近隣の親戚などが訪問などの対応を受け持つほか、医療機関の訪問など手厚いものが多い

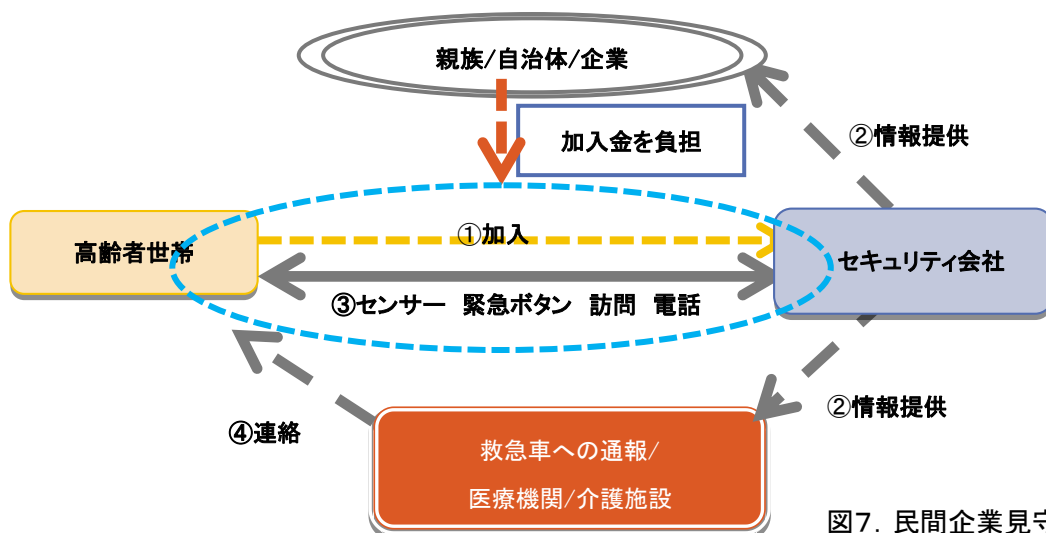


図7. 民間企業見守りシステム
イメージ図

5. 梨香台団地における取組

(1) 震災による防災意識の高まり

千葉県松戸市の UR 都市再生機構の梨香台団地は、3.11 の震災時に、高齢化率の高い高層住宅の危険性が顕著になった。エレベーターが止まると、上階に住む体力のない高齢者は避難する事ができず、地震で古い建物がゆがみ玄関ドアが開かなくなり、こじ開ける力がなく閉じ込められるという状況が起こった。また、近隣関係が薄いと誰がどこに住んでいるか分からず、救援する事も出来ないということが分かった。さらに町会等で保管していた非常食等も重い箱詰めのため、高齢者では持ち出すこともできず、役に立たないものであった。炊き出しをしようにも、団地内のショッピングセンターは空き店舗が並び、営業店舗の中に生鮮食品や野菜等を扱う店舗はない。結局、集会所に集まった避難者は、互いに持ち寄った食糧で空腹を凌いだ。住民は、この経験から自分たちで支え合う地域サロンを設置し、見守り体制づくりに取り組むことになった。その主体的な活動は、NPO 法人の設立に至った。



写真: 梨香台団地内のかつてのショッピングセンター街。

10 数店舗入居できる店舗スペースがあるが、現在、肉屋、酒屋、郵便局、ヘルパーステーション以外すべてシャッターが下りている。

上記右の写真の薬局は、2014年4月閉店し、日用雑貨を購入する店舗はなくなった。最も近いスーパーマーケットで、県道に沿って徒歩 20 分。高齢者には、厳しい。

(2) コミュニティサロンの立ち上げと NPO 法人アイギスの活動

東日本大震災で高層住宅に住む危険性を知り、近隣関係が薄いことで安否が確認できず救援をすることもできなかったという反省を踏まえて、自分たちで支え合いながら安心して暮らせるよう地域サロンの立ち上げに取り組んだ。当初は、公的な補助金を活用した。補助金は単年度で終了したため、継続的な運営の見通しが立たず、組織づくりと収益事業の立ち上げが課題となった。そこで、組織形態としては NPO 法人格の取得を検討し、NPO 法人アイギスを立ち上げ、コミュニティサロンを団地のショッピングセンター内に設置した。

この地域サロンは、地域の行き場のない孤独な高齢者が、気軽に集まりお喋りをしたりお茶を飲んだりできる場である。サロンでは、飲み物の提供や生鮮食品の販売、生活必需品の販売、買い物代行ができる。サロン内では住民が集まってカラオケをしたりイベントを開催したりと地域の交流の場となっている。さらに今後は簡単な食べ物の提供ができるようにするため活動を続けている。

また、最近では、認知症や生活能力が低下した高齢者の情報が集まり始め、地域での見守りの拠点として機能を持ち始めている。

表11. 活動の初動期

年度	月	項目	詳細
22	4	活動の芽生え	団地内で、生活の支障や不安に互いに話し合っ、ボランティア活動を始める
23	3	3. 1 1 大震災	互いに支えあう必要性を実感する
23	8	組織作りを始める	組織作りの話し合いを始める
23	9	松戸市地域支えあい体制づくり事業補助金	ふれあいサロンの開業資金とする (3, 355, 000 円)
23	10	ふれあいサロン開設	コーヒー1杯100円(お替り自由)で、飲み物販売を始める。
			開設の初めの月で、延べ人数300人を超える利用者が来る。
23	11	NPO 法人立ち上げ相談に行く	本格的に法人格取得の検討を始める。(CoCoT の支援を受ける)

表12. 運営の基盤作り

年度	月	項目	詳細
24	2	「あんしん電話」の取り組み	独居の高齢者支援の取り組みを検討する
24	3	NPO 法人格認証の手続き	法人格取得のための申請手続きを行う。
24	3	コーヒー1 杯 150 円（お替りなし）に値上げ	販売品の充実を図る
24	6	NPO 法人格認証	法人として設立
24	5	財団法人千葉県地域ぐるみ福祉振興基金助成金事業（ひまわり助成事業）	買い物難民に対する活動資金（500,000 円）の助成を受ける。
24	6	コアラテレビより取材を受ける	震災をきっかけに、自主的な防災活動と助け合いの仕組みとして紹介される。
24	10	みずほ教育福祉財団第29 回老後を豊かにするボランティア活動資金	サロン施設の充実（什器・テーブル・イス等）（100,000 円）を目的とした助成を受ける。
24	10	「あんしん電話」の説明会を開く	梨香台自治会や地域の協力と理解を得るための活動を始める
24	10	「あんしん電話」の試験的運用を開始する	
24	11	「あんしん電話」本格始動	加入者 20 名程度
25	3	サロン運営が安定し始める	経費や人件費がある程度予測が立つようになる。

表13. 活動の充実期

年度	月	項目	詳細
25	7	平成 25 年度麒麟・シルバー（力ちから）応募事業	ボランティア・人材費及びサロン運営の印刷費等（300,000 円）
26	1	財団法人大和証券福祉財団第 20 回平成 25 年度ボランティア活動助成金	サロン運営のための機材購入費（冷凍庫）（300,000 円）
26	5	公益財団法人車両競技公益資金記念財団 災害緊急対策事業費	サロン運営のための機材購入費（厨房設備）（900,000 円）



写真：ふれあいサロン「アイギス」の様子

(3)「あんしん電話」システムの導入

上記の状況から、「あんしん電話」のシステムを、梨香台団地に導入を始めた。あんしん電話の登録作業の方法は以下のようにになっている。

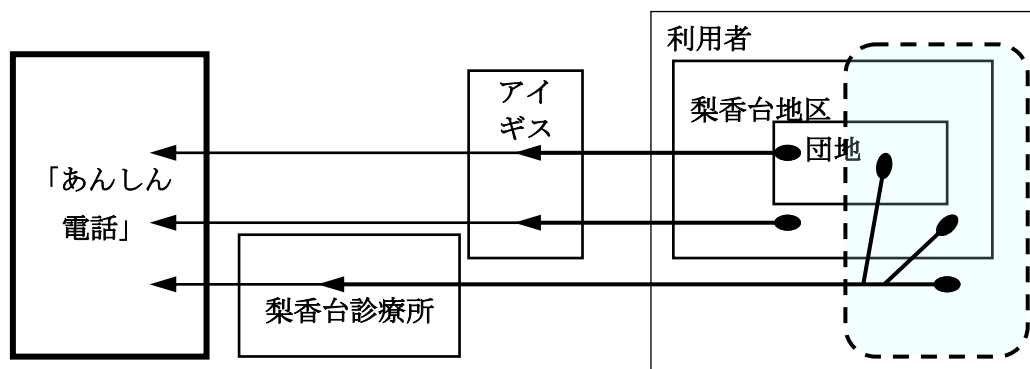


図8.「あんしん電話」のシステム図

梨香台あんしん電話のシステムは、団地に近い医療機関「梨香台診療所」に設置してある。システム加入者は、診療所の患者に限らず、団地内の高齢者に加入を勧めている。

利用方法は、予め申し込んでおくと、週に1回、本人の希望した決まった日時に自動電話が掛かる。かかってきた電話を取って、梨香台診療所の医師の声で流れる放送に合わせてプッシュボタンを押すしくみとなっている。医師の問いかけは、『体調に問題がなければ印の後に*1、少し心配ならば*2、早期に連絡が欲しい場合には*3をプッシュしてください。』となっている。診療所では、決まった時間に履歴を確認し、呼び出しに応じない、操作が行われない、操作ミスなど普段と異なる場合には、利用者本人に連絡を入れ、その様子をNPO法人アイギスのサロンに連絡する。状況に応じて、医師や看護師が判断してそれぞれ対応する。データについて、利用者別に整理し、定期的に吸い上げを行う。「あんしん電話」システムの導入にあたり、方策と地域の見守り体制づくりを検討し、地域説明会を実施した。

梨香台団地の体制は、図8のように見守り体制を用意した。

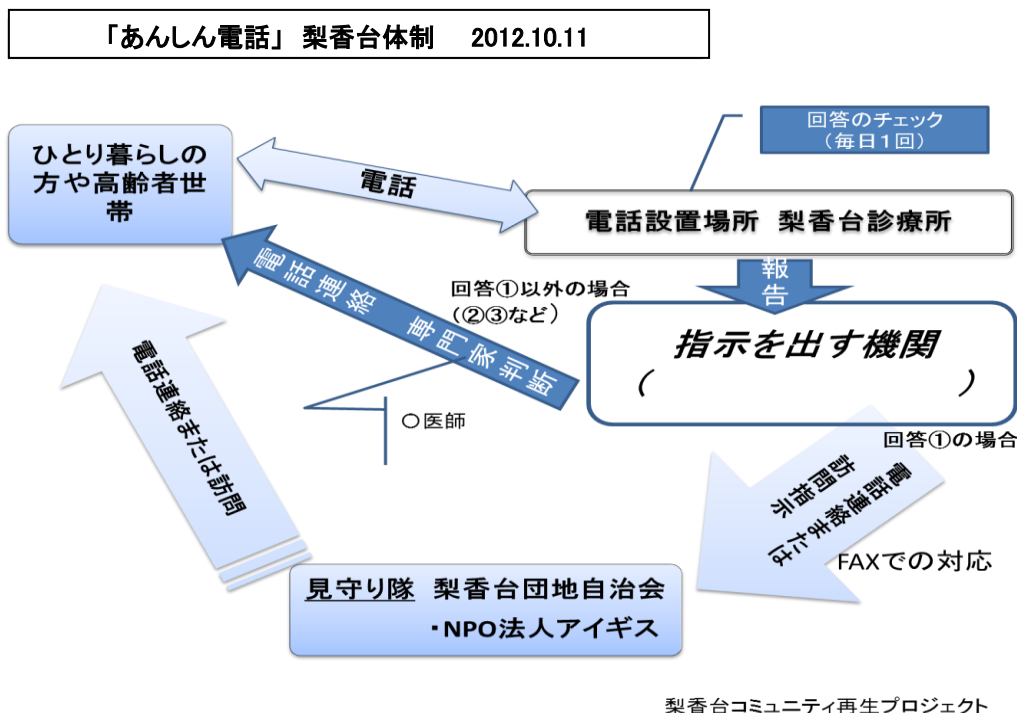


図9.梨香台団地「あんしん電話」の体制図

(4) 「あんしん電話」の対応事例

事例1：70代の独居男性

◆H25.6.25 「要連絡」

(背景) 6/20 買い物中に転倒し右足首を骨折

整形外科にてギブス固定するが、市営住宅の4Fで日常生活に困難な状態

(対応) 6/26 民生委員に連絡／相談し、生活サポート体制をとる。

リハビリ専門の診療所に通院、結果1ヶ月強の入院となる。

(なお、入院中に民生委員が様子を見に伺う)

<詳細>

平成25年6月20日、70代の一人暮らしの男性が、買い物中に転倒して右足首を骨折した。整形外科にてギブス固定するが、市営住宅の4階で日常生活が困難な状態になった。6月25日、定時の「あんしん電話」が掛かってきたので、*3「要連絡」を押して、異常を知らせた。6月26日、システム設置場所の医療機関のスタッフが自動記録をチェックし、本人に連絡を取り、状況を把握した。民生委員に連絡相談し、生活サポート体制を取った。リハビリ専門の診療所に通院、結果1ヶ月強の入院となる。なお、入院中に民生委員が様子を見に伺った。

事例 2： 独居女性（診療所の患者）

◆H25. 9. 13 「体調不良」

（背景） 関節リュウマチで総合病院に通院中、圧迫骨折でやっと歩ける状態。

（状況） 診療所のスタッフが翌日、電話で聞き取ったところ、「内服薬が不足してきた」との回答。不安感が強い様子だった。

（対応） 担当のケアマネジャーが来院し内服薬を受け取るよう（本人に）告げる

事例 3： 独居男性

◆H25. 07. 08 「要連絡」(内容) 身体がだるい

→ (対応) 主治医の受診を促す

07. 22 「要連絡」(内容) だるい、血圧も低め

→ (対応) 掛け付けの病院への受診を促す

09. 02 「要連絡」

→ (対応) 当院の受診を促す

（結果） 頻繁に＊3を押し、その都度、診療所のスタッフが対応。

→ 医師と相談したところ、認知症でウツ症状が疑われ、市立病院を紹介する。

（後日） 県内在住の息子さんの問題で相談を受ける

→ (対応) 当該場所の関連機関につなぐ

図10. 野菊野「あんしん電話」システムのチラシ例

ご利用は
無料
(平成25年3月から実施予定)

野菊野「あんしん電話」運営協議会
地域見守りシステム
高齢者の暮らしに
あんしん電話

※「1人暮らしの方」、「高齢夫婦のみで心配な方」などが対象です

タイムリーな電話連絡で
病状悪化を防止します！
皆様に「孤独ではない」
「誰かに見守られている」
という安心感を提供します。

地域社会を
つなぐ絆に

事前に参加申込者の方々と約束をした
日時に定期的に自動で電話を掛ける

※もしも「あんしん電話」です。
お元気な方は「＊1」を、
＊1（開通なし）
＊2（体調不良）
＊3（要連絡）

回答結果はパソコン画面に表示され、
多数の首長の方の安否を一目で確認可能

医療機関、自治会運営委員、民生委員などが
別途、電話などで相談にのる

野菊野「あんしん電話」運営協議会
野菊野地自治会 エルダール野菊野 丸山内科医院 ようこ歯科クリニック
野菊野地民生委員 協力・指導：どうたれ内科診療所 院長 室屋 伸治
医療法人社団 安心
島村トータル・ケア・クリニック 院長 島村 善行
〒270-2241 松戸市松戸新田21-2 TEL 047-308-5546 FAX 047-308-5547
後援：松戸市医師会

野菊野「あんしん電話」システムについて

野菊野地自治会および島村トータル・ケア・クリニックをはじめとする地域の医療・福祉機関の
協働により「野菊野あんしん電話」サービスを提供いたします。「あんしん電話」は主に高齢者
世帯を対象とし、電話を使って見守りサービス(安否確認)をするシステムで、利用料、通話料などは
一切無料です。ご参加希望の方は、以下の「あんしん電話のしくみ」をよくお読みになり、別紙の申込
書に必要事項を記載して下記自治会運営委員宅の玄関ポストに投函してください。

■「あんしん電話」システムの仕組み

① 1週間に1回、ご希望の曜日・時間帯に電話を差し上げ、安否確認を行います。
利用できる電話の種類は押しボタン式と携帯電話です。
ダイヤル式の電話ではご利用になれません。

② 安否確認は、以下の要領で行います。
次のような音声から流れますので、通話したまま、指示にしたがって電話のボタンを
押してください。使うボタンは「＊」と数字の「1」「2」「3」です。

お元気な方は「＊」を押したあとに数字の「1」を押してください。
体調が少し心配な方は「＊」を押したあとに数字の「2」を押してください。
体調が悪く、早めに連絡がほしい方は「＊」を押したあとに数字の「3」を
押してください。

③ 上記で、「＊」→「2」(体調が少し心配)または「＊」→「3」(早めに連絡がほしい)を
押した方には、島村トータル・ケア・クリニックのスタッフまたは自治会運営委員や民生委員から、
状況を確認するための連絡をいたします。

④ 「＊」→「3」(早めに連絡がほしい)を押された方には、できるだけ早く対応しますが、
連絡・訪問までに半日程度かかる場合があります。緊急を要する方は、救急車をお呼びください。

◆野菊野「あんしん電話」システム運営協議会◆

問合せ先：野菊野地自治会 / 斎藤正史 090-3805-1740、高橋盛男 090-2935-9444
島村トータル・ケア・クリニック 047-308-5546
システム設置場所：島村トータル・ケア・クリニック
運営協議会：野菊野地自治会、エルダール野菊野、島村トータル・ケア・クリニック、
丸山内科医院、ようこ歯科クリニック
(野菊野地民生委員宅)

後援：松戸市医師会

―― 申込書は下記「野菊野地自治会」運営委員宅玄関ポストへお願いします。――

●1-605 荻野 ●1-1017 深田 ●2-506 谷津 ●2-904 斎藤 ●2-1017 室本 ●2-1114 土屋 ●2-1201 高橋
●3-603 山崎 ●4-802 小林 ●5-1012 渡辺 ●自治会ポスト(管理事務所入口の右側ポスト)
※受付後に確認のため自治会運営委員が訪問させていただく場合があります。

6. 松戸市内の他の導入事例

(1) 六実六高台地区「あんしん電話」 むつみろっこうだい

＜地域包括支援センター受託事業所にシステムを設置し、安定した仕組みにした例＞

六実六高台地区町会・自治会連合、六実六高台地区高齢者支援相談員会、六実地区民生委員児童委員協議会、六実六高台地区社会福祉協議会の4団体が実施主体となり、地域包括支援センター受託事業者「社会福祉法人六高台福祉会」がシステム設置と日常管理を受け持ち、六高台内科胃腸科クリニックが医療的助言・サポートを行う体制を作った。

(2) 野菊野「あんしん電話」システム

＜運営協議会を立ち上げて、地域の多様な主体と連携して機能する仕組みを作った例＞

野菊野団地自治会と近隣の医療機関や介護機関を引き込んで、運営協議会を立ち上げ、情報交換の場にした。システムは、島村トータル・ケア・クリニックに設置し、応答状況は自治会役員とクリニックで共有する。実働は、自治会長と民生委員が主となる。

(3) 「あんしん電話」による高齢者支援の仕組み 新松戸幸谷町会 こうや

＜町会が中心となった自主運営型の仕組みを作った例＞

システムは、新松戸診療所に設置されている。初期費用や月々の電話代も、町会が経費負担している。情報集約者（町会役員）が組織を全体掌握し、定期的な会合で情報交換をしている。個人情報管理もここで行っている。通常は、相談員（ボランティア）が電話加入者を毎月1回定期訪問する。電話対応で発見された緊急時は、医療機関の訪問、または救急車への通報で対応している。

(4) 「あんしん電話」の加入状況（2014年7月現在）

運営主体	加入状況
新松戸東町会・幸谷町会	2011年から稼働 加入者63名
野菊野団地「あんしん電話」運営協議会	2013年3月から稼働 加入者 30 名
六実六高台地区町会・自治会連合、高齢者支援相談員会、民生委員児童委員協議会、地区社会福祉協議会の連合組織	2013年10月から開始 加入者55名。
梨香台・地域見守り連携委員会(NPO 法人アイギス)	2012年から稼働。加入者28名
牧の原団地2街区自治会たんぽぽの会	加入者30名(運営ボランティア31名)
南部市営住宅自治会	2012年より稼働 加入者22名
常盤平団地自治会・民生委員児童委員協議会	70名前後で稼働中

7. 阪神・淡路大震災の事例（参考）

（1）震災時の状況と孤独死の現状

1995年1月17日に発生した阪神・淡路大震災は、死者6,300人を超える犠牲者を出し、同年4月時点の兵庫県発表による家屋の全半壊・全半焼は20万162棟、41万5659世帯が家屋を失った。一時30万人を超える人が避難生活を送った。

兵庫県「住まい復興推進課」が1996年2～3月に全仮設4万8,300戸を対象に調査した結果、世帯主が65歳以上の高齢者が全体の41.8%となり、うち単身世帯は51.2%、2人世帯が39.9%であった。

阪神・淡路大震災から18年が経った現在（2013年1月）、日本共産党の記事によると仮設住宅と復興住宅で起きた被災者の孤独死が1,011人に達した。（表9）震災後、地域のコミュニティが壊れ、避難所からは仕事がなくアルコールに依存する人が増え、孤独死が社会問題へと発展した。その後の復興住宅では仮設住宅でできたコミュニティが再度壊され孤立が進み、高齢化、病气、貧困が孤独死の増加に拍車をかける結果となった。

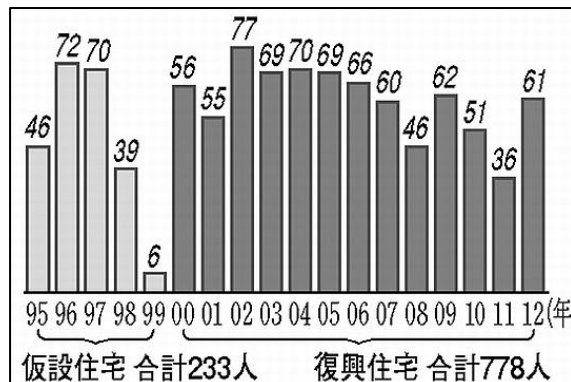


表14.仮設住宅・復興住宅の孤独死推移

（2）復興住宅での見守り活動の事例

■災害公営住宅予定入居者の事前交流会

避難所から仮設住宅へ、そして公営住宅（復興住宅）へという流れで被災者のコミュニティをつくるのが困難とされた。そこで、「災害公営住宅入居者事前交流事業」として公営住宅の抽選に当選した人達に呼びかけて入居予定住宅の見学会や「しあわせの村」における昼食と入浴による交流会を実施した。事前交流会を実施した団地については、入居後の自治会の立ち上げが比較的スムーズだったと言われている。

■災害公営住宅団地の周辺マップの作成

災害公営住宅団地の入居者について、行政側から配布される資料は分厚いもので、高齢者にはわかりにくいものであった。そこでボランティアから簡略化したガイドマップを作成することとなった。現 認定 NPO 法人市民活動センター神戸の方々が、海外の移民の方への周辺のまち情報を届けるウェルカムボランティアからヒントを得て、災害公営住宅団

地別周辺 MAP（図 5）を作成し、あわせて電話相談も並行して行った。作成は、仮設住宅で生活支援を行っていた NPO の協力で行い、経費などは実費で配布物が足りなくなったら支援団体自身が印刷していた。配布は作成に携わった NPO の方々の協力や、仮設住宅の集会所などに置いてかたちだった。活動が認知され始めると、行政の外郭団体なども関わり広く配布されるようになった。

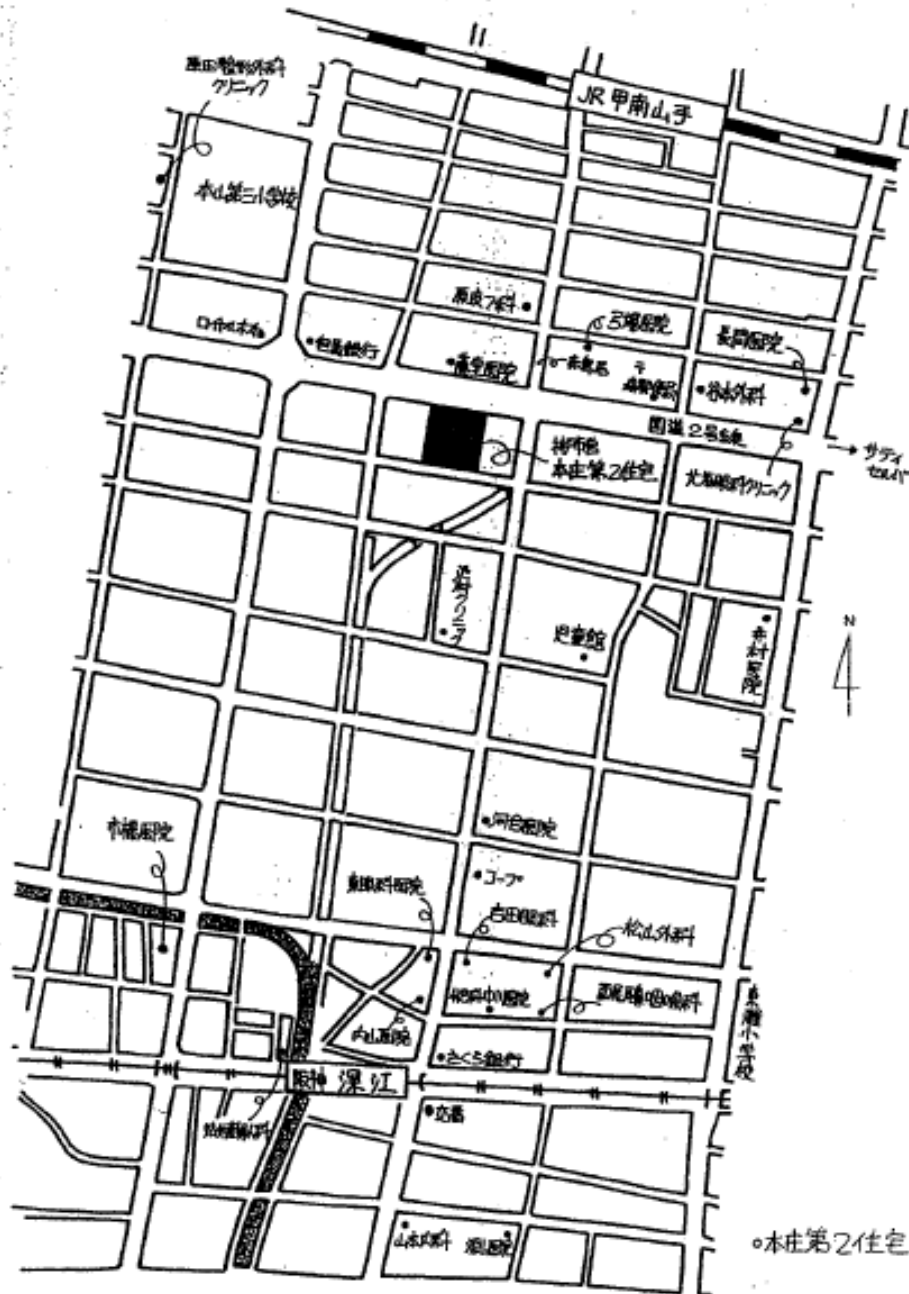


図11.災害公営住宅周辺案内「本庄第2住宅」の事例



図12.災害公営住宅周辺案内「落合住宅」の事例

2つの活動は、団地の新たなコミュニティ形成の橋渡しとなり、孤立化に歯止めをかける役割を担っている。ガイドマップを配布することで、日常生活の行動がしやすくなり、地域の顔をつなぐきっかけとなりうる。

8. まとめと提言

(1) 「あんしん電話」の導入の豊かな高齢化社会の築くツールとしての可能性

1) 「あんしん電話」導入によるネットワークの構築

高齢者の地域社会における孤立した状況を緩和し、互いに見守りあっていく関係づくりをしていくためには、さまざまな取り組みがある。民間企業の高齢者向けの見守りサポートなど各種システムは、それぞれの高齢者の個別のニーズに合わせたサービスを、対価を払って購入するものである。高収入の富裕層の高齢者は、手厚い見守りサービスを購入することができる。

今回の調査が対象とするのは、経済的困窮や身体的な課題を持ったり、地縁血縁のつながりが薄かったりする社会的弱者の高齢者である。彼らとの関わりの頻度やサポートの質の水準を上げていくことが、地域社会のセーフティネットになると考えている。そのセーフティネットを機能させるシステム構築が、豊かな高齢社会を形成するためのガイドラインとなるはずだ。

一般に言われているように、松戸市の調査でも、孤独死の発生は男性が高い。男性の孤独死の発生率は、60～64歳代が最も高い。今回の調査では、男性の社会的孤立の原因は読み取れないが、1人暮らしの男性が退職して地域社会との関わりを持てずに孤独死に至る状況が想像される。女性よりも社会的に孤立しやすいようだ。「あんしん電話」導入事例を検討して、女性のようにご近所づきあいのない男性に対しても、程よい距離感で、関係づくりをしていけることがわかった。事例の中で、足首を骨折し自分から助けを求めることに躊躇する男性が、「あんしん電話」の問いに答えることで、発信側に支援が必要なことが察知され、必要なサポート体制が組めた。「あんしん電話」の定期的な問いかけがなければ、食事を取ることもさえ十分にできなかったのではないかと思われる。

上記の事例からもわかるように、「あんしん電話」の試験的稼働・運用から読み取れたことは、「あんしん電話」の大きな特徴は、緊急時の迅速な対応ではなく、人と人の緩やかで適度な距離の関係づくりであった。

週に1回程度の定期的な自動電話のメッセージでは、緊急時の迅速な対応は難しい。「あんしん電話」の大きな特徴は、自治会などの地縁組織が主体になり、システムを設置する医療・介護機関と、見守りボランティア活動が「あんしん電話」の情報をもとに繋がっていることにある。つまり、自治会という地縁組織と、医療・介護の専門家集団、ボランティアという志縁組織という3つのステイクホルダーが、「あんしん電話」というツールを使って、対等に関係づくりをしていくところにある。このツールから得られる情報は、地縁組織、専門家集団、志縁組織というネットワークの中を循環し、常に最新の情報に更新され、特定のところに集約されていないので、三者の関係はバランスのよい対等な関係になる。

見守りサービスを個々人が購入してできる関係、「見守る人」と「見守られる人」、「ケア

する側」対「ケアを受ける側」の関係や「心配する個人」と「心配される個人」といったを1対1の関係を、1対ネットワークの関係に変えていくことができる。「受け止める地域」と「そこに暮らす人」の関係にすることができるのだ。

2) 「あんしん電話」ネットワークのシステムとしての課題

「あんしん電話」は地域の緩やかなネットワークの中で機能を発揮するのだが、関係性が緩やかであるだけに、強力なリーダーシップを発揮する組織が特定されにくい。各々の組織としてはこのシステムの中心的な役割を担うだけの力量を持ち得ていない。システムが社会的に成熟していないので、個々の組織のリスクが高すぎるのである。問題となるのは実施する時の責任の所在やシステムの信用をどのように担保するかという問題である。責任の所在や信用の担保の役割を地域のステイクホルダーが受け持つのは、非常に難しい。ましてや、高齢化により人手不足となっている地縁組織による信用担保とシステムの拡大は困難である。現状では、どんなに有効な取り組みでも、高齢化した地域で地縁血縁につながるしがらみや既得権益団体との関係などが障壁となって、地域で新しい取り組みを導入することの困難さは並大抵のことではない。

「あんしん電話」の仕組みの導入は、個々のステイクホルダーの役割分担の下、自治体が政策に位置付けて、システムの信頼性を担保し推進していく方がより広く安定したものとして行き渡る。その認識から、今回の調査対象であった松戸市内の「あんしん電話」を導入した町会・自治会は、「地域見守り連絡協議会」を立ち上げるに至った。協議会は、松戸市と積極的な意見交換と交渉の場を設定し、市内の全域にこの仕組みを導入するために、政策への位置づけと予算化を目指して活動することを合意した。自治意識の高い市民が、主体的に自治体を動かしていく活動に成長したのである。ここから、高齢社会の内実を地域とそこに住む市民が作り出していく実践が始まると思われる。この実践的研究事業の大きな成果である。

2. 見守り体制づくりための要素を洗い出しとその方向性

1) 機能する仕掛けとしてのコミュニティサロン

今回の調査では、「あんしん電話」を導入するための受け皿である NPO 法人アイギスが運営するサロンに、ヒントを得ることができた。「アイギスサロン」はこの2年間で目覚ましく発展した。生鮮食品や生活雑貨の販売、簡単な飲食やカラオケやおしゃべりが楽しめるサロンの機能を併せ持つことができるようになった。既に、梨香台団地の人々の心の拠り所になっている。これらのことは、高齢社会のまちづくりの一例を示すもので、この実践的研究事業の二つ目の成果である。

アイギスサロンは、意図と目的のある場で、偶然に出会って交流することの頻度が上がれば、人と人の関係性が安定し互いに支え合うことができることを実証している。実際に以下のような事例が起こっている。

①認知症の高齢の妻がサロンの開店前から入口に立っているのを招き入れたところ、痩せた様子や食事の認識がないことにスタッフが気付いた。介護する夫に連絡したところ、夫も介護疲れと軽い認知症の傾向が見えた。近隣のヘルパーステーションに連絡し、地域包括支援センターから支援を受けた。

②認知症の独居の高齢者（男性）が、現役時代に通勤していた都内に出かけ、自分の居場所や来た目的など混乱状況になり、サロンに電話してきた。スタッフが本人の話を聞きとりながら、交番にたどり着かせ、無事帰宅させた。

これらの事例から、NPO 法人アイギスのサロンを高齢者が心の支えにして頼っている姿が見える。見守り体制の拠点としての機能を果たしている。

「高齢者の社会的孤立の防止に関する調査報告書」（公益財団法人 東京市町村自治調査会）では、社会的孤立防止施策推進に関して今後自治体が持つべき基本的視点として、(1) 地域における社会的孤立防止システムの構築 (2) 互助関係・相互支援（自治力）の育成と活用 (3) 地域資源の発掘・確認と関係者の参集・課題共有 以上の 3 点を挙げている。また、住民組織の自主的な取り組みへの支援としては、(1) 地域のリーダーとなる人材の育成 (2) 住民組織からの情報を吸い上げ の 2 点を挙げている。この調査報告書からも読み取れるが、自治体としてはシステムの構築を推進していくための大枠やスキームを作り、予算をつけて行くことはできるが、結局、人がどう動き何をもたらすかは介入できないのである。生きた人が繋がる場所は、非常に流動的で偶然的な要素が大きいからである。

この流動的偶然的な事象を頻繁に起こすことが、見守り体制を継続的なシステムにし、見守り体制の仕組みを機能させる仕掛けとなる。梨香台団地での見守り体制では、アイギスサロンはこの仕掛けの役割を持っている。

2) 継続できるコミュニティサロン運営の手法

高齢者が自身の手で収益事業に取り組む事例は、全国的にも数多くあるが、アイギスサロンは中でも成功事例と言えるだろう。経営のポイントは、収益事業と助成金を組み合わせ方である。アイギスの理事は NPO 法人経営者として資金調達能力と人の管理に非常に優れていた。今後は、これらの担い手の能力が個人の特性としての特異な事例ではなく、標準化されたサロン運営手法となれば、他地域で応用が可能となる。また、「高齢者の社会的孤立の防止に関する調査報告書」に挙げられた地域のリーダーとなる人材や担い手が具体的に学んでいくべきものも明確になっていく。

3) コミュニティサロンの運営の今後

これらのことから、見守り体制のシステムのハブとなる継続するコミュニティサロンの運営は、明確な目的と意図をもって設置し、資金調達と経営の手腕を持った人材が必須要素である。今後は、コミュニティサロン運営のプロトタイプを作り、運営と資金調達についての詳細を洗い出すことや、ボランティアの寄り合い所「ボランティアカフェ」の機能を持たせ、ボランティア登録やボランティア保険を取り扱うなど事業化を検討することが

必要である。また、拠点運営する担い手の育成として、①リーダー人材育成プログラム ②見守りボランティア育成カリキュラム ③シニアボランティア登録制度 等の検討が必要となってくる。

地域見守り事業 連携図案
20140604

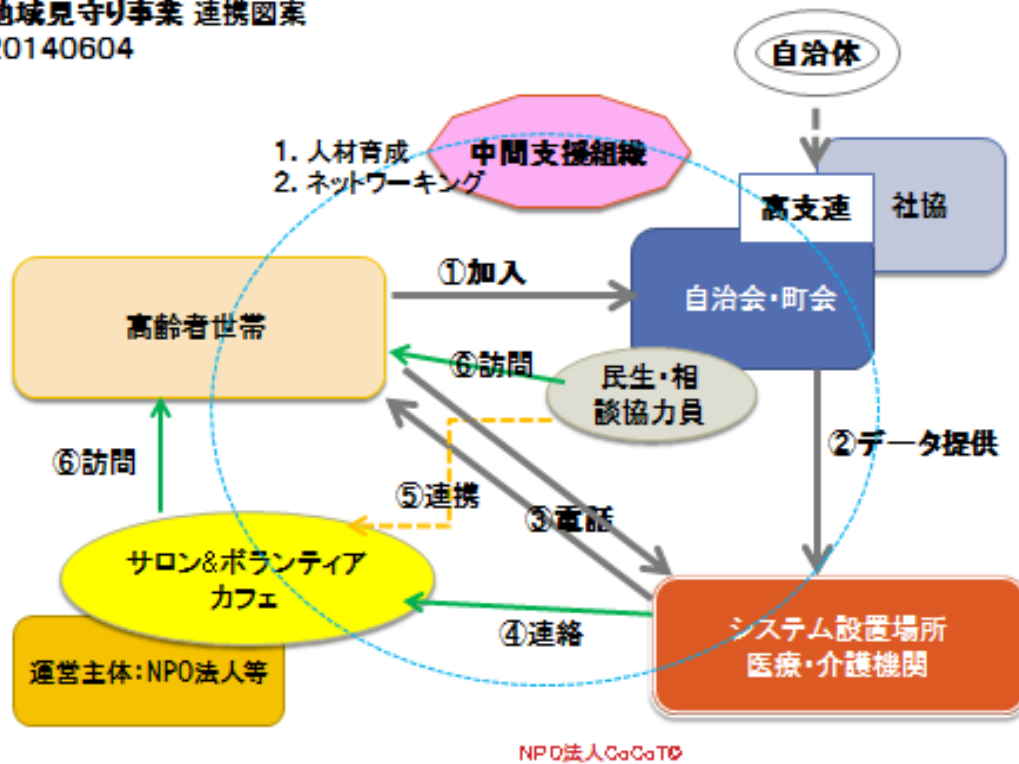


図13. 地縁組織が医療機関と連携した地域見守り体制 イメージ図

9. 参考資料、参考URL

- ・日本共産党「しんぶん赤旗」2013年1月17日(木)の記事より
http://www.jcp.or.jp/akahata/aik12/2013-01-17/2013011704_02_1.html
- ・平成24年度版高齢社会白書概要版(内閣府 共生社会政策 高齢社会対策ホームページ)
<http://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/index-w.html>
- ・災害復興に役立つ情報活動
発行年:2005年3月 発行者:人と情報を結ぶWEプロデュース
<http://www.lib.kobe-u.ac.jp/directory/eqb/book/14-177/index.html>
- ・阪神・淡路大震災と応急仮設住宅 ― 調査報告と提言 ―
発行年:1997年3月 発行者:神戸弁護士会
<http://www.lib.kobe-u.ac.jp/directory/eqb/book/6-145/index.html>
- ・第2次松戸市地域福祉計画(松戸市公式ホームページより)
<http://www.city.matsudo.chiba.jp/shisei/keikaku-kousou/tiikihukusi/chiiki-keikaku2.html>
- ・野菊野「あんしん電話」システムのチラシ
作成者:千葉県松戸市野菊野団地自治会
- ・「あんしん電話」による高齢者支援の流れ 仕組み図
作成者:幸谷町会 新松戸東町会
- ・六実六高台地区における「あんしん電話」
作成者:社会福祉法人 六高台福祉会
- ・医療機関と住民組織で創る地域見守り体制シンポジウム 資料
開催日:2013年2月9日 作成者:医療法人社団緑星会どうたれ内科診療所院長堂垂伸治
- ・公益財団法人フランスベット・メディカルホームケア研究・助成財団
平成25年度研究助成事業 孤独死の予防を目的とした福島県いわき市等被災地に住む高齢者の置かれている生活環境の基礎調査
報告日:2014年5月 調査報告者:NPO 法人コミュニティ・コーディネーターズ・タンク小山淳子
- ・高齢者の社会的孤立の防止に関する調査報告書
発行日:2013年4月 発行者:公益財団法人 東京市町村自治調査会
http://www.tama-100.or.jp/contents_detail.php?co=&frmId=66

公益財団法人ニッセイ聖隷健康福祉財団

豊かな高齢社会システムづくり実践的研究事業

高齢社会における安心なまちづくり調査研究(梨香台団地を事例として)報告書

制作 特定非営利活動法人コミュニティ・コーディネーターズ・タンク CoCoT

【連絡先】地域活性化センター松戸(NPO 法人 CoCoT)

千葉県松戸市松戸 2050

TEL 047-366-8909 FAX 047-369-7445

mail:contact@npo-cocot.com