

BEYOND

人生100年時代へ。高齢者見守りを未来に向けてUPDATE!

BEYOND
100
PROJECT

地域の高齢者見守り
つなぎ力
増強プロジェクト

民間事業者・地域住民・ICT機器等を活用した
ネットワークの作り方

100
PROJECT

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つく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なつながつたり、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

た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。

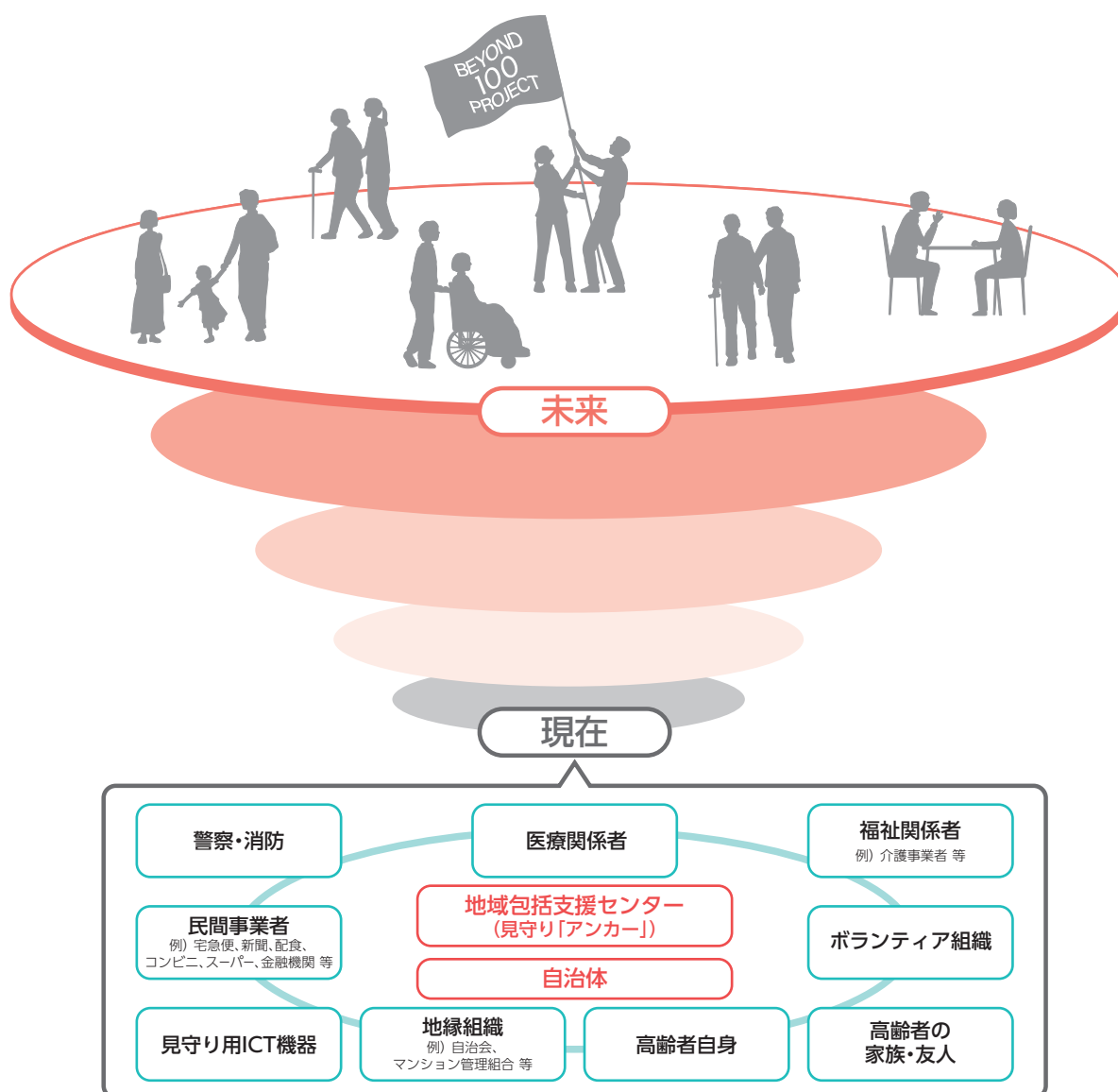


地域の高齢者見守り つなぎ力 増強プロジェクト

【 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ことができる未来。

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。



目次

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り組むべきこと】 8

【市町村が取り組むべきこと】 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り組むべきこと】 9

【市町村が取り組むべきこと】 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り組み事例 15

② 民間事業者による取り組み・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

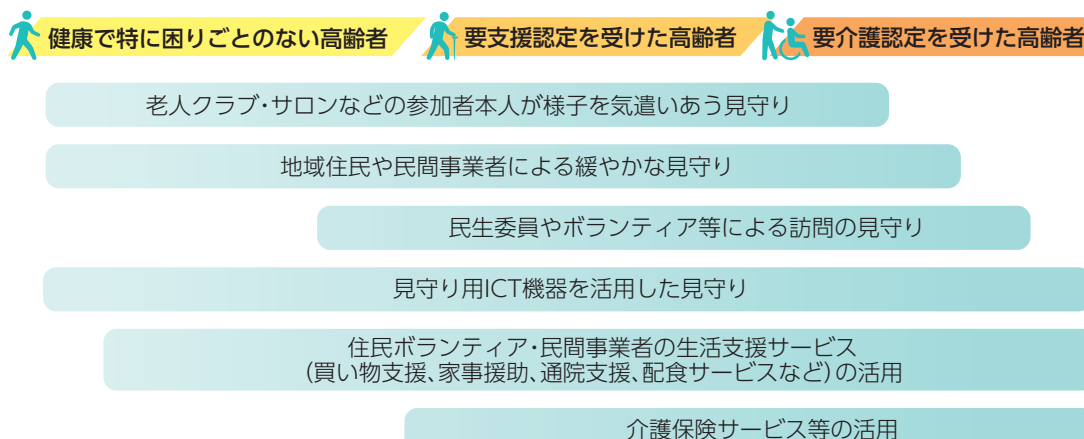
高齢者本人が置かれている状況は様々です。特に困りごとのない高齢者や、地域包括支援センターを自ら訪れて困りごとを相談できる高齢者がいる一方で、複合的な課題を抱え、専門職・専門機関による支援や各種サービスを必要としているものの、自ら声を上げることができない高齢者もいます。

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ある場合には、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る力を持っています。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ものです。

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。

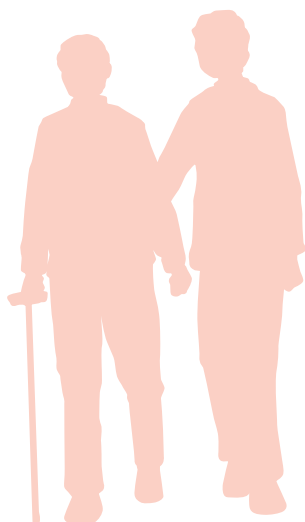
プライバシー…

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

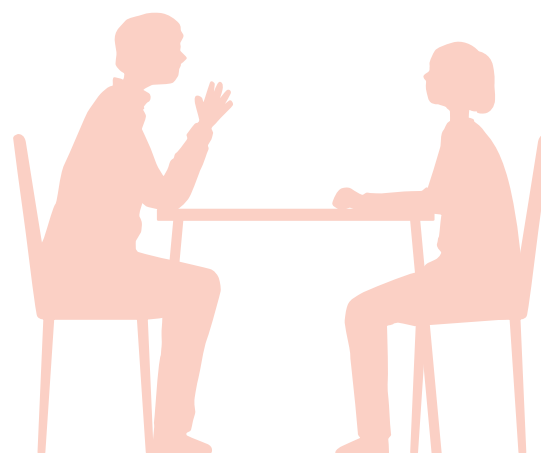
高齢者見守り地域ネットワークのつくり方

1 高齢者見守り 地域ネットワークの全体像

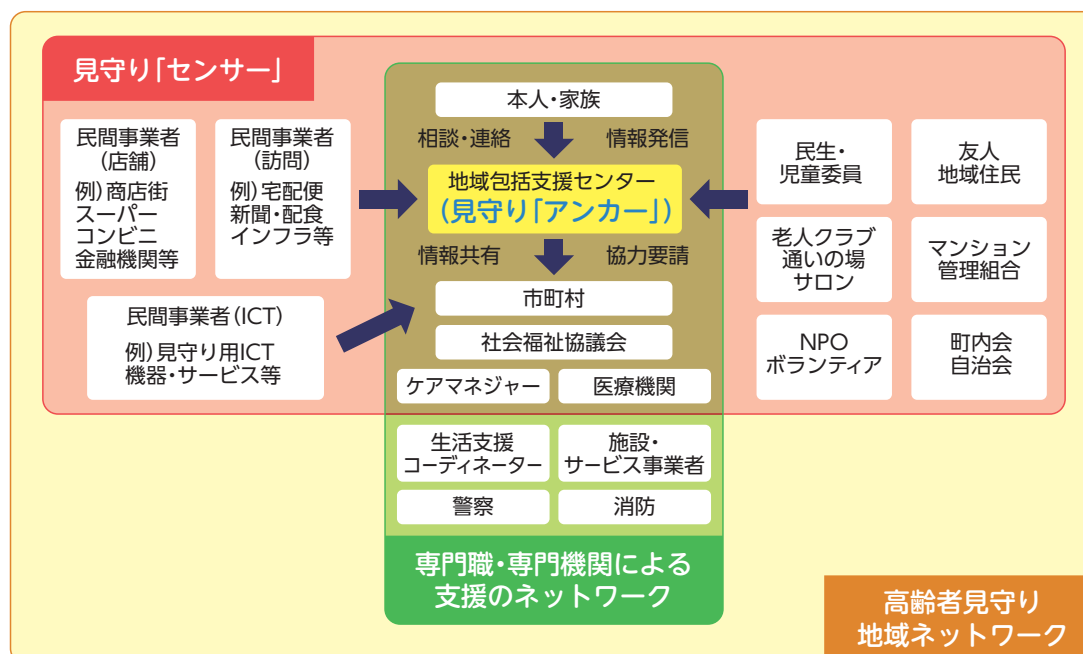
以下の図は、高齢者見守り地域ネットワークの全体像を示したものです。

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

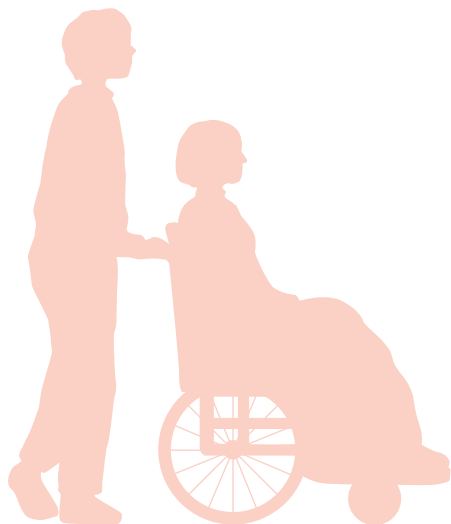
地域包括支援センターが取り組むべきこと

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。

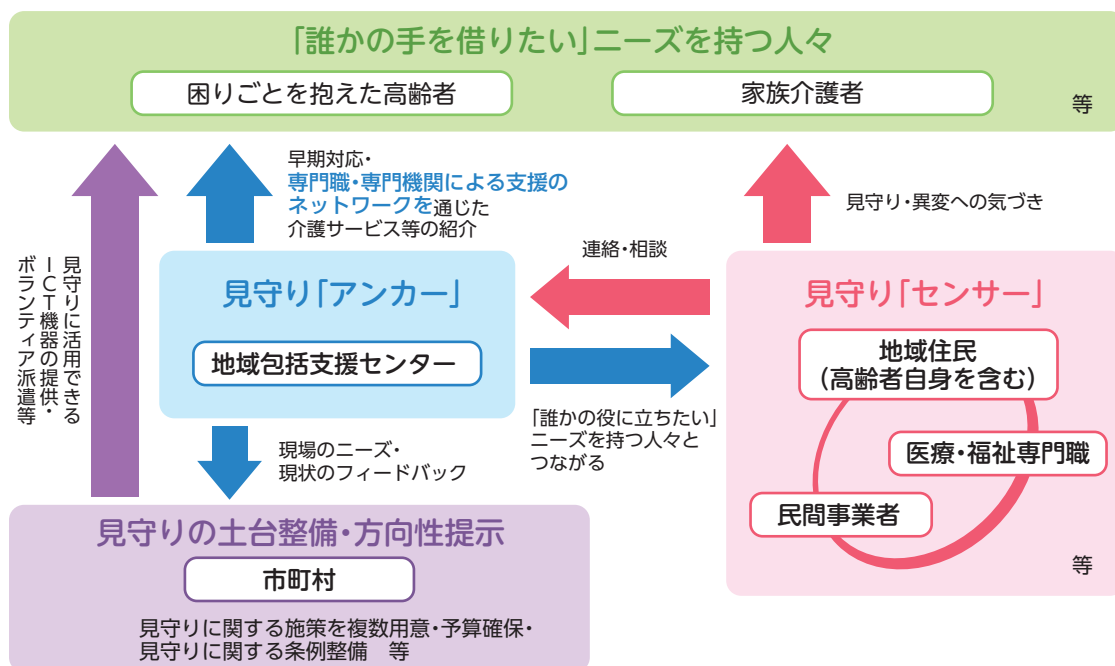
ただしその際は、令和3年改正個人情報保護法により下記の措置が行われ、法で定められた範囲を超える市町村独自の解釈運用ができなくなったことに留意してください。

- 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化しつつ、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/

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ことがあれば、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、通報をした方が良い場面や、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。

市町村が取り組むべきこと

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・充実は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を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り組み

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い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で、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。「アプリと個人情報とを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効です。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 Area network）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う方法もあります。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

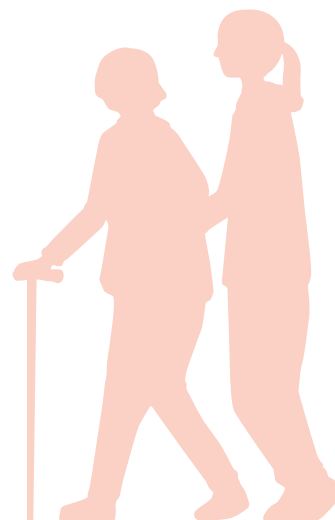
大田区では、地域の見守りネットワークみま〜もの一環として、専門職と地域住民が顔の見える関係を構築することを目的に、医療・介護専門職等から地域住民へ気づきの視点を提供する「地域づくりセミナー」を開催している。

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、体調や生活に異変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

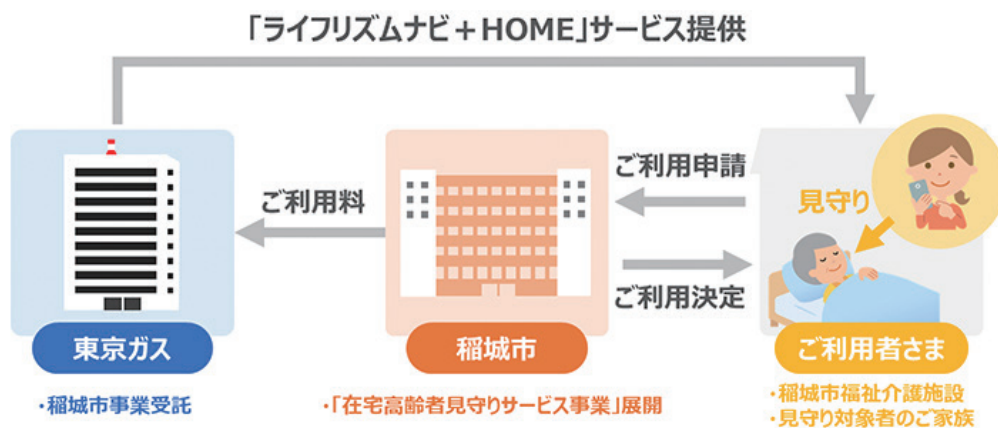
- 見守り用ICTを触媒として、見守られる人を核にした支援者のネットワークを構築
- 委託先の民間事業者と地域包括支援センターが直接連携し、利用者に対してサービスを提案

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/				



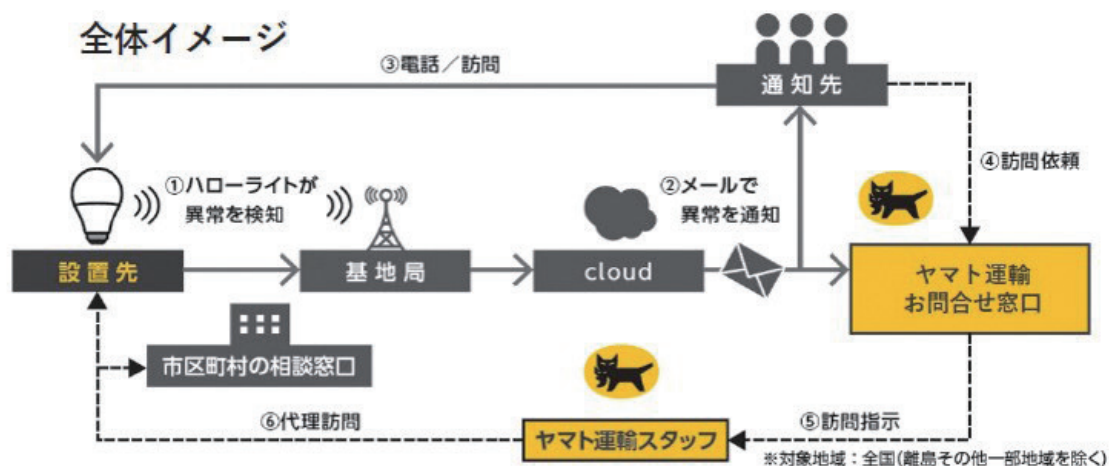
サービスの対象者(条件)	● 一人暮らし／日中独居かつ要介護認定・要支援認定を受けた人(ひと月に27名上限)
主な利用者像	● 独居の人、生活リズムの把握が難しい人、認知症の人
取組み概要	● 「稲城市在宅高齢者見守りセンサーサービス(委託先:東京ガス株式会社)」では、ICT機器により検知した生活リズムや温湿度の情報を、事前に設定した家族や知人・友人、隣近所の住人、民生委員・児童委員等がスマートフォンやパソコンで確認し、必要があれば遠隔で高齢者宅の家電(エアコン)を操作できる。 ● 「稲城市在宅高齢者見守り電球サービス(委託先:ヤマト運輸株式会社)」では、24時間点灯・消灯の動きがない場合、事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。
予算額・財源	● 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)
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	● 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。 ● 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。
高齢者・家族・自治体・ 地域包括支援センターへの 効果	● 高齢者・家族ともに安心感が得られている。 ● 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。 ● 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。 ● 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。 ● 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。 ● 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。
課題・今後の展望	● 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。
稲城市による 地域包括支援センターの フォロー	● 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。

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	https://mima-mo.net/				

取り組み概要	● 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。 ● 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。 ■ 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。 ■ 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。 ● 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。
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
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	● 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。 ● 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。 ● 地域の人も活動主体であり、「みま～もサポーター」として「元気か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。
課題・今後の展望	● 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。



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、有事の前につながり構築する。
- 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	● 65歳以上の大田区民 ● 外出することが多い高齢者によるニーズが高い。
取組み概要	● 「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。
財源	● 高齢者社会対策区市町村包括補助金 ● 一般財源
民間事業者・ 地域包括支援センターの 関わり方	● 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。 ● 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。 ● 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。
地域住民・ 地域包括支援センター・ 民間事業者への効果	● 元気な高齢者となつなげ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。 ● 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。

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

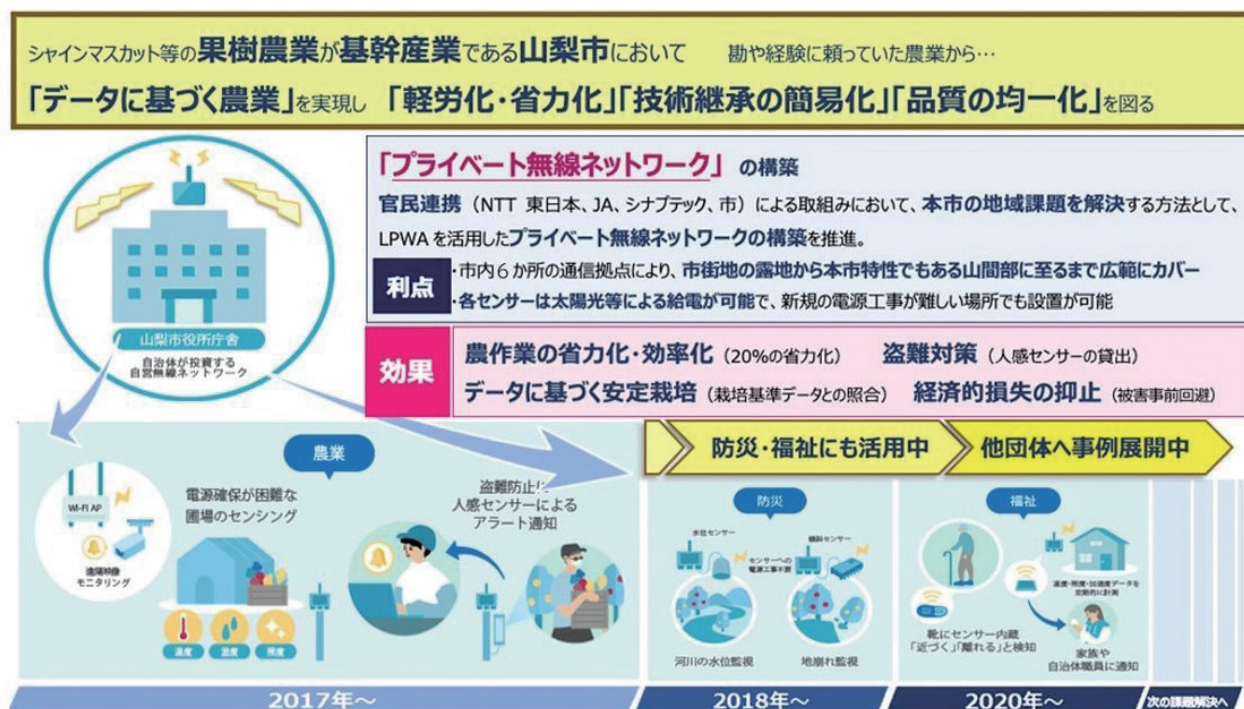
- 農業目的で導入したLPWA (Low Power Wide Area-network) を防災や高齢者見守りにも活用
- センサーを見守りが必要な高齢者宅に設置し、状況を数値で見える化
- 主導部署は総合政策課であり、現在まで介護保険課と連携して事業を実施

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	https://www.city.yamanashi.yamanashi.jp/soshiki/2/1885.html				



サービスの対象者(条件)	● 主に単身高齢者を対象としている。 ● 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。
主な利用者像	● 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。
取組み概要	● 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。 ● 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。
予算額・財源	● 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 ● 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。
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	● 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。 ● 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。 ● 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。
高齢者・家族・自治体・ 地域包括支援センターへの 効果	● 高齢者の家族から「遠方で(高齢者宅まで)行けないため、宅内の見える化ができ、安心できる」等の感想があった。
課題・今後の展望	● 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。 ● 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理想的であるため、検討していきたい。
官民連携・庁内連携	● 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。 ● 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。

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丈スマートシティ | 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/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丈スマートシティ | デジ電メニューブック | デジタル田園都市国家構想」

https://www.cas.go.jp/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)	● 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 ● 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。
主な利用者像	● 宅配サービスや店舗を利用する高齢者
取組み概要	● 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。
予算額・財源	● 協力事業者の協力は無償となっている。
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	● 2023年10月末時点で、40事業者が登録している。 ● 高齢者宅に出向く新聞・宅配事業者等からの連絡が多い。 ● 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、各事業者と地域包括支援センターに配布している。 ● 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。
高齢者・家族・自治体・ 地域包括支援センターへの 効果	● 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。
課題・今後の展望	● 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、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。
取組みの意義	● 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。

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	https://mimamoriai.net	



「みまもりあいアプリ」による行方不明者搜索

- 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。
- 「アプリの搜索訓練機能」を活用して、「大切な人を探すスタンプラリー」実施が可能。こどもを含む多世代が楽しみながら、行方不明者搜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。

自治体・ 地域包括支援センター との連携内容	● 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、緊急時に搜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、アプリから搜索配信して協力を求めることができる。 ● アプリの搜索配信機能は、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、搜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。 ● 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。 ● 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搜索訓練（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搜索を行う。
「みまもりあいアプリ」による 行方不明者搜索にかかる費用	● アプリの利用料は無料
主なアプリ ダウンロード者像	● 搜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・こどもをもつ家族、学生、商店会、企業等
高齢者・家族・自治体・ 地域包括支援センターへの 効果	● 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） ● GPSで配信距離を決めて、スピーディーに搜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）
多様な地域住民による アプリ活用のための 工夫	● 「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、「搜索訓練機能」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。 ● 搜索対象者が発見されると、搜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。

搜索依頼の表示例



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」

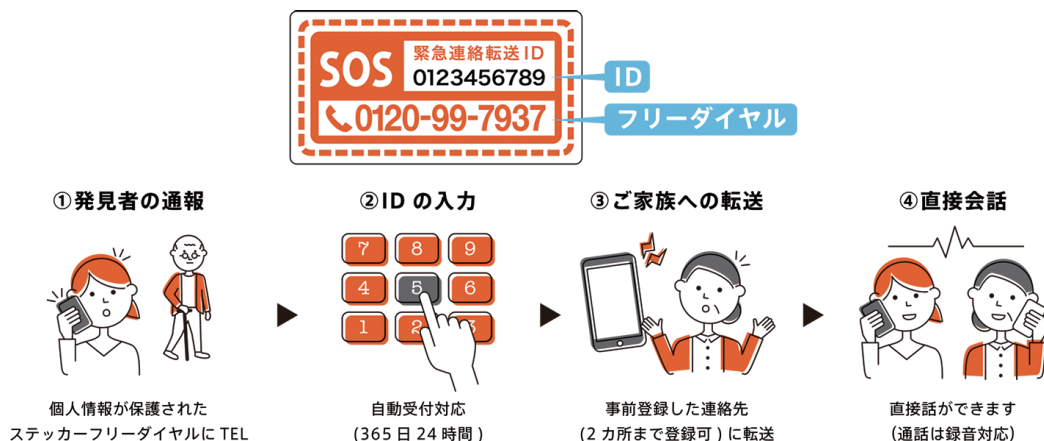
<https://mimamoriai.net>

「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	● 「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。 ● 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。 ● 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 ● 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。）
「みまもりあいステッカー」 活用にかかる費用	● 2023年2月時点で、初期費用2000円＋運営費3600円（月額300円） ● 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
主なステッカー 利用対象者	● 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
高齢者・家族・自治体・ 地域包括支援センターへの 効果	● 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捜索発生時の業務負担を削減することができる。
第一発見者の 負担を軽減	● 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。 ● 第三者を仲介することなく、直接行方不明者の家族と話することができるため、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。

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	● 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。
「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	● 「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）。 ● 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
高齢者・家族・自治体・ 地域包括支援センターへの 効果	● 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。 ● 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。

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」

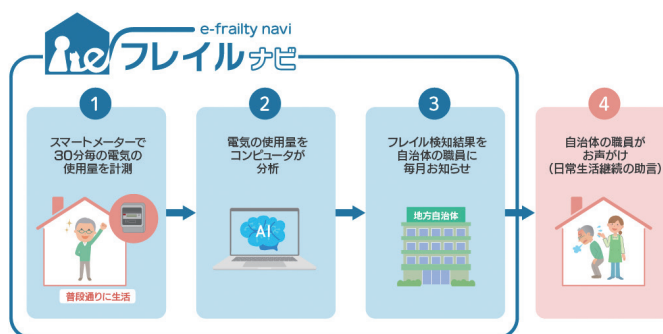
<https://mimamoriai.net>

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	https://business-development.chuden.co.jp/service/e-frailtynavi/	
サービス・活動概要	● 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。 ● 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。 ● 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。	
導入費用・自治体等における想定財源	● 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） ● 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）	
主な利用者像	● 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）	
自治体・地域包括支援センターとの連携経緯・内容	● 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。 ● 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リコが担当している。	
連携のメリット	● 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。 ● 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。	
高齢者・家族・自治体・地域包括支援センターへの効果	● 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。 ● 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。 ● 健康上の課題を早期に発見、対応できる。	
課題・今後の展望	● 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。	
連携のための工夫	● 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。	

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/>

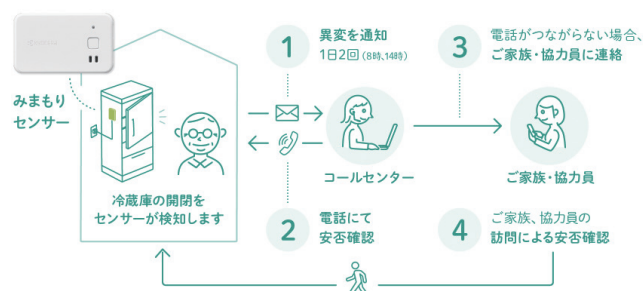
合同会社ネコリコ 独居ケアアシスタント

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

サービス・活動概要	● 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。 ● 「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。
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、補助金利用状況は同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	● 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。 ● 自治体が利用者募集、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。
連携のメリット	● 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ができる。 ● 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。
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	● 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。 ● 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考えられる。
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	https://www.post.japanpost.jp/life/mimamori/	

サービス・活動概要	● 以前より取組んできた「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。 ● 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。 ● 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。） ● 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。 ● 高齢者のデジタルデバイス対策として、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）。
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、身近に相談相手がい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	● 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。 ● 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。
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	● 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。 ● 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。
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

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

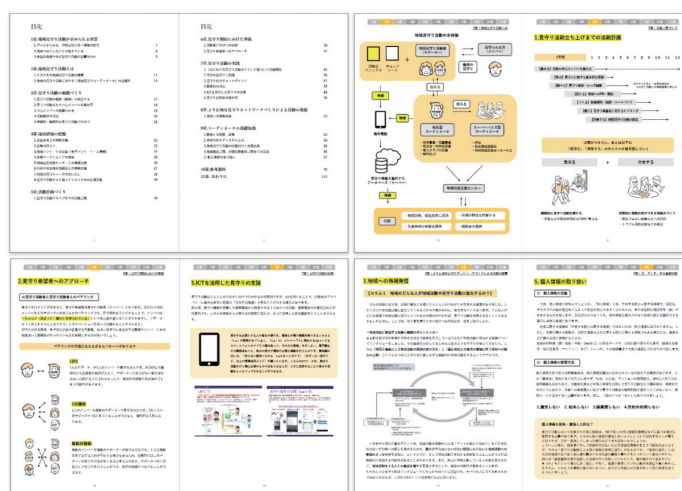
■ はじめての見守り活動ガイド



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

■ 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

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

あなたの隣りに
このようなことで
困っている高齢者は
いませんか？

生活(暮らし)で 困っているかも？	家族・介護で 困っているかも？	認知症で 困っているかも？	体の具合が 悪いかも？	お金に 困っているかも？
☐ いつも同じ服を着ている ☐ 自宅にこもりがちなで、 話しても出てこない ☐ 電話に出なくなった ☐ 定期的な集まりに 参加しなくなった ☐ 生活環境が悪い	☐ 一人で介護している ☐ 介護者の健康状態が悪い ☐ 介護者が一人暮らし ☐ 介護者が 鬱々とした表情を 表している	☐ 少しもの忘れが目立つ ☐ 会話の中で、 同じ話を繰り返す ☐ 会話のつじつまが合わない ☐ 話を聞かずに話をしている ☐ 入浴ができていないようなど	☐ 自由に外出できない ☐ 関節に痛みが 出ている ☐ 歩行が不安定になった	☐ いつも同じ服を着ている ☐ 以前よりも 生活が質素になった ☐ 手が震えている
☐ 家にいるはずなのに、 しばらく居ない ☐ 玄関が開けられたままに なっている ☐ 盗難や火災が 発生している ☐ 詐欺、悪徳商社が 絡んでいる	☐ 高齢者に迷惑を かけている ☐ 介護者が 「介護が大変、つらい」と 言っている ☐ 介護者や 介護施設に 不満がある	☐ 認知症の症状が 悪化している ☐ 認知症の 症状が 悪化している ☐ 認知症の 症状が 悪化している	☐ 顔色が悪く 体調が悪い ☐ 体重が 減っている ☐ 歩行が不安定 になっている ☐ 認知症の 症状が 悪化している	☐ 必要な介護サービスなどを 受けていない ☐ 年金があるのに 「お金がない」と訴える ☐ 家族に 迷惑や 負担を かけている
☐ 夜になっても、 家の明かりが つかない ☐ 盗難や火災が 発生している ☐ 「近頃、盗難や火災が 発生している」と 言う	☐ 認知症の 症状が 悪化している ☐ 認知症の 症状が 悪化している ☐ 認知症の 症状が 悪化している	☐ 認知症の 症状が 悪化している ☐ 認知症の 症状が 悪化している ☐ 認知症の 症状が 悪化している	☐ 顔色が悪く 体調が悪い ☐ 体重が 減っている ☐ 歩行が不安定 になっている ☐ 認知症の 症状が 悪化している	☐ 必要な介護サービスなどを 受けていない ☐ 年金があるのに 「お金がない」と訴える ☐ 家族に 迷惑や 負担を かけている

緊急度

見守り
高齢者の安全を確認するため、定期的に訪問し、状況を確認する。

相談
高齢者の安全を確認するため、定期的に訪問し、状況を確認する。

通報
高齢者の安全を確認するため、定期的に訪問し、状況を確認する。

HPを確認

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

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

MIZUHO

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