令和元年度老人保健事業推進費等補助金老人保健健康増進等事業

高齢者の見守り等の支援のあり方と人材育成にかかる調査研究事業

報 告 書

令和２年３月

一般財団法人 高齢者住宅財団
Foundation for Senior Citizens' Housing

令和元年度　老人保健事業推進費等補助金老人保健健康増進等事業

高齢者の見守り等の支援のあり方と人材育成にかかる調査研究事業

目　次

序章　調査の目的と概要

1　本事業の目的と背景 1
2　事業内容 3
3　事業実施体制 6

第１章　公的賃貸住宅の管理方法と見守り等の現状

1　公営住宅の管理方法と見守り等の取組み 7
2　ＵＲ賃貸住宅の管理方法と見守り等の取組み 9

第２章　公的賃貸住宅の供給・管理主体へのアンケート調査

1　調査実施概要 11
2　調査結果 13
3　総括 59

第３章　公的賃貸住宅における高齢者の見守り等の支援のあり方と今後について

1　住宅管理業務と個別支援／コミュニティ形成支援 65
日本社会事業大学専門職大学院　教授　井上由起子
2　住宅政策から居住福祉政策への転換を目指して 71
近畿大学　建築学部　教授　山口健太郎
3　公的賃貸住宅等における高齢者の安否確認と見守りの特徴と「つなぐ役割」 77
十文字学園女子大学 人間生活学部 人間福祉学科 講師 富井友子

資料編

1　アンケート調査票 83
2　第１回委員会議事要旨 91
3　第２回委員会議事要旨 93
4　ＵＲにおける高齢者等への見守り等の実施状況について（ＵＲ都市機構） 97
5　生活支援アドバイザーの取組み（日本総合住生活株式会社） 109
6　地方住宅供給公社における地域包括ケア取組み実施状況報告書（全国住宅供給公社等連合会） 113
7　東京都住宅供給公社が行う高齢者等への見守り等実施状況（東京都住宅供給公社） 121
8　県営住宅の高齢者見守り支援の取組について（埼玉県住宅供給公社） 127
9　エリアマネジメント組織　一般社団法人まちのね浜甲子園の取組み 129

序章　調査の目的と概要

序章　調査の目的と概要

１　本事業の目的と背景

公的賃貸住宅のシルバーハウジング等では、ＬＳＡ（生活援助員）が配置され、対象高齢者に見守り等の生活支援を提供している。しかし、公的住宅団地全体（※1）で高齢化・コミュニティの弱体化が進行しており、住宅供給主体が独自に支援員を配置するなど、見守り等の取組を強化している実態がある。ただし、現状では、これら提供されている見守り等の内容や方法はばらばらで、その効果も明確ではなく、担い手の資質や育成方法も確立されていない。

地域包括ケアシステムの理念に基づき、高齢者が住み慣れた地域で居住継続を図るためには、介護保険等の公的サービスとの間をつなぐ、見守り等の生活支援の充実が急務である。

そこで、公的住宅団地における見守り等生活支援の先進事例を収集・整理を行い、高齢者が集住して暮らす集合住宅の特性を生かして、効果的・効率的な見守り等の生活支援のあり方、及び人材育成方策について検討する。

なお、介護保険制度の地域支援事業におけるメニューの一つに、「高齢者の安心な住まいの確保に資する事業（※2)」があり、そのなかに、「生活援助員」は位置づけられている。

※1　公的住宅団地：公営住宅、UR 都市機構、地方住宅供給公社等が供給する公的賃貸住宅団地等

（参考）公的賃貸住宅の管理戸数（平成 27 年度末現在）　（単位：戸）

公営住宅	UR 賃貸住宅	地域優良賃貸住宅	公社賃貸	合計
2,169,218	741,815	150,586	129,380	3,190,999

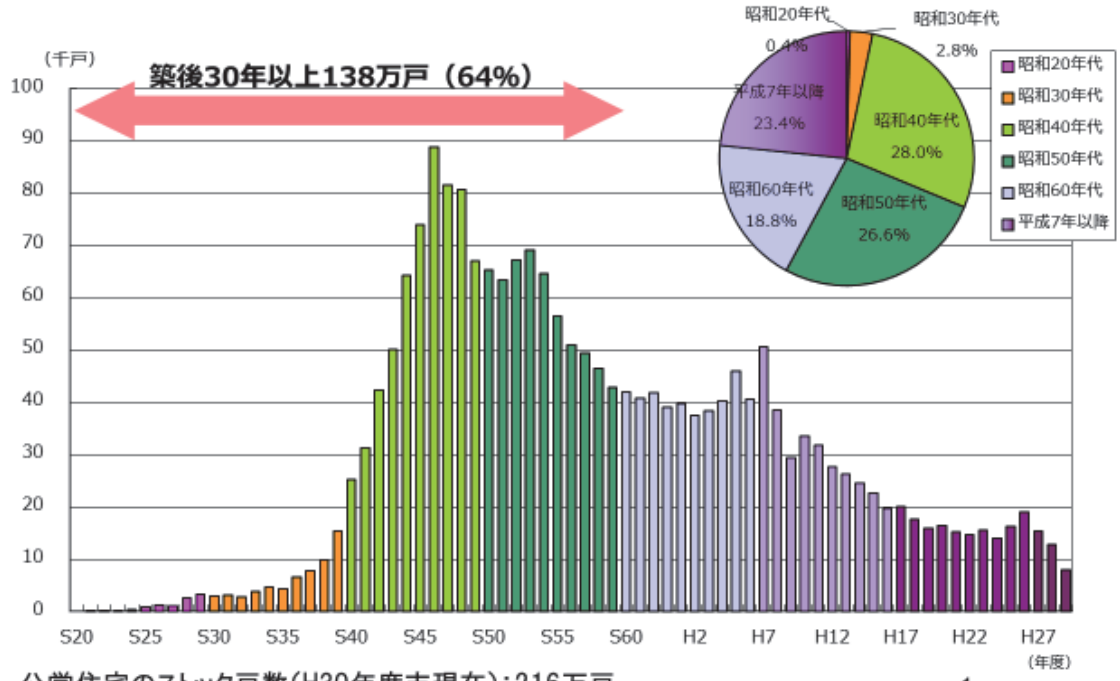
出典：総務省資料（国土交通省資料に基づき、総務省が作成）

「地域優良賃貸住宅」とは、高齢者世帯、障害者世帯、子育て世帯等の各地域における居住の安定に特に配慮が必要な世帯の居住の用に供する居住環境が良好な賃貸住宅の供給を促進するため、国や地方公共団体が住宅の整備や家賃補助等に要する費用を助成した賃貸住宅を指す。

※2　高齢者の安心な住まいの確保に資する事業：空き家等の民間賃貸住宅や、高齢者の生活特性に配慮した公的賃貸住宅（シルバーハウジング）、サービス付き高齢者向け住宅、多くの高齢者が居住する集合住宅等への高齢者の円滑な入居を進められるよう、これらの住宅に関する情報提供、入居に関する相談及び助言並びに不動産関係団体等との連携による入居支援等を実施するとともに、これらの住宅の入居者を対象に、日常生活上の生活相談・指導、安否確認、緊急時の対応や一時的な家事援助等を行う生活援助員を派遣し、関係機関・関係団体等による支援体制を構築する等、地域の実情に応じた、高齢者の安心な住まいを確保するための事業を行う。

公営住宅の建設年度別ストック数の推移

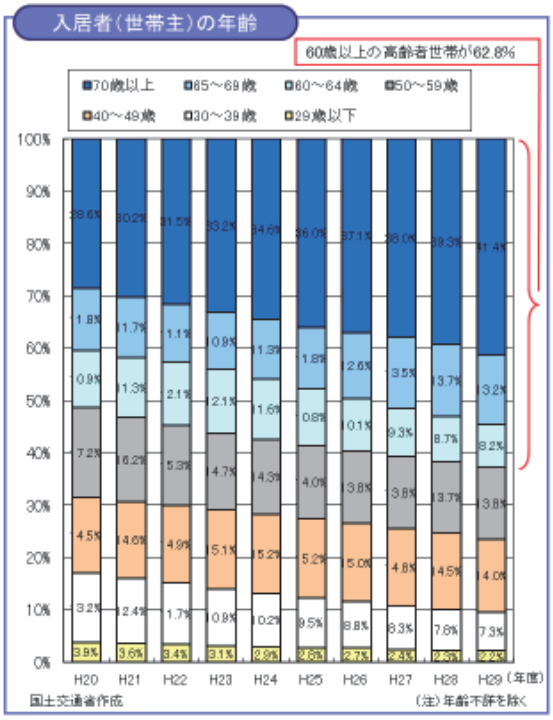
○ストックのうち築後３０年以上のものが約６４％を占めている。

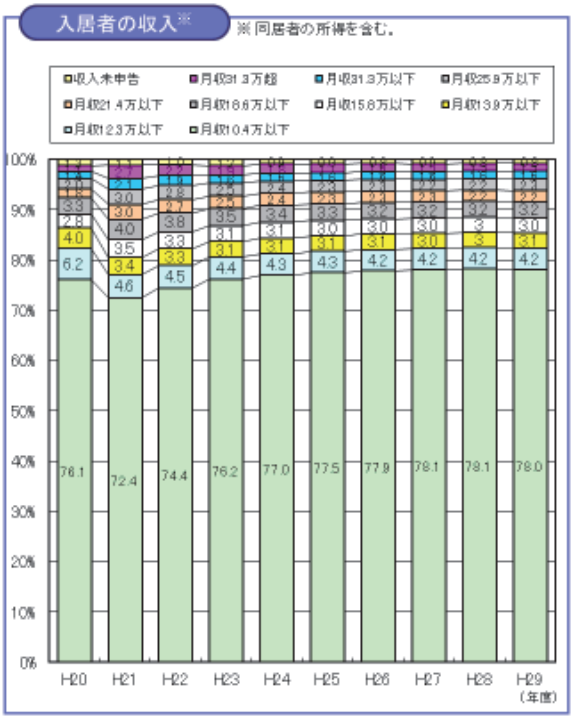


公営住宅のストック戸数（H30年度末現在）：216万戸

（H30年度末時点） 出典：国土交通省資料

公営住宅の入居者の属性





出典　国土交通省資料

２　事業内容

（１）公的住宅団地における取組の現状と課題把握のためのアンケート調査の実施

①調査目的

現在の公的賃貸住宅等では、急速な高齢化を踏まえ、団地の高齢者の見守りやコミュニティ形成の支援等が各主体によって個別ばらばらに実施されている。

本事業は、こうした現状を受けて、これらの取組を収集・整理したうえで、高齢者が居住する集合住宅の特性を生かし、個別支援とコミュニティ支援を組み合わせた生活支援の仕組みを検討し、公的賃貸住宅における事業化と担い手となる人材育成の方向性を明らかにするものである。

本アンケート調査は、それに先立ち、公的賃貸住宅等供給・管理主体に高齢者の見守り等生活支援の現状、課題、効果等をたずね、公的賃貸住宅での生活支援の事業化と担い手のあり方を検討する資料とする。

②調査対象

・都道府県(47)、政令指定都市・中核市(78)、特別区(23)、一般市・シルバーハウジング実施自治体（134）の公営住宅担当部局
・UR 都市機構、地方住宅供給公社(40)　計 322 団体

③調査方法

・質問紙調査
・郵送、もしくはメールによる送付・回収

④調査内容

原則として、問１以外は自ら供給する公的賃貸住宅について回答。公営住宅の管理代行、指定管理を受けている地方住宅供給公社は、自治体から依頼があった場合のみ、委託を受けている公営住宅の高齢者支援の状況について、回答する。

・担当部署の状況
・供給・管理する公的賃貸住宅の概要
・公的賃貸住宅における、高齢者居住の課題の認識の有無
・高齢者支援の方法提示（タイプ１～４）と実施状況

○本調査における高齢者見守り等生活支援タイプ
＜タイプ１＞　住宅管理業務として規定していないが職員が見守り等高齢者世帯へのサポートを実施
＜タイプ２＞　住宅管理を行う職員が、管理業務の一環（延長）として見守り等高齢者世帯へのサポートを実施
＜タイプ３＞　見守り等を行う職員を別途雇用し、複数の団地を巡回して対応
＜タイプ４＞　団地内の拠点に見守り等を行う職員が常駐して対応
※シルバーハウジング・シルバーピア・高優賃を除く

・タイプごとの見守り等生活支援の実施状況（個別支援・コミュニティ形成支援）タイプ１～タイプ４、タイプ１から４以外での実施状況
・シルバーハウジングでの見守り等相談支援（個別支援・コミュニティ形成支援）ＬＳＡが実施・ＬＳＡ以外での実施状況
・シルバーハウジング・シルバーピアの入居費用や緊急通報システム、課題
・見守り支援を始めたきっかけ
・公的賃貸住宅の見守りを行う際、もっとも主体となるべき団体・組織

⑤集計・分析

・単純集計結果
・一部クロス集計
・高齢者見守り等生活支援タイプごとに分析

区　分		サンプル数	（有効）回収数	回収率
全体（計）		322	229	71.1%
（都市種類別）	UR 都市機構・地方住宅供給公社	40	35	87.5%
	都道府県	47	37	78.7%
	政令指定都市・中核市	78	54	69.2%
	特別区	23	19	82.6%
	一般市･シルバーハウジング実施自治体	134	84	62.7%

（２）ヒアリング調査等によるタイプごとの事例の整理

①調査目的

アンケート調査と並行し、高齢者の見守り等生活支援のタイプ別の事例を掘り下げるため、タイプ１～４の取組みを対象にヒアリングを行い、その支援内容の違いを明らかにし、課題と人材育成の方向の検討に役立てる。

②調査対象

＜タイプ１＞　愛媛県松山市（松山市営住宅）
＜タイプ２＞　東京都住宅供給公社（都営住宅）
＜タイプ３＞　東京都目黒区（高齢者福祉住宅）
＜タイプ４＞　独立行政法人都市再生機構（ＵＲ賃貸住宅）

③調査内容

1）団地の概要

・団地概要（時期、住棟・住戸、居住者の年齢構成、自治会、団地内施設等）
・団地の最近の傾向など

2）見守り等生活支援の「担い手」の業務について（アンケート調査項目と連動）

◇「個別支援」
・定期的な安否確認・見守り、個別相談内容、一時的な生活支援、介護が必要と思われる場合のつなぎ先の把握、入居者への情報提供の方法、高齢入居者の情報の更新（アセスメント）、家族への連絡・調整について、関係機関との連携等

◇「コミュニティ形成支援」
・団地コミュニティの情報把握、地域資源の把握と連携、自治会活動の支援・連携、イベントの企画について

３　事業実施体制

＜委員会委員＞

日本社会事業大学専門職大学院　教授　井上　由起子（委員長）
近畿大学　建築学部　教授　山口　健太郎
十文字学園女子大学　人間科学部　講師　富井　友子
法政大学大学院　人間社会研究科福祉社会専攻　葛西　優香
独立行政法人都市再生機構　ウェルフェア総合戦略部 企画課長　土山　琢治
一般社団法人全国住宅供給公社等連合会　参与　木村　高次
東京都住宅供給公社　少子高齢対策部長　永井　彰
埼玉県住宅供給公社　公営住宅部　県営住宅課長　紺野　幸子
日本総合住生活株式会社　業務部　業務企画課長　田畑　宏明

＜オブザーバー＞

社会福祉法人全国社会福祉協議会
厚生労働省老健局高齢者支援課
国土交通省住宅局安心居住推進課

＜作業部会＞

日本社会事業大学専門職大学院　教授　井上　由起子（部会長）
近畿大学　建築学部　教授　山口　健太郎
十文字学園女子大学　人間科学部　講師　富井　友子
西武文理大学　サービス経営学部　教授　影山　優子
法政大学大学院　人間社会研究科福祉社会専攻　葛西　優香

＜事務局＞

一般財団法人高齢者住宅財団　企画部長　落合　明美
一般財団法人高齢者住宅財団　企画部企画課長　中村　傑
一般財団法人高齢者住宅財団　企画部企画課　川原　奈緒
株式会社生活構造研究所　代表取締役　研究主幹　半田　幸子
株式会社生活構造研究所　研究員　草瀬　美緒

第１章　公的賃貸住宅の管理方法と見守り等の現状

第１章　公的賃貸住宅の管理方法と見守り等の現状

１　公営住宅の管理方法と見守り等の取組み

（１）公営住宅の管理方法

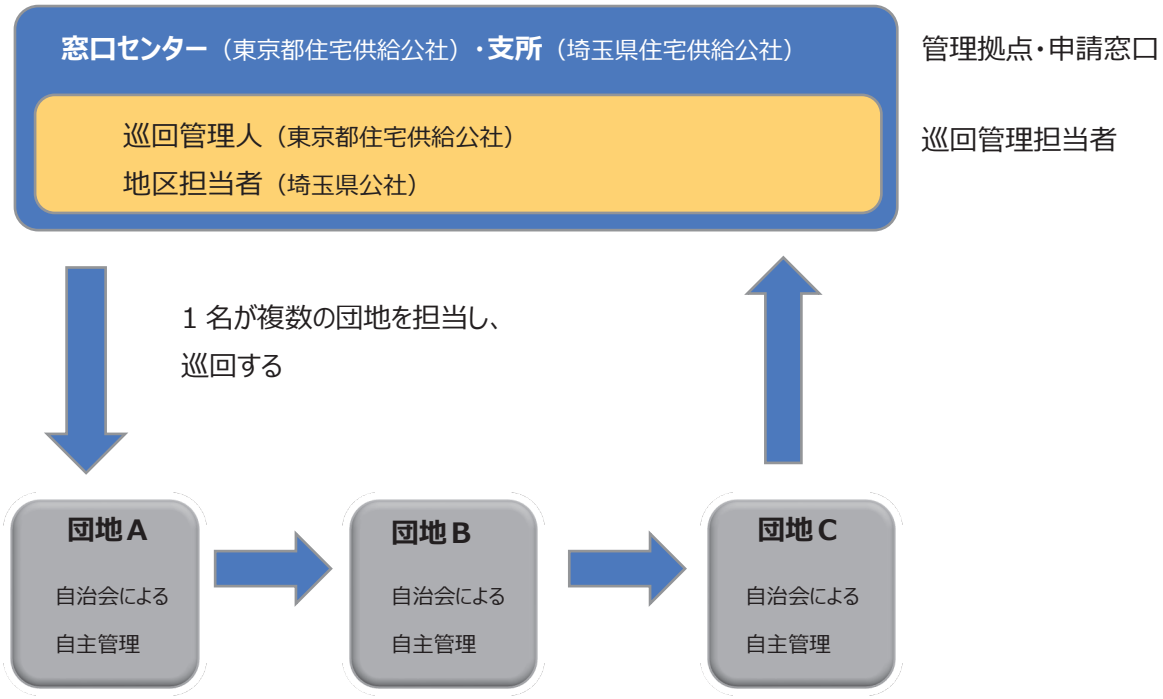
・公営住宅については、基本的に自治会による自主管理となっており、現地に管理人等が常駐することは少ない。

・管理主体は、管轄の管理拠点より巡回管理担当者（呼称は供給・管理主体により異なる）を巡回させることで建物管理等を行う。

・一部の公営住宅においては、巡回管理担当者立寄所が設けられていることがあり、週１回程度巡回管理担当者が待機し、申請手続き等の取次を行う。

・管理主体によっては、身体の不自由な入居者が公営住宅に係る各種申請を行うために訪問して書類の取次を行う制度を設けていることがある。

東京都住宅供給公社・埼玉県住宅供給公社における公営住宅の管理イメージ



東京都住宅供給公社
「巡回管理人」の主な業務

●高齢者・障害者で、窓口センターに自ら出向くことができず、訪問を希望する世帯を対象に、定期的な訪問を行い、各種申請書類の取次ぎ等を行う。
●目視による建物や施設の点検

埼玉県住宅供給公社
「地区担当者」の主な業務

●家賃収納業務
●退去検査業務
●クレーム対応業務（初期）
●建物巡回

（２）見守り等の取組み

①東京都住宅供給公社（都営住宅）における高齢者支援の取組み

・東京都住宅供給公社の「巡回管理人」は、高齢者・障害者で、窓口センターに自ら出向くことができず、訪問を希望する世帯を対象に、２か月に１回程度の定期的な訪問を行い、各種申請書類や修繕に関する相談・取次ぎを行う。

（2017 年度実績：91 名の巡回管理人が約 19,000 世帯を対象に定期訪問を実施。年間延べ 21 万回訪問）

②埼玉県住宅供給公社（県営住宅）における見守り等の取組み

・高齢者を対象とした電話による安否確認を支所の事務職員が行う。

（希望者に月１回電話）

※35℃以上の気温が３日連続した場合は、臨時で電話連絡を実施している。（70 歳以上単身世帯のすべて）

※一定期間を定め３回電話してもつながらない場合は、訪問のうえ、状況確認を行う。

・鍵の預け先登録制度があり、合鍵の預け先の情報を公社に登録することで、緊急時に合い鍵の預け先に連絡を取れるようにしている。（860 件登録）

・自治会へは、見守りサポーターへの登録を依頼し日頃から入居者同士見守り活動を実施していただくようお願いしている。

２　ＵＲ賃貸住宅の管理方法と見守り等の取組み

（１）ＵＲ賃貸住宅の管理方法

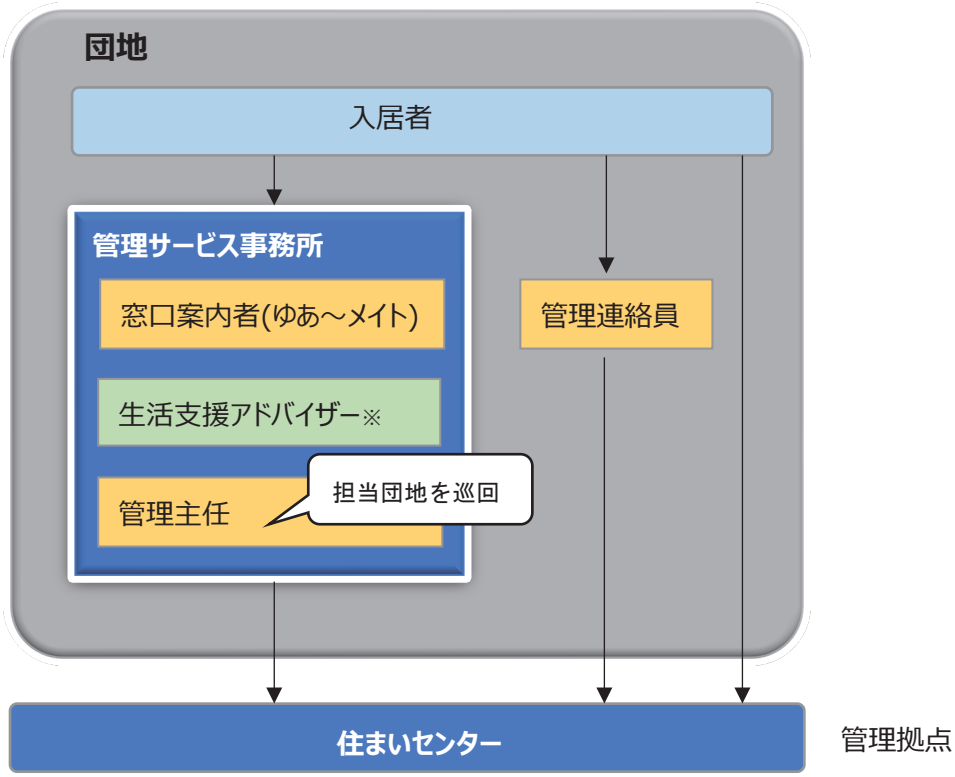
・ＵＲ賃貸住宅の管理については、住まいセンターを現地管理の拠点として入居者対応に係る事務、住宅等の安全・品質管理、維持保全等の発注等を行っている。

・複数の団地を担当する管理主任が、各団地を巡回しながら、入退去に関する事務や苦情等の受付及び処理等を行っている。

・団地内には管理サービス事務所を設置し、入居者等からの入退去に関する事務、願出等の受付、集会所使用受付及び鍵渡し等の窓口案内業務を行っている。

・管理サービス事務所のない団地には、入居者の中から選任された管理連絡員が、軽微な文書取次、集会所の使用受付、鍵渡し等を行っている。

ＵＲ賃貸住宅の現地管理体制のイメージ



※地域医療福祉拠点化団地には、通常の窓口案内者（ゆあ～メイト）に加え、順次、生活支援アドバイザーの配置も進められている。（次項参照）

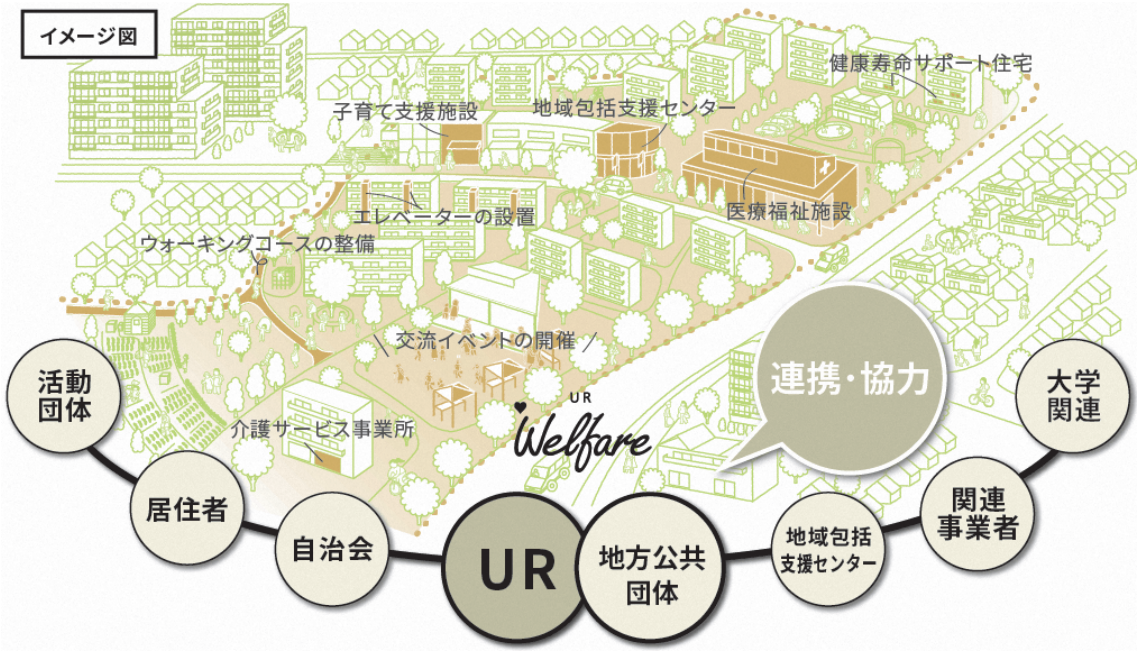
（２）ＵＲ都市機構における見守り等の取組み

・ＵＲ都市機構においては、地域医療福祉拠点化※1 に取組んでいる団地を中心に、順次生活支援アドバイザーの配置を進めており、高齢者への各種相談対応や電話による安否確認（あんしんコール※2）、交流促進のためのイベント等を実施している。

・必要に応じて地域包括支援センターや行政機関等の適切な窓口へのつなぎを行っている。

※1　地域の関係者の方々と連携・協力しながら、団地を“地域の資源”として活用し、地域に必要な住宅・施設・サービスの整備を推進することにより、団地を含む地域一体で、”多様な世代が生き生きと暮らし続けられる住まい・まち“《ミクストコミュニティ》の実現を目指す取組み。

※2　希望する高齢者に対し、週１回電話による安否確認を実施。



出典　ＵＲ都市機構ホームページウェルフェア情報サイトより

第２章　公的賃貸住宅の供給･管理主体への
アンケート調査

第2章　公的賃貸住宅の供給・管理主体へのアンケート調査

１　調査実施概要

（１）目的とねらい

・現在の公的賃貸住宅等では、急速な高齢化を踏まえ、団地の高齢者の見守りやコミュニティ形成の支援等が各主体によって個別に実施されている。
・本事業は、こうした現状を受け、これらの取組を収集・整理したうえで、高齢者が居住する集合住宅の特性を生かし、個別支援とコミュニティ支援を組み合わせた生活支援の仕組みを検討し、公的賃貸住宅における事業化と担い手となる人材育成の方向性を明らかにする。
・本アンケート調査はそれに先立ち、公的賃貸住宅等管理主体に高齢者の見守り等生活支援の現状、課題、効果等をたずね、公的賃貸住宅での生活支援の事業化と担い手のあり方を検討する資料とする。

（２）調査対象

ＵＲ都市機構、地方住宅供給公社、都道府県、政令指定都市・中核市、特別区、シルバーハウジング実施自治体(一般市)の公営住宅担当局　322 団体　（内訳は(５)の表を参照）

（３）調査方法

・郵送・メールによる質問紙調査（督促状送付）

（４）調査内容

■担当部署の状況
■管理する公的賃貸住宅の概要
問１　供給・管理する公的賃貸住宅の概要
1-1 団地数、戸数、高齢者世帯率（定義）
1-2 管理体制（直営・管理代行・管理委託・指定管理別委託法人数及び委託先）
団地の現地管理の方法（管理事務所の有無）
1-3 シルバーハウジング・シルバーピアのＬＳＡ業務のタイプ別、団地数及び戸数
1-4(地方住宅供給公社のみ) 公社が管理する公営住宅団地数・戸数・高齢者世帯率ならびに管理体制（管理手法、団地の現地管理の方法(管理事務所の有無）
■公的賃貸住宅における、高齢者居住の現状
問２　公的賃貸住宅における、高齢者居住の課題の認識の有無
2-1 供給主体として認識している、公的賃貸住宅における高齢化の課題
2-2（課題を認識している方のみ）課題としての認識内容
2-3（課題と認識している方のみ）課題に対応している具体的方策と実施上の課題（FA）
2-4 10 年前と比べた公的賃貸住宅の自治会活動の状況
■公的賃貸住宅の高齢居住者への見守り等生活支援の状況
問３　高齢者支援の方法提示（タイプ１～４）と実施状況
タイプ１住宅管理業務として規定していないが職員が見守り等高齢者世帯のサポートを実施

→対象団地の有無と対象団地の一部かどうか、研修の実施状況

タイプ２住宅管理を行う職員が管理業務として見守り等高齢者世帯へのサポートを実施

→対象団地の有無と、事業名称、職員の資格要件・研修・人件費の財源

タイプ３見守り等を行う職員を別途雇用し、複数の団地を巡回

→対象団地の有無と、事業名称、職員の資格要件・研修・人件費の財源

タイプ４団地内の拠点に見守り等を行う職員が常駐して対応

→対象団地の有無と、事業名称、職員の資格要件・研修・人件費の財源

問４　A票タイプごとの見守り等生活支援の実施状況（個別支援・コミュニティ形成支援）

タイプ１～タイプ４、タイプ１から４以外での実施状況

〔安否確認、緊急時対応を実施している場合、平成 30 年度の実績〕

B票シルバーハウジングでの見守り等相談支援（個別支援・コミュニティ形成支援）

ＬＳＡが実施・ＬＳＡ以外が実施

〔ＬＳＡの人数、ＬＳＡ一人あたりの対象住戸、ＬＳＡの巡回や滞在頻度〕

問５　シルバーハウジング・シルバーピアの入居費用や緊急通報システム、課題

1)入居者の費用負担

2)緊急通報システムの設置の有無と利用状況

3)シルバーハウジングを設置している団体での課題

■今後の公的賃貸住宅の高齢者支援のあり方について

問６　見守り支援を始めたきっかけ

問７　公的賃貸住宅の見守りを行う際、もっとも主体となるべき団体・組織

供給主体が自ら管理している場合と管理主体が異なる場合での望ましい主体と連携先

問８　自由回答

（５）調査結果

区分		サンプル数	（有効）回収数	回収率
全体（計）		322	229	71.1%
団体別	UR 都市機構・地方住宅供給公社	40	35	87.5%
	都道府県	47	37	78.7%
	政令指定都市・中核市	78	54	69.2%
	特別区	23	19	82.6%
	一般市・シルバーハウジング実施自治体	134	84	62.7%

※供給主体（自治体等）は 229、A票記入（連携自治体）は 230 で集計した。

※シルバーハウジング実施自治体は、B票記入（ＳＨ設置自治体分）164 で集計した。

２　調査結果

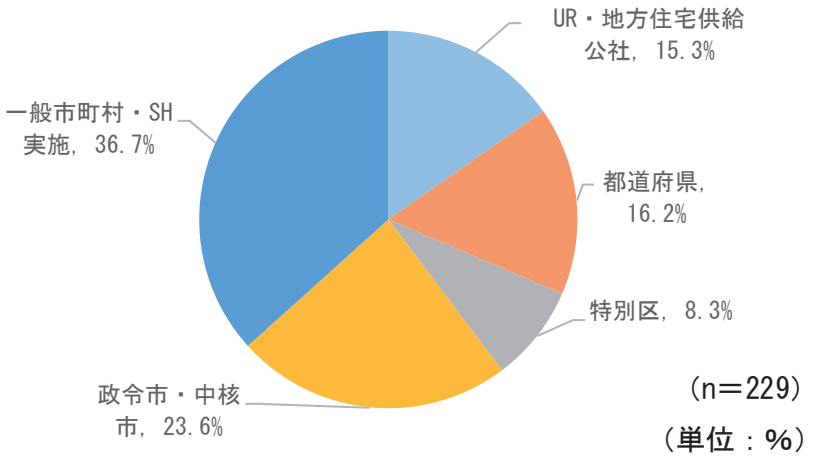
Ⅰ　公的賃貸住宅の状況

（１）回答者の状況

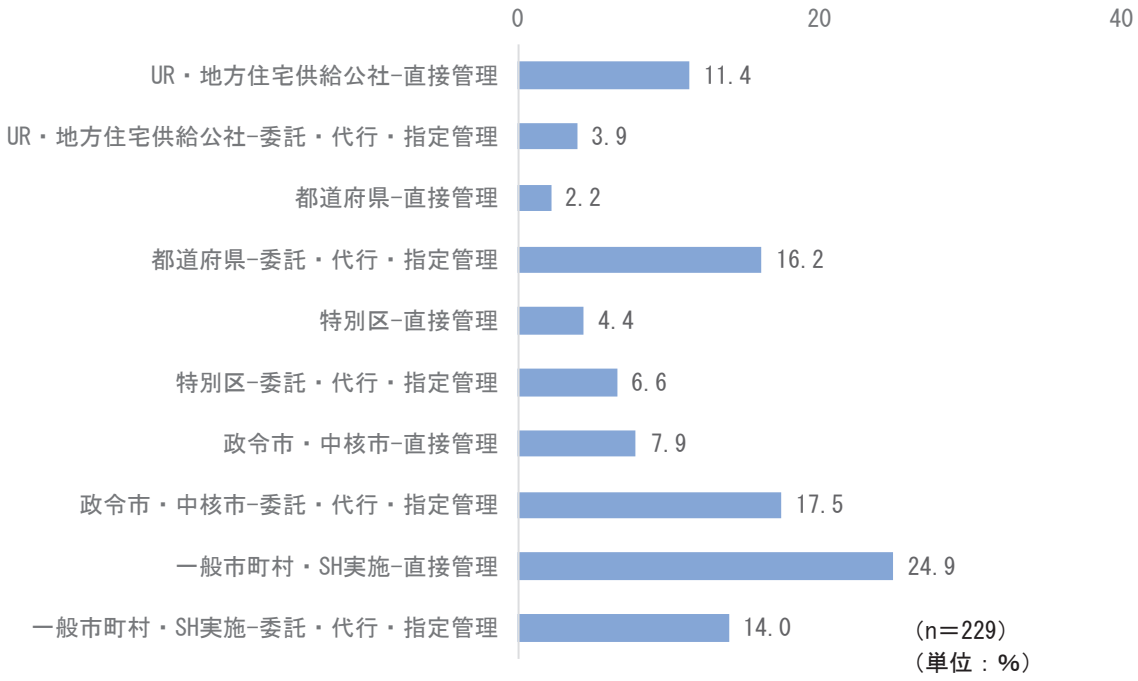
○「一般市町村・SH 実施」(36.7%) が多く、「政令市・中核市」(23.6%)、「都道府県」(16.2%) が続いている。(図表２－１－１)

○問 1-2 でたずねた管理体制とあわせてみると、「一般市町村・SH 実施-直接管理」(24.9%)、「政令市・中核市-委託・代行・指定管理」(17.5%) の順である。(図表２－１－２)

図表２－１－１　回答状況



図表２－１－２　管理体制別の回答状況



（２）供給・管理する公的賃貸住宅の概要

問1　自ら供給している公的賃貸住宅の団地数･戸数･高齢化率ならびに管理体制の状況（令和元年9月1日現在）

※本調査ではサービス付き高齢者向け住宅、有料老人ホームを除く

1-1　団地の概要

※都道府県は都道府県営住宅、市区町村は市区町村営住宅、地方住宅供給公社は、公社賃貸住宅、URはUR賃貸住宅について回答

①団地数及び戸数、１団体あたり団地数及び戸数

○総団地数は12,715団地、総戸数は1,781,288戸となっている。UR･地方住宅供給公社は2,603団地、865,154 戸と群を抜いて多い。以下、都道府県、政令市・中核市はそれぞれ団地数が3,000団地以上、戸数も40万戸前後である。特別区は回答数が19団体であったが、団地数360団地、供給戸数も１万戸を超えている。

○団地数は平均55.5団地、戸数は平均7,778.6戸である。都道府県は全体として規模が大きいが、UR・地方住宅供給公社は、団地数、戸数ともに規模の違いが大きい。（図表２－１－３）

図表２－１－３　団地数・戸数：一団体あたりの団地数・戸数（供給主体別）

	回答数	団地数	戸数	１団体あたり団地数			１団体あたり戸数		
				平均	最大	最小	平均	最大	最小
UR・地方住宅供給公社	35	2,603	865,154	74.4	1,532	1	24,718.7	718,056	34
都道府県	37	3,669	388,099	99.2	334	14	10,489.2	58,152	1,896
特別区	19	360	11,458	18.9	49	2	603.1	1,454	65
政令市・中核市	54	3,950	428,570	73.1	484	2	7,936.5	111,749	28
一般市町村・SH実施	84	2,133	88,007	25.4	195	1	1,047.7	6,437	10
総計	229	12,715	1,781,288	55.5	1,532	1	7,778.6	718,056	10

○UR・地方住宅供給公社は、団地数・戸数ともに直接管理が委託・代行・指定管理を上回っているが、都道府県は、多くが委託・代行・指定管理である。（図表２－１－４）

図表２－１－４　管理体制別の団地数・戸数

	回答数	団地数	戸数
UR・地方住宅供給公社-直接管理	26	935	132,730
UR・地方住宅供給公社-委託代行指定管理	9	2,145	819,959
都道府県-直接管理	5	497	41,380
都道府県-委託代行指定管理	37	3,669	388,099
特別区-直接管理	10	173	5,389
特別区-委託代行指定管理	15	306	9,935
政令市・中核市-直接管理	18	775	56,118
政令市・中核市-委託代行指定管理	40	3,478	396,275
一般市町村・SH実施-直接管理	57	1,339	51,795
一般市町村・SH実施-委託代行指定管理	32	1,126	48,899

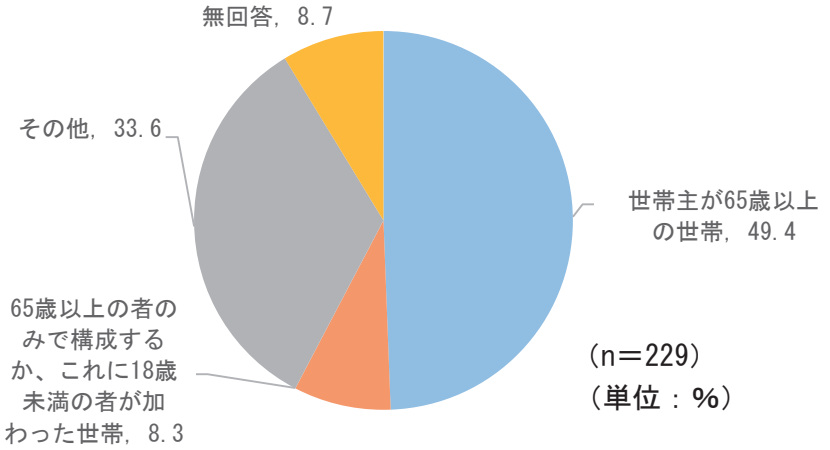
②高齢者世帯率

〔定義〕

○「世帯主が 65 歳以上」が 49.4%と半数近く、「その他」が 33.6%である。

○「その他」の具体的回答は、「契約者、同居人が 65 歳以上の人だけで構成される世帯」、「75 歳以上単身」、「世帯全員が 60 歳以上」、「60 歳以上の単身高齢者、又は 60 歳以上で同居者が配偶者もしくは 18 歳未満の児童もしくは障がい者の世帯」等であった。（図表２－１－５）

図表２－１－５　高齢者世帯の定義



＜「その他」の内容＞

・契約者、同居人が 65 歳以上の人だけで構成される世帯
・75 歳以上単身世帯
・世帯全員が 60 歳以上の世帯
・60 歳以上の単身高齢者、又は 60 歳以上で同居者が配偶者もしくは 18 歳未満の児童もしくは障がい者の世帯

〔高齢者世帯率〕

○「世帯主が 65 歳以上の世帯」の平均高齢者世帯率は 51.2%、「65 歳以上の者のみで構成するか、またこれに 18 歳以上の者が加わった世帯」では 35.8%であった。（図表２－１－６）

図表２－１－６　高齢者世帯率の割合

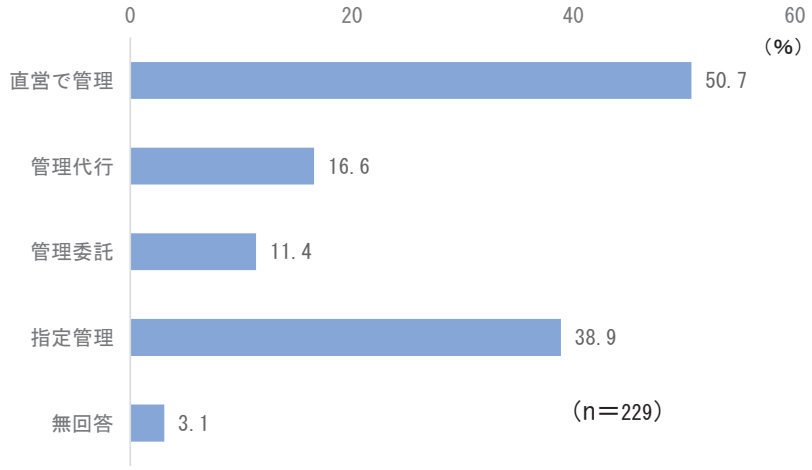
	回答数	平均	最大	最小
世帯主が65歳以上の世帯	113	51.2	100.0	5.0
65歳以上の者のみで構成するか、またこれに18歳未満の者が加わった世帯	19	35.8	70.0	4.9
その他	77	46.0	100.0	0.0
無回答	20	－	－	－

1-2 供給されている住宅の管理体制

③管理手法

○団地の現地管理方法は「直営」が 50.7%、「指定管理」が 38.9%である。（図表２－１－７）
○平均委託先の法人数をみると、管理委託は 11.4%であるが、平均委託先法人数が多くなっている。指定管理は、共同事業体などでの実施がみられる。（図表２－１－８）

図表２－１－７　管理体制（全体）



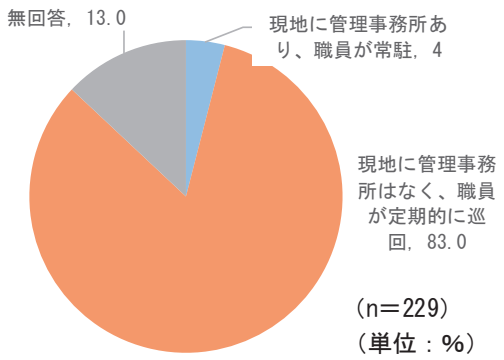
図表２－１－８管理代行・委託、指定管理と回答した団体の主たる委託先の数と具体名

区分	平均委託先法人数	主たる委託先
管理代行	1.36	・地方住宅供給公社（32 件） ・民間管理会社（３件） ・連携先の市町村（３件）　（管内の複数の市町村が管理代行）
管理委託	3.76	・民間デベロッパー・管理会社（11 件） ・地方住宅供給公社（７件）　・公的管理団体（１件） ・その他（シルバー人材センター等）
指定管理	1.63	・不動産・管理会社、企業共同体（61 件） ・非営利団体（20 件）　・地方住宅供給公社（17 件）　・市町村（１件）

④現地の管理体制

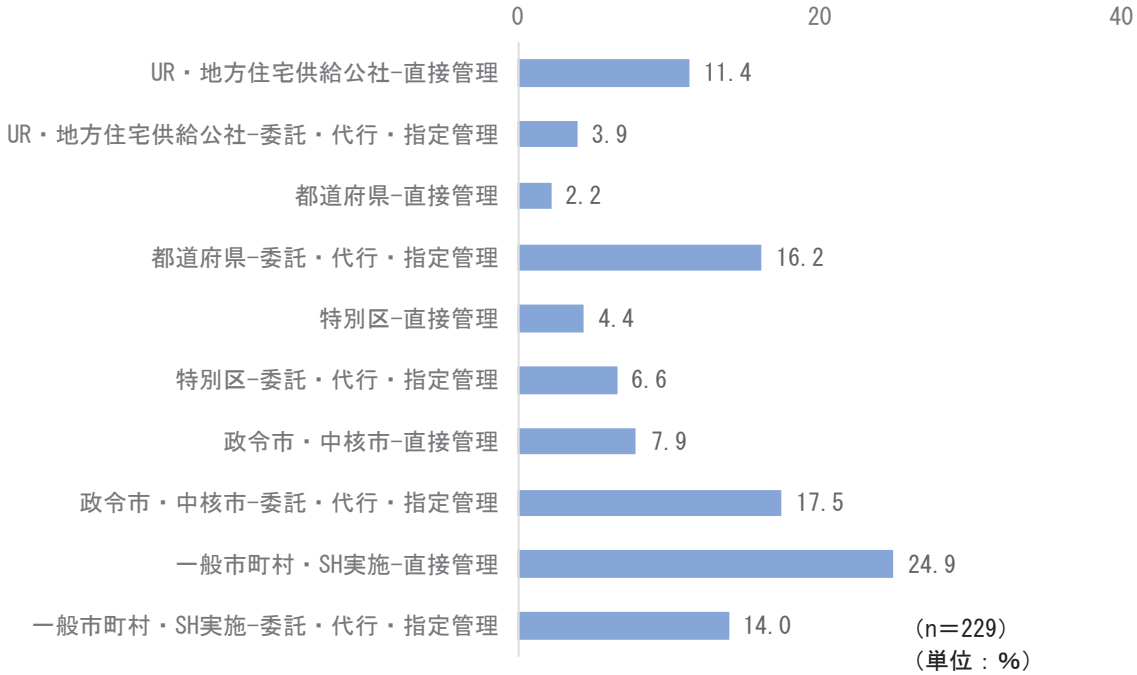
○「現地に管理事務所はなく、職員が定期的に巡回」が 83.0%であった。（図２－１－９）

図表２－１－９　現地の管理体制



○供給主体別にみると、UR・地方住宅供給公社、一般市町村では「直接管理」、都道府県、特別区・政令指定都市・中核市は「委託・代行・指定管理」の割合が高い。（図表２－１－10）

図表２－１－10　供給主体別管理体制（再掲）



（３）シルバーハウジングを実施している自治体区分別団地状況及びＬＳＡのタイプ

1-3 シルバーハウジング・シルバーピアの団地数・戸数、LSA（生活援助員）業務のタイプ
※LSA＝ライフサポートアドバイザー（生活援助員）

○本調査では一般市町村でのシルバーハウジング実施自治体 84 団体、及び都道府県、政令中核市、特別区で回答のあった 80 団体の計 164 団体について、集計を行った。

○実施自治体（164）における、シルバーハウジング供給団地数は 747 団地、戸数は 17,296 戸であった。１団体あたり団地数は平均 4.6 団地、戸数は 105.5 戸であった。この割合は本調査の公的賃貸住宅団地数の 5.87%、戸数の 0.97%に該当する。

○シルバーハウジングのＬＳＡの４タイプについて、それぞれの団地数と戸数をたずねた。もっとも多いのが「滞在型」（107 件）だが、１団体あたりの団地数・戸数ともに４タイプ中最も規模が小さい。他方、「巡回型」（34 件）は「住込み型」（33 件）とほぼ同数だが、４タイプ中もっとも団地数、戸数が多い。（図表２－１－11）

図表２－１－11　シルバーハウジングの団地数・戸数：１団体あたりの団地数・戸数（全体、タイプ別）

		回答数	団地数	戸数	１団体あたり団地数			１団体あたり戸数		
					平均	最大	最小	平均	最大	最小
シルバーハウジング		164	747	17,296	4.6	174	1	105.5	4,196	2
公的賃貸住宅に占める割合			5.87%	0.97%	－	－	－	－	－	－
ＬＳＡ業務タイプ	住込み型	33	128	2,583	3.9	18	1	78.3	294	2
	滞在型	107	264	6,141	2.5	19	1	57.4	530	10
	常駐型	7	24	492	3.4	13	1	70.3	166	10
	巡回型	34	282	6,142	8.3	26	1	180.6	4,196	9

○供給主体別にみると、特別区では 15 団体のうち 14 団体（93.3%）が「住込み型」を採用している。なお、それ以外にも「滞在型」８団体（53.3%）と複数のタイプを採用している。政令市・中核市と一般市町村では、「滞在型」がそれぞれ 79.5%、60.8%と過半数を超えている。（図表２－１－12）

図表２－１－12　シルバーハウジングのタイプ（全体、供給主体別（%））

		回答数	住込み型	滞在型	常駐型	巡回型
全体		156	21.0%	67.9%	4.5%	21.0%
供給主体別	都道府県	23	13.0%	82.6%	0.0%	21.7%
	特別区	15	93.3%	53.3%	6.7%	6.7%
	政令市・中核市	39	12.8%	79.5%	5.1%	20.5%
	一般市町村・SH実施	79	13.9%	60.8%	5.1%	24.1%

※連携先として２件回答の自治体を供給主体として１件と数えたため、図表 2-1-11 と図表 2-1-12 の数は異なる。また、UR 都市機構は代表的な団地の回答、地方住宅協供給公社は該当なしであったため、本表からは除いた。

1-4 公社が管理している都道府県営住宅、市区町村営住宅の状況
※地方住宅供給公社のみ回答

⑤地方住宅供給公社による管理状況と管理体制

○地方住宅供給公社は 34 団体であったが、うち都道府県営住宅の管理代行か管理委託、または指定管理を行っているのは 24 団体（70.5%）、市区町村営住宅の管理代行か管理委託、または指定管理を行っているのは 23 団体（67.6%）だった。（図表２－１－13）

図表２－１－13　住宅管理体制（地方住宅供給公社）

	全体	管理手法(MA)　上段(n)、下段(%)					団地の管理方法(SA)(%)	
		代行・委託 指定管理計	管理代行	管理委託	指定管理	無回答	現地に 管理事務所あり	現地に 管理事務所なし
都道府県営住宅	34	24	15	1	8	10	3.1	96.9
	100.0	70.5	44.1	2.9	23.5	29.5		
市区町村営住宅	34	23	10	5	8	11	1.4	81.8
	100.0	67.6	29.4	14.7	23.5	32.4		

○地方住宅供給公社が管理している都道府県営住宅の１団体あたり団地数は 120.8 団地、１団地あたり戸数は 28,376.5 戸、高齢者世帯率は 39.4%であった。市区町村営住宅の１団体あたり団地数は 200.9 団地、１団地あたり戸数は 15,178.4 戸、高齢者世帯率は 38.6%であった。（図表２－１－14）

図表２－１－14　地方住宅供給公社が管理する公的賃貸住宅団地数と戸数、高齢者世帯率

		回答数	団地数	戸数	1団体あたり団地数			1団体あたり戸数			高齢者 世帯率
					平均値	最大値	最小値	平均値	最大値	最小値	
住宅供給公社が管理する公営住宅	都道府県営団地数	19	2,295	539,154	120.8	334	8	28,376.50	255,907	1,550	39.4%
	市町村営団地数	14	2,813	212,498	200.9	588	4	15178.4	111,573	61	38.6%

Ⅱ　公的賃貸住宅における高齢者居住の課題

（１）高齢者居住の課題

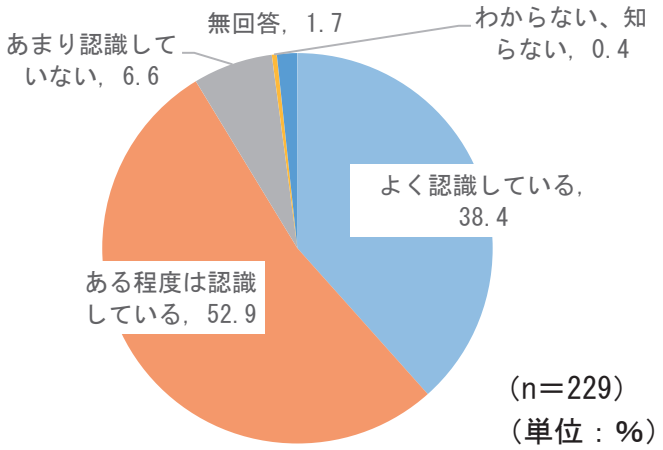
問2　高齢者世帯や高齢者の増加による課題認識

①課題認識の程度

○公的賃貸住宅における高齢者世帯や高齢者の増加による課題を、「ある程度は認識している」（52.9%）が半数を超え、「よく認識している」（38.4%）をあわせた、認識している割合は９割を超えている。（図表２－２－１）

○供給主体別にみると、都道府県や特別区では、「よく認識している」割合が高く、供給戸数別にみると、供給戸数が多い団体ほど、「よく認識している」割合が高い。（図表２－２－２）

図表２－２－１　高齢者居住の課題



図表２－２－２　高齢者居住の課題（全体、供給主体別、供給戸数別（%））

		合計	よく認識している	ある程度は認識している	あまり認識していない	わからない、知らない	無回答
全　体		229	38.4	52.9	6.6	0.4	1.7
供給主体別	UR・地方住宅供給公社	35	37.1	42.9	11.4	0.0	8.6
	都道府県	37	59.5	32.4	5.4	0.0	2.7
	特別区	19	63.1	31.6	0.0	5.3	0.0
	政令市・中核市	54	37.0	63.0	0.0	0.0	0.0
	一般市町村・SH実施	84	25.0	64.3	10.7	0.0	0.0
供給戸数別	1000戸未満	88	29.5	60.3	9.1	1.1	0.0
	1000～3000戸未満	59	37.3	54.2	8.5	0.0	0.0
	3000～5000戸未満	27	40.7	59.3	0.0	0.0	0.0
	5000戸以上	47	53.2	40.4	4.3	0.0	2.1

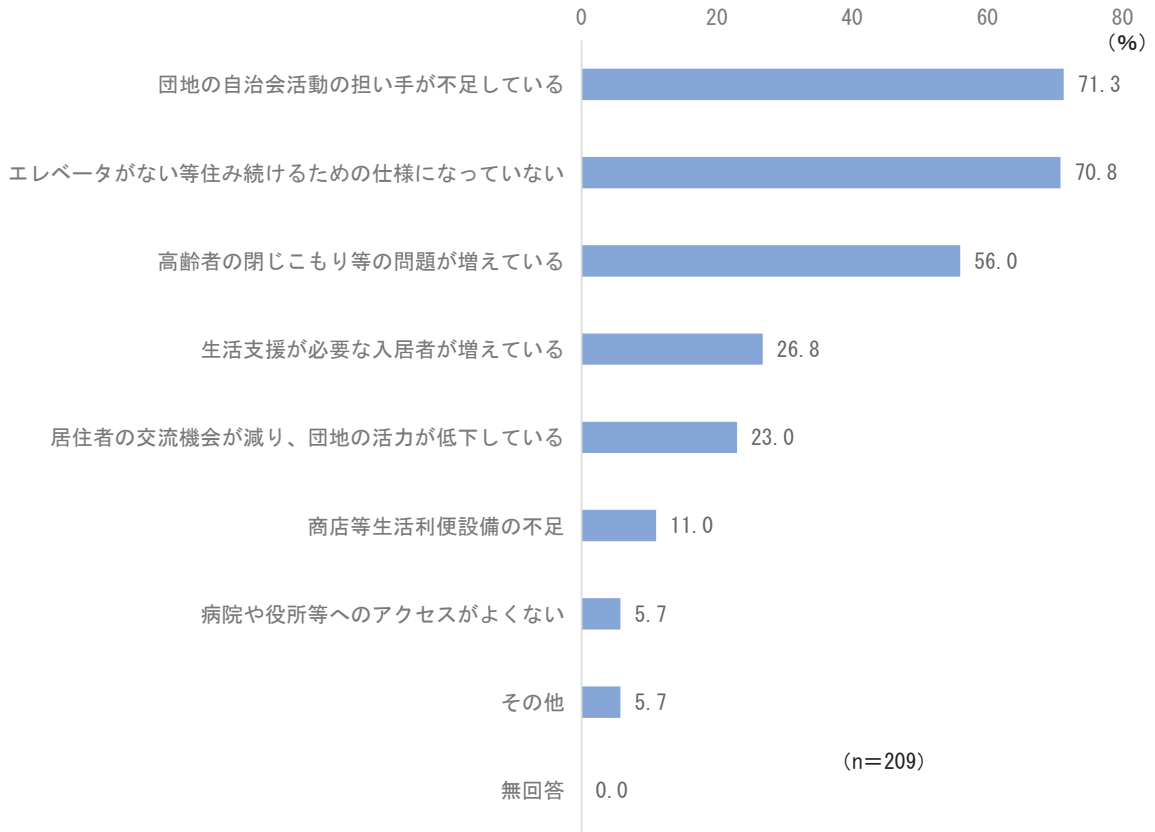
2-1　認識している主な課題

①　課題の内容

○公的賃貸住宅における高齢者世帯や高齢者の増加による課題を、「よく認識している」、「ある程度は認識している」と回答した 209 団体に、高齢者居住の課題をたずねた。「団地の自治会活動の担い手が不足していること」(71.3%)、「エレベーターがない等住み続けるための仕様になっていない」(70.8%)が７割以上、「高齢者の閉じこもり等の問題が増えている」(56.0%)も半数以上が課題として挙げている。(図表２－２－３)

○回答は供給主体での違いが大きく、UR・地方住宅供給公社、政令市・中核市ともに、「エレベーターがない等住み続けるための仕様になっていない」が多く、都道府県では「団地の自治会活動の担い手が不足している」、「高齢者の閉じこもり等の問題が増えている」(２位は、「エレベーターがない等」)、また全体と比較すると「居住者の交流機会が減り、団地の活力が低下している」の割合が高い。特別区では「生活支援が必要な入居者が増えている」、政令市・中核市では「エレベーターがない等」、「高齢者の閉じこもり等の問題が増えている」などの割合も高い。(図表２－２－４)

表２－２－３　高齢者居住の課題



＜その他の内容＞
・単身入居死亡に伴う明け渡し等の対応
・シルバーハウジングへの入居希望者数の増加
・ＡＤＬ低下による　・介護施設の不足と在宅介護へのシフトチェンジ
・独居の高齢者が増加し、見守りが課題
・認知症等による徘徊　・認知症の単身老人が増加している
・認知症と思われる入居者が増えていること
・介護保険法に規定する要支援・要介護認定者の増加
・認知症等による徘徊・近隣トラブル
・長期入居の結果、生活自立の困難な入居者が増加している
・委託した管理人の高齢化

図表２－２－４　高齢者居住の課題（全体、供給主体別、供給戸数別（%））

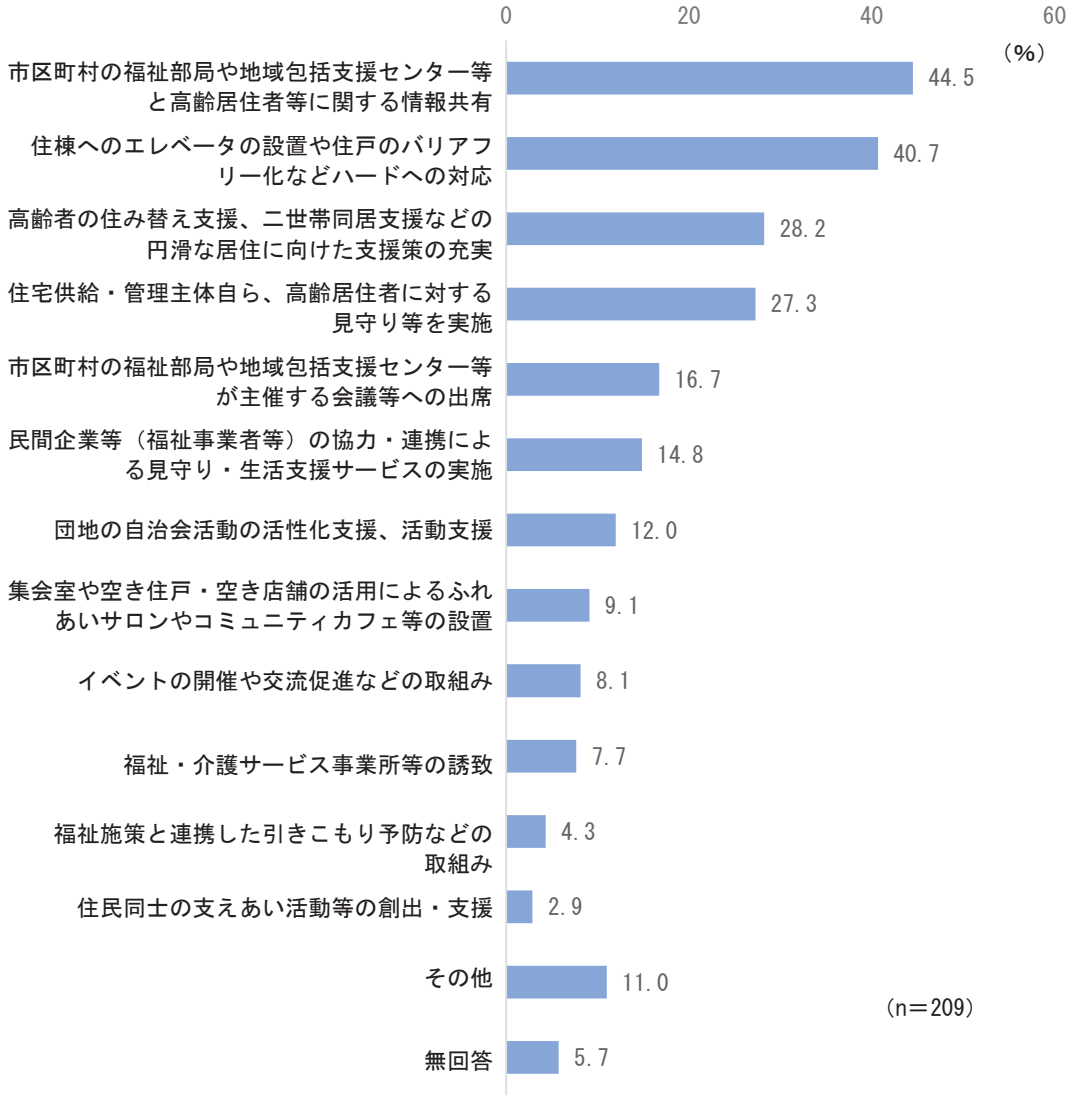
		合計	団地の自治会活動の担い手が不足している	居住者の交流機会が減り、団地の活力が低下している	生活支援が必要な入居者が増えている	高齢者の閉じこもり等の問題が増えている	エレベータがない等住み続けるための仕様になっていない	商店等生活利便設備の不足	病院や役所等へのアクセスがよくない	その他	無回答
全　体		209	71.3	23.0	26.8	56.0	70.8	11.0	5.7	5.7	0.0
供給主体別	UR・地方住宅供給公社	28	57.1	25.0	25.0	60.7	85.7	0.0	7.1	7.1	0.0
	都道府県	34	85.3	35.3	8.8	70.6	79.4	8.8	2.9	0.0	0.0
	特別区	18	66.7	27.8	50.0	27.8	44.4	0.0	0.0	11.1	0.0
	政令市・中核市	54	77.8	16.7	16.7	70.4	81.5	11.1	0.0	3.7	0.0
	一般市町村・SH実施	75	66.7	20.0	37.3	44.0	60.0	18.7	12.0	8.0	0.0
供給戸数別	1000戸未満	79	57.0	24.1	40.5	35.4	55.7	15.2	10.1	8.9	0.0
	1000～3000戸未満	54	79.6	18.5	24.1	64.8	74.1	11.1	5.6	5.6	0.0
	3000～5000戸未満	27	77.8	22.2	14.8	66.7	88.9	7.4	0.0	7.4	0.0
	5000戸以上	44	79.5	27.3	13.6	72.7	84.1	6.8	0.0	0.0	0.0

2-2　課題に対して、講じている方策

②　課題への対応の具体的方策

○課題への対応としては、「市区町村の福祉部局や地域包括支援センター等と高齢居住者等に関する情報共有」（44.5%）、「住棟へのエレベーター設置や住戸のバリアフリー化などハードへの対応」（40.7%）が上位であり、「住民同士の支えあい活動等の創出・支援」（2.9%）の割合は低い。「その他」の回答は１割を超え、団地の管理、活動団体や担い手等との連携を挙げている。（図表２－２－５）
○具体的方策を講じる上での課題については、個人情報の保護、入居者間のつながり、担当部局間の連携などが挙げられている。

図表２－２－５　課題に対応している具体的方策



＜その他の内容＞

・高齢者の住替え支援、共益費一括徴収
・迅速に安否確認を行うための体制の確立
・緊急連絡先の方との連絡が取れなかったり、疎遠になってしまっている
・区営住宅居住者用広報誌「すまいのしおり」に民間緊急通報システムのパンフレット等を同封している
・民生委員による見守り活動
・指定管理者主催の各団地町内会長との情報交換会
・現在では対応は必要ないと思われるが、今後高齢化のさらなる進展等により、対応が必要になると思われる
・福祉との連携や活動の実施はこれからの課題である
・計画的に建替え事業を進めている。建替え対象でない棟はＥＶ設置を進めている
・生活援助員へのだんらん室を交流の場としての利用推進
・指定管理者の独自提案事業により、高齢者等の見守り団地内コミュニティ活性化事業などを行っている

・入居者の様子を確認するにあたり、共用部での声かけ、新聞、郵便受けの確認を行っている
・管理トラブルの都度対応となっている
・地域活動等を積極的に参画いただけるクリエーターやアーティスト、子育て世帯の若い住まい手を募集
・共益費直接徴収

■方策を講じる上での課題

・住戸内バリアフリー化を行う１階の空室の確保
・入居者と町とのつながりはあるが、入居者間の横のつながりがない
・地域や関係機関との関わりを自ら拒絶する者への対応、住宅改修費用
・孤独死の残置物処分
・地域関係者と連携した高齢者等の見守り・対応において、個人情報保護の観点から（本人に同意なく）対象となる入居者の個人情報を共有できない

○供給主体別に具体的方策をみると、ＵＲ都市機構や地方住宅供給公社では、「イベントの開催や交流活動などの取り組み」、「集会室や空き住戸等の活用によるふれあいサロンやコミュニティカフェ等の設置」、「福祉・介護サービス事業所等の誘致」の実施率が高く、都道府県では、「住棟へのエレベーターの設置や住戸のバリアフリー化などハードへの対応」、「住宅供給・管理主体自ら高齢居住者に対する見守り等を実施」の実施率が高い。特別区では「住宅供給・管理主体自ら高齢居住者に対する見守り等を実施」、「団地の自治会活動の活性化支援、活動支援」の実施率が高い。（図表２－２－６）

図表２－２－６　課題に対応している具体的方策（全体、供給戸数別、供給主体別、研修の実施有無別（%））

		合計	団地の自治会活動の活性化支援、活動支援	住民同士の支えあい活動等の創出・支援	イベントの開催や交流促進などの取組み	集会室や空き住戸・空き店舗の活用によるふれあいサロンやコミュニティカフェ等の設置	住宅供給・管理主体自ら、高齢居住者に対する見守り等を実施	民間企業等（福祉事業者等）の協力・連携による見守り・生活支援サービスの実施	市区町村の福祉部局や地域包括支援センター等が主催する会議等への出席	市区町村の福祉部局や地域包括支援センター等と高齢居住者等に関する情報共有	福祉施策と連携した引きこもり予防などの取組み	福祉・介護サービス事業所等の誘致	住棟へのエレベータの設置や住戸のバリアフリー化などハードへの対応	高齢者の住み替え支援、二世帯同居支援などの円滑な居住に向けた支援策の充実	その他	無回答
全　体		209	12.0	2.9	8.1	9.1	27.3	14.8	16.7	44.5	4.3	7.7	40.7	28.2	11.0	5.7
供給主体別	UR・地方住宅供給公社	28	17.9	0.0	25.0	21.4	17.9	14.3	17.9	32.1	7.1	17.9	25.0	39.3	14.3	10.7
	都道府県	34	11.8	5.9	0.0	5.9	47.1	20.6	14.7	17.6	5.9	11.8	76.5	35.3	17.6	2.9
	特別区	18	22.2	11.1	5.6	11.1	50.0	22.2	22.2	44.4	0.0	5.6	27.8	0.0	16.7	5.6
	政令市・中核市	54	13.0	1.9	5.6	5.6	29.6	9.3	9.3	55.6	1.9	1.9	40.7	44.4	7.4	5.6
	一般市町村・SH実施	75	6.7	1.3	8.0	8.0	14.7	14.7	21.3	53.3	5.3	6.7	33.3	16.0	8.0	5.3
供給戸数別	1000戸未満	79	8.9	2.5	6.3	10.1	17.7	17.7	15.2	51.9	5.1	5.1	25.3	12.7	12.7	8.9
	1000～3000戸未満	54	9.3	3.7	14.8	7.4	27.8	13.0	18.5	44.4	3.7	5.6	29.6	27.8	5.6	3.7
	3000～5000戸未満	27	7.4	0.0	0.0	0.0	33.3	14.8	14.8	40.7	7.4	18.5	48.1	40.7	14.8	7.4
	5000戸以上	44	18.2	2.3	9.1	13.6	38.6	13.6	18.2	36.4	2.3	6.8	72.7	40.9	11.4	2.3
研修の有無別	実施	27	29.6	0.0	11.1	11.1	63.0	18.5	14.8	33.3	0.0	3.7	44.4	33.3	11.1	0.0
	未実施	182	9.3	3.3	7.7	8.8	22.0	14.3	17.0	46.2	4.9	8.2	40.1	27.5	11.0	6.6

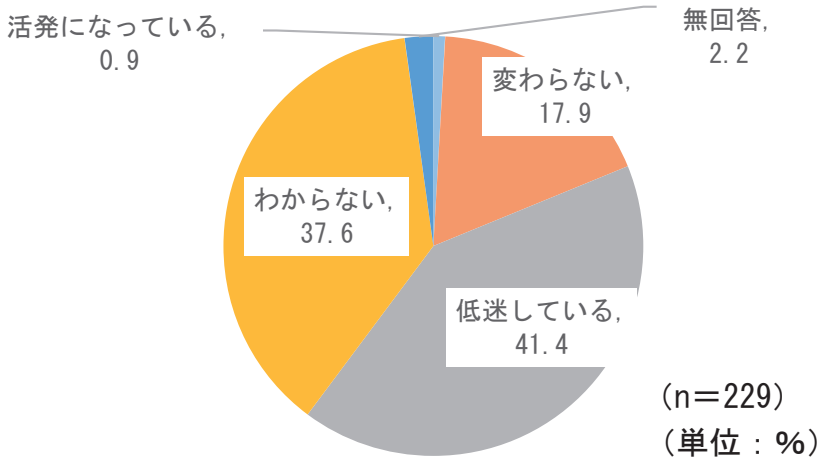
2-3 公的賃貸団地の自治会活動の状況

④10 年前と比べた公的賃貸団地の自治会活動の状況

○10 年前と比べた公的賃貸団地の自治会活動の状況が、「低迷している」との回答は 41.4%であるが、「わからない」も 37.6%である。（図表２－２－７）

○供給主体別も同様の傾向であるが、特別区、政令市・中核市、一般市町村では「低迷している」が「わからない」を上回り高い割合である。（図表２－２－８）

図表２－２－７　10 年前と比べた公的賃貸団地の自治会活動の状況



図表２－２－８　10 年前と比べた公的賃貸団地の自治会活動の状況（供給主体別（%））

		合計	活発になっている	変わらない	低迷している	わからない	無回答
全　　体		229	0.9	17.9	41.4	37.6	2.2
供給主体別	UR・地方住宅供給公社	35	2.9	22.9	34.3	31.4	8.6
	都道府県	37	0.0	13.5	37.8	46.0	2.7
	特別区	19	0.0	21.1	42.0	31.6	5.3
	政令市・中核市	54	1.9	13.0	44.4	40.7	0.0
	一般市町村・SH実施	84	0.0	20.2	44.1	35.7	0.0

Ⅲ　公的賃貸住宅における見守り支援の状況

問3　タイプ別の見守り等の実施状況
※本調査における「高齢者の見守り等生活支援」とは、「安否確認や見守り、相談など高齢者世帯へのサポートを指し、そのための費用徴収を行わないもの」と定義
（シルバーハウジングや高齢者向け優良賃貸住宅を含まない）

○住宅供給主体にタイプ１～タイプ４に該当する対象団地の有無をたずねたところ、タイプ２がもっとも多く、次いでタイプ１の順であった。（図表２－３－１）

図表２－３－１　公的賃貸住宅の高齢居住者への見守り等支援のタイプ

	対象団地あり（%、MA）	対象団地での実施状況		タイプ別供給主体の内訳				
		対象団地のすべて	対象団地の一部	UR・地方供給公社	都道府県	特別区	中核市・政令市	市町村
タイプ１	40（17.4%）	50.0%	22.5%	12.5%	12.5%	5.0%	22.5%	47.5%
タイプ２	70（30.4%）	70.0%	21.4%	17.1%	27.1%	1.4%	27.1%	27.1%
タイプ３	10（ 4.3%）	60.0%	40.0%	－	20.0%	10.0%	30.0%	40.0%
タイプ４	7（ 3.0%）	42.8%	42.9%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	42.9%

〔解説〕

タイプ	解　説
タイプ１	住宅管理業務としては規定していないが、職員が高齢者世帯のサポートを実施している
タイプ２	住宅管理部門の職員(専門)が、管理業務の一環（延長）として見守り等高齢者世帯へのサポートを実施している
タイプ３	見守り等を行う職員を別途雇用し、複数の団地を巡回して対応している
タイプ４	団地内の拠点に見守り等を行う職員が常駐して対応している

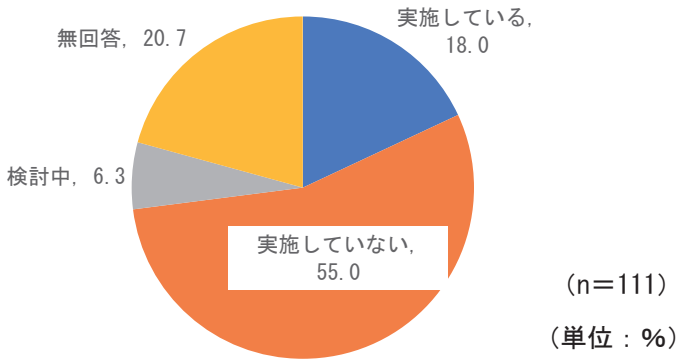
○職員について各タイプの特徴を把握した。このうち、職員の人件費の財源は、タイプ２～４ともに供給主体が負担か管理主体が負担かでの傾向はみられない。（図表２－３－２）

○職員等への見守り等にかかる研修の実施をたずねた。タイプ１～４を通して、実施している、と回答した団体は、18.0%にとどまった。（図表２－３－３）

図表２－３－２　職員等の資格要件、増員、人件費の財源

	職員の資格要件		職員の増員		職員の人件費の財源	
	要件あり	要件なし	増員あり	増員なし	供給主体負担	管理主体負担
タイプ１	－	－	－	－	－	－
タイプ２	－	－	4.3%	75.7%	45.6%	38.6%
タイプ３	30.0%	50.0%	－	－	50.0%	30.0%
タイプ４	0.0%	71.4%	－	－	28.6%	42.8%

図表２－３－３　職員等への見守り等にかかる研修



（n＝111）

（単位：%）

Ⅳ　タイプ別の見守り等生活支援の状況

（１）タイプ別の実施状況

①タイプ１

「住宅管理業務としては規定していないが、職員が高齢者世帯のサポートを実施」

○40 団体における実施率をみると、「緊急時の連絡や情報共有等親族への連絡」や「緊急時の連絡や情報共有等関係機関への連絡、調整」、「緊急時の駆付け」などの緊急時への対応が 70%以上で最も多い。

○それ以外では「集会所など場の提供」（50.0%）、「自治会長・民生児童委員などキーパーソンの把握」（52.5%）の割合が高く、主としてコミュニティ形成支援の活動を行っている。

②タイプ２

「住宅管理部門の職員が、管理業務の一環（延長）として見守り等高齢者世帯へのサポートを実施」

○70 団体における実施率をみると、「緊急時の連絡や情報共有等親族への連絡」や「緊急時の駆付け」が 70%台、「緊急時の連絡や情報共有等関係機関への連絡、調整」、「自治会長・民生児童委員などキーパーソンの把握」、「集会所など場の提供」が 60%台であった。

○次いで、「電話による安否確認」、「対面による安否確認」、「日常生活に関わる個別相談」が 40%台、「掲示板、回覧版当による情報伝達」や「保健・医療・福祉分野の資源との連携」なども 30%台後半と幅広く、個別支援とコミュニティ形成支援の双方の活動を行っている。

③タイプ３

「見守り等を行う職員を別途雇用し、複数の団地を巡回して対応」

○10 団体における実施率をみると、「日常生活に関わる個別相談」が 70%、「高齢者の単身世帯や要支援・要介護者の把握」、「様子等の見守り」、「電話等による安否確認」が 60%、「緊急時の連絡や情報共有等親族への連絡」や「緊急時の連絡や情報共有等関係機関への連絡、調整」は 40～50%台となっており、個別支援の活動が中心で、コミュニティ形成支援の活動は実施率が低い。

④タイプ４

「団地内の拠点に見守り等を行う職員が常駐して対応」

○７団体における実施率をみると、「日常生活に関わる個別相談」が 57.1%で最も多く、個別支援では「高齢者の単身世帯や要支援・要介護者の把握」、「緊急時の駆付け」、「緊急時の連絡や情報共有等親族への連絡」、「緊急時の連絡や情報共有等関係機関への連絡、調整」がそれぞれ 42.9%、コミュニティ形成支援では「自治会長・民生児童委員などキーパーソンの把握」、「保健・医療・福祉分野の資源の把握」も 42.9%であり、タイプ２同様に、個別支援とコミュニティ形成支援双方の活動を行っている。

図表２－４－１　タイプ別の見守り等生活支援の状況

				タイプ１		タイプ２		タイプ３		タイプ４	
				回答数	n=40に対する割合（%）	回答数	n=70に対する割合（%）	回答数	n=10に対する割合（%）	回答数	n=7に対する割合（%）
個別支援	安否確認	1	高齢者の単身世帯や要支援・要介護者の把握	16	40.0	27	38.6	6	60.0	3	42.9
		2	対面による安否確認（毎日）	0	0.0	3	4.3	0	0.0	1	14.3
		3	対面による安否確認（1週間に1回以上）	1	2.5	0	0.0	1	10.0	0	0.0
		4	対面による安否確認（上記以外）	13	32.5	28	40.0	6	60.0	0	0.0
		5	電話による安否確認（毎日）	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		6	電話による安否確認（1週間に1回以上）	0	0.0	1	1.4	0	0.0	1	14.3
		7	電話による安否確認（上記以外）	7	17.5	30	42.9	6	60.0	1	14.3
		8	機器による安否確認	4	10.0	3	4.3	1	10.0	2	28.6
	見守り	9	様子等の見守り	12	30.0	25	35.7	6	60.0	2	28.6
	緊急時対応	10	緊急時の駆付け	29	72.5	50	71.4	3	30.0	3	42.9
	個別相談	11	掲示板、回覧板等による情報伝達	11	27.5	27	38.6	3	30.0	2	28.6
		12	日常生活に関わる個別相談	8	20.0	28	40.0	7	70.0	4	57.1
		13	医療、介護、福祉等に関わる専門的な相談	4	10.0	7	10.0	4	40.0	1	14.3
	生活支援	14	一時的な生活支援	0	0.0	4	5.7	0	0.0	1	14.3
	連絡・調整	15	緊急時の連絡や情報の共有等親族への連絡	31	77.5	53	75.7	4	40.0	3	42.9
		16	緊急時の連絡や情報の共有等関係機関への連絡、調整	31	77.5	48	68.6	5	50.0	3	42.9
コミュニティ形成支援	団地コミュニティの情報把握	17	自治会の運営状況の把握	14	35.0	25	35.7	0	0.0	0	0.0
		18	自治会長・民生児童委員などキーパーソンの把握	21	52.5	47	67.1	1	10.0	3	42.9
		19	自治会以外の助け合い組織の把握	4	10.0	9	12.9	1	10.0	2	28.6
	地域資源の把握と連携	20	保健・医療・福祉分野の資源の把握	12	30.0	22	31.4	1	10.0	3	42.9
		21	保健・医療・福祉分野の資源との連携	13	32.5	26	37.1	1	10.0	2	28.6
		22	宅配、郵便、電気ガス水道事業者等との連携	6	15.0	13	18.6	0	0.0	1	14.3
	自治会活動の支援	23	定期的な活動	4	10.0	10	14.3	1	10.0	1	14.3
		24	不定期の住民活動	2	5.0	14	20.0	1	10.0	1	14.3
		25	好事例情報を提供する等、自治会での互助活動を促す	3	7.5	12	17.1	1	10.0	1	14.3
	住宅管理主体としての地域支援	26	集会所などの場の提供	20	50.0	43	61.4	1	10.0	1	14.3
		27	祭りやイベントなどへの予算的な支援	1	2.5	4	5.7	0	0.0	0	0.0
		28	保健・医療・福祉分野の事業者の誘致	0	0.0	7	10.0	0	0.0	0	0.0
		29	コンビニ・商店・飲食店等の誘致	0	0.0	4	5.7	0	0.0	0	0.0
		30	自治会向けの勉強会・交流会の実施	3	7.5	10	14.3	1	10.0	1	14.3

（２）タイプ別の安否確認、緊急時の対応状況

「安否確認（回数等が規定されているもの）」、「緊急時対応」の実績（平成 30 年 4 月～31 年 3 月）

① 対象者

○対象者は全体で平均 1,647.2 人、最大値 20,614 人である。タイプ別ではタイプ１が平均 881.2 人であるが、タイプ２は 2,123.4 人、タイプ３は 1,779.5 人、タイプ４は 1,642.0 人である。タイプ２の対象者数の最大は 20,614 人と、２万人を超えている。（図表２－４－２）

図表２－４－２　対象者

		回答数	対象者（人）		
			平均値	最大値	最小値
	全　体	70	1,647.2	20,614	0
見守りタイプ	タイプ１	23	881.2	9,880	0
	タイプ２	46	2,123.4	20,614	0
	タイプ３	6	1,779.5	9,614	0
	タイプ４	3	1,642.0	4,900	9

②対応する職員

○対応する職員数は全体で平均 10.0 人、最大値 180 人である。
○タイプ別では、タイプ２が平均 12.7 人、最大 180 人、タイプ４では平均 62.0 人、最大 150 人である。（図表２－４－３）

図表２－４－３　対応する職員人数

		回答数	対応する職員（人）		
			平均値	最大値	最小値
	全　体	77	10.0	180	0
見守りタイプ	タイプ１	26	5.9	40	0
	タイプ２	50	12.7	180	0
	タイプ３	6	5.5	13	2
	タイプ４	3	62.0	150	1

③職員一人あたりの対象者

○上記の両方に回答のあった 68 件の、職員数の総計と対象者の総計から、職員一人あたりの対象者をみると、全体で 177.4 人であった。
○タイプ別にみると、タイプ３が最も多く 340.8 人、次いでタイプ２の 182.1 人であった。（図表２－４－４）

図表２－４－４　職員１人あたりの対象者

		回答数	職員人数総計	対象者総計	職員1人あたり対象者
	全　体	68	649	115,124	177.4
見守りタイプ	タイプ１	23	138	20,267	146.9
	タイプ２	45	536	97,608	182.1
	タイプ３	5	31	10,565	340.8
	タイプ４	3	186	4,926	26.5

④巡回の頻度

○巡回の頻度をみると、「月１～２回」が最も多く 42.9%である。
○タイプ別では、タイプ１が「月１～２回」77.8%、タイプ２も「月１～２回」43.5%が最も多くなっている。（図表２－４－５）

図表２－４－５　巡回の頻度

		回答数	週５～７回	週１～４回	月１～２回	年３～６回	年１～２回
	全　体	35	17.1	14.3	42.9	14.3	11.4
見守りタイプ	タイプ１	9	22.2	0.0	77.8	0.0	0.0
	タイプ２	23	8.7	17.4	43.5	21.7	8.7
	タイプ３	4	25.0	25.0	0.0	0.0	50.0
	タイプ４	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0

⑤緊急対応件数

○緊急対応件数は平均 9.8 件、最大値は 231 件である。
○タイプ別では、タイプ２が平均 11.4 件、タイプ４が平均で 17.8 件である。（図表２－４－６）

図表２－４－６　緊急対応件数

		回答数	緊急対応件数		
			平均値	最大値	最小値
	全　体	68	9.8	231	0
見守りタイプ	タイプ１	24	7.2	24	0
	タイプ２	45	11.4	231	0
	タイプ３	5	6.6	20	0
	タイプ４	4	17.8	50	0

⑥うち住戸に入った件数

○緊急対応件数のうち住戸に入った件数は平均 5.3 件、最大値は 136 件である。
○住戸に入った件数もタイプ２の最大値が最も大きい。（図表２－４－７）

図表２－４－７　うち住戸に入った件数

		回答数	うち住戸内に入った件数		
			平均値	最大値	最小値
	全　体	67	5.3	136	0
見守りタイプ	タイプ１	24	3.5	19	0
	タイプ２	44	5.8	136	0
	タイプ３	4	5.5	20	0
	タイプ４	4	3.5	13	0

⑦死亡発見件数及び救出発見件数

○死亡発見件数は平均 2.4 件、最大値は 61 件、うち救出発見件数は 2.0 件となっている。
○タイプ別では、死亡、救出ともにタイプ４の発見件数が多い。タイプ２は職員１人あたりの担当者数が多いためか、死亡発見件数が多いことと、最大値が大きい。（図表２－４－８）

図表２－４－８　死亡発見件数及び救出発見件数

		回答数	うち死亡発見件数			うち救出発見件数		
			平均値	最大値	最小値	平均値	最大値	最小値
	全　体	68	2.4	61	0	2.0	26	0
見守りタイプ	タイプ１	24	2.4	12	0	0.8	5	0
見守りタイプ	タイプ２	44	4.4	61	0	1.7	26	0
見守りタイプ	タイプ３	4	0.5	1	0	2.8	10	0
見守りタイプ	タイプ４	4	9.0	36	0	6.8	14	0

※図表2-4-2～8は、平均値、最大値、最小値の算出にあたり、各問から無回答を除いて集計を行ったため、回答数が異なっている。

（3）タイプ別ヒアリング調査の実施

概要

① 目的

アンケート調査と並行し、高齢者の見守り等生活支援のタイプ別の事例を掘り下げるため、タイプ１～４の取組みを対象にヒアリングを行い、その支援内容の違いを明らかにし、課題と人材育成の方向の検討に役立てる。

高齢者見守り等生活支援タイプ

タイプ１　住宅管理業務として規定していないが職員が見守り等高齢者世帯へのサポートを実施

タイプ２　住宅管理を行う職員が、管理業務の一環（延長）として見守り等高齢者世帯へのサポートを実施

タイプ３　見守り等を行う職員を別途雇用し、複数の団地を巡回して対応

タイプ４　団地内の拠点に見守り等を行う職員が常駐して対応

② ヒアリング内容

1）団地の概要

・団地概要（時期、住棟・住戸、居住者の年齢構成、自治会、団地内施設等）

・団地の最近の傾向など

2）見守り等生活支援の「担い手」の業務について（アンケート項目と連動）

◇個別支援

・定期的な安否確認・見守、個別相談内容、一時的な生活支援、介護が必要と思われる場合のつなぎ先の把握、入居者への情報提供の方法、高齢入居者の情報の更新（アセスメント）家族への連絡・調整、関係機関との連携等

◇コミュニティ形成支援

・団地コミュニティの情報把握、地域資源の把握と連携、自治会活動の支援・連携、イベントの企画

タイプ１

住宅管理業務として規定していないが、職員が見守り等高齢者世帯へのサポートを実施

松山市営住宅における取組み

１　松山市営住宅における「声掛け運動」について

・「声掛け運動」は、平成 22 年から指定管理者が主導的に行っている自主事業で、高齢者世帯を対象に月に１度訪問し、対象高齢者世帯の近況を確認する活動。

・活動のきっかけは、平成 21 年より指定管理を受けたところ、想像以上に高齢化が進んでおり、団地自治会や民生委員と連携した取り組みが必要だと感じたこと。

・現在、対象となっている団地は、比較的規模が大きく高齢化の進んでいる７団地（総戸数約 1,700 世帯）で、69 世帯を対象（令和２年１月 28 日現在）として訪問している。

・訪問対象世帯の選定は、住民へのアンケート調査（希望調査）を基に自治会、民生委員と協議のうえ、決定する。

・基本的に民生委員が訪問対象としている住戸は対象外とし、民生委員が訪問しきれない高齢世帯に訪問する。

２　声掛け運動の活動内容について

(1) 定期的な安否確認・見守りについて

・訪問は対象団地を４つのエリアに区切り、毎週木曜日の午後に市営住宅管理センターの管理担当職員が２人一組で訪問する。（４週で対象全団地の巡回を行う。１日あたり 15 人～20 人程度）

・管理担当者が訪問するため、当初、高齢者への声の掛け方など高齢者対応に不慣れであったことから、活動開始から１年間は、関連会社が運営しているグループホームのケアマネジャーが同行して、声の掛け方や対応について、レクチャーを受けた。

・不在時は、不在票（手紙）を玄関ポストに投函して記録している。

(2) 個別相談について

・訪問時は季節の挨拶から始まり、世間話の中から対象入居者の状況を把握するよう心掛けている。

・市営住宅の手続きや修繕に関する日常的な相談以外にも医療・福祉・介護に関わる相談を受けており、対象入居者の状態や相談内容に応じて関係機関（主に地域包括支援センター）につないでいる。

(3) 一時的な生活支援について

・電球交換などの軽作業については、電球を購入しておいてもらえれば訪問時に対応している。

・民生委員も高齢で電球交換などの作業ができないため、声掛け運動による職員の訪問を好む対象者もいる。

・ゴミ出しや一時的な買い物支援等の職員が直接出来ない相談については、地域包括支援センターにつないでいる。

（4）入居者への情報提供の方法について

・掲示、訪問、手紙により情報提供やお知らせをしている。

（5）入居者の情報の更新（アセスメント）について

・エクセルで訪問対象者のリストを作成。訪問や連絡の都度更新し、全職員で共有している。

（6）家族への連絡調整について

・松山市では、保証人以外に緊急連絡先の情報を取得しており、定期的に更新している。

・訪問時に親族との連絡状況についても無理のない範囲でヒアリングしている。

・緊急時は、家族や緊急連絡先に連絡するとともに警察とも連携して対応している。

（7）関係機関との連携について

・地域包括支援センターや民生委員と密に連携しており、情報共有に努めている。

（8）団地コミュニティの情報把握・イベント等の開催について

・自治会には年に数回顔を出すように心がけており自治会活動の把握と情報共有に努めている。

・過去には、夏祭りの際に地元大学の農学部と連携して野菜の即売ブースを設けたり、自治会に花を贈呈したことがあり、大変好評であった。

・夏祭りの他にゲートボール大会やカラオケ大会に職員が参加することもある。

３　その他

・認知症サポーター養成講座は、全職員が受講している。

・今後、対象団地を増やしていきたいとは考えるが、職員が２名体制で訪問するコストとの兼ね合いもあることから、効率的な見守りの方法を検討していきたい。

タイプ２

住宅管理を行う職員が、管理業務の一環（延長）として見守り等高齢者世帯へのサポートを実施

東京都住宅供給公社（都営住宅）における取組み（都営百人町四丁目アパート他６団地）

１　巡回管理人の業務について

(1) 高齢世帯等への定期訪問について

・自ら窓口センターに出向けない高齢者・障害者世帯等で、訪問を希望する方を対象に、２か月に１回程度訪問し、都営住宅に係る申請・届出書類の相談・取次ぎを実施。
・巡回管理人は、窓口センターを起点に、担当する地域の各団地を巡回し、対象世帯を訪問する。
・百人町四丁目アパート他６団地では、91 世帯が定期訪問対象となっている。巡回管理人１名に対して、全体で担当している定期訪問対象世帯は 130 世帯程度。平均１日 30 世帯程度を訪問している。
・定期訪問は、申請書類や修繕に関する相談・取次ぎを主たる目的としているため、特に用件もなく、短時間で終わる方もいれば、長時間になる方もいる。
・訪問時不在の際は「訪問票」を玄関扉に差し込む。律儀な方は不在の通知を入れておくと電話をかけて来られる方もいる。
・新たに世帯全員が 65 歳になった世帯や、70・75・80 歳に到達した世帯に対して、訪問等により、定期訪問の希望に係る意向調査を実施している。
・なお、これらの高齢者支援業務と併せて、建物の外壁や公園の遊具の点検、無断駐車などの迷惑行為への是正指導などの団地管理業務を実施している。

(2) 個別相談内容について

・ヘルパーやケアマネのようなことを巡回管理人がやると勘違いされている方も多く、金銭管理や買い物代行などを要望される方もいる。
・独居で親族や近所付き合いがなく、話し相手として月１回、２回でも来てほしいという方は多い。
・その他、自治会からの共用部管理等に関する相談に対応している。

(3) 一時的な生活支援について

・申請時に必要な住民票や非課税証明書等の代行取得を頼まれることもあるが、公社としては本人に代わって区役所に取りに行くことはできないため、地域包括支援センターにつないでいる。
・ゴミ出しができない、電球が交換できないなど、一時的な生活支援が必要な相談の対応は新宿区社会福祉協議会につないでいる。区社協では、電球の交換、エアコンフィルターの取り付け取り外し、季節家電の入れ替え等の軽作業や買い物、掃除などの家事支援を基本無償で実施している。（有償の作業でも基準額１時間 800 円程度）

・区社会福祉協議会から「積極的に周知してほしい」という意向があったことから、何件か紹介をしたところ、非常に好評であったため、いつでも紹介できるようチラシを携帯している。
・ゴミ出しについても地域包括支援センターのボランティアに都度つないでいる。自治会によっては、隣近所で協力してゴミ出しをするところもあり、その対応は異なっている。

(4) 介護が必要と思われる場合等のつなぎ先の把握について

・地域包括支援センターに繋ぐことが多い。地域包括支援センターに問い合わせをして、状況によって対応は異なるがケアマネやヘルパーにつないで貰う場合もある。
・障害者の対応は、高齢者に比べるとかなり少ない。障害者は、親族がフォローに入っている場合が多い。ただ、書類手続きなどで訪問するケースは多い。
・生活保護受給者への対応は、新宿区生活保護担当と連携している。

(5) 入居者への情報提供の方法について

・毎月、入居者向けの広報紙を発行しており、巡回管理人制度について定期的に周知している。

(6) 高齢入居者の情報の更新（アセスメント）について

・入居者のデータベースとして、全ての入居者情報の入ったシステムを運営しており、入居者からの申し出内容、対応者・対応内容や、定期訪問した際の記録などを登録している。

(7) 親族等への連絡・調整について

・相談内容によっては親族に連絡をしている。親族の連絡先が一切無い場合は、高齢者総合相談センター（地域包括支援センター）、新宿区高齢者福祉部局、区社会福祉協議会、ホームヘルパーなどと情報交換しながらつないでいる。
・使用料減免申請等については、前回の提出状況や本人の理解度を確認したうえで、親族にフォローをお願いすることもある。

(8) 関係機関との連携について（緊急時の医療・介護事業者や行政職員などへの連絡）

・入居者の親族や近隣の方等から、入居者の方の安否を確認して欲しいとの要請があった場合に連携することが多い。月によってまちまちだが、月 10 件程度は発生している。
・地域ケア会議に出席しており、高齢者支援に対する取組みや課題について協議する。民生委員や消防、警察も参加することがある。
・担当の巡回管理人が出席できない場合は、係長が出席している。

(9) 団地コミュニティの情報把握について

・自治会活動の把握以外にはない。自治会とのやり取りは頻繁で、適宜情報共有している。

(10) 地域資源の把握と連携

・民生委員とのやりとりはほとんどない。
・シルバーピアの入居者も定期訪問の対象としているが、ＬＳＡと日常的に情報共有することはない。

(11) 自治会活動の支援・連携

・自治会長の任期は団地によって様々で、長く務めている方もいるが、輪番制で交代している団地もある。
・集会所の管理は自治会が行っており、利用状況を全て把握しているわけではないが、掲示板に表示されている利用状況は把握している。

・都営住宅は、共用部分の管理を自治会等が行い、その費用を自治会等が共益費として徴収しているので、入居者は基本的に自治会に加入している。
・窓口センターにおいて、自治会代表者等による自治会懇談会を定期的に開催して、各団地が抱える課題やその解決方法等の共有を図っている。

（12）団地内のイベントについて

・地域包括支援センターなどから相談があった場合、自治会への取次ぎや、集会所の利用方法などの情報提供を行っている。
・自治会が独自でイベントを企画し、地域包括支援センターと連携して協力するようなケースが多い。

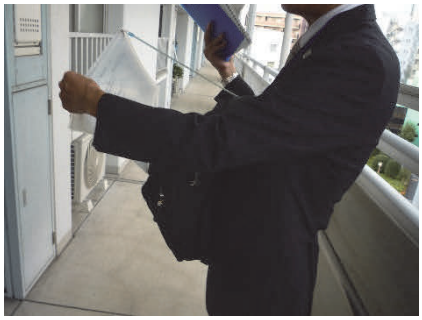
＜参考＞「百人町四丁目アパートほか６団地」の概要

団地	戸数	定期訪問世帯
百人町四丁目アパート	358戸	14世帯
百人町四丁目第２アパート	304戸	16世帯
百人町四丁目第３アパート	210戸	8世帯
百人町四丁目第４アパート	364戸	17世帯
百人町四丁目第５アパート	388戸	4世帯
百人町三丁目アパート	553戸	23世帯
百人町三丁目第２アパート	144戸	9世帯
（合　計）	2,321戸	91世帯

定期訪問の様子

●訪問前

・訪問前に、定期訪問対象世帯のリストを確認。リストを紛失することのないよう、カールコードを付けて管理している。



●訪問時

・インターホンを押してもすぐに出てこられない場合、定期訪問対象世帯の状態（耳が悪い、足が不自由、認知症）などによってドア前で２分ほど待つこともある。
・不在の場合、不在票を記入してポスティングする。

タイプ３

見守り等を行う職員を別途雇用し、複数の団地を巡回して対応

目黒区（高齢者福祉住宅）における取組み

１　高齢者福祉住宅について

・高齢者福祉住宅とは区内の民間賃貸住宅に居住し、立ち退きや住環境の理由により住宅に困窮している高齢者を対象とした住宅。
・区内に 17 住宅あり、単身用 220 戸、世帯用 20 戸で常時満室となっている。そのうち民間借り上げが９住宅あり、その他は区有の住宅である。
・例年１月下旬に空室待ち登録者募集を行い、空室が出次第、室内の改修を行い入居可能となる。
・ＬＳＡやワーデンも配置されているが、シルバーピアの条件に合致しない物件が多く、シルバーピアとはしていない。
・ＬＳＡの管理体制は日勤であり、ワーデンの場合は住み込みで対応している。
・室内のハード面では、緊急通報ボタン及びライフケアシステム（センサー）が設置されているが、バリアフリーに対応していない住宅が多い。
・住宅の管理も含めて高齢福祉課高齢者福祉住宅・施設係が対応している。

２　住宅巡回支援員について　※令和２年４月１日より「住宅巡回支援員」に名称変更

・住宅巡回支援員は、目黒区独自の制度であり、高齢者福祉住宅・施設係に３名配置されている。
・住宅巡回支援員の主な業務は、ＬＳＡやワーデンと連携して入居者支援を行うことである。業務分担としては、ＬＳＡやワーデンは日常的な対応を行うが、住宅巡回支援員は、入居者の状況によって必要な支援窓口につなぐ、「つなぎ役」として活動するとともに区の高齢者福祉住宅に関する相談窓口になっている。
・また、住宅巡回支援員は室内の不具合受付や共用部の管理も行っている。
・住宅巡回支援員の費用については、目黒区が負担しており、入居者からの費用徴収はない。（住宅使用料及び共益費のみの負担）
・住宅巡回支援員の資格要件はない。人数は現在３名おり、その中には 10 年以上勤務している人もおり、区の福祉施策にも精通している。
・住宅巡回支援員は目黒区役所内の高齢福祉課高齢者福祉住宅・施設係に常駐している。

３　住宅巡回支援員の業務について

（1）定期的な安否確認・見守りについて

・ＬＳＡがいる住宅では、最低月１回訪問し、ＬＳＡのいない住宅では、週１回の訪問が基本となっているが、実態としては、ＬＳＡがいる住宅でも月２～３回訪問している。
・定期訪問の他に警備会社が緊急通報装置による対応を行った際は、電話もしくは訪問により

状況を確認している。

(2) 個別相談について

・日常的な相談以外にも医療・福祉・介護に関わる相談を受けており、入居者の状態や相談内容に応じて関係機関につないでいる。

(3) 一時的な生活支援について

・ゴミ出しが出来ない状態になった際は、清掃事務所で実施している「訪問回収」の申し込みをするよう促している。「訪問回収」の申し込みを行うと専用のペール缶が設置され、いつでも分別せずにゴミを捨てることが出来るようになるため、ヘルパーがいる時間にまとめてゴミを出すことが可能となる。

・電球交換等の軽作業は、ＬＳＡやワーデンが実施することもあるが、住宅巡回支援員が訪問した際に依頼があれば実施する。

・一時的な買い物支援は行っていないが、食材配達や配食などを他の係と連携しながら紹介している。

(4) 入居者への情報提供の方法について

・掲示、訪問、手紙により情報提供やお知らせをしている。

(5) 入居者の情報の更新（アセスメント）について

・新規入居時に台帳を作成。訪問や連絡の都度、更新し、係内で共有している。

(6) 家族への連絡調整について

・緊急連絡先は３年ごとに更新を行っている。

・同居していない家族に連絡する場合は、基本的に住宅巡回支援員が行うが、家族がＬＳＡやワーデンと顔見知りの場合もあるので、状況に応じて対応している。

(7) 関係機関との連携について

・地域包括支援センターや生活保護のワーカーとも密に連携しており、情報共有に努めている。

・入居者が通院している医療機関も把握し、病院のソーシャルワーカーと顔見知りであることも多い。

(8) 団地コミュニティの情報把握・イベント等の開催について

・高齢者福祉住宅に自治会はないが、月１回ＬＳＡが企画する住民との懇談会（お茶会）に参加している。

・懇談会には、住民及び住宅巡回支援員、ＬＳＡやワーデンが参加している。

タイプ４

団地内の拠点に見守り等を行う職員が常駐して対応

ＵＲ都市機構における取組み（相模台団地生活支援アドバイザーからのヒアリング内容）

１　団地について

・管理開始は昭和 41 年。27 棟 850 戸で階段室型（一部エレベーター設置）。

・自治会活動が活発で、自治会加入者数も多い。

２　生活支援アドバイザーについて

・生活支援アドバイザーは、地域医療福祉拠点化が進められているＵＲ賃貸住宅団地を中心に、順次配置を進めている。高齢者の方が安心して暮らし続けられるよう、各種相談対応や電話による安否確認（あんしんコール）、交流促進のためのイベント等を実施している。

・団地に、いかに住み心地良く、住み続けていただくかというところに力を入れている。

・個人の生活にはあまり深く入り込めない部分があり、家族のように接することを心掛けるが、一線を引いて付き合っていく必要がある。

・必要に応じて適切な機関に繋げることはもちろん、その人にとって住みやすく、生活しやすいようにすることが目的だと考えている。

３　生活支援アドバイザーの業務について

（1）定期的な安否確認・見守りについて

・あんしんコール（65 歳以上で独居等の希望者に対し、週１回の電話連絡）は、32 世帯に実施。

・階段室型の団地であるため、ポストの状況や宅配弁当の受取状況など周囲が入居者の異変に気づきやすい構造。安否確認は直接話をして元気を確認することが大切なので、電話連絡に加え、できるだけ会うことを心がけている。

（2）個別相談内容について

・個別相談は雑談の中から困りごとなどを拾い、地域包括支援センター等につなぐことにしている。身体状況の変化などを雑談レベルの段階で話してくれることも多く、早い段階でケアすることができる。

（3）一時的な生活支援について

・ごみ出しや電球の交換ができない、リモコンが使えなくなったなどの困りごとについては、ボランティアセンター（社会福祉法人相模原市社会福祉協議会：１回 200 円）につなぐことが多い。

・ごみ出しは、隣近所が手伝っているという話も聞くことがある。

（4）介護が必要と思われる場合のつなぎ先の把握について

・地域包括支援センターや民生委員とは日常的に連携が取れており、一緒に活動することで、

より手厚く見守りができる。

(5) 入居者への情報提供の方法について

・掲示板に、サロンやイベントの案内を掲示している。団地内の生活動線上に掲示板が多くあり、情報としては周知しやすい。

・イベントをやるときは旗やイーゼルを出すので、そこで認識されて参加される方もいる。

(6) 高齢入居者の情報の更新（アセスメント）について

・団地の入居者名簿を活用し、把握している。

・気になる高齢者の情報については、日報や入居者名簿等に記録している（現状気になる方は10名程度)。

(7) 家族への連絡・調整について

・最近見かけない、連絡が取れないなどの情報があり、確認が必要なときは、緊急連絡先の家族に連絡を取る。連絡した家族から入院や長期外出などの理由をお聞きすることが多い。月に1回ほど発生する。

・日常の対応の中で認知症の傾向が見られるときは家族の方に連絡を取る。

(8) 関係機関との連携について（緊急時の医療・介護事業者や行政職員などへの連絡）

・緊急対応は1年で2～3件程度。

・地域包括支援センターとは日常的に連携している。

(9) 団地コミュニティの情報把握について

・自治会事務所が管理サービス事務所と隣接しており、自治会との連携も密に行っている。自治会から高齢者の情報提供がなされることもある。

・サークル（自主組織）はグラウンドゴルフ、習字、英語、卓球などがある。

・独居でも誰かとつながっている人も多く民生委員や自治会が、非常によく目配せしているので、あまり大きな事態に至らずに対応することができる。

・社会福祉協議会や民生委員の活動が、非常に盛んな地域であり、連携して取組んでいる。

(10) 地域資源の把握と連携

・新聞配達や郵便配達員は、ポストの溜まり具合などの情報をくれることがあり、情報を基に対応した結果、助かった事例もあった。

・主な連携先は、地域包括支援センター、相模原市の福祉課（生活保護等）等がある。

・一時的な支援のつなぎ先である、ボランティアセンター（社会福祉法人相模原市社会福祉協議会）とも連携している。

(11) 自治会活動の支援・連携

・自治会の会合には出席していないが、自治会事務所が開いている月・水・金・土曜日に顔を出し、コミュニケーションを取るとともに情報共有をしている。

・寿会（老人会）は非常に活発に活動されており、生活支援アドバイザーとしても誕生会などのイベント時にピアノを演奏したり、週１回一緒に体操をするなど積極的に参加している。

・自治会自体が、他の団地とも情報共有していると聞いており、自治会同士の情報共有も盛んにされている。

(12) イベントの企画について

・生活支援アドバイザーが、自ら折り紙教室の講師を務めている。手の不自由な居住者から相談があり、5～6 年前に有志で始めた。

・生活支援アドバイザーの業務の目的の一つに、外出機会創出がある。イベント等で集会所に来所してもらうこともその一つとして、なるべく多くの方に参加していただけるようなイベントを企画している。

＜参考＞ヒアリング実施団地（UR 都市機構）

団地名		相模台団地
所在地		相模原市南区
管理開始		昭和 41 年 10 月
戸数		850 戸
住棟数		27 棟
間取り/床面積		2DK～3DK/45 ㎡～67 ㎡
募集家賃（月額）		56,300 円～91,300 円
共益費（月額）		3,200 円
生活支援アドバイザー配置年度		平成 22 年度
自治会		あり
団地内施設		高齢者施設、保育園、交番
年齢構成※	年少人口（0～14 歳）	115 人（6.6%）
	生産年齢（15～64 歳）	779 人（44.8%）
	老齢人口（65 歳～）	846 人（48.6%）
	合計	1,740 人
最近の傾向		・近年、年少人口が増加傾向にある。

※住民基本台帳ベースの公開資料を基に作成

（平成 31 年 1 月 1 日現在）

Ⅴ　シルバーハウジングによる見守り支援

シルバーハウジングのLSA（生活援助員）による見守り等相談支援
＊東京都シルバーピアのワーデンも含む

（１）見守り支援の状況

○ＬＳＡ（生活援助員）が実施する見守り支援は、「日常生活に関わる個別相談」と「緊急時の駆付け」が 90％台、「緊急時の連絡や情報の共有等関係機関への連絡、調整」、「緊急時の連絡や情報の共有等親族への連絡」も 80％台もしくは 80％弱と実施率が高くなっている。

○いずれの業務タイプでも、「日常生活に関する相談」、「緊急時の連絡や情報の共有等関係機関への連絡、調整」、「緊急時の連絡や情報の共有等親族への連絡」をはじめ、「機器等による安否確認」や「一時的な生活支援」の実施率は極めて高く、コミュニティ形成支援については、「自治会長・民生児童委員などキーパーソンの把握」、「保健・医療・福祉分野の資源の把握」、「保健・医療・福祉分野の資源との連携」など、情報収集や連携に関する実施率が高く、サンプル数の大小はあるが回答傾向が類似している。（図表２－５－１）

図表２－５－１　シルバーハウジングにおける見守り実施状況（シルバーハウジング設置主体、ＬＳＡタイプ別）

		LSA実施		住込み型		滞在型		常駐型		巡回型	
		回答数	n=164に対する割合（%）	回答数	n=33に対する割合（%）	回答数	n=107に対する割合（%）	回答数	n=7に対する割合（%）	回答数	n=34に対する割合（%）
1	対面による安否確認（毎日）	51	31.1	9	27.3	39	36.4	2	28.6	4	11.8
2	対面による安否確認（1週間に1回以上）	53	32.3	4	12.1	35	32.7	1	14.3	15	44.1
3	対面による安否確認（上記以外）	41	25.0	15	45.5	21	19.6	2	28.6	12	35.3
4	電話による安否確認（毎日）	12	7.3	1	3.0	10	9.3	0	0.0	1	2.9
5	電話による安否確認（1週間に1回以上）	12	7.3	0	0.0	6	5.6	0	0.0	4	11.8
6	電話による安否確認（上記以外）	50	30.5	9	27.3	33	30.8	2	28.6	11	32.4
7	機器による安否確認	85	51.8	22	66.7	50	46.7	5	71.4	16	47.1
8	新聞ポスト、電気やカーテンの開閉、郵便受けの確認	102	62.2	24	72.7	70	65.4	5	71.4	16	47.1
9	緊急時の駆付け	148	90.2	32	97.0	99	92.5	6	85.7	26	76.5
10	掲示板、回覧板等による情報伝達	85	51.8	22	66.7	61	57.0	4	57.1	7	20.6
11	日常生活に関わる個別相談	154	93.9	32	97.0	102	95.3	6	85.7	30	88.2
12	医療、介護、福祉等に関わる専門的な相談	80	48.8	14	42.4	59	55.1	2	28.6	16	47.1
13	一時的な生活支援	99	60.4	17	51.5	69	64.5	3	42.9	21	61.8
14	緊急時の連絡や情報の共有等親族への連絡	130	79.3	30	90.9	83	77.6	5	71.4	24	70.6
15	緊急時の連絡や情報の共有等関係機関への連絡、調整	144	87.8	31	93.9	94	87.9	5	71.4	25	73.5
16	自治会の運営状況の把握	39	23.8	9	27.3	25	23.4	1	14.3	5	14.7
17	自治会長・民生児童委員などキーパーソンの把握	84	51.2	16	48.5	54	50.5	3	42.9	16	47.1
18	自治会以外の助け合い組織の把握	42	25.6	12	36.4	25	23.4	1	14.3	7	20.6
19	保健・医療・福祉分野の資源の把握	78	47.6	22	66.7	50	46.7	2	28.6	13	38.2
20	保健・医療・福祉分野の資源との連携	77	47.0	20	60.6	53	49.5	2	28.6	11	32.4
21	宅配、郵便、電気ガス水道事業者等との連携・	29	17.7	7	21.2	23	21.5	1	14.3	2	5.9
22	定期的な活動に出席・同席	25	15.2	9	27.3	15	14.0	0	0.0	1	2.9
23	不定期の住民活動を一緒に行う	36	22.0	8	24.2	24	22.4	0	0.0	4	11.8
24	好事例情報を提供する等、自治会での互助活動を促す	12	7.3	1	3.0	11	10.3	0	0.0	2	5.9
25	集会所などの場の提供	41	25.0	8	24.2	29	27.1	2	28.6	4	11.8
26	祭りやイベントなどへの予算的な支援	1	0.6	0	0.0	1	0.9	0	0.0	0	0.0
27	保健・医療・福祉分野の事業者の誘致	8	4.9	0	0.0	7	6.5	0	0.0	0	0.0
28	コンビニ・商店・飲食店等の誘致	2	1.2	0	0.0	2	1.9	0	0.0	0	0.0
29	自治会向けの勉強会・交流会の実施	5	3.0	0	0.0	4	3.7	0	0.0	1	2.9

（２）ＬＳＡ（生活援助員）の活動状況

LSAの雇用形態別人数、1人当たりの担当戸数、巡回頻度、滞在頻度

①ＬＳＡの雇用形態

○ＬＳＡの人数は、平均4.6人、最大89人となっている。

○うち正職員は平均0.7人、うち契約職員は平均値0.4人、派遣職員は平均0.3人、うちパート職員は平均1.3人、うちその他職員は平均1.1人となっている。（図表２－５－２）

図表２－５－２　ＬＳＡの雇用形態

		回答数	LSA人数（人）		
			平均値	最大値	最小値
全　体		121	4.6	89	1
LSAタイプ	住込み型	26	6.5	21	1
	滞在型	83	4.0	21	1
	常駐型	4	9.0	15	4
	巡回型	29	5.8	89	1

		回答数	LSA人数（うち正職員）		
			平均値	最大値	最小値
全　体		86	0.7	9	0
LSAタイプ	住込み型	17	0.2	4	0
	滞在型	56	0.7	9	0
	常駐型	4	0.5	1	0
	巡回型	17	0.9	4	0

		回答数	LSA人数（うち契約職員）		
			平均値	最大値	最小値
全　体		86	0.4	9	0
LSAタイプ	住込み型	17	1.1	9	0
	滞在型	56	0.3	5	0
	常駐型	4	0.5	2	0
	巡回型	20	0.3	2	0

		回答数	LSA人数（うち派遣職員）		
			平均値	最大値	最小値
全　体		86	0.3	7	0
LSAタイプ	住込み型	17	0.4	7	0
	滞在型	56	0.3	4	0
	常駐型	4	1.8	7	0
	巡回型	20	0.4	7	0

		回答数	LSA人数（うちパート職員）		
			平均値	最大値	最小値
全体		89	1.3	15	0
LSAタイプ	住込み型	17	0.4	3	0
	滞在型	59	1.6	15	0
	常駐型	4	1.5	3	0
	巡回型	20	0.7	4	0

		回答数	LSA人数（うちその他職員）		
			平均値	最大値	最小値
全体		87	1.1	12	0
LSAタイプ	住込み型	17	3.6	12	0
	滞在型	57	0.7	11	0
	常駐型	4	4.8	10	0
	巡回型	20	1.1	8	0

②ＬＳＡ一人あたりの担当戸数

○ＬＳＡ一人あたりの担当戸数は、平均 23.1 戸、最大は 90 戸である。（図表２－５－３）

図表２－５－３　ＬＳＡ一人あたりの担当戸数

		回答数	LSA一人当たり担当戸数		
			平均値	最大値	最小値
	全体	137	23.1	90	1
LSAタイプ	住込み型	30	18.6	33	1
	滞在型	97	23.3	90	1
	常駐型	4	23.5	30	15
	巡回型	31	23.7	90	7

③ＬＳＡの巡回等頻度

○ＬＳＡの巡回等の頻度は、「週に５回」が 46.2%とほぼ半数近く、次いで「週７回（毎日）」が 19.8%である。住込み型は、「週６回」「週５回」が３割ずつであり、滞在型は「週５回」が半数で「１日１回以上」も 5.2%である。常駐型は「週７回」が６割以上、巡回型は「週１～２回」が４割と、ＬＳＡのタイプによって巡回等の頻度は大きく異なる。（図表２－５－４）

図表２－５－４　ＬＳＡの巡回等頻度

		回答数	LSAの訪問等頻度						
			１日１回以上（週７超）	週７回	週６回	週５回	週３～４回	週１～２回	月１～２回
	全体	137	3.8	19.8	12.3	46.2	3.8	12.3	1.9
LSAタイプ	住込み型	30	0.0	18.8	31.3	31.3	0.0	6.3	6.3
	滞在型	97	5.2	18.2	14.3	51.9	5.2	7.8	0.0
	常駐型	4	0.0	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0
	巡回型	31	0.0	12.0	0.0	32.0	0.0	44.0	8.0

Ⅵ　シルバーハウジング設置・運営の現状と課題

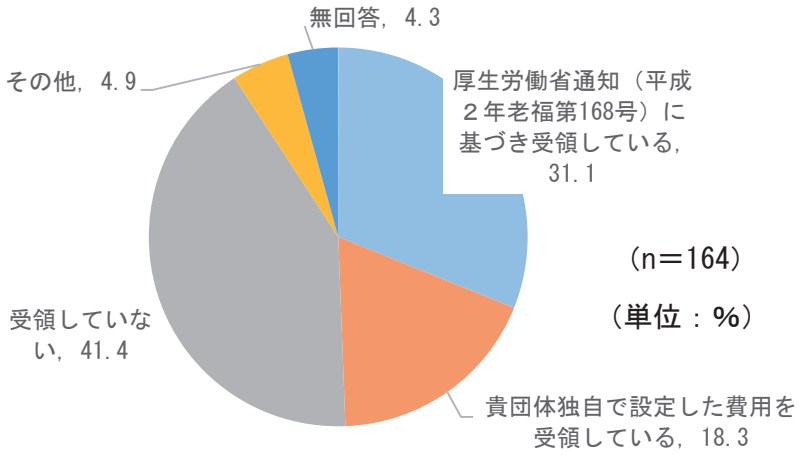
問5　LSA(ワーデン含む)の派遣にかかる費用の受領

①ＬＳＡの派遣にかかる費用の受領状況

○「受領していない」は 41.4%、「厚生労働省通知（平成２年老福第 168 号）に基づき受領」が 31.1%、「団体独自で設定した費用を受領」が 18.3%と分かれた。（図表２－６－１）

○都道府県では「厚生労働省通知（平成２年老福第 168 号）に基づき受領」が多く、特別区では「受領していない」が 100.0%。一般市町村では「厚生労働省通知（平成２年老福第 168 号）に基づき受領」が「受領していない」をわずかに上回った。（図表２－６－２）

図表２－６－１　ＬＳＡの派遣にかかる費用の受領状況（シルバーハウジング設置主体）



図表２－６－２　ＬＳＡの派遣にかかる費用の受領状況
（シルバーハウジング設置主体、供給主体別）

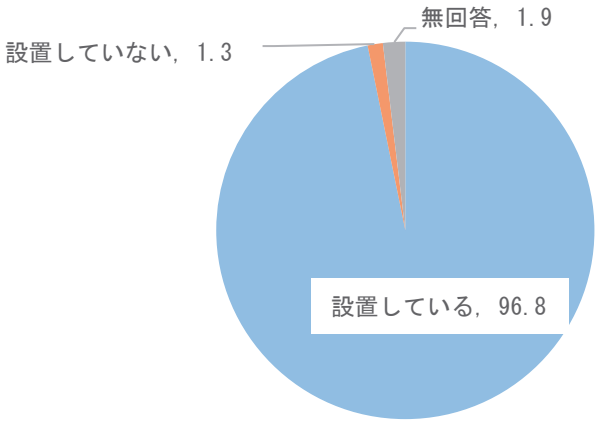
		合計	厚生労働省通知（平成２年老福第168号）に基づき受領している	貴団体独自で設定した費用を受領している	受領していない	その他	無回答
全　　体		164	31.1	18.3	41.4	4.9	4.3
供給主体別	UR・地方住宅供給公社	2	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0
	都道府県	24	41.7	12.5	20.8	12.5	12.5
	特別区	15	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	政令市・中核市	42	23.8	26.2	40.5	7.1	2.4
	一般市町村・SH実施	81	38.3	19.8	37.0	1.2	3.7

2)緊急通報システムの設置状況

②緊急通報システムの設置の有無

○「設置している」は 96.8%である。
○無回答を除く、シルバーハウジング設置主体別の設置状況は、住込み型ではすべての住戸に設置されている。(図表２－６－３～４)

図表２－６－３　緊急通報システムの設置の有無（シルバーハウジング設置主体）



(n=158)

(単位：%)

図表２－６－４　緊急通報システムの設置の有無
（シルバーハウジング設置主体、ＬＳＡタイプ別）

		回答数	緊急通報システムの設置状況		
			設置している	設置していない	無回答
全体		158	96.8	1.3	1.9
LSAタイプ	住込み型	33	100.0	0.0	0.0
	滞在型	109	96.3	0.9	2.8
	常駐型	7	85.7	14.3	0.0
	巡回型	36	97.2	0.0	2.8

※シルバーハウジング実施自治体 164 自治体のうち、LSA タイプに回答のあった 158 自治体で分析した。

緊急通報システムの利用状況

③緊急通報システムの利用状況・最も多い利用の場面

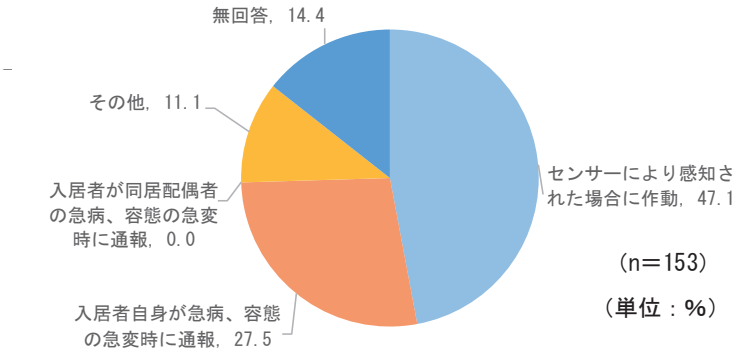
○緊急通報システムの１世帯あたり利用頻度は年間平均 7.0 件である。最大は 165 件、最小は０件だった。（図表２－６－５）

○最も多い利用場面として「センサーにより感知された場合に作動」が 47.1%、「入居者自身が急病、容態の急変時に通報」が 27.5%であった。（図表２－６－６）

図表２－６－５　緊急通報システムの１世帯あたりの利用頻度
（シルバーハウジング設置主体、ＬＳＡタイプ別）

		回答数	緊急通報システムの利用頻度		
			平均値	最大値	最小値
	全体	105	7.0	165	0
ＬＳＡタイプ	住込み型	19	2.9	29	0
	滞在型	75	6.8	165	0
	常駐型	2	15.0	29	1
	巡回型	25	8.7	150	0

図表２－６－６　緊急通報システムの利用場面
（シルバーハウジング設置主体、ＬＳＡタイプ別）



		回答数	緊急通報システムの利用場面				
			センサーにより感知された場合に作動	入居者自身が急病、容態の急変時に通報	入居者が同居配偶者の急病、容態の急変時に通報	その他	無回答
	全体	153	47.1	27.5	0.0	11.1	14.4
ＬＳＡタイプ	住込み型	33	60.6	27.3	0.0	6.1	6.1
	滞在型	103	44.7	26.2	0.0	13.6	15.5
	常駐型	6	50.0	16.7	0.0	0.0	33.3
	巡回型	33	36.4	39.4	0.0	15.2	9.1

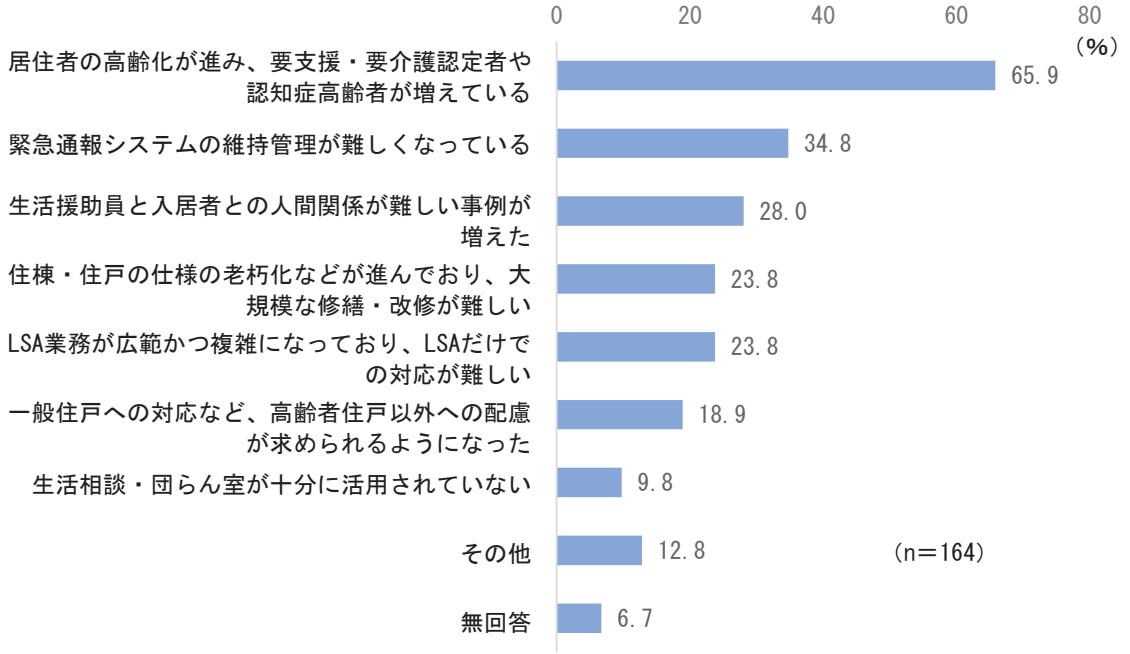
※164 自治体のうち、本問に回答があり、かつ LSA タイプにも回答があった 153 自治体で集計した。

3）シルバーハウジングの課題

④シルバーハウジングを設置している団体の課題認識

○「居住者の高齢化が進み、要支援・要介護認定者や認知症高齢者が増えている」（65.9%）が過半数、「緊急通報システムの維持管理が難しくなっている」（34.8%）、「生活援助員と入居者との人間関係が難しい事例が増えた」（28.0%）が続いている。（図表２－６－７）
○供給主体別のクロス集計からは抱える課題も多様である。（図表２－６－８）

図表２－６－７　シルバーハウジングの課題
（シルバーハウジング設置主体）



図表２－６－８　シルバーハウジングの課題
（シルバーハウジング設置主体、供給主体別）

		合計	居住者の高齢化が進み、要支援・要介護認定者や認知症高齢者が増えている	住棟・住戸の仕様の老朽化などが進んでおり、大規模な修繕・改修が難しい	緊急通報システムの維持管理が難しくなっている	LSA業務が広範かつ複雑になっており、LSAだけでの対応が難しい	一般住戸への対応など、高齢者住戸以外への配慮が求められるようになった	生活援助員と入居者との人間関係が難しい事例が増えた	生活相談・団らん室が十分に活用されていない	その他	無回答
全　　体		164	65.9	23.8	34.8	23.8	18.9	28.0	9.8	12.8	6.7
供給主体別	UR・地方住宅供給公社	2	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0
	都道府県	24	58.3	25.0	45.8	25.0	16.7	16.7	12.5	33.3	12.5
	特別区	15	93.3	40.0	26.7	40.0	6.7	53.3	6.7	0.0	0.0
	政令市・中核市	42	59.5	23.8	42.9	26.2	31.0	31.0	9.5	11.9	7.1
	一般市町村・SH実施	81	66.7	21.0	29.6	19.8	16.0	24.7	9.9	8.6	6.2

＜その他の内容＞

・死亡退去時に保証人や家族が関わりを拒否し、手続きが取れない。
・入居が長期化し、緊急通報システム機器の取り扱いが徹底されていない。
・「近くにスーパーがないので買い物が大変」等ＬＳＡでは解決できない相談が多い。
・市営住宅の高齢者入居率が高まる中、シルバーハウジングのみＬＳＡを配置することの説明がつき難くなっている。
・ＬＳＡ自身も高齢化しており、福祉の知識等があり、かつシルバーハウジングに滞在できる人材の確保が困難になってきている。
・管理している団地全体（一般入居者の多くも高齢化している。シルバーハウジング入居者のみの課題ではなくなっている）
・ＬＳＡ＝管理人と思われている居住者が多い。
・災害ニュースにより、エレベーターについて不安が寄せられている。
・元気な高齢者が増えたため、60 代で支援を必要とする人は減少している。
・緊急通報システムの誤報が多く、特にＬＳＡ滞在時間外の誤報は駆けつけが負担である。
・日中デイサービスに行ったり、働いている人もおり入居者の横の繋がりが薄くなった。
・住宅内に設置しているインターホンは、固定電話契約をしなければならないが、近年携帯電話の普及により固定電話契約をしない人がいるため、インターホンが利用できない人がいる。
・介護保険制度が導入され、社会保障制度として見守り体制が整備された中で、当該住戸入居者のみが無料でサービスを受けることについて、費用対効果や公平性の面での検討が必要なのではと感じている。
・緊急通報システムの第２通報先を消防に設定していたが、窓口の集約化に伴い、通報設定ができなくなり、住民に対してサービスレベルの低下が懸念される。
・精神疾患等の入居者に必要なスキルがない。
・災害時の避難誘導体制が確立されていない。

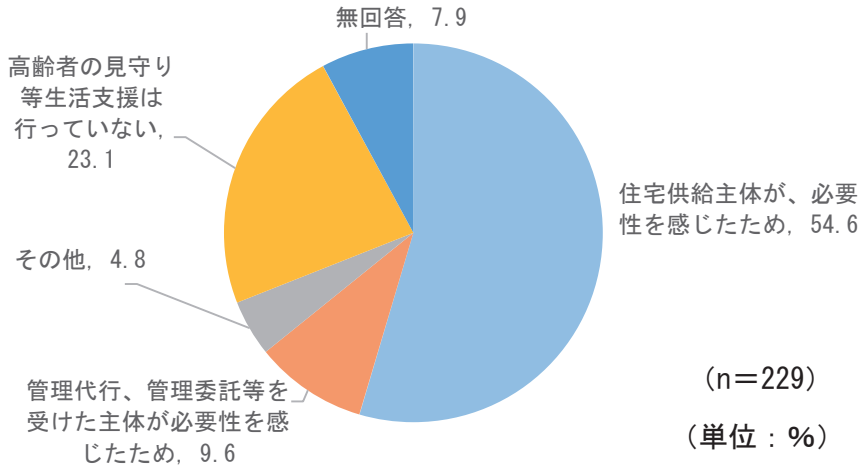
Ⅶ　今後の公的賃貸住宅の高齢者支援のあり方

問6　高齢者の見守り等生活支援を始めたきっかけ

①　見守り支援を始めたきっかけ

○「住宅供給主体が、必要性を感じたため」（54.6%）が最も多い。（図表２－７－１）
○供給主体別にみると、特別区や一般市町村では、「住宅供給主体が、必要性を感じたため」の割合が高い。（図表２－７－２）

図表２－７－１　見守り支援を始めたきっかけ



図表２－７－２　見守り支援を始めたきっかけ（全体、供給主体別）

		合計	住宅供給主体が、必要性を感じたため	管理代行、管理委託等を受けた主体が必要性を感じたため	その他	高齢者の見守り等生活支援は行っていない	無回答
全　　体		229	54.6	9.6	4.8	23.1	7.9
供給主体別	UR・地方住宅供給公社	35	37.1	0.0	0.0	45.7	17.1
	都道府県	37	40.6	21.6	8.1	18.9	10.8
	特別区	19	63.1	5.3	0.0	26.3	5.3
	政令市・中核市	54	48.1	16.7	7.4	20.4	7.4
	一般市町村・SH実施	84	70.1	4.8	4.8	16.7	3.6

＜その他＞

・県の政策のため。
・市が行うシルバーハウジングプロジェクトへの協力のため。
・兵庫県南部地震の発生
・平成 11 年４月にシルバーピア住宅を開設したため。
・高齢化に伴い、今後孤独死等の問題がますます増加していくと考えられるため。
・市の福祉部局との連携でシルバーハウジング事業を実施した。
・国・県からの強い働きかけによるもの。指定管理開始後の安否確認については、家主としてもしもの時の対応としての必要性が大きくなったことによる。
・建設省、厚生省の推進するシルバーハウジングプロジェクトを受けて。

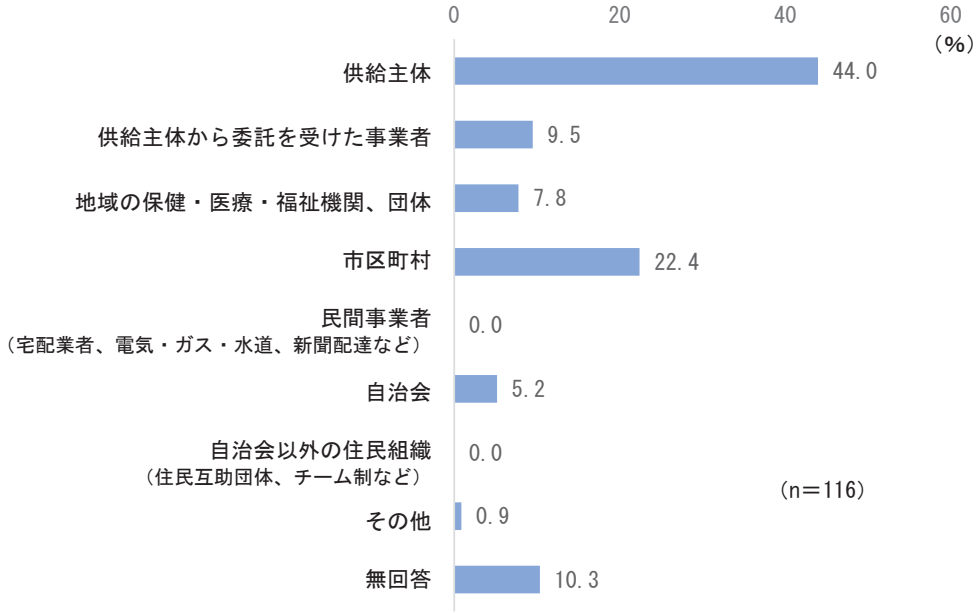
問7　公的賃貸住宅の高齢居住者の見守りを行う際、最も主体となるべき団体・組織、主な連携先となるべき団体・組織

②＜供給主体が自ら管理している場合＞
主体となるべき団体・組織、主な連携先となるべき団体・組織

○供給主体が自ら管理している場合は「供給主体が主体となるべき」と回答した団体が 44.0%。（図表２－７－３）

○「供給主体」と回答した団体のうち「地域の保健・医療・福祉団体が連携先となる」と回答したところは 68.6%。「市区町村」と回答した団体のうち「自治会が連携先となる」と回答したところは 50.0%。（図表２－７－４）

図表２－７－３　公的賃貸住宅の見守りを行う際、もっとも主体となるべき団体・組織
（供給主体が、自ら管理している場合）



図表２－７－４　公的賃貸住宅の見守りを行う際、もっとも連携先となるべき団体・組織
（供給主体が、自ら管理している場合）

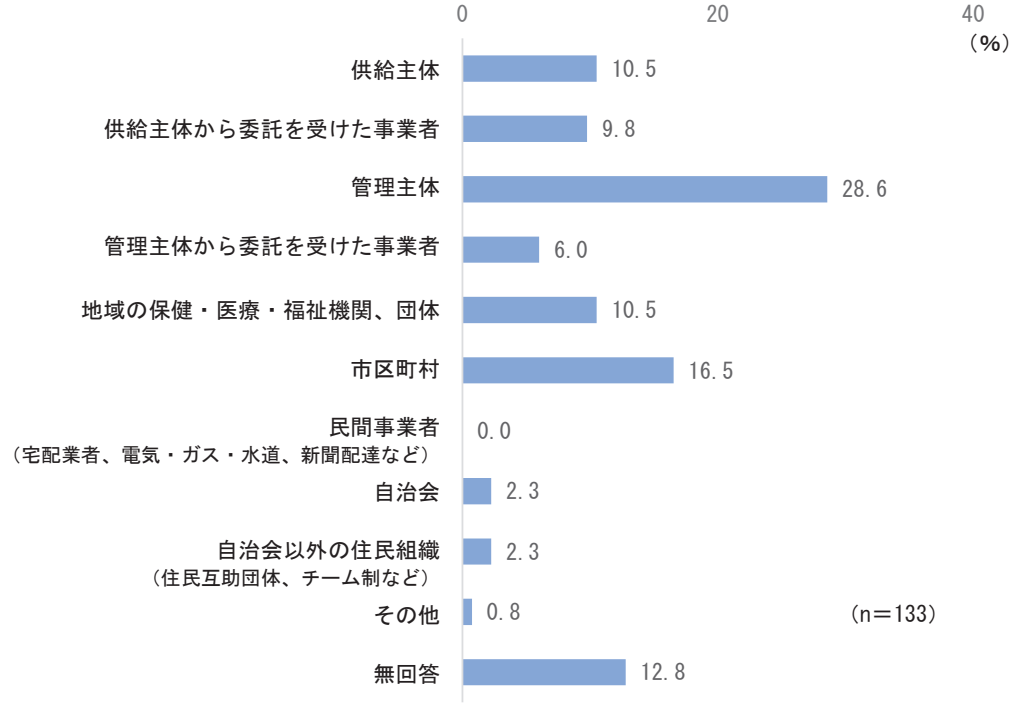
		合計	連携先となるべき団体・組織								
			供給主体	供給主体から委託を受けた事業者	地域の保健・医療・福祉団体	市区町村	民間事業者	自治会	自治会以外の住民組織	その他	無回答
	全体	116	15.5	14.7	55.2	21.6	9.5	31.9	6.9	3.4	12.9
Q7-1-1.主体となるべき団体・組織	供給主体	51	0.0	25.5	68.6	27.5	5.9	35.3	9.8	3.9	2.0
	供給主体から委託を受けた事業者	11	18.2	0.0	72.7	36.4	9.1	18.2	0.0	0.0	18.2
	地域の保健・医療・福祉団体	9	55.6	0.0	11.1	33.3	33.3	44.4	0.0	0.0	0.0
	市区町村	26	30.8	11.5	73.1	0.0	11.5	50.0	11.5	3.8	0.0
	民間事業者	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	自治会	6	33.3	16.7	16.7	66.7	16.7	0.0	0.0	16.7	0.0
	自治会以外の住民組織	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	その他	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

③＜供給主体と管理主体が異なる場合＞
主体となるべき団体・組織、主な連携先となるべき団体・組織

○「管理主体が主体となるべき」と回答した団体が 28.6%。（図表２－７－５）

○「管理主体」と回答した団体の主な連携先は「地域の保健・医療・福祉団体」が 52.6%。「市区町村」と回答した団体も「地域の保健・医療・福祉団体」が 54.5%。
（図表２－７－６）

図表２－７－５　公的賃貸住宅の見守りを行う際、もっとも主体となるべき団体・組織
（供給主体と管理主体が異なる場合）



図表２－７－６　公的賃貸住宅の見守りを行う際、もっとも連携先となるべき団体・組織
（供給主体と管理主体が異なる場合）

		合計	（管理主体が異なる場合）連携先となるべき団体・組織										
			供給主体	供給主体から委託を受けた事業者	管理主体	管理主体から委託を受けた事業者	地域の保健・医療・福祉団体	市区町村	民間事業者	自治会	自治会以外の住民組織	その他	無回答
	全体	133	16.5	9.0	23.3	6.8	38.3	27.1	8.3	25.6	2.3	0.0	14.3
Q7-2-1.（管理主体が異なる場合）主体となるべき団体・組織	供給主体	14	0.0	35.7	64.3	0.0	50.0	7.1	7.1	28.6	0.0	0.0	0.0
	供給主体から委託を受けた事業者	13	7.7	0.0	7.7	15.4	38.5	61.5	15.4	38.5	0.0	0.0	7.7
	管理主体	38	39.5	2.6	5.3	7.9	52.6	26.3	7.9	28.9	2.6	0.0	0.0
	管理主体から委託を受けた事業者	8	37.5	0.0	62.5	0.0	50.0	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	地域の保健・医療・福祉団体	14	7.1	7.1	35.7	7.1	0.0	64.3	0.0	57.1	0.0	0.0	0.0
	市区町村	22	9.1	22.7	27.3	9.1	54.5	4.5	18.2	22.7	4.5	0.0	4.5
	民間事業者	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	自治会	3	0.0	0.0	66.7	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0
	自治会以外の住民組織	3	0.0	0.0	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0
	その他	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

問8　自由意見

○入居者の高齢化に伴う環境改善の必要性（ＥＬＶ設置、バリアフリー化）と費用負担に関する課題
○高齢者の住み替え支援などの制度の充実
○公営住宅担当者と高齢者福祉部局担当者の一層の連携の必要性
○住宅部局における、高齢者の見守り支援等、福祉関連費用の予算計上のしにくさ。

図表２－７－７　自由意見

種別	Q8. 自由意見
一般市	古い団地も多く、入居者の多くは高齢化し、単身者も多い。住宅部局と福祉部局の連携は必須となっている。高齢化による環境改善が望まれる一方、家賃を考慮し、建て替えを望まない入居者も多い。公営住宅のハイスペック化が家賃の高額化につながる部分もある。現在は、シルバーハウジングを委託している福祉施設に月１回の一般住宅の訪問を委託している。ＬＳＡ、福祉、住宅で３ヶ月に１度支援会議を実施しているが、課題は多い。
一般市	今後、高齢者独居世帯、高齢者のみの世帯が増加していく中で、公営住宅担当者および高齢者福祉担当部局が連携していく必要性が高まっていくと考えられる。
都道府県	福祉事業に係る分野については、各自治体福祉部局で実施されている（公的賃貸住宅であっても）。公営住宅の家賃の構成要素に、福祉サービスについて含まれていないため、財政部局の理解が得られず、事実上市町村や自治会の他、指定管理者に無償で実施していただいているのが実情である（業務としては実施不可）。

３　総括

（１）公的賃貸住宅の状況

①回答のあった公的賃貸住宅の団地数は 12,715 団地、戸数は 1,781,288 戸であった

・団地数の内訳は、政令市・中核市が 3,950 団地、都道府県が 3,669 団地と多い。１団体あたりの団地数は全体で 55.5 団地だが、都道府県が最も多く 99.2 団地であった。

・戸数の内訳は、UR・地方住宅供給公社が 865,154 戸と最も多い。１団体あたりの平均戸数は全体で 7,778.6 戸だが、これも UR・地方住宅供給公社が 24,718.7 戸と群を抜いて多い。

②高齢者世帯率の定義は、「世帯主が 65 歳以上」が約 50%であったが様々な定義がある

③直営と委託・代行・指定管理が半々であった。また、８割以上の団地に現地管理事務所がない

・団地の現地管理方法は、「直営」が 50.7%、ついで「指定管理」が 38.9%であり、全体の８割以上に現地の管理事務所がない。

④シルバーハウジングの団地数は全体の 5.87%、戸数では 0.97%であった

・シルバーハウジング・シルバーピアを管理・運営している団体は、164（71.3%）、ＬＳＡ滞在型が 107、巡回型が 34、住込み型が 33、常駐型が７であった。

・１団体当たりの平均団地数は 4.6 団地、戸数は 105.5 戸となっている。

（２）公的賃貸住宅における高齢者居住の課題

①ほとんどの供給主体が高齢者居住の課題を認識している

・高齢者世帯や高齢者の増加による課題を、「ある程度は認識している」（52.9%）が半数を超え、「よく認識している」（38.4%）をあわせると、認識している割合は９割を超えた。

②自治会活動の担い手不足、高齢者仕様でないこと、引きこもりや孤立死の問題がある

・主な内容は「団地の自治会活動の担い手が不足していること」、「エレベーターがない等住み続けるための仕様になっていない」が７割以上、「高齢者の閉じこもり等の問題が増えている」も半数以上が課題として挙げられている。

③課題に対して様々な工夫が講じられている

・課題への対応の具体的方策としては、２点目の課題（ハードの問題）に対しては、「住棟へのエレベーターの設置や住戸のバリアフリー化などハードへの対応」（40.7%）、３点目の課題（引きこもりや孤立死の増加）に対しては、「市区町村の福祉部局や地域包括支援センター等と高齢居住者等に関する情報共有」（44.5%）があげられている。

④担い手不足への対策は十分ではない

・１点目の課題（担い手不足）に対しては、想定される「団地の自治会活動の活性化支援、活動支援」や「住民同士の支えあい活動等の創出・支援」の回答はきわめて低い割合であった。

⑤自治会活動は低迷している傾向にあり、活動状況を把握していない管理主体は４割近い

・10 年前と比べた自治会活動は、「低迷している」との回答は 41.4%であるが、「わからない」も 37.6%となっている。

（３）公的賃貸住宅における見守り支援の状況

①タイプ１からタイプ４までの見守り支援の実態が明らかになった

・タイプ１「職員が見守り等高齢者世帯へのサポート実施」は 40 件、タイプ２「職員が管理業務の一環として見守り等高齢者世帯へのサポートを実施」は 70 件、タイプ３「見守り等を行う職員を別途雇用し、複数の団地を巡回」は 10 件、タイプ４「団地内の拠点に見守り等を行う職員が常駐して対応」は７件であった。

・問３のタイプ１からタイプ４までの回答のあった団体で見守り等の研修をしている団体は、18.0%であり、未実施は、検討中も含め 61.3%であった。

②タイプ別の見守り等生活支援の状況

○タイプ１

「住宅管理業務としては規定していないが、職員が高齢者世帯のサポートを実施」

＜アンケート調査より＞

・緊急時の対応・連絡・調整等が７割台である。それ以外では集会所等の場の提供、キーパーソンの把握、世帯状況の把握など、主として「コミュニティ形成支援」を実施している。

＜ヒアリング調査（松山市営住宅）より＞

・指定管理者が自主事業として実施し、民生委員が回っていない世帯をカバーしている。職員が２名で訪問、４週に１度希望している世帯を回っている。

・対象入居者の状態や相談内容に応じて関係機関（主に地域包括支援センター）へのつなぎ役となっている。

・自治会との、情報共有に努めている。

・全職員が認知症サポーター養成講座を受講している。

○タイプ２

「住宅管理部門の職員が、管理業務の一環（延長）として見守り等高齢者世帯へのサポートを実施」

＜アンケート調査より＞

・巡回管理人など。タイプ１と同様の傾向だが、対面や電話による安否確認、個別相談、連絡・調整などの「個別支援」と、キーパーソンの把握、場の提供などの「コミュニティ形成支援」

をともに実施している。

＜ヒアリング調査（都営百人町四丁目アパート他６団地）より＞

・巡回管理人は、自ら窓口センターに出向けない高齢者・障害者世帯等で、訪問を希望する方を対象に、２か月に１回程度訪問し、都営住宅に係る申請・届出書類の相談・取次ぎを実施している。百人町四丁目アパート他６団地では、91 世帯が定期訪問対象であり、巡回管理人１名に対して、定期訪問対象世帯は 130 世帯程度。平均１日 30 世帯程度を訪問している。
・巡回管理人業務を勘違いされている方も多く、金銭管理や買い物代行などを要望される方もいる。
・自治会からの共用部管理等に関する相談に対応している。自治会とのやり取りは頻繁で、適宜情報共有している。
・介護認定に必要な書類の取得や介護が必要な場合は、地域包括支援センターに、つないでいる。
・ゴミ出しができない、電球が交換できないなど、一時的な生活支援が必要な相談の対応は新宿区社会福祉協議会につないでいる。

○タイプ３

「見守り等を行う職員を別途雇用し、複数の団地を巡回して対応」

＜アンケート調査より＞

・保健師など別途雇用された保健福祉の専門職が多い。緊急時の連絡・調整より、比較的対応しているのが、安否確認、見守り、個別相談（日常生活に関わる個別相談や医療、介護、福祉等の専門的な相談）などの「個別支援」であり、17 番以降の「コミュニティ形成支援」は極めて低い。

＜ヒアリング調査（目黒区高齢者福祉住宅）より＞

・住宅巡回支援員は、目黒区独自の制度であり、高齢者福祉住宅に配置されている。
・個別相談は、日常的な相談以外にも医療・福祉・介護に関わる相談にも及ぶ。入居者の状態や相談内容に応じて関係機関につないでいる。
・地域包括支援センターや生活保護のワーカーとも密に連携しており、情報共有に努めている。
・高齢者福祉住宅に自治会はないが、月 1 回ＬＳＡが企画する住民との懇談会（お茶会）に参加している。

○タイプ４

「団地内の拠点に見守り等を行う職員が常駐して対応」

＜アンケート調査より＞

・UR の生活支援アドバイザーなど。「個別支援」の回答傾向に加え、「コミュニティ形成支援」も実施している。「自治会長などのキーパーソンの把握」とあわせ「自治会以外の助け合い組織の把握」の実施割合が高い。タイプ１、２で過半数が実施している「場の提供」は、実施割合が低い。

＜ヒアリング調査（UR 相模台団地）より＞

・高齢者の方が安心して暮らし続けられるよう、各種相談対応や電話による安否確認(あんしん

コール)、交流促進のためのイベント等を実施している。団地に、いかに住み心地良く、住み続けていただくかというところに力を入れている。
・生活の困りごとについてはボランティアセンター（相模原市社会福祉協議会）に、介護が必要なときのつなぎ先としては地域包括支援センターや民生委員と連携して活動している。
・団地の入居者名簿を活用して情報を把握し、気になる高齢者の情報は日報等に記録している。
・自治会事務所が管理サービス事務所と隣接し、自治会との連携も密に行っている。
・生活支援アドバイザー業務の目的の一つに、外出機会創出がある。なるべく多くの方に参加していただけるようなイベントを企画している。

③シルバーハウジングのＬＳＡの見守り支援はきめ細かく実施されている

・シルバーハウジングのＬＳＡ業務として、対面による安否の確認をはじめ、個別相談、緊急時の対応・連絡・調整等をきめ細かく実施している。キーパーソンの把握や資源の把握なども行われているが 50%程度であり、集会所の提供の割合は 25%と、タイプ１～４よりも低い割合である。
・ＬＳＡのタイプ別にみると、住み込み型の見守り支援の実施状況が高い。

・タイプ１～４で対応する対象者の平均は 1,647.2 人、対応する職員の平均は 10.0 人。タイプ２、３は対象者が多く、一人当たり対象者はタイプ２では 182.1 人、タイプ３は 340.8 人である。
・ＬＳＡは設置団体では平均 4.6 人であり、ＬＳＡ一人あたりの住戸は 23 戸（最大は 90 戸）である。
・タイプ１～４までの緊急対応は、年間平均 9.8 件であり、住戸に入った件数は 5.3（うち死亡発見が 2.4 件、救出発見が 2.0 件：端数のため一致しない）であった。

（４）シルバーハウジング設置・運営の現状と課題

①ＬＳＡ（ワーデン）派遣の費用を入居者から徴収しているのは、半数

・ほとんどのシルバーハウジングでは緊急通報システムを設置している。
・ＬＳＡの派遣にかかる費用を、入居者から受領している団体は半数に満たない。

②殆どのシルバーハウジングで緊急通報システムを設置している

・利用状況の１世帯あたり利用頻度は、年平均７件程度であり、内容は「センサーにより感知された場合に作動」したケースが 47.1%で半数近い。「入居者自身が急病、容態の急変時に通報」されたものは 27.5%と４分の１、件数に戻すと実質的に急病・急変に対応したケースは、年間１～２件となる。

③シルバーハウジングでは居住者の高齢化が進んでいる

・課題としては、「居住者の高齢化が進み、要支援・要介護認定者や認知症高齢者が増えている」（65.9%）が最も多いが、「緊急通報システムの維持管理が難しくなっている」(34.8%)、「生活援助員と入居者との人間関係が難しい事例が増えた」(28.0%)、「住棟・住戸の仕様の老朽化などが進んでおり、大規模な修繕・改修が難しい」、「ＬＳＡ業務が広範かつ複雑になっており、ＬＳＡだけでの対応が難しい」(23.8%) などソフト、ハード両面からの課題が挙げられている。

（５）今後の公的賃貸住宅の高齢者支援のあり方

・「住宅供給主体が、必要性を感じたため」(54.6%) が最も多く、次いで「管理代行、管理委託等を受けた主体が必要性を感じたため」(9.6%) と供給・管理主体が必要性を感じている。
・公的賃貸住宅の高齢居住者の見守りを行う際に、最も主体となるべき団体・組織、主な連携先となるべき団体・組織を、供給主体が自ら管理している場合と異なる場合に分けて調査した結果、以下のとおりであった。

■供給主体が自ら管理している場合（ｎ＝116）

・主体となるべきなのは「供給主体」が 44.0%、「市区町村」が 22.4%であった。
・連携先となるべきなのは、「地域の保健・医療・福祉団体」が 55.2%、「自治会」が 31.9%の回答が多かった。

■管理主体が異なる場合（ｎ＝133）

・主体となるべきなのは「管理主体」が 28.6%、「市区町村」が 16.5%、「供給主体」・「地域の保健・医療・福祉機関、団体」が 10.5%であった。
・連携先となるべきなのは、「地域の保健・医療・福祉団体」が 38.3%、「市区町村」が 27.1%、「自治会」が 25.6%、「管理主体」が 23.3%と回答が分かれた。

第３章　公的賃貸住宅における高齢者の見守り等の支援のあり方と今後について

１　住宅管理業務と個別支援／コミュニティ形成支援

日本社会事業大学専門職大学院　教授　井上由起子

（１）委員会で

本調査研究事業の第２回委員会（令和２年２月 25 日開催）で、ある委員から次のような主旨の発言があった。「見守り等と呼ばれるものは多岐にわたっている。そのなかには生存確認のような生命に直結するものがある。これについては本来的には行政がその責任において行うものではないだろうか。公営住宅の管理を受託している機関にその責任を求めてよいのだろうか」。そのような内容であった。

この発言を聞きながら、憲法第 25 条の「すべての国民は、健康で文化的な最低限度の生活を営む権利を有する」という条文、そこから派生した生存権が想起された。と同時に、生存権にかかわるような位置付けの見守り等を住宅管理業務として規定することの難しさを理解した（この点は、供給主体が自ら管理を行っているのか、他の機関が管理代行・管理委託・指定管理として行っているのかで見解に違いはあるかもしれない）。一方で、公営住宅の管理業務を担う機関は命にかかわるからこそ職業倫理として見守り等を実施している、といった主旨が他の委員を含めて語られた。

公的賃貸住宅における見守り等について、法的整理を含めて議論をしていくことが必要な時期になりつつある、というのが委員会に出席して筆者が強く感じたことである。そして、それは公営住宅部門だけで精査するのではなく、福祉部門の状況を照らし合わせながら行うことだとも考える。

（２）住宅管理と「見守り等」

表１に、住宅類型別に管理組合、管理業務、見守り等について整理した。見守り等は地域包括支援センターや民生委員を含めて住民の互助で行うものというイメージが強いかもしれないが、今回の調査対象である公的賃貸住宅を含めて、住宅サイドからの取り組みが始まっている。

最も手厚いのはサービス付き高齢者向け住宅である。24 時間 365 日にわたって住宅スタッフを配置している。費用は 3～5 万円程度と幅はあるものの、厚生年金層でないと負担は厳しい。賃貸借契約を主として、状況把握サービス及び生活相談サービスの提供に関する契約を従として扱い、両者を一体として扱う契約書が、業界団体から参考のひな型として示されている。通常、契約書には状況把握・生活相談サービスの内容等が細かく記述されている。この契約があることにより、重大事故が発生して法的責任が問われる際には、予見可能性と結果回避義務の２点から注意義務違反が争われることとなる。

一般民間賃貸住宅ではセーフティネット住宅の入居者に対して、見守りサービスの提供が始まっている。経済的に困窮している層が大半を占めるため、サービス付き高齢者向け住宅のような手厚いサービスを提供することは難しい。対面や電話での見守り頻度を軽くし、ICT などを使いつつ、コストをどう抑えるかがポイントとなる。普及に向けたモデル事業も始まっている。例えば、東京都では居住支援法人が見守りサービスを実施する場合、見守りサービス料金の 1/2、上限 1,000 円/月・戸を補助している。月額 2,000 円で、本人負担は 1,000 円となる。この額は公的賃貸住宅における見守り等の費用負担を検討する際、一つの指標となるかもしれない。そして、ここでは賃貸借契約と見守りサービス契約は独立したものとして扱われ、提供主体も異なることを前提としている。

本報告書でも記載しているが、都営住宅には巡回管理人制度がある。主な業務は①各種申請、収入報告書や修繕に関する相談・取次ぎ、②福祉に関する関係部門への紹介、③目視による建物の点検であり、いずれも住宅管理業務として行われている。①の業務の一つとして、窓口センターへの来訪が難しい高齢者世帯等に対して２か月に１回、住宅を訪問して家賃減免の書類提出など住宅に関わる支援を行なう。本人の費用負担はない。住宅管理業務でありながら、結果的に居住者の変化に気づく存在であるため、地域包括や社協につなぐことも多い。入居にあたっては賃貸借契約ではなく入居請書を提出し、巡回管理人については契約に基づく利用とはなっていない。

ＵＲには生活支援アドバイザー制度がある。団地内にある管理サービス事務所に日中常駐し、居住者の見守りとコミュニティ形成支援を担う。住宅については賃貸借契約を結ぶが、生活支援アドバイザー業務は居住者と契約を結ぶことはなく、本人の費用負担はない。

公的賃貸住宅の一形態であるシルバーハウジングの考え方も参考になる。バリアフリー化された公的賃貸住宅等に生活援助員（ライフサポートアドバイザー）を配置し、手厚い支援サービスを提供している。入居にあたっては賃貸借契約ではなく入居請書を提出し、生活援助員の派遣については利用契約を結ぶ。生活援助員は介護保険法に定められる地域支援事業の任意事業として実施されている。本調査研究事業の調査結果によれば、居住者から費用を徴収している自治体が 49.4%、負担を求めていないが 41.4%となっている。徴収している場合の額は、世帯の生計中心者の所得によるが 5,000 円に満たない額となっている。

以上から、住宅と密接に結びついた見守り等には、①居住者全員が利用する場合とそうでない場合がある、②契約に基づくものと基づかないものがある、③契約する場合は見守り等の内容を明記している、④費用負担を求める場合と求めない場合がある、⑤見守り等の頻度や内容は多岐にわたる、という特徴があることがわかる。公的賃貸等に居住する高齢者の多くが低所得であること、高齢者だけが居住しているわけではないこと、これらの特性を踏まえて、見守り等の提供方法と契約形態を検討する必要があろう。

表１　住宅管理と見守り等の仕組み

	公的賃貸			民間賃貸		分譲マンション	分譲戸建て
	公営住宅	シルバーハウジング	ＵＲ住宅	一般賃貸	サ高住		
管理組合	×	×	×	×	×	○	×
管理業務	地方公共団体（共用部は居住者の自主管理）		ＵＲ都市機構	管理会社オーナー管理	サ高住運営事業者	管理組合が管理会社に委託	自主管理
見守り	巡回管理人制度（東京都）	生活援助員制度（ＬＳＡ）	生活支援アドバイザー（一部団地）	住宅セーフティネット法により一部で実施	住宅スタッフ（安否確認）（生活相談）	なし	なし

作成：筆者

（３）公的賃貸住宅における見守り等の支援の全体像

①見守り等の支援の分類

本調査研究事業では、シルバーハウジングの生活援助員業務を手掛かりに、公的賃貸住宅で行われている見守り支援の業務の整理を行った。結果、それらは大きく、Ａ：入居者への個別支援とＢ：団地のコミュニティ形成支援に分類することができた。入居者の個別支援は、①安否確認、②見守り、③緊急時対応、④個別相談、⑤生活支援、⑥（緊急時の）連絡調整の６つのカテゴリーに整理された。冒頭の「生存確認」は、①安否確認のうち対面や生身の声による情緒的な効果をそぎ落として機能だけで表現した時の概念ともいえるだろう。団地のコミュニティ形成支援は、⑦団地コミュニティの情報把握、⑧地域資源の把握と連携、⑨自治会活動の支援、⑩住宅管理主体としての地域支援の４つのカテゴリーに整理された。

次いで、見守り等を担う職員の配置方法から見守り支援のタイプを４つに整理した。タイプ１とタイプ２は住宅管理業務を担う職員が対応するものであり、緊急時対応を除いてはＡ：個別支援よりもＢ：団地のコミュニティ形成に比重が置かれていた。タイプ３は見守り等を行う職員を別途雇用し、複数の団地を巡回するもので、Ａ：個別支援に比重が置かれていた。タイプ４は見守り等を行う職員を別途雇用し、団地内の拠点に常住で配置するもので、Ａ：個別支援とＢ：コミュニティ形成をバランスよく行っていた。それぞれの管理主体（供給主体）のコストは調査項目にはないものの、常識的に考えて、タイプ４とタイプ３は相応のコストがかかっていると推察される。

②概念整理

図１をご覧頂きたい。マズローの欲求段階説を手掛かりに、上記で得られた①～⑩のカテゴリーをプロットし、その特徴を図示化してみた。全体を通じて以下が指摘できるだろう。

◆Ａ：入居者の個別支援は生理的欲求や安全的欲求に該当するものが大半を占める。安否確認は副次的な効果までを鑑みると生理的欲求から社会的欲求の一部までをカバーしている。冒頭の委員がコメントした生存確認は生理的欲求に位置する。

◆Ｂ：団地のコミュニティ形成支援は社会的欲求に該当するものが大半を占める。

◆④個別相談、⑥緊急時の連絡調整、⑦団地コミュニティの情報把握、⑧地域資源の把握と連携などは、住宅管理主体が自ら居住者の困りごとを解決するのではなく、他機関へつなぐことによって困りごとを解決する手法が中心を占める。

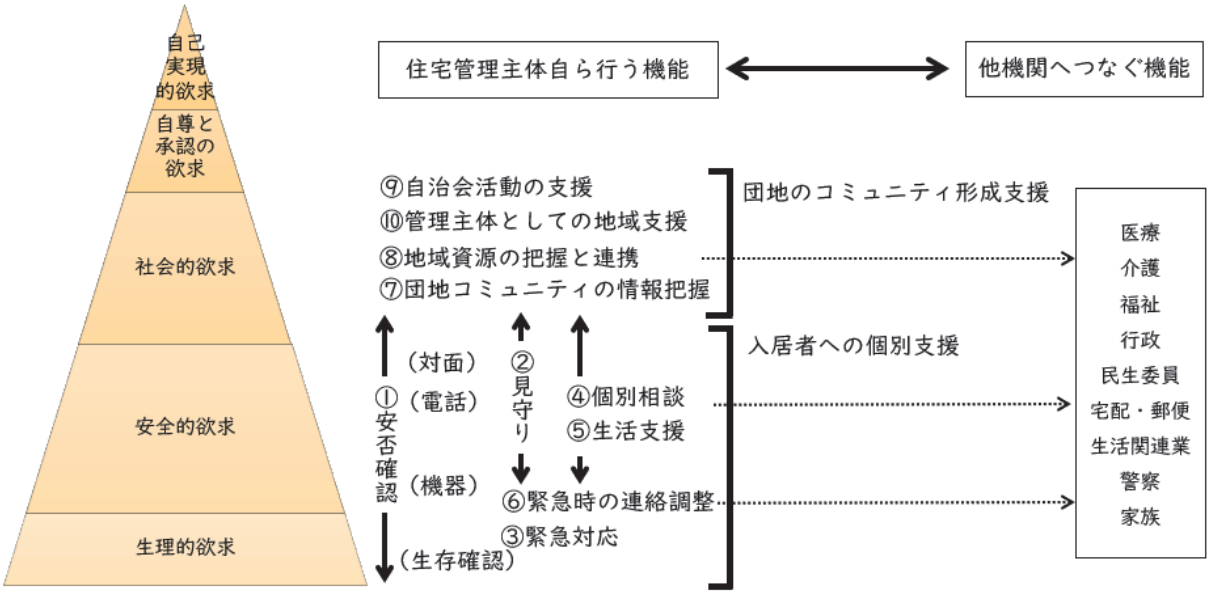
（４）現時点での解釈と考察

①地域福祉との親和性と費用負担のあり方

まず指摘しておきたいのは、図１で示した①～⑩は介護や医療や生活困窮者支援などと違って、決め手となる制度がないもので、その多くは地域福祉と呼ばれるものに極めて近いということである。

一般的に①～⑥の入居者への個別支援は、家族がいる者や経済的に余裕がある者は自助や互助で対応できる。だが、そうでない者が多く集住している公的賃貸住宅では、管理主体や供給主体が居住者から費用を求めず、自ら個別支援を行っていると解釈できる。居住者から費用負担を求めにくい理由は、支払い能力以外にも三つのことが指摘できる。第一に住宅管理主体が行っているが故に、ある者

図１　公的賃貸住宅における見守り等の概念整理



作成：筆者

には支援は行い、ある者には支援は行わないという線引きについての合意が得にくいということがある。第二に個別支援であれば個別契約は可能だとしても、コミュニティ形成支援は居住者全体の利益に適うものであるため全員から徴収するしか方法がない、ということがある。第三に費用徴収をする＝契約であるから、法的責任が発生し、冒頭のような生存権に関わることを公営住宅の住宅管理主体に負わせるのかということがある。いずれも、ＵＲや住宅供給公社は少し事情が違うかもしれない。

居住者以外に費用負担を求める方法としては二つある。一つは、介護保険の地域支援事業、社協など地域福祉に関する社会援護局系の財源、総務省関連の町会自治に関する財源、公衆衛生・保健などの財源、これらを「集合住宅という地域」に対して地域給付することは可能かもしれない。いま一つは、住宅供給主体そのものが、孤独死発生に伴う逸失利益（家賃減額、特殊清掃費、残置物処理の法的費用、空室期間など）を考え、住宅経営の視点から自ら負担することであろう。

なお、社会福祉分野では地域福祉はＣＳＷと呼ばれ、個別支援と地域支援の応答が重視される。これに対して公的賃貸住宅側が行うこれらは、ＣＳＷと呼ぶよりはCWに近く、地域支援を個別支援に繋げていくこと、個別支援を地域支援につなげていくことの意識は薄いように感じる。地域福祉の専門職ではないため当然のことともいえ、このあたりは人材育成のポイントになるだろう。

②公的賃貸住宅が担う範囲についての基本的な方向性

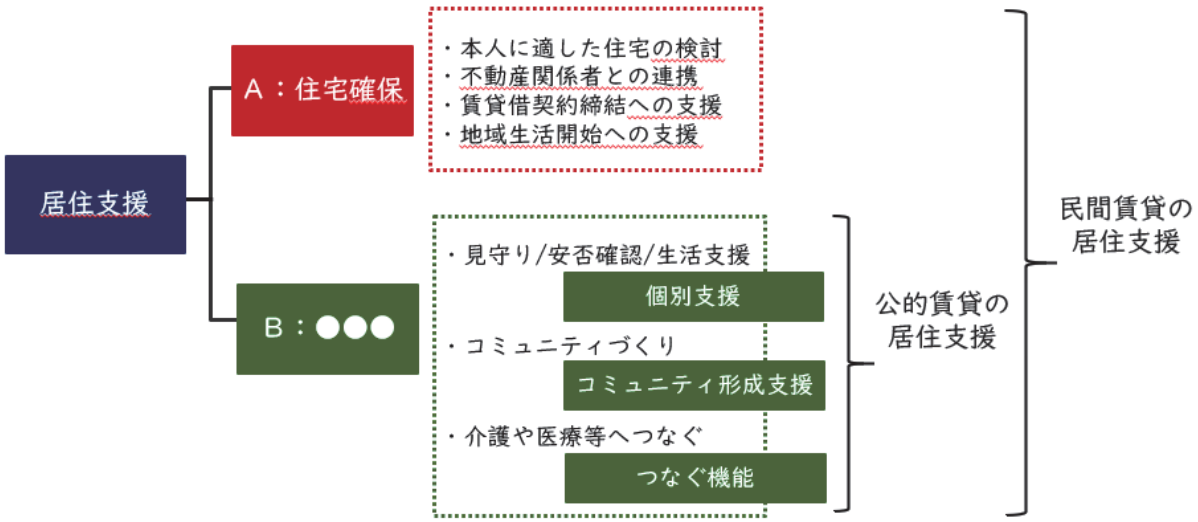
本調査研究事業では見守り等を担う職員の配置方法から、見守り支援のタイプを４つに整理している。集会室の設置と維持管理を住宅管理業務として行いつつ、そこを基点に人を常駐で配置し、コミュニティ形成支援と個別支援を有機的につなげてゆく、それが可能なタイプ４は理想的ともいえる。難点はコストがかかることであろう。となると、タイプ１もしくはタイプ２の住宅管理業務を担う職員が、その一環としてライトな個別支援を行いつつ、コミュニティ形成支援に軸を置くのが、公的賃貸住宅の強みを生かした支援方法ではないだろうか。その際、コミュニティ形成支援の核となる拠点（集会所など）を持つこと、生存確認などの義務を負わせないこと、住宅側で抱え込むのではなく地

域の保健医療福祉機関につなげていくこと、などを基本方針として共有しておくことが望ましいと考える。

③公的賃貸住宅における居住支援

今回整理した①～⑩の支援業務を精査しながら、筆者は、民間賃貸住宅における居住支援との類似性を強く感じた。この点を整理したものが図２である。

図２　公的賃貸住宅と居住支援



作成：筆者

民間賃貸の居住支援は、Ａ：住宅確保とＢ：●●●から構成される。Ｂ：●●●は見守り・安否確認・生活支援、コミュニティづくり、介護や医療等の３つに分かれ、公的賃貸住宅の見守り等に当てはめると、見守り・安否確認・生活支援は個別支援に、コミュニティづくりはコミュニティ形成支援に、介護や医療等は住宅で抱え込まず地域の保健医療福祉資源につなぐ機能に相当する。

しっくりする言葉が思い浮かばないのがＢの●●●である。一般的にはここは生活支援と呼ばれているが、本調査事業でも示したように公的賃貸住宅の見守り等の①～⑩の業務のうち⑤で生活支援を規定しているため、生活支援という言葉で包括するのは適切ではない。筆者は現時点では、●●●にふさわしい言葉も居住支援なのではないかと感じている。公的賃貸住宅では住宅確保が既になされていることを前提としているため、住宅確保は居住支援の要素となりえない。よって、公的賃貸住宅の場合、居住支援とＢ：●●●はイコールなのだと解釈できる。つまり、今回の調査研究事業のテーマは「公的賃貸住宅における居住支援のあり方」なのではなかろうか。前項で、公的賃貸住宅の見守り等は地域福祉と親和性が高いと述べたが、地域福祉を特定の集合住宅と紐づけて捉えうる時の言葉が居住支援なのかもしれないと感じている。

２　住宅政策から居住福祉政策への転換を目指して

近畿大学　建築学部　教授　山口健太郎

本研究事業では、公的住宅におけるこれからの支援のあり方について検討してきた。本稿ではまとめとして、過去から現在における公的住宅における高齢者関連施策について振り返るとともに、生活支援を担う組織のあり方について私見を述べる。

（１）公的住宅における高齢者施策の概要

日本における公的住宅施策は、戦後の住宅不足の解消と、高度成長に伴う都市部への人口流入への対策、住宅の居住水準の向上を主な目的として進められてきてきた。高齢者に関する施策が初めて登場したのは、1964 年の老人世帯向け特定目的公営住宅の供給からであり、その背景には、1963 年に制定された老人福祉法による影響が大きい。1964 年当時における老人世帯向け特定目的公営住宅の局長通知（厚生省・建設省局長通知）[注1)]によると、「老人は高齢に伴う種々の不利な条件にあるため、特に著しく住宅に困窮している実情であり、住宅についての特別の施策が必要である」と記載されている。この施策がつくられた当時から高齢者世帯は民間賃貸住宅を借りることが困難な状態にあり、または、その居住環境が低い状態にあり、高齢者向けの賃貸住宅の確保が求められていた。また、住宅と福祉の連携という観点についてみると、「都道府県知事又は市町村長は、公営住宅に入居している者が老人福祉施設に収容すべきものとなった場合は、当該施設に収容するよう努めなければならない。」と記載されており、養護老人ホーム、特別養護老人ホームの入居の対象となるような状況になった場合には、福祉施設への入居が前提とされていた。その後は、高齢化の進展とともに 1980 年には公営住宅法が改正され、高齢者、身体障害者、生活保護被保護者等の単身入居が可能となる。それまでの公営住宅は、複数人世帯での入居が想定されており、見守りや緊急通報、生活支援、介護については世帯内で行うことが前提となっていた。公営住宅施策はハードの供給が中心であり、ソフトについては組み込まれていなかったのである。そのような中、建設省と厚労省の共同により 1987 年にシルバーハウジングが制度化される。シルバーハウジングには、高齢者の安否確認や緊急時対応などを行う生活援助員（LSA）が配置され、公営住宅に初めて「ソフト」が付帯されることになった。

このように当初の公営住宅の目的は、住宅不足の解消であり、その対象者は勤労世代であった。その政策はハードに限定されており、福祉施設施策のようにハードとソフトがセットとしては考えられてこなかった。しかしながら高齢化や単身者の増大という社会の変化を踏まえて、高齢者や単身者に対して徐々に入居条件が緩和されてくる。公営住宅にセーフティネットとしての役割が高まるなかで、入居のとびらを広げていくわけであるが、ソフトの付帯していない公営住宅に世帯内で「ソフト」をまかなうことができない人々を受け入れる、という根本的な課題を曖昧にしたまま今日までやりくりしてきたのが公営住宅の現状ではないだろうか。現在の入居者の約半数が高齢者という団地の状況を鑑みれば、そろそろ公営（公的）住宅に必要なソフトを、誰が、どのように担うのかを明確化していかなければならない。

また一方、シルバーハウジングは、公営住宅にソフトを付帯する画期的な取り組みであるが、その数は限定されており多くの高齢者が利用できるものにはなっていない。シルバーハウジング

についても制度化され 30 年経過しており、その役割について再検討していかなければならない時期にきている。

（２）公的住宅における「ソフト」とは何か

ソフトの整備が事後対応的にならざるを得ないのは、そのニーズが個別的であり、漠然としていることに起因していると考える。ソフトには、建物や設備という物的なカタチがなく、その内容は個別的である。さらに、「ソフト」という大きな枠組みで括られ、その内容が不明瞭である。これらの点からしてもソフトは制度という定型化された仕組みの中に位置づけにくい。

そこで、まずはソフトの位置づけを明確化するために、公的住宅における「ソフト」の内容を列挙したのが本報告書の特徴である[注2)]。まずソフトを「入居者に対する個別支援」と「団地のコミュティ支援」に大別し、個別支援を「介護」「安否確認」「見守り」「緊急時対応」「個別相談」「生活支援」に分け、コミュニティ支援には「自治会活動の支援」「地域資源の把握と連携」を位置づけている。

高齢問題が顕在化する以前においてこれらのソフトは、家族または地域コミュニティが担ってきた。個別支援の多くは、家族が担い、見守りや簡単な生活支援は近隣住民からも行われていた。地域包括ケアシステムが提唱する「自助・互助・共助・公助」という枠組みの中で考えると、個別支援は自助や互助により行われてきていた。また、集合住宅団地では、「住民による自治」が団地運営の基本単位となり、団地を運営していくためのコミュニティ形成（互助の醸成）が積極的に推進されてきた。それが高齢社会や核家族化の進行とともに、家庭内・地域内における自助・互助機能が薄れ、各種の問題が顕在化していく。「介護」については 2000 年に介護保険が制度化され、新たに共助の仕組みとして独立していくこととなるが、介護以外の個別支援に対する施策は十分ではなく、コミュニティ支援についても明確な道筋は見えていない。

（３）家族・地域コミュニティに代わる個別支援の担い手

家族や地域コミュニティに代わる個別支援の代替案として検討されているのが、個別支援を細分化し、民間事業者が提供していく方法である。例えば、安否確認や緊急連絡はセキュリティー会社、食事などの生活支援は配食業者、買い物については家まで配達してくれるスーパーもある。すでに多くの民間事業者が自社の強みを活かしたサービスを展開しており、商品化されている。民間による個別支援の補完は、新たなサービスの創出とともに、市場原理に基づく価格競争など良い面も多くあるが、いくつかの問題もある。1 つはサービスに対する費用負担、2 つ目は生活支援や生活相談など市場化されにくいサービスの存在、3 つ目はサービスとサービスの連携である。

1 つ目のサービスにかかる費用負担の影響が大きいのは、公営住宅に居住する低額所得者である。日常生活における支出の優先順位が高いのは、やはり衣食住であり、個別支援への支出は後回しにされることが多い。予防的・事前対応的に個別支援に費用を支払う事ができるのは、ある程度の経済的余裕がある人に限られてしまう。

2 つ目の市場化されにくいサービスの代表として生活支援や生活相談がある。生活支援の多くは、電球の交換や重たいゴミの廃棄など、短時間で十分であるが自分ではできない生活上の困りごとであり、それを一つひとつ民間事業者に依頼することは費用も手間もかかる。民間事業者からしても採算を合わせるためには、最低でも時間あたり最低賃金以上の収益を上げる必要があり、

1 回あたりの料金が高額にならざるを得ない。次に生活相談については、サービス付き高齢者向け住宅での相談記録の分析[注3)]によると、医療や介護に関する相談や日々の困りごとに対する相談だけではなく、日々の出来事に対する雑談も数多く行われている。近隣関係も疎遠になってきている独居高齢者にとって気軽になんでも相談できるスタッフの存在は大きく、日々のコミュニケーションのきっかけをつくりだしている。民間分譲住宅であれば、管理人やフロントサービスなどスタッフが配置されている場合もあり、これらのサービスを行うこともできるが、公的賃貸住宅ではフロントスタッフを団地または住棟ごとに確保していくことは困難であることが多い。

3 つ目のサービス同士をつなぐ存在として介護保険制度では、ケアマネジャーが制度化され、個々の利用者に対する包括的なサービスのコーディネートを行っている。しかしながら介護保険を使用していない人には、包括的な支援を行うスタッフが不在であり、各サービスで得られた情報を集約するシステムが構築されていない。また、介護保険以外の内容についてはケアマネジャーが関与していない事も多く、個別支援の中で得られた情報が共有されていない。そのため病気や事故、または、孤独死などを未然に防ぐことができず、残念な結果につながってしまうこともある。

このように公的住宅団地において高齢者の生活支援を行っていくためには、少しの生活支援と、いつでも相談ができ、様々なサービスとの間をつないでくれるスタッフの常駐が望ましいと考えられるが、それを民間に委ねることは難しい。シルバーハウジングにおける LSA はまさにその内容を体現した制度であり、その取組みから学ぶべきことは多い。

（4）シルバーハウジングにおける LSA の課題

制度化当初の LSA は安否確認、生活相談を業務範囲とし、生活支援やコミュニティ支援に関する業務は対象外とされていた。本研究事業から得られた LSA の業務内容についてみると、半数程度の LSA は、安否確認から生活支援、コミュニティ形成まで幅広い業務を行っていた。それに従い LSA の業務負担は大きくなり、職員の人材確保も難しいという状況になっている。LSA については、当初の業務範囲に立ち戻り仕事内容を再検討していくという方向もあると考えられる。だが、団地における高齢者の居住継続という観点から公的住宅団地における問題を解決していくためには、幅広い LSA の業務を前提にその人材を増やしていくことが重要ではないだろうか。

その時の課題の一つは財源であり、もう一つは住民自体の LSA に対する認識のあり方である。財源については、サービス付き高齢者向け住宅の事例を参照すると住棟ごとにスタッフを配置するためには月額数万円の個人負担が必要となり、公営住宅においてこれらの費用を税にて負担することは難しいであろう。団地単位であれば、税で負担する可能性も広がり、個人負担する場合においても 1 人当たりの負担額が少額となる。

次に LSA に対する認識としては、東京都のシルバーピアが提唱している「ワーデン（良き隣人）」という概念が適切であると考える。LSA には、包括的な支援が求められるが、なんでも解決してくれるスーパーマン（スーパーウーマン）ではない。過度の負担が LSA に集中してしまうとその仕組み自体が破たんしてしまう。LSA は団地の共有資源であり、各住民が自立し、かつ、節度を持って維持していかなければならない。いわば「コモンズ」であり、共同管理していくことが求められる。その場合、税という仕組みが望ましいのか、各自が一定の費用を支払うことが望ましいのかは今後の議論が待たれるところである。

（５）個別支援の新たな担い手

高齢化や核家族化により、これまで家庭や地域コミュニティの中で営まれてきた力が失われ、それぞれの外部化が進行している。まず、時間当たりの価格に換算しやすい（市場化しやすい）介護が介護保険として外部化され、生活相談やコミュニティ形成といった外部化しにくい問題が現状の課題として残っている。介護保険では市場原理の導入により質の向上が期待されたが準市場という特殊な状況の中では、十分な質の向上が得られていないという問題もある。そのような中、残された生活支援などをどのようにシステムとして整備していくのかがこれからの課題となろう。

その可能性の一つは、LSA などの既存の仕組みを団地全体に拡大していくことと考える。LSA が中心となり安否確認や生活支援を行い、コミュニティ形成支援も行っていく。団地の自治会を再び活性化させ、「我がこと」として団地を考えてもらう体制を再構築していく。このような仕組みは UR（都市再生機構）において、すでに実現されている部分もあり、税負担を含めた今後の行政の取り組みが求められてくる。

もう一つは、社会福祉法人や NPO 法人などの社会的企業を積極的に団地のなかに取り込む方法である。個別でその守備範囲が漠然としている生活支援の特性と、平等性・公平性を尊重する行政の性質は相いれない部分が多い。LSA を活用するにしても、業務の線引きが大きな論点となるが、個別支援とは「線を引く」ことが難しい問題の集積である。そこで、行政が直接関与するのではなく、第三者の社会的企業にその業務をゆだねることで平等性・公平性のジレンマを解消することができるのではないだろうか。例えば社会福祉法人には、介護保険等から確保した収益の一部を社会貢献事業に還元していく仕組みがある。この仕組みを活用し団地に対して個別支援やコミュニティ支援を行っている法人もある。

福岡県のある社会福法人（事例１）は市営住宅に隣接した土地に地域密着型施設を建設し、自施設内の地域交流拠点にて介護予防教室を実施している。さらに、団地自治会、団地管理者（行政および委託を受けた指定管理者）、地域包括支援センター、社会福祉法人の 4 組織でネットワークを組み、防災訓練や季節のイベント、団地の自治活動の支援を行っている。この団地では、単身高齢者の見守り活動として「タオル掛け運動」を行っており、朝にベランダに決まった色のタ

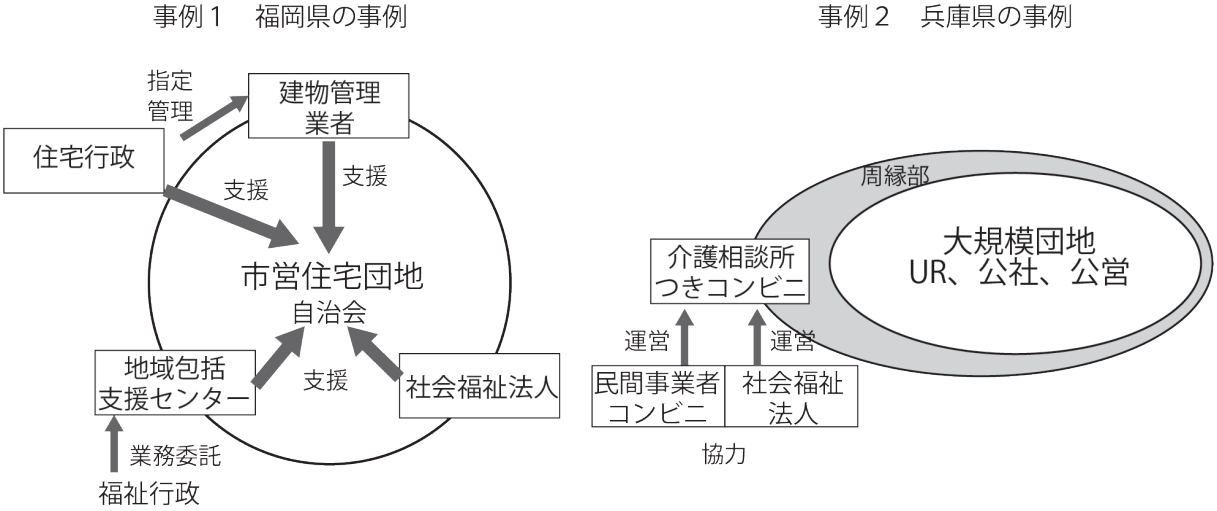


図１　先進事例の概念図

オルをかけ、夜に取り入れることにより安否の確認を行っている。また、兵庫県にある大規模団地（事例２）では、団地に隣接したコンビニエンスストア内に社会福祉法人が運営する「介護相談所」が設けられている。社会福祉法人がコンビニのオーナーよりスペースを借りて、介護に関する相談から、生活上の悩みごとまで相談にのってくれる。また、相談コーナーの前にはサロンスペース（飲食スペース）が設けられており、そこで介護予防体操などを行うこともある。

いずれの社会福祉法人も団地内での地域貢献にかかる費用は法人負担であり、経営的にはマイナスである。しかし、団地には高齢者が集積して生活しており、将来的な利用者、職員、ボランティアの確保の観点から実施している。小規模なエリアに高齢者が密集している団地を集中して担うというのは在宅介護の効率性からみても有効である。しかしながら、現状の介護保険制度においては、特定の集合住宅に一定以上の介護保険サービスを提供した場合、介護保険料が減額される集中減算という仕組みがあり、これが足かせになっている。現在は減算というペナルティが与えられているが、生活支援などの先進的な業務を担っている場合には、ペナルティが課されないなどの仕組みができれば団地に目がいく事業所も多くなるだろう。地域から得た利益を地域に還元していく。地域を支えているという認識が企業の社会性を育てていく。また、団地住民にとっては、無料または低価格で様々な生活支援が得られ、また、社会的企業の善意により生まれている仕組みであるからこそ、過度な負担も生じにくい。夢物語のようなこのような仕組みも先進的な団地ではすでに取り組まれてきており、実現の可能性は大きい。

全ての国民にとって安心できる住まいの提供というハコを主体とした住宅政策から、徐々に安心して「生活」できる住まいへと転換していくなかで、その守備範囲は介護、生活支援、コミュニティ形成へと広がってきている。住宅と福祉は、独立した 2 つの概念ではなく、居住福祉という一つの概念として捉え、住宅政策の一貫として幅広くとらえていくことが望まれていると考えられる。

注１）厚生省社会局長・建設省住宅局長連名通知、老人世帯向公営住宅の建設等について、昭和三九年四月一日、厚生省社発第一六六号・建設省住発第九二号

注２）本報告書およびアンケート表をご参照ください。

注３）山田雅之、沖村卓哉、山口健太郎、高田光雄：高齢者向け住宅における生活支援サービスの実態把握、日本建築学会計画系論文集、No.677、pp.1545-1552、2012.07

３　公的賃貸住宅等における高齢者の安否確認と見守りの特徴と「つなぐ役割」

十文字学園女子大学 人間生活学部 人間福祉学科 講師 富井友子

地域包括ケアシステムの構築において、「生活支援」は「住まい・医療・介護・予防・生活支援」のひとつに位置づけられ、「高齢者が住み慣れた地域で暮らしていくためには、生活支援サービスと高齢者自身の社会参加が必要」であり、その生活支援サービスとして「見守り・外出支援・買い物、調理、掃除などの家事支援等」が挙げられている（厚労省 HP）[1)]。

本研究事業では、公的賃貸住宅等における「個別支援とコミュニティ支援を組み合わせた見守り等生活支援の仕組みを検討し、その担い手となる人材育成のあり方を明らかにする」ことを目的に、今年度は、①生活相談員業務の整理と、②公的住宅団地における取組の現状と課題把握のためのアンケート調査を実施した。研究事業のワーキングで行った生活相談員業務の整理では、アンケートの調査項目となることを見据え、入居者への個別支援について、①安否確認（高齢者の単身世帯や要支援・要介護者の把握、対面による安否確認、電話による安否確認、機器による安否確認）、②見守り（様子等の見守り；新聞ポスト、電気やカーテンの開閉、郵便受けの確認）、③緊急時対応（緊急時の駆付け）、④個別相談、⑤生活支援（一時的な生活支援；ゴミ出し、電球交換、買い物等）、⑥連絡・調整（緊急時の連絡や情報の共有等親族への連絡、緊急時の連絡や情報の共有等関係機関への連絡・調整）に分類した。先行研究には、黒川ら（2016）[2)]による 24 時間対応型生活援助員（LSA）の業務分類や大塚ら（2019）[3)]による UR 賃貸住宅における生活支援アドバイザーの業務内容に関する考察があるが、本研究事業によって、公的賃貸住宅等における生活支援のうち、どのような業種・雇用条件の人が、どのような内容の支援を担っているのか、その実態を明らかにしたことは大きな成果である。

【調査結果にみる安否確認と見守り】

アンケート調査およびヒアリング調査結果から、「公的賃貸住宅における高齢者の見守り等生活支援の形態」タイプ１～４について、個別支援を中心にみていくといくつかの特徴を見出すことができる。

タイプ１～２の住宅管理を行う職員（住宅管理業務として規定していない、または、管理業務の一環として実施している場合）は、入居者への個別支援において、「緊急時の駆けつけ」や「緊急時の連絡や情報の共有等親族・関係機関への連絡」を中心的に行っていた。安否確認については、頻度はあまり高くなく、対面や電話、様子等の見守りといった緩やかな見守りが行われていたが、「自治会長・民生児童委員などのキーパーソンの把握」を行っている団地も多く、ヒアリング調査では、住宅管理センターの管理担当職員が、「民生委員が訪問しきれない高齢者世帯に訪問」

---

1) 厚生労働省 HP「地域包括ケアシステム 5.生活支援サービスの充実と高齢者の社会参加」https://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/chiiki-houkatsu/dl/link5.pdf（最終アクセス：2020 年 3 月 13 日）

2) 黒川文子・斉藤雅茂・藤田欽也ほか(2016)「24 時間対応型 LSA 業務管理データベース開発の設計思想と意義―生活支援業務の見える化の試み」『愛知淑徳大学論集 福祉貢献学部篇』6, pp31-39.

3) 大塚順子・定行まり子(2019)「UR 賃貸住宅における生活支援アドバイザーに関する研究」『日本女子大学大学院紀要』25, pp143-153.

していたり、自治会長から入居者の安否確認に関する情報提供を受けていたりした。また、「日常生活に関わる個別相談」は、職員が行うよりも関係機関（主に地域包括支援センター）につないでおり、「保健・医療・福祉分野の資源の把握や連携」も行われている。

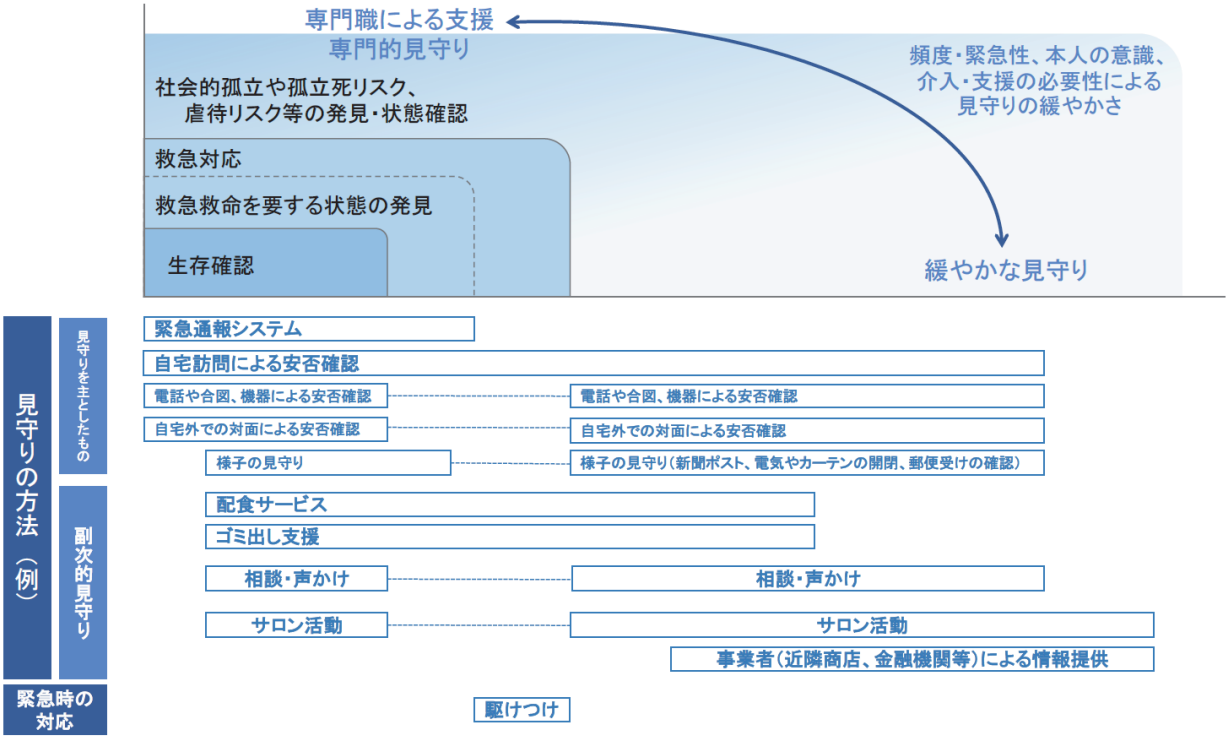
見守り等を行う職員を、住宅管理を行う職員とは別途雇用し、複数の団地を巡回して対応している場合（タイプ３）、安否確認については、頻度はあまり高くなく、対面や電話、様子等の見守りといった緩やかな見守りが行われているが、タイプ１～２とは異なり、「日常生活に関わる個別相談」が実施されていた団地が多く、「医療、介護、福祉等に関わる専門的な相談」を実施しているところもあった。一方で、タイプ１～２と比較して、「緊急時の駆けつけ」や「緊急時の連絡や情報の共有等親族・関係機関への連絡」を実施している団地の割合は下がっていた。ヒアリング調査では、緊急通報ボタンの設置により、緊急通報装置が作動した際は警備会社が初期対応を行い、その後、住宅対策補助員（自治体の独自事業によって配置された職員）が電話もしくは訪問により状況を確認していることがわかった。また、「住宅対策補助員は、入居者の状況によって必要な支援窓口につなぐ、『つなぎ役』として活動する」とのことから、必要な関係機関へつなぐことがかなり意識されている。

見守り等を行う職員が団地内の拠点に常駐している場合（タイプ４）、安否確認や見守りよりも「日常生活に関わる個別相談」に重点が置かれているようであった。ヒアリング調査では、生活支援アドバイザーが、「身体状況の変化などを雑談レベル段階で話してくれることも多く、早い段階でケアすることができる」と話していることから、「日常生活に関わる個別相談」を行った上で、「保健・医療・福祉分野の資源の把握や連携」が行われており、ヒアリング調査でも、「地域包括支援センターと日常的に連携している」「地域ケア会議に出席」しているとのことであった。

以上のように、タイプ１～２は、「緊急時の駆けつけ」や「緊急時の連絡や情報の共有等親族・関係機関への連絡」を中心とした個別支援が実施されており、タイプ３～４は、必ずしも資格要件や研修を設けているわけではないが、「日常生活に関わる個別相談」を中心とした個別支援が実施されていた。またタイプ１～４、いずれも、「保健・医療・福祉分野の資源の把握や連携」や必要な関係機関につなぐことが意識されていた。

【専門的見守りと緩やかな見守り】

一概に「見守り」といっても、その内容は幅広いが、目的によって、①生存確認（死後〇日以内の発見）、②救急救命を要する状態の発見や救急対応（いわるゆ緊急時の対応と呼ばれるもの）、③栄養状態の悪化、生活環境の悪化、閉じこもり等の社会的孤立や孤立死リスク、虐待リスク等の発見・状態確認、といったレベルに分類され、また、その方法は、緊急通報システムや人的な安否確認など、見守りを主とした方法と、配食サービスやゴミ出し支援、サロン活動等の副次的な見守りがあると考える（図表１）。その他にも、本人や家族にとって見守られているという安心感の創出であったり、見守りの頻度や緊急性、見守られる本人の意識や介入・支援の必要性によって「緩やかさ」が生まれたりする。

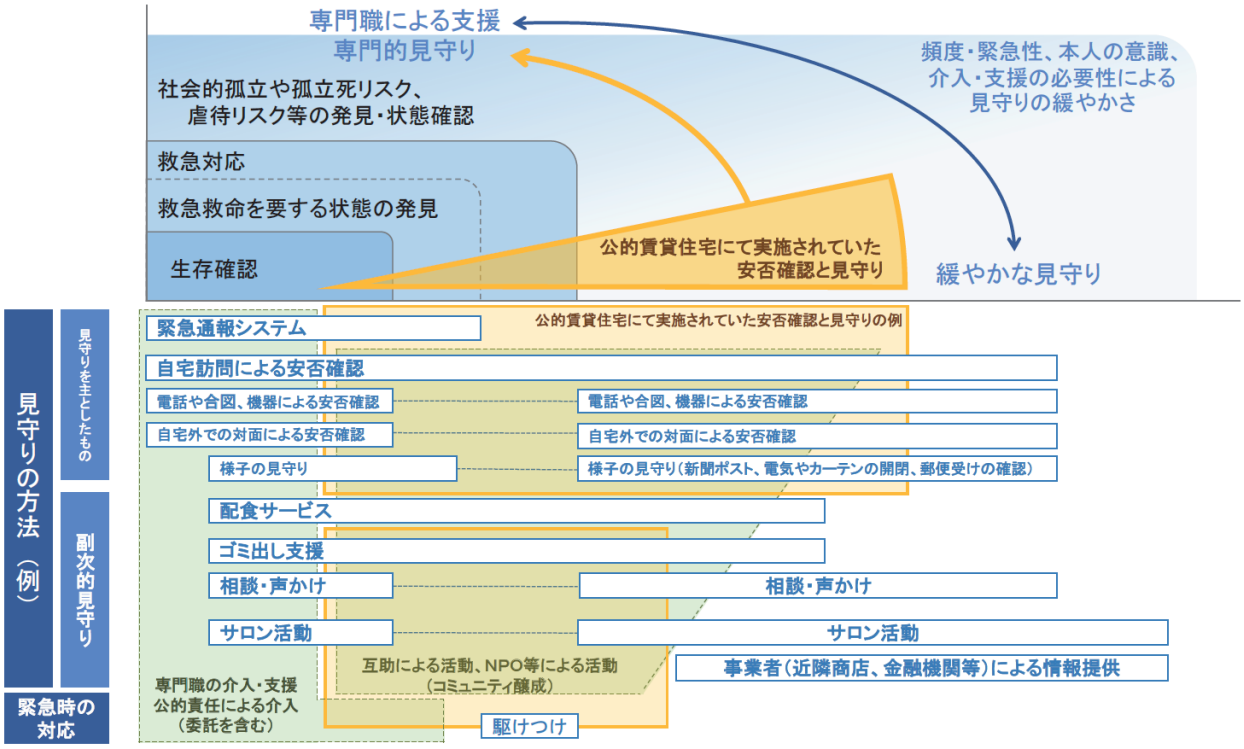


【図表１】安否確認や見守りの段階と方法（試案）

本研究のアンケート調査では、2018 年 4 月～2019 年 3 月の 1 年間に、安否確認対象者平均 1,647.2 人に対して、緊急対応を必要とするケースが平均 9.8 件、そのうち住戸内に入ったケースは平均 5.3 件、さらにそのうち救出したケースは 2.0 件、死亡を発見したケースは 2.4 件であった。自治体や都道府県等の公的賃貸住宅の供給主体との委託契約の業務仕様に明記されているかどうかにもよるが、タイプ１～２では、住宅管理業務として規定していない、または、管理業務の一環（延長）として実施しているにもかかわらず、住宅管理を行う職員が「救急救命を要する状態の発見」だけでなく、「緊急時の駆けつけ」や、ときには警察と一緒に住戸内の確認を行うことまで尽力していることが明らかになった（図表２）。

もちろん、安否確認や見守りだけでは、社会的孤立や孤立死を防ぐことはできない。地域包括支援センターの機能強化に伴う業務の増大や多様化が指摘される中で（和気ら 2019）[4]、タイプ１～４、いずれも、「保健・医療・福祉分野の資源の把握や連携」や必要な関係機関につなぐことが意識されており、こうしたリスクの発見から適切な機関やサービスに「つなぐ役割」は、今後も非常に重要となる。一方で、そのつなげ先やつなげ方については、職員の力量に委ねられている側面もあり、人材育成のあり方を考える上でも今後の課題となるであろう。

[4] 和気純子・篠崎ひかる(2019)「地域包括ケア構築を担う地域包括支援センター専門職の業務負担と意識」首都大学東京人文科学研究科『人文学報（社会福祉学 35）』515(3), pp33-53.



【図表２】公的賃貸住宅にて実施されていた安否確認と見守り

小林（2011）[5]は、「虚弱で孤立している人々は自分から支援や援助を求めようとしないことが多く、何らかの重大な生活の危機が発生して初めて支援を求めたり、場合によっては、地域住民が発見して初めて問題が明らかになる、ということが頻発している」ことから孤立している人々に対する支援の強化において、「見守り」システムは非常に重要であると述べている。アンケート調査でも、公的賃貸住宅で高齢者の見守りを行う際に最も主体となるべき団体・組織として、供給主体（自治体や都道府県等）が自ら管理している場合は、供給主体が主となり、「地域の保健・医療・福祉機関、団体」や「自治会」と連携して行うのがよいとの回答が多く、また、供給主体と管理主体が異なる場合でも、管理主体が主となり、「供給主体」や「地域の保健・医療・福祉機関、団体」と連携して行うのがよいとの回答が多く、自治体や都道府県の積極的関与が求められていることが分かる。高齢者が集住している団地単位で考えれば、当該団地の様子を把握している管理主体が「見守りシステムの運営や具体的な仕組みづくりを主体的に行う」ことや、見守りの担い手を近隣住民等の身近な人が担うことも大切であり、コミュニティの醸成の視点でみても、互助による活動を促進することも必要であるが、前述の通り、介入・支援の必要性によっては、専門的見守りや専門職による支援が求められる。アンケート調査でも、タイプ３～４については、自治体の独自事業によって専門職が配置されている団地もあったが、例えば、東京都墨田区では、見守り活動および相談支援体制が、地域包括ケアシステムに組み込まれるように設計され、その運営に必要な財源の確保と情報の共有が行われている（富井 2020）[6]。町会・自治会や民生委員、

5) 小林良二（2011）「第 14 章 虚弱な高齢者に対する地域住民の『見守り』について」東洋大学福祉社会開発研究センター編『地域におけるつながり・見守りのかたち―福祉社会の形成に向けて』中央法規出版, pp300-325.

6) 富井友子（2020）「第 10 章 地域住民による見守り活動とアセスメント機能を担う相談室」杉崎千洋・小野達

老人クラブ、見守り協力員等の見守りネットワークと連携して見守り活動が行われているだけでなく、日常生活圏域毎に設置された高齢者みまもり相談室に専門職が配置され、地域包括支援センターと連携して継続的な支援にもつなげられる体制をとっている。専門的見守りと緩やかな見守りをどのようにシステマティックに展開するかは、地域包括ケアシステムの構築のひとつとしても、自治体責任で果たされるべき点ではないだろうか。

也・金子努『単身高齢者の見守りと医療をつなぐ地域包括ケア』中央法規出版, pp107-119.

資料編

令和元年度　厚生労働省　老人保健健康増進等事業
高齢者の見守り等生活支援のあり方と人材育成にかかる調査研究事業

高齢者の見守り等生活支援の現状・課題に関する公的賃貸住宅の供給・管理主体へのアンケート調査

※本調査は、貴団体が供給・管理する公的賃貸住宅の住宅管理・居住者支援のご担当に回答をお願いします。
※地方公共団体で、管理の大部分を委託・指定管理により行っている場合は、問4（A票・B票）等について、主たる委託先等と協議の上、記載をお願いいたします。
※特にことわりのない場合は、**令和元年9月1日現在**の状況についてお答えください。
※本調査票は、都道府県・指定都市・中核市・特別区及びシルバーハウジング・プロジェクト実施自治体の公営住宅所管課、UR都市機構、地方住宅供給公社にお送りしております。
※ご回答いただいた結果は統計的に処理をし、結果の概要を本調査研究事業の報告書に掲載するとともに、当財団の HP 等で公表させていただきます。
※地方住宅供給公社においては、問 1-4 を除き、「公社賃貸住宅」についてお答えください。

【回答締切】**令和元年 11 月 7 日（木）までに同封の返信用封筒にて**ご送付をお願いします。
※メールでの回答をご希望の方は、下記問い合わせ先まで、メールまたはお電話ください。

【問合せ先】一般財団法人 高齢者住宅財団企画部　中村・竹川　Tel. 03-6870-2415　Fax. 03-6870-2412
Mail. chosa2019w@koujuuzai.or.jp

〔回答いただいた方（ご記入ください）〕※後日、結果の概要を掲載した報告書を送付させていただきます。

貴団体名		**担当部署**	
回答者	役職	**連絡先**	Tel
	氏名		Mail

●まず、貴団体が供給・管理する公的賃貸住宅についておたずねします

問1　令和元年9月1日現在、貴団体が自ら供給している公的賃貸住宅の団地数・戸数・高齢化率ならびに管理体制の状況について、それぞれ回答してください。
※本調査ではサービス付き高齢者向け住宅、有料老人ホームを除きます。

1-1 公的賃貸住宅の供給主体として団地の概要をおたずねします。
都道府県は都道府県営住宅について、市区町村は市区町村営住宅について、 地方住宅供給公社は、公社賃貸住宅について、UR は UR 賃貸住宅についてお答えください。

団地数	戸数	高齢者世帯率
団地	**戸**	〔定義は次のどれですか〕 1　世帯主が 65 歳以上の世帯 2　65 歳以上の者のみで構成するか、またはこれに 18 歳未満の者が加わった世帯 3　その他〔具体的に：　　〕 **★左の定義での割合** ⇩ **約　　%**

1-2 供給されている住宅の管理体制は次のうちどれですか。

【管理手法(あてはまる番号すべてに○をし、カッコ内に委託先の法人数、及び主たる委託先を列挙ください)】

1 直営で管理
2 管理代行 → 委託先の法人数〔 〕〔主たる委託先 〕
3 管理委託 → 委託先の法人数〔 〕〔主たる委託先 〕
4 指定管理 → 委託先の法人数〔 〕〔主たる委託先 〕

※管理代行とは、公営住宅法 47 条に定められる管理代行制度に基づく、法人による管理
管理委託とは、供給主体が作成した業務仕様書に基づき契約を交わしたものによる管理
指定管理とは、地方自治法 244 条に基づく「指定」により管理権限を受けた者による管理

【団地の現地管理の方法(割合を記入)】

1 現地に管理事務所があり、職員が常駐している団地 〔約 %〕
2 現地に管理事務所はなく、職員が定期的に団地を巡回している団地 〔約 %〕

1-3 貴団体で、シルバーハウジング・シルバーピアを管理・運営している場合、団地数・戸数とあわせて、LSA(生活援助員)業務のタイプ別にみた内訳も、記入してください。

※LSA=ライフサポートアドバイザー(生活援助員)

区分	団地数	戸数
シルバーハウジング・シルバーピア	計 団地	計 戸
住込み型(LSA 用住戸に住込み)	団地	戸
滞在型(LSA 等が日中、当該団地に常駐)	団地	戸
常駐型(LSA 等が 24 時間、当該団地に常駐)	団地	戸
巡回型(LSA 等が複数団地を巡回)	団地	戸

1-4 地方住宅供給公社のみ、ご回答ください。

貴公社が管理している都道府県営住宅、市区町村営住宅の状況について、ご記入ください。

区分	団地数	戸数	高齢者世帯率	管理体制はつぎのどれですか
① 都道府県営住宅	団地	戸	約 %	【管理手法(あてはまる番号すべてに○)】 1 管理代行 2 管理委託 3 指定管理 【団地の現地管理の方法(割合を記入)】 1 現地に管理事務所があり、職員が常駐している団地 〔 %〕 2 現地に管理事務所はなく、職員が定期的に団地を巡回している団地 〔 %〕
② 市区町村営住宅	団地	戸	約 %	【管理手法(あてはまる番号すべてに○)】 1 管理代行 2 管理委託 3 指定管理 【団地の現地管理の方法(割合を記入)】 1 現地に管理事務所があり、職員が常駐している団地 〔 %〕 2 現地に管理事務所はなく、職員が定期的に団地を巡回している団地 〔 %〕

※高齢者世帯率は、問 1-1 で定義された割合をご記入ください

●公的賃貸住宅における、高齢者居住の現状についておたずねします

これ以降、地方住宅供給公社においては、「公社賃貸住宅」についてお答えください。

問2　貴団体が管理・運営されている公的賃貸住宅では、高齢者世帯や高齢者の増加による課題を、供給主体として、どの程度認識していますか。（あてはまる番号に1つ○）

1　よく認識している
2　ある程度は認識している
3　あまり認識していない
4　わからない、知らない

2-1　問2で「1　よく認識している」「2　ある程度は認識している」と回答した方におたずねします。
どのようなことを主な課題として認識していますか。（あてはまる番号に3つまで○）

1　団地の自治会活動の担い手が不足していること
2　居住者の交流機会が減り、団地の活力が低下していること
3　電球の取替えや買い物、ゴミだし等生活支援が必要な入居者が増えていること
4　高齢者の引きこもりや孤立死等の問題が増えていること
5　エレベータのない住棟等、高齢者が住み続けるための仕様になっていないこと
6　商店や金融機関等の生活利便施設が近隣に不足していること
7　病院や役所、駅などへのアクセスがよくないこと
8　その他〔具体的に:　　〕

2-2　問2で「1　よく認識している」「2　ある程度は認識している」と回答した方におたずねします。
その課題に対して、講じている方策は次のうちどれですか。（あてはまる番号すべてに○）

1　団地の自治会活動の活性化支援、活動支援
2　住民同士の支えあい活動等の創出・支援
3　イベントの開催や交流促進などの取組み
4　集会室や空き住戸・空き店舗の活用によるふれあいサロンやコミュニティカフェ等の設置
5　住宅供給・管理主体自ら、高齢居住者に対する見守り等を実施
6　民間企業等（福祉事業者等）の協力・連携による見守り・生活支援サービスの実施
7　市区町村の福祉部局や地域包括支援センター等が主催する会議等への出席
8　市区町村の福祉部局や地域包括支援センター等と高齢居住者等に関する情報共有
9　福祉施策と連携した引きこもり予防などの取組み
10　福祉・介護サービス事業所等の誘致
11　住棟へのエレベータの設置や住戸のバリアフリー化などハードへの対応
12　高齢者の住み替え支援、二世帯同居支援などの円滑な居住に向けた支援策の充実
13　その他〔具体的に:　　〕

上記の方策を行う上で課題となっていることについて、ご自由に記載ください。

2-3　10年前と比べて、貴団体が供給する公的賃貸団地の自治会活動の状況はどちらだと思いますか。
（あてはまる番号に1つ○）

1　活発になっている
2　変わらない
3　低迷している
4　わからない

●貴団体が供給する公的賃貸住宅の高齢居住者への見守り等生活支援の状況をおたずねします

問3　全国的に公的住宅での高齢化が進行し、管理主体が独自に、見守り等生活支援を行う事例が増えています。本調査では、住宅管理手法の違いによって、現在の公的賃貸住宅における「高齢者の見守り等生活支援」の形態を、以下の4タイプにまとめました。タイプ別に、見守りの実施状況について、お答えください。

なお、本調査における「高齢者の見守り等生活支援」とは、「安否確認や見守り、相談など高齢者世帯へのサポートを指し、そのための費用徴収を行わないもの」と、定義しています。
また、シルバーハウジングや高齢者向け優良賃貸住宅を含めず、お答えください。

タイプ1	**住宅管理業務として規定していないが、職員が見守り等高齢者世帯へのサポートを実施している**	**1　対象団地がある**　　**2　対象団地がない** ↓ ・対象団地は（どちらかに○） ①　すべて　　②　一部（　　団地程度） ・職員への高齢者見守り等にかかる研修（1つに○） ①実施している　②実施していない　③検討中
タイプ2	**住宅管理を行う職員が、管理業務の一環（延長）として見守り等高齢者世帯へのサポートを実施している**	**1　対象団地がある**　　**2　対象団地がない** ↓ ・対象団地（どちらかに○） ①　すべて　　②　一部（　　団地程度） ・当該職員への高齢者見守り等にかかる研修（1つに○） ①実施している　②実施していない　③検討中 ・住宅管理を行う職員の増員（1つに○） ①　増員あり　　②増員なし　　③　検討中 ・見守り等に要する人件費の財源（1つに○） ①　供給主体が負担　②　管理委託等を受けている主体が負担 ③　その他（　　）
タイプ3	**見守り等を行う職員を別途雇用し、複数の団地を巡回して対応している**	**1　対象団地がある**　　**2　対象団地がない** ↓ ・対象団地（どちらかに○） ①　すべて　　②　一部（　　団地程度） ・当該事業の名称（　　） ・職員の資格要件（どちらかに○） ①　ある（資格名称　　）　②なし ・当該職員への高齢者見守り等にかかる研修（1つに○） ①実施している　②実施していない　③検討中 ・見守り等に要する人件費の財源（1つに○） ①　供給主体が負担　②　管理委託等を受けている主体が負担 ③　その他（　　）
タイプ4	**団地内の拠点に見守り等を行う職員が常駐して対応している**	**1　対象団地がある**　　**2　対象団地がない** ↓ ・対象団地（どちらかに○） ①　すべて　　②一部（　　団地程度） ・当該事業の名称（　　） ・職員の資格要件（どちらかに○） ①　ある（　　）　②なし ・当該職員への高齢者見守り等にかかる研修（1つに○） ①実施している　②実施していない　③検討中 ・見守り等に要する人件費の財源（1つに○） ①　供給主体が負担　②　管理委託等を受けている主体が負担 ③　その他（　　）

※上記のタイプ 1～4 のそれぞれについて、問 4 の A 票に詳細を記載ください。

問4　貴団体が供給している、公的賃貸住宅での見守り等生活支援の内容についておたずねします。
A票は、問3のタイプ1～4別に実施状況を回答してください。
B票はシルバーハウジング・シルバーピア等がある場合に回答してください。

A票　貴団体が供給する一般公的賃貸住宅での見守り等生活支援

管理を複数の事業者が実施している場合には、主たる管理主体の状況を回答してください。

				実施している					実施していない
※(0)～(25)それぞれの項目について、1～6のいずれかに○				タイプ1	タイプ2	タイプ3	タイプ4	タイプ1から4以外	
（ア）入居者への個別支援	1 安否確認（方法・回数等が規定されているもの）	(0)高齢者の単身世帯や要支援・要介護者の把握		1	2	3	4	5	6
		(1)対面による安否確認（実施の場合は、①～③のいずれかに○をし、頻度等を記載）	①毎日	1	2	3	4	5	6
			②1 週間に 1 回以上（　回）／週	1	2	3	4	5	6
			③上記以外（頻度を具体的に:　）	1	2	3	4	5	6
		(2)電話による安否確認	①毎日	1	2	3	4	5	6
			②1 週間に 1 回以上（　回）／週	1	2	3	4	5	6
			③上記以外（頻度を具体的に:　）	1	2	3	4	5	6
		(3)機器による安否確認	生活リズムセンサー、オートコール	1	2	3	4	5	6
	2 見守り	(4)様子等の見守り 新聞ポスト、電気やカーテンの開閉、郵便受けの確認		1	2	3	4	5	6
	3 緊急時対応	(5)緊急時の駆付け		1	2	3	4	5	6
	4 個別相談	(6)掲示板、回覧板等による情報伝達		1	2	3	4	5	6
		(7)日常生活に関わる個別相談		1	2	3	4	5	6
		(8)医療、介護、福祉等に関わる専門的な相談		1	2	3	4	5	6
	5 生活支援	(9)一時的な生活支援（ゴミ出し、電球交換、買い物等）		1	2	3	4	5	6
	6 連絡・調整	(10)緊急時の連絡や情報の共有等親族への連絡		1	2	3	4	5	6
		(11)緊急時の連絡や情報の共有等関係機関への連絡、調整		1	2	3	4	5	6
（イ）団地のコミュニティ形成支援	7 団地コミュニティの情報把握	(12)自治会の運営状況の把握		1	2	3	4	5	6
		(13)自治会長・民生児童委員などキーパーソンの把握		1	2	3	4	5	6
		(14)自治会以外の助け合い組織の把握		1	2	3	4	5	6
	8 地域資源の把握と連携	(15)保健・医療・福祉分野の資源の把握		1	2	3	4	5	6
		(16)保健・医療・福祉分野の資源との連携		1	2	3	4	5	6
		(17)宅配、郵便、電気ガス水道事業者等との連携		1	2	3	4	5	6
	9 自治会活動の支援	(18)定期的な活動（定例会など）に出席・同席		1	2	3	4	5	6
		(19)不定期の住民活動（イベントなど）を一緒に行う		1	2	3	4	5	6
		(20)好事例情報を提供する等、自治会での互助活動を促す		1	2	3	4	5	6
	10 住宅管理主体としての地域支援	(21)集会所などの場の提供		1	2	3	4	5	6
		(22)祭りやイベントなどへの予算的な支援		1	2	3	4	5	6
		(23)保健・医療・福祉分野の事業者の誘致		1	2	3	4	5	6
		(24)コンビニ・商店・飲食店等の誘致		1	2	3	4	5	6
		(25)自治会向けの勉強会・交流会の実施		1	2	3	4	5	6

→【安否確認、緊急時対応を実施している場合、平成 30 年度の実績（平成 30 年 4 月～31 年 3 月）をご記入ください】

①対象者 約（　　）人　②対応する職員 約（　　）人
③職員が巡回する場合は巡回の頻度、滞在型の場合は、滞在の頻度（週当たり○日等）記載ください（　　）
④緊急対応件数（　　）件 うち住戸内に入った件数（　　）件、うち死亡発見（　　）件・救出（　　）件

B票　シルバーハウジングのLSA（生活援助員）による見守り等相談支援（LSAが実施しているものに○）＊東京都シルバーピアのワーデンも含みます

※供給主体が回答困難な場合、連携先の福祉部局もしくはLSA派遣元に相談のうえ、ご記入ください。

		※(1)～(25)それぞれの項目について、1～3のいずれかに○		実施している：LSAが実施している	実施している：LSA以外が実施している	実施していない
（ア）入居者への個別支援	1　安否確認（方法・回数等が規定されているもの）	(1)対面による安否確認（実施の場合は、①～③のいずれかに○をし、頻度等を記載）	①毎日	1	2	3
			②1週間に1回以上（　回）／週	1	2	3
			③上記以外（頻度を具体的に：　）	1	2	3
		(2)電話による安否確認	①毎日	1	2	3
			②1週間に1回以上（　回）／週	1	2	3
			③上記以外（頻度を具体的に：　）	1	2	3
		(3)機器による安否確認	生活リズムセンサー、オートコール	1	2	3
	2　見守り	(4)新聞ポスト、電気やカーテンの開閉、郵便受けの確認		1	2	3
	3　緊急時対応	(5)緊急時の駆付け		1	2	3
	4　個別相談	(6)掲示板、回覧板等による情報伝達		1	2	3
		(7)日常生活に関わる個別相談		1	2	3
		(8)医療、介護、福祉等に関わる専門的な相談		1	2	3
	5　生活支援	(9)一時的な生活支援（ゴミ出し、電球交換、買い物等）		1	2	3
	6　連絡・調整	(10)緊急時の連絡や情報の共有等親族への連絡		1	2	3
		(11)緊急時の連絡や情報の共有等関係機関への連絡、調整		1	2	3
（イ）団地のコミュニティ形成支援	7　団地コミュニティの情報把握	(12)自治会の運営状況の把握		1	2	3
		(13)自治会長・民生児童委員などキーパーソンの把握		1	2	3
		(14)自治会以外の助け合い組織の把握		1	2	3
	8　地域資源の把握と連携	(15)保健・医療・福祉分野の資源の把握		1	2	3
		(16)保健・医療・福祉分野の資源との連携		1	2	3
		(17)宅配、郵便、電気ガス水道事業者等との連携・		1	2	3
	9　自治会活動の支援	(18)定期的な活動（定例会など）に出席・同席		1	2	3
		(19)不定期の住民活動（イベントなど）を一緒に行う		1	2	3
		(20)好事例情報を提供する等、自治会での互助活動を促す		1	2	3
	10　住宅管理主体としての地域支援	(21)集会所などの場の提供		1	2	3
		(22)祭りやイベントなどへの予算的な支援		1	2	3
		(23)保健・医療・福祉分野の事業者の誘致		1	2	3
		(24)コンビニ・商店・飲食店等の誘致		1	2	3
		(25)自治会向けの勉強会・交流会の実施		1	2	3

①貴団体のLSA（ワーデン）の人数を教えてください。このうち、雇用形態別の人数がわかれば記載ください。
LSA（ワーデン）（　　）人（うち正職員（　　）人、契約職員（　　）人、派遣職員（　　）人、
パート職員（　　）人、その他（　　）人）

②LSA（ワーデン）1人当たりの、対象住戸は何戸程度ですか。　約（　　）戸

③LSA（ワーデン）が巡回型の場合は「巡回頻度」、滞在型の場合は「滞在頻度」（週当たり○日等）を記載ください
（　　）

問5　シルバーハウジング・シルバーピアを供給もしくは管理している団体におたずねします。

1）LSA（ワーデン）の派遣にかかる費用を入居者から受領していますか。
（あてはまる番号に1つ○）

1　厚生労働省通知（平成2年老福第 168 号）に基づき受領している
2　貴団体独自で設定した費用を受領している
3　受領していない
4　その他〔具体的に:　　〕

2）貴団体が供給・管理しているシルバーハウジング・シルバーピアは、緊急通報システムを設置していますか。
（あてはまる番号に1つ○）

1　設置している　→
2　設置していない

【利用状況をおたずねします】

①1 世帯当たりの利用頻度　平均約（　　）件/年
②最も多い利用の場面（1つに○）
ア）センサーにより感知された場合に作動
イ）入居者自身が急病、容態の急変時に通報
ウ）入居者が同居配偶者の急病、容態の急変時に通報
エ）その他[具体的に:　　]

3）シルバーハウジングを設置している団体では、現在どのようなことが課題になっていますか。
（あてはまる番号にいくつでも○）

1　居住者の高齢化が進み、要支援・要介護認定者や認知症高齢者が増えている
2　住棟・住戸の仕様の老朽化などが進んでおり、大規模な修繕・改修が難しい
3　緊急通報システムの維持管理が難しくなっている
4　LSA 業務が広範かつ複雑になっており、LSA だけでの対応が難しい
5　一般住戸への対応など、高齢者住戸以外への配慮が求められるようになった
6　生活援助員と入居者との人間関係が難しい事例が増えた
7　生活相談・団らん室が十分に活用されていない
8　その他〔具体的に:　　〕

●最後に、今後の公的賃貸住宅における高齢者支援のあり方についておたずねします

問6　貴団体が供給する公的賃貸住宅についておたずねします。高齢者の見守り等生活支援を始めたきっかけはどのようなことですか。（あてはまる番号に1つ○）

1　住宅供給主体が、必要性を感じたため
2　管理代行、管理委託等を受けた主体が必要性を感じたため
3　その他〔具体的に:　　〕
4　高齢者の見守り等生活支援は行っていない

問7　＜供給主体が自ら管理している＞、＜委託・指定管理などで供給主体と管理主体が異なる＞場合に分けて、おたずねします。公的賃貸住宅の高齢居住者の見守りを行う際に、最も主体となるべき団体・組織は次のどれですか。また、主な連携先となるべき団体・組織は次のどれですか。
下欄の［　　］に、それぞれあてはまる番号を記入してください。

＜供給主体が自ら管理している場合＞

1　供給主体
2　供給主体から委託を受けた事業者
3　地域の保健・医療・福祉機関、団体
4　市区町村
5　民間事業者（宅配業者、電気・ガス・水道、新聞配達など）
6　自治会
7　自治会以外の住民組織（住民互助団体、チーム制など）
8　その他（具体的に:　　）

主体となるべき（1つだけ）→［　　］　**連携先となるべき（2つまで）→**［　　］［　　］

＜供給主体と管理主体が異なる場合＞

1　供給主体
2　供給主体から委託を受けた事業者
3　管理主体
4　管理主体から委託を受けた事業者
5　地域の保健・医療・福祉機関、団体
6　市区町村
7　民間事業者（宅配業者、電気・ガス・水道、新聞配達など）
8　自治会
9　自治会以外の住民組織（住民互助団体、チーム制など）
10　その他（具体的に:　　）

主体となるべき（1つだけ）→［　　］　**連携先となるべき（2つまで）→**［　　］［　　］

問8　本調査の内容でご意見があれば、自由に記入してください。

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

高齢者の見守り等の生活支援のあり方と人材育成にかかる調査研究事業

第１回委員会議事要旨

日　時：　令和元年７月 23 日（火）15:00 ～ 17:30

場　所：　航空会館 701 会議室

出席者：（敬称略）

＜委員＞井上、葛西、富井、山口、土山、木村、永井、紺野、田畑

＜オブザーバー＞水谷、森岡、明地、石坂、平山、中村、黒須

＜事務局＞高齢者住宅財団　落合、中村　　生活構造研究所　半田、草瀬

資　料：　議事次第／委員名簿／座席表

資料 1-1　　高齢者の見守り等の生活支援のあり方と人材育成にかかる調査研究事業概要

資料 1-2　　ワーキングでの検討経過

資料 1-3　　スケジュール案

資料 2　　各主体の資料

資料 3-1　　アンケート調査概要案

資料 3-2　　依頼状案

資料 3-3　　アンケート調査票案

参考資料　　参考データ（公的住宅の整備数、高齢化の状況等）

＜主な議事内容＞

①各住宅供給・管理主体による、高齢者見守りの現状、課題に関する報告と、質疑応答

②アンケート調査（案）について

- 「連携」の定義があいまい。現場レベルでの連携か、組織としての連携か。
- 自治会を支援することが重要と認識。ただし、公営住宅では、自治会があることが前提だが、公社賃貸住宅等では、自治会がない団地もある。
- 管理主体が見守りを始めた経緯を知ることが重要。契約に基づいて始めたのか、住宅を維持管理しながら、必要性を感じて自ら始めたのか。

  ―高齢者への見守りは、管理代行を受託するにあたり、社会問題への対応としてできることがないかと考え、開始した。

  ―管理人が、管理の延長線上で見守りを行っているが、「見守りをする人」ではない。見守りの人件費はそこに入っていない。

  ―世の中の人は、「見守りをしてくれる人」と誤解しているかもしれず、そこの整理が必要。

  ―設問については、「見守りを行う職員を別途雇用する」という定義のランクを、加えるべき。別途雇用して見守りを行っているケースはかなりレアではないかと思う。

  ―高齢化を踏まえて多めに職員配置をし、住宅管理をしながら多少のサポートを行うという形で回している事例が多いのではないかと想定される。
- 県営住宅の入居者に対し、市町村の福祉部局に介入してほしいと思うことがあるが、現実には、市町村福祉部局の関わりが、薄いと感じる。

  ―市町村の福祉部局が公的団地を見たときに、住宅管理の職員がいると、なんとなく、

支援をしているというイメージがあるのではないか。

―住宅管理主体として、高齢化に対しどこまでサポートするべきなのか、悩ましい。ハードルがだんだん上がってきている気がする。

―住宅管理の現場では、行政に、もう少し関与してほしいと考えている。住宅管理主体として、行政につなげる役割はしなければならないと切実に感じているが。

- ある地域包括支援センターでは、見守りネットワークのあるべき姿として、支援のネットワークとつなぎのネットワークの両方が必要だという話があった。支援のネットワークとは専門職のネットワークであり、住宅管理主体の役割は、つなぎのネットワークを作るところまでのサポートであると感じた。その先の支援のネットワークは、福祉部局で担って頂かなければならず、そのあたりの整理がこの調査でできればよい。

以上

高齢者の見守り等の生活支援のあり方と人材育成にかかる調査研究事業

第２回委員会議事要旨

日　時：　令和２年２月 25（火）10:00 ～ 12：30

場　所：　航空会館 703 議室

出席者：（敬称略）

＜委員＞井上、富井、山口、土山、田畑、木村、永井、紺野

＜オブザーバー＞森岡、明地、中村

＜事務局＞高齢者住宅財団　落合、中村　　生活構造研究所　半田

資　料：　議事次第／委員名簿／座席表

資料１　　ワーキングでの検討経過

資料２　　アンケート調査結果

資料３　　ヒアリング調査結果

資料４　　報告書目次案

資料５　　第１回委員会の議事録

参考資料　公的賃貸住宅における見守り支援のタイプ

＜主な議事内容＞

①アンケート調査結果から意見交換

- シルバーハウジングは、住戸全体の約１％の戸数に対してかなり手厚い支援が行われている。ＬＳＡは１人の職員で 23 戸受け持ち、一般住戸の高齢者に対して見守り等を行うタイプ１～タイプ４は、職員１人で 138 人だった。（問４）
- タイプ１、２は、個別支援よりはコミュニティ形成支援に比重が大きく、タイプ３は個別支援、タイプ４は両方行っていた。（問４）
- 団地の高齢化対応の担い手として、住宅側が主体になるべきという回答が多く、連携先として、保健・医療・福祉機関、団体と、自治会、市町村などが多かった。（問７）
- 住宅管理の立場から、シルバーハウジングは制度として開始されたのである程度レベルを保って継続できているが、団地全体の高齢化に対して、今後は、「管理主体」や「自治会」が主体となるべきという回答が多かったことについて、とまどいがある。
- 問７で、供給主体と管理主体が異なる場合、「管理主体」が見守りの主体となるべきとの回答が多かったが、契約上の責任とは別に、管理の中に見守りがあるという認識をされているのではないか。その意味で、管理主体の意識の高さが伺える回答だと感じた。一方、「市区町村」という回答が次に多いのは、生命維持に対する市区町村の取組がもう少し積極的であってもいいのではという管理主体の意識が背景にあるのではないか。
- 調査結果から、自治体と現場で、団地の高齢化に対する温度差を感じる。住宅管理の現場では、孤独死等に、もっと切羽詰まって危機意識をもっている。
- ７割がエレベーター未設置等を課題と答えており、別の研究結果からも、階段室の場合、要介護になると介護施設に移る方が多く、ハード面の課題がみえた。（問２）
- 本研究の大きな成果は、安否確認・生活相談の業務を 25 項目に分類して指標化するとともに、

それらを「個別支援」と「コミュニティ支援」に分けて検証できたこと。（問４）

- 見守り・生活支援の中に、生存確認を含めた「安否確認」が含まれているが、コミュニティ形成の支援と、生存確認に直結する安否確認の責任をもつことは、レベルが異なる。
- 生存確認の部分については、自治体が中心になってどのような仕組みを作るかではないか。たとえば、墨田区では、地域包括支援センターとは別に、「高齢者みまもり相談室」を設置し、集合住宅も一般住宅も同じように見守りを行っている。
- 公的団地では、地域包括支援センターへのつなぎ役になるのが、生活支援アドバイザーや巡回管理人と考えられるが、その情報提供に対して誰がどう評価するのか。つまり、基準や予算、報酬をどう付けていくか、ということである。
- 一方で、孤立死は、生存確認（安否確認）だけでは防げないので、そこへのアプローチが重要。介護予防・日常生活支援事業の担い手も不足している状況から、ボランタリーなセクションだけでは担いきれないという構造上の問題がある。
- 指定管理業務の中で見守り業務を行うとすると、「公募」であることから、管理主体に蓄積される個人情報をどう継承するか。管理主体の安定性を考えると、どこまで責任を負わせることができるのか。また、見守られる側に、「生存確認をしてほしい」というニーズはあまりないと感じる。むしろ、ＱＯＬを上げる、日常を楽しく生きたいという要望に応える方が、住宅管理側としてはアプローチしやすい。
- 一方で低廉な機器による見守りサービスの二ーズは一定数あり、多くは、高齢者自らの意志で契約している。このサービスは自衛のためとすると、本来は家族や地域が見守るべきところ、住宅管理側が装置を用意して、家族や地域に知らせるべきではないかと考える。そのときに、誰が駆け付けるのかが、いつも問題になる。住宅管理側は、倒れたり困ったりしているのに「気づく」ことが役割でも、その先まではできないということが「前提」として重要。
- ＬＳＡも、半分は無料で半分は有料という結果だった。民間の居住支援でも、月額 2,000 円ぐらいは自己負担が一般的になりつつあるなかで、このような「見守り」を無料でやり続けるのか、という疑問がある。
- 公営住宅の場合は、低所得者が対象のため、さらに費用徴取するのは難しいのではないか。
- 生存確認的な安否確認は、対象者が一定の要件を満たしていれば、行政が無償で提供している。その場合、住宅側がやるべきは、少しグレードをあげて有料にするという考えがある。費用負担の議論がこれから必要だろう。
- 生存確認を行政がするとすれば、住宅側はコミュニティ支援にいくのか、それとも個別支援をもう少し手厚く積上げるのか、どちらの方向に向かうのか。

②まとめ

- 住民自治が衰退するのに対し、何か仕組みが必要だが、誰がその仕組みを作るのか、という議論だった。公的住宅団地であれば、巡回管理人や生活支援アドバイザー、管理団体の職員がいて、地域包括支援センターの側からもアプローチしやすい。普通の持ち家や民間の分譲マンションでは難しいので、まずは公的賃貸住宅で何ができるか考えることが重要ではないか。
- お金と人材が不足しているという問題に対し、公費を入れるとすれば、その見守りによって、どれだけ住宅管理側のコストが結果的に下がったかを明らかにすべき。今まで費用負担なし

で管理業務の範囲内でやってきたことについて、コストと効果を明らかにしなければ、誰がそこにお金を払うか、という議論もしづらい。

- 見守り等の人材確保について、自治体としてどう支援策を作るかということと、生活支援をどの程度入れれば施設入所をせずにそのまま住み続けられるか、ということを考えていく必要がある。

以上

高齢者の見守り等の生活支援のあり方と人材育成にかかる調査研究事業
第１回委員会

URにおける高齢者等への見守り等の実施状況について

2019年７月23日

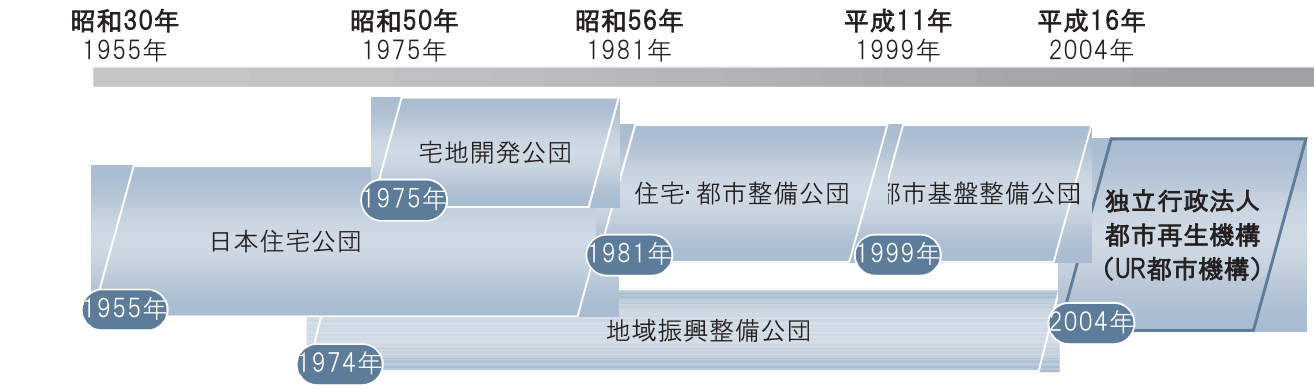
ＵＲ都市機構

ＵＲ都市機構（独立行政法人都市再生機構）の概要

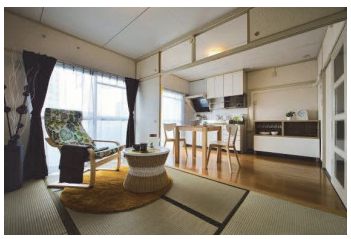
街に、ルネッサンス UR都市機構

当該資料の無断複製・無断転載・配布行為を禁止します。

組織の沿革



金岡団地（大阪府）昭和30年代のDK風景



ＵＲ都市機構の業務

当該資料の無断複製・無断転載・配布行為を禁止します。

都市再生

ＵＲは、まちが抱える課題を解決するため、半世紀以上にわたって培ってきた豊富な事業経験やノウハウと公平性・中立性を生かし、民間事業者や地方公共団体、地域の皆様と連携して、政策的意義の高い都市再生を推進しています。

豊洲二・三丁目（東京都）

賃貸住宅

ＵＲ賃貸住宅を適切に管理し豊かな生活空間を提供するとともに、高齢者や子育て世代など多様な世代が生き生きと暮らし続ける住まい・まち「ミクストコミュニティ」の実現をめざします。

大島六丁目団地（東京都）

災害復興

東日本大震災、熊本地震、阪神・淡路大震災における被災地復興支援を継続するとともに災害に強いまちづくりを推進します。

女川町（宮城県）

UR Welfare

UR賃貸住宅居住者の高齢化の現状

当該資料の無断複製・無断転載・配布行為を禁止します。

ＵＲ賃貸住宅ストックの特徴

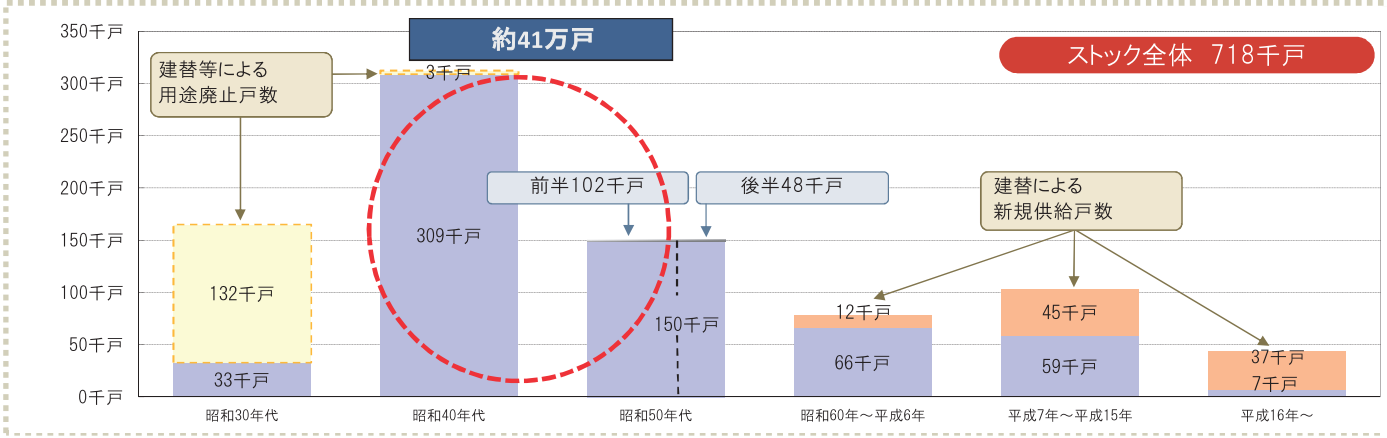
当該資料の無断複製・無断転載・配布行為を禁止します。

○全国で約72万戸の賃貸住宅を所有（H31.3末）

○昭和40~50年代前半に大量供給された住宅が過半

○大規模な団地が多く、多くの居住者が集まって居住

○既にコミュニティが形成。



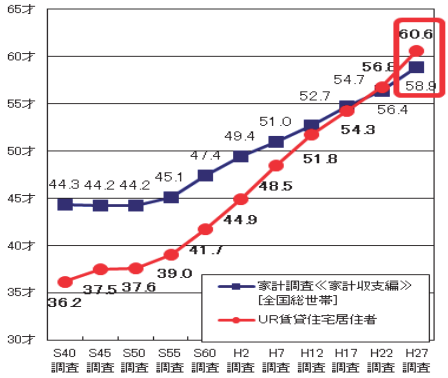
4

ＵＲ賃貸住宅居住者の高齢化の現状

当該資料の無断複製・無断転載・配布行為を禁止します。

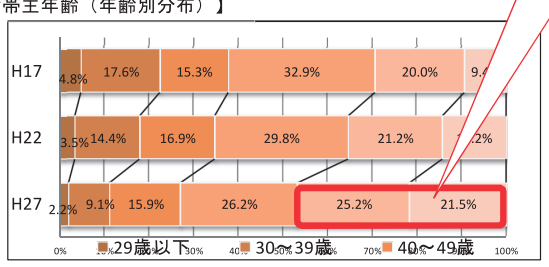
2025年頃までに団塊の世代が後期高齢者となり、特に、大規模なＵＲ賃貸住宅団地が分布する大都市圏郊外部においてより高齢者が急増。

【平均世帯主年齢の推移】



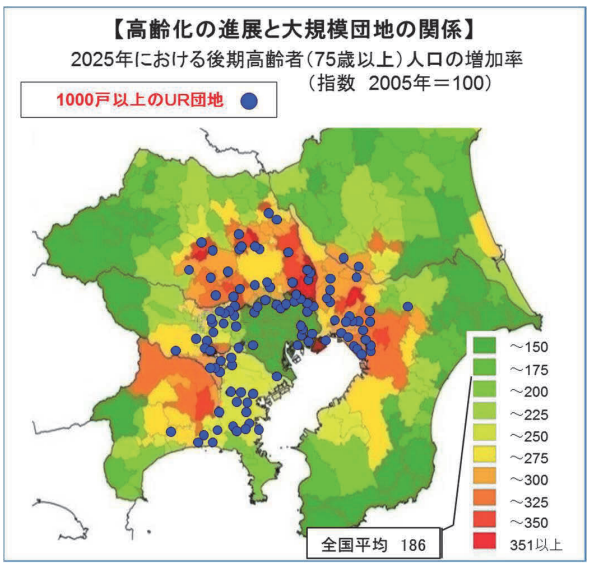
（ＵＲ賃貸住宅居住者定期調査、
総務省家計調査）

【世帯主年齢（年齢別分布）】



（ＵＲ賃貸住宅　居住者定期調査）

65歳以上、約47%



5

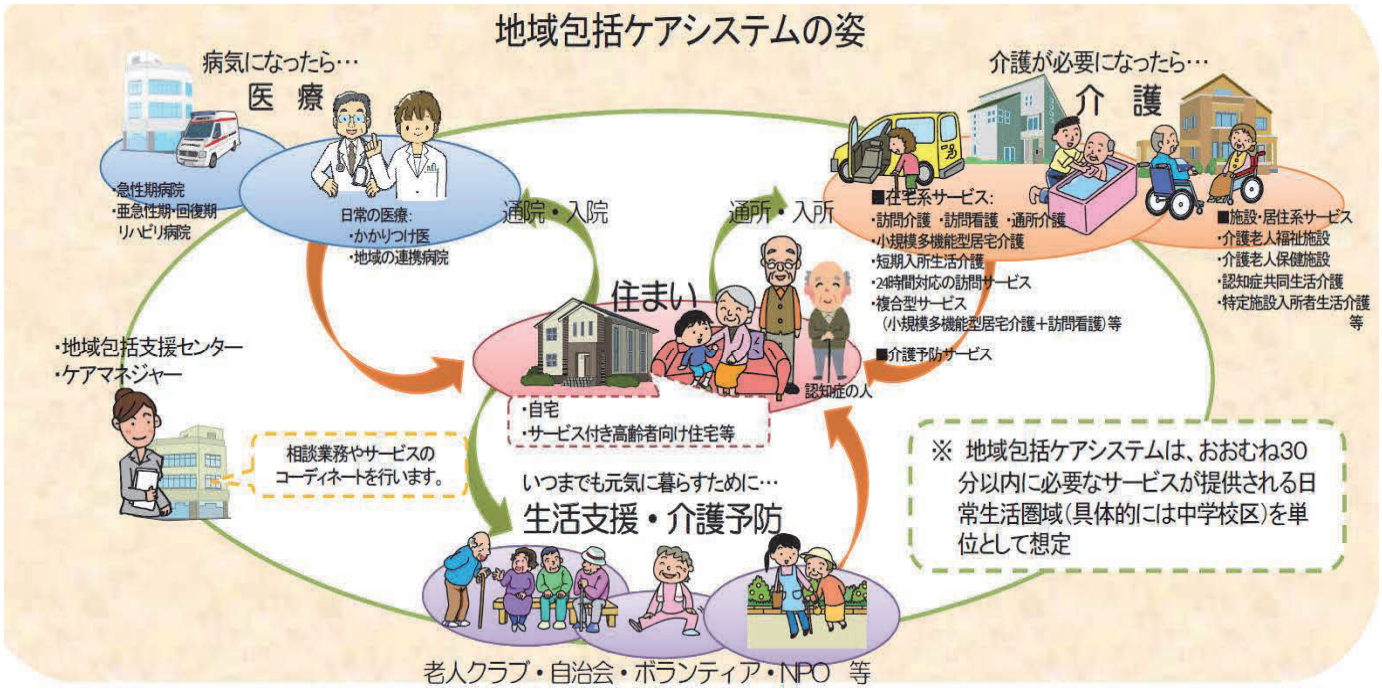
地域医療福祉拠点化

URの超高齢・少子社会への対応

当該資料の無断複製・無断転載・配布行為を禁止します。

国策『地域包括ケアシステム』構築の推進

当該資料の無断複製・無断転載・配布行為を禁止します。



＜厚生労働省HPより＞

UR Welfare

地域医療福祉拠点化とは

当該資料の無断複製・無断転載・配布行為を禁止します。

お住まいの方の声

身体が思うように動かなくなり、一人での生活は不安。

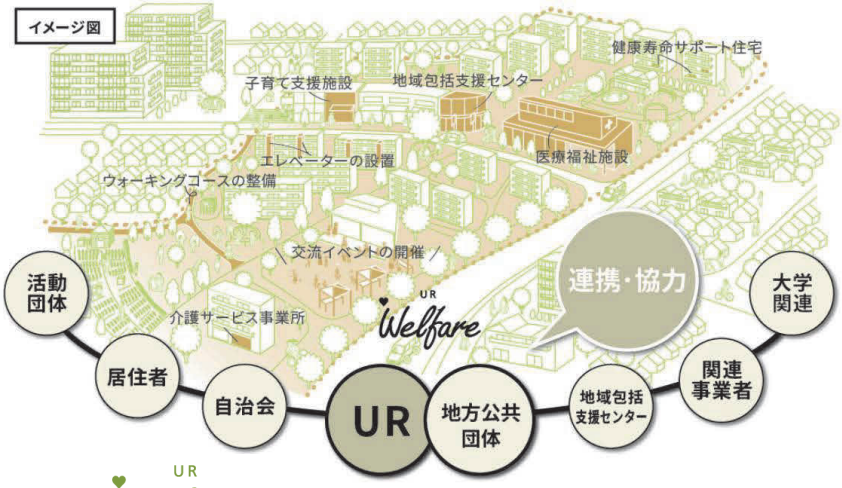
子どもの保育施設や病院がどちらも遠くて、不便。

昔に比べて地域交流の機会が少なく、心細い。

住み慣れたまちで、暮らし続けられるという選択肢を、団地から

2014年10月からＵＲ賃貸住宅団地の 地域医療福祉拠点化 の取組みを始めました。

地域によって、課題は様々。
それぞれに必要な要素の導入を目指し、
地域の関係者の方々と連携協力して、
“多様な世代が生き生きと暮らし続けられる住まい・まち”
《ミクストコミュニティ》づくり
を目指す取組みです。



UR Welfare

地域医療福祉拠点化とは＜３つのコンセプト＞

当該資料の無断複製・無断転載・配布行為を禁止します。

1 地域における医療・福祉施設等の充実

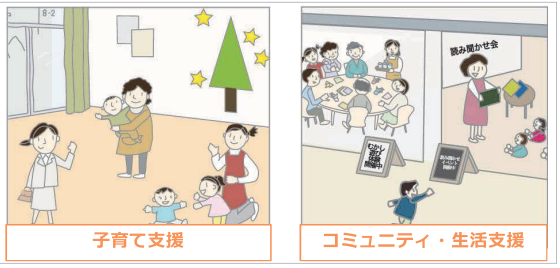
団地を含む地域全体で在宅医療・看護・介護サービス等が受けられ、安心して住み続けられる環境づくりを目指し、団地内の敷地や賃貸施設に医療・福祉施設等を誘致しています。

2 高齢者等多様な世代に対応した居住環境の整備

高齢者の方が安全・安心に住み続けられるよう工夫した住宅や多世代のニーズに合った住宅の整備を進めています。

3 若者世帯・子育て世帯等を含むコミュニティ形成の推進

団地内の屋外空間や賃貸施設、集会所等を活用し、多世代交流の機会の創出や生活支援サービス機能の導入を進めています。



UR Welfare

地域医療福祉拠点化とは＜取組みのポイント（全体像）＞

当該資料の無断複製・無断転載・配布行為を禁止します。

ＵＲでは、「多様な世代が生き生きと暮らし続けられる住まい・まちづくり」を目指し、若者から子育て世帯、高齢者世帯など多様な世帯が共生するこれからの**ミクストコミュニティ**づくり、住み慣れた地域で最期まで暮らし続けることが出来る住まい環境づくりを進めています。

「多様な世代が生き生きと暮らし続けられる住まい・まちづくり」
＜ 先導的に推進していく団地＝「地域医療福祉拠点化団地」＞

高齢者世帯

◯地域包括ケアシステムに資する医療福祉施設の誘致・連携
（「地域医療福祉拠点」の主要要素）
◯各種ＢＦ住宅等の供給
（「健康寿命ﾎﾟｰﾄ住宅」等）
◯階下移転制度
◯近居促進制度
◯「見守り」環境整備
ほか

◯多世代交流・コミュニティ活性化
↓
（ミクストコミュニテイの形成）

若者～子育て世帯

◯多様な子育て支援
・各種子育て支援施設の誘致
・空住戸を活用した保育事業
・ｷｯｽﾞﾙｰﾑ・集会所を活用した子育て支援事業
◯近居促進制度
◯各種家賃割引制度　ほか

UR Welfare

地域医療福祉拠点化

取組事例の紹介

1 地域における医療・福祉施設等の充実

当該資料の無断複製・無断転載・配布行為を禁止します。

当該資料の無断複製・無断転載・配布行為を禁止します。

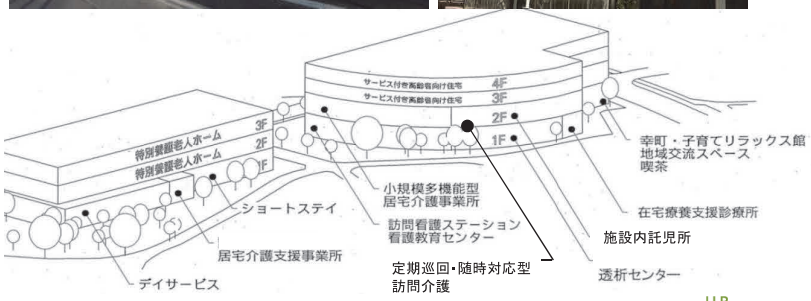
美浜しょうじゅタウン（千葉県千葉市/千葉幸町）　敷地

●取組主体：社会福祉法人兼愛会　●開設年月：平成25年12月

医療・介護・子育て・コミュニティ支援等の複合的なサービス拠点。民間事業者等が「特別養護老人ホーム（※）、サービス付き高齢者向け住宅等」の高齢者関係から「子育てリラックス館、地域交流スペース等」まで幅広く展開し、地域に開放しております。

しょうじゅ美浜（特養）

しょうじゅレジデンス（サ高住）



●地域交流スペース

地域の方々向けに健康体操のイベントを開催しています。

●子育てリラックス館

親子交流の場の提供や子育て相談などを実施しています。

●喫茶スペース（特別養護老人ホーム）

地域のボランティアによるカフェ活動に開放されています。

UR Welfare

当該資料の無断複製・無断転載・配布行為を禁止します。

認知症支援拠点ココからステーション（東京都板橋区/高島平）　賃貸施設

●取組主体：都健康長寿医療センター　●開設年月：平成29年５月
●開設曜日：週に３～４日（月、水、金、第２・４土曜）　11時～16時

東京都が運営する交流スペースで、医師や専門職と話すことも可能な相談窓口です。高島平を含む地域をフィールドとして認知症・介護等高齢者の相談・生活支援サービス等をモデル的に展開する拠点としての機能が期待されています。

個室の相談コーナー

いつまでもおいしく食べて”健口”生活！

囲碁で頭を動かそう

UR Welfare

地域医療福祉拠点化

取組事例の紹介

② 高齢者等多様な世代に対応した居住環境の整備

当該資料の無断複製・無断転載・配布行為を禁止します。

健康寿命サポート住宅・共用部分のバリアフリー改修

当該資料の無断複製・無断転載・配布行為を禁止します。

健康寿命サポート住宅(UR)

高齢者の方に健康で長く住み続けていただくため、移動に伴う転倒の防止等に配慮した改修を行った住宅です。ヒートショック予防の浴槽もついています。

※団地、住戸により一部仕様が異なります。

共用部分のバリアフリー等改修(UR)

①中層階段室に設置したエレベーター
②住棟出入口のスロープ設置
③広場の整備
④⑤ウォーキングコースの整備

生活支援アドバイザー①

生活支援アドバイザー（UR）【概要】

○高齢者の見守り・生活相談・交流促進を行うとともに、日頃から高齢者と地域関係者をつなぐ役割（地域包括ケアシステムの一助）
○全国116団地に85名を配置（平成31年3月末時点）

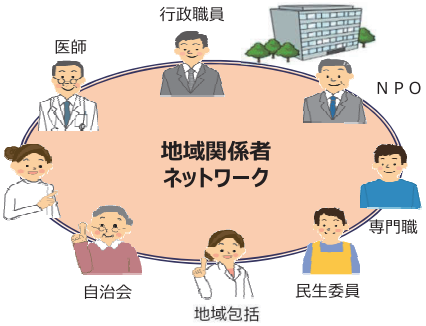
■主な業務

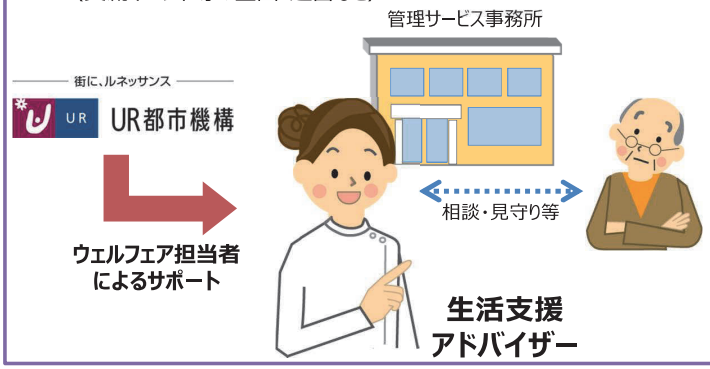
●生活相談
（医療・介護・生活支援サービス等紹介など）

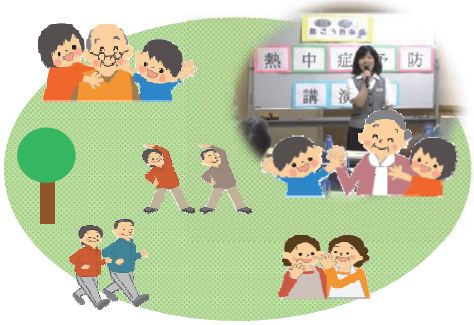
●定期的な見守り
（電話（安心コール）・訪問など）

●地域連携
（地域ケア会議出席など）

●交流促進
（交流イベント等の企画・運営など）







生活支援アドバイザー②、見守りサービス

当該資料の無断複製・無断転載・配布行為を禁止します。

生活支援アドバイザー（UR）【対応事例：70歳独居女性（認知症）】

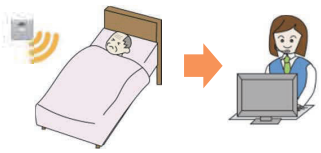
異変を感じた近隣居住者の通報により、AD（女性）が民生委員、地域包括支援センター（社会福祉士）とともにB氏宅を訪問。B氏は冷え切った室内で衰弱状態。ADは、女性の着替えや食事（買い出し等）を手伝った。民生委員とともに地域包括支援センターへ緊急保護を強く訴えた結果、B氏は施設に入居。B氏は、認知症のため、多額の預貯金等あったが公共料金の支払いができず電気・ガスを止められ、食事もほとんど摂っていなかった。

●認知症患者には、通常の管理業務の範疇・時間を超えて対応しているのが実情
（AD7名を対象に対応時間ヒアリング：普通高齢者10～30分　⇒　認知症高齢者30分～120分、１日に数度もといった事例も）

見守りサービス（UR）　※パートナー事業者がサービスを提供

全国のＵＲ賃貸住宅（一部除く）にお住いの居住者が、基礎的な見守りサービスを低廉な料金（月額900円）で受けられる環境を整備。　申込件数2,725件（H31.3時点）

① 安否通報
お客様の活動がないことを確認した場合、自動的にコールセンターに通報が行われます。



② お客様への電話確認
コールセンターはお客様に電話による確認を行います。

③ 緊急連絡先への電話連絡
コールセンターは緊急連絡先に電話による連絡を行い、お客様の状況をお伝えし、対応を依頼します。

UR Welfare

地域医療福祉拠点化

取組事例の紹介

❸ 若者世帯・子育て世帯等を含むコミュニティ形成の推進

当該資料の無断複製・無断転載・配布行為を禁止します。

豊かな団地空間を活用した交流の場

街に、ルネッサンス UR UR都市機構

当該資料の無断複製・無断転載・配布行為を禁止します。

みさとのおみせ　mi*akinai（埼玉県三郷市/みさと）　賃貸施設

●取組主体：株式会社HITOTOWA　⇒　NPO法人 To Going Concern for Women
●開設年月：平成27年7月

団地中心部の２区画を活用したコミュニティ活動拠点です。
ライブラリー機能、キッズスペース、カフェスペース、地域住民が作品を展示・販売できる棚等を設けた他、来場者が交流できるイベントを定期的に開催し、団地や地域にお住まいの方々の交流を促しています。

カフェ機能を併設しています。

キッズスペースを設けています。

イベントの様子

UR Welfare

当該資料の無断複製・無断転載・配布行為を禁止します。

住民主体の介護予防・生活支援サービスの実施「サロン大島」（東京都江東区／大島四丁目 ）

集会所

●取組主体：NPO法人たんぽぽ会

団地内の集会所を住民主体の介護予防・生活支援サービス（総合事業）の実施場所として活用している事例です。毎週木曜日に開催し、プログラムは簡単な体操や脳トレーニング、おしゃべりや歌を楽しむもので、昼食をはさみながら約３時間を過ごします。

歌の様子

脳トレーニングの様子

UR Welfare

地域医療福祉拠点化
取組団地の紹介

当該資料の無断複製・無断転載・配布行為を禁止します。

地域医療福祉拠点化事例　～　高島平団地　～

当該資料の無断複製・無断転載・配布行為を禁止します。

●板橋区、板橋区医師会、UR都市機構の３者で取組みを推進。
●地域の関係者との協力体制を築きながら、既存の住棟を活用し、医療福祉機能を充実。

所在地	東京都板橋区高島平2ほか
交通	都営三田線「高島平」駅 徒歩1分 都営三田線「新高島平」駅 徒歩1分
管理開始年月	昭和47年１月
戸数	8,287戸
間取り / 床面積	1DK～3DK / 30㎡～56㎡
家賃 (共益費)	56,900円～115,700円 (3,100円～3,600円)

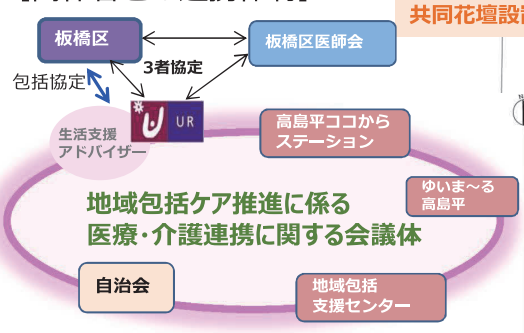
令和元年６月末時点

在宅医療センター

- 団地内の賃貸施設に、板橋区医師会の運営による在宅医療センターを誘致
- 地域包括支援センター、訪問看護ステーション、在宅ケアセンター、療養相談室の機能が設置され、これらの連携により医療・介護のワンストップサービスを提供。

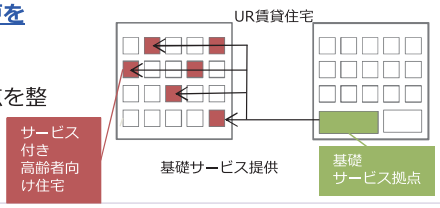
外観→

【関係者との連携体制】



ゆいま～る高島平（分散型のサービス付き高齢者向け住宅）

- 既存の住棟に分散して存在する空き住戸をサービス付き高齢者住宅として利用。
  ※民間事業者に一括して賃貸
- 隣接する住棟の賃貸施設にサービス拠点を整備し、基礎サービス（状況把握、生活相談）を提供。
- サービス拠点で交流イベント等を実施。



地域医療福祉拠点化に取り組んでいる団地

平成26年度23団地、平成27年度24団地、平成28年度39団地
平成29年度42団地、平成30年度37団地で取組を開始

目標
“2033年度末までに
250団地
を拠点化

地域医療福祉拠点化に取り組んでいる団地（平成31年３月31日時点）※165団地

首都圏	東京都	希望ヶ丘、エステート千歳希望ヶ丘（世田谷区）/大島四丁目、大島六丁目、北砂五丁目（江東区）/高島平、光が丘パークタウンゆりの木通り北、光が丘パークタウンゆりの木通り33番街（板橋区）、アーバンライフゆりの木通り東（板橋区・練馬区）、むつみ台（練馬区）/豊島五丁目、ヌーヴェル赤羽台、王子五丁目、神谷堀公園ハイツ（北区）/大谷田一丁目（足立区）/金町駅前、金町第二、金町第一（葛飾区）/多摩ニュータウン（諏訪、永山、貝取、豊ヶ丘）（多摩市）/館ヶ丘、グリーンヒル寺田（八王子市）/多摩平の森、高幡台（日野市）/ひばりが丘パークヒルズ（西東京市・東久留米市）/グリーンヒルズ東久留米、滝山、滝山東（東久留米市）/鶴川（町田市）/武蔵野緑町パークタウン、サンヴァリエ桜堤（武蔵野市）/立川若葉町（立川市）/グリーンタウン美住一番街（東村山市）
	千葉県	千葉幸町、花見川、千草台、高洲第一、高洲第二、あやめ台、さつきが丘（千葉市）/アートヒル高根台（船橋市）/コンフォール柏豊四季台、豊四季台第二（柏市）/村上、米本、高津（八千代市）/ハイタウン塩浜、ハイタウン塩浜第二（市川市）
	茨城県	戸頭（取手市）
	神奈川県	奈良北、公田町、左近山、左近山第三、西菅田、金沢シーサイドタウン並木一丁目第一、西ひかりが丘、港南台ちどり、港南台かもめ（横浜市）/相模台（相模原市）/コンフォール茅ヶ崎浜見平（茅ヶ崎市）/平塚高村（平塚市）、上和田（大和市）/虹ヶ丘（川崎市）/辻堂、善行、善行第二、善行第三、善行第四（藤沢市）
	埼玉県	武里（春日部市）/みさと（三郷市）/西大和（和光市）/コンフォール松原（草加市）/原市、尾山台、西上尾第一、西上尾第二（上尾市）/狭山台（狭山市）/吉川（吉川市）/北坂戸、北坂戸駅前ハイツ、北坂戸駅前第二ハイツ、若葉駅前ハイツ（坂戸市）/若葉台、パールハイム若葉、コンフォール若葉、かわつるグリーンタウン松ヶ丘、かわつるグリーンタウン松ヶ丘第二、かわつるグリーンタウン新鶴（鶴ヶ島市）、新座、新座ハイツ（新座市）/所沢パークタウン駅前通り、所沢パークタウン公園通り、所沢パークタウン並木通り、所沢パークタウン駅前プラザ、プラザシティ新所沢けやき通り、プラザシティ新所沢緑町第二、プラザシティ新所沢緑町第三、プラザシティ新所沢けやき通り第三、プラザシティ新所沢駅前（所沢市）/田島（さいたま市）/幸手（幸手市）
近畿圏	大阪府	新千里西町、北緑丘、東豊中第二、シャレール東豊中、新千里東町（豊中市）/森之宮、森之宮第2、千島、新豊里（大阪市）/金剛（富田林市）/香里、香里ヶ丘みずき街、香里ヶ丘けやき東街、香里ヶ丘さくらぎ街、中宮第三（枚方市）/南花台（河内長野市）/富田、玉川橋（高槻市）/泉北竹城台一丁、泉北竹城台二丁、泉北茶山台三丁、泉北竹城台二丁（堺市）/泉南一丘（泉南市）
	兵庫県	有野、花山東、グリーンヒルズ六甲、多聞台、新多聞（神戸市）/浜甲子園さくら街、浜甲子園なぎさ街、武庫川（西宮市）
	京都府	男山（八幡市）、久御山（久世郡久御山町）
	奈良県	奈良学園前・鶴舞、富雄、中登美第三（奈良市）/郡山駅前（大和郡山市）
中部・九州	愛知県	豊明（豊明市）/アーバンラフレ鳴子、尾上、千代が丘（名古屋市）/岩倉（岩倉市）/高蔵寺ニュータウン（中央台、藤山台、岩成台、高森台、岩成台西）（春日井市）/知立（知立市）/江南（江南市）/朝倉（知多市）
	福岡県	長住、長住五丁目、ｱｰﾍﾞｲﾝ長住三丁目、ｱｰﾍﾞｲﾝ長住、原、アーベイン若久、星の原、四箇田（福岡市）/徳力、志徳（北九州市）/日の里（宗像市）

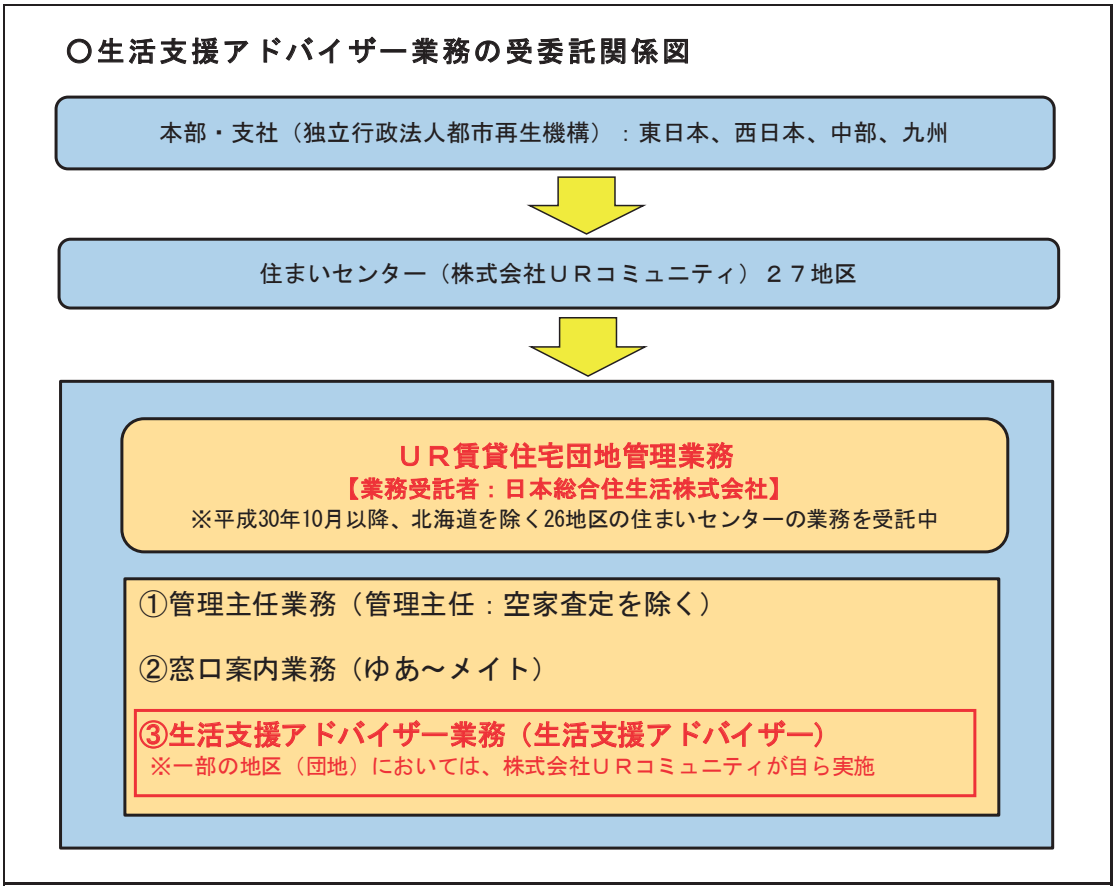
令和元年 7 月 23 日
日本総合住生活株式会社
業務部　業務企画課

当社における生活支援アドバイザーの取り組み

1　概要

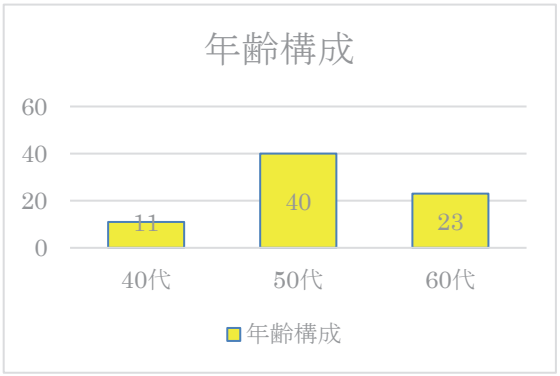
（１） 業務委託

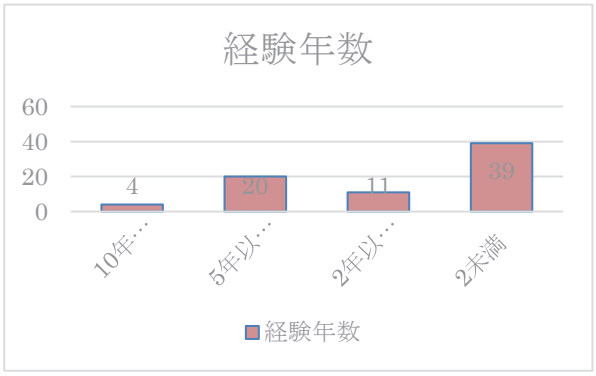
- 株式会社ＵＲコミュニティの住まいセンターが発注する「ＵＲ賃貸住宅団地管理業務」（以下「団地管理業務」と言う）を構成する業務の一部
- 現在、全国 27 ある住まいセンターの内、北海道を除く 26 センターが発注した「団地管理業務」を当社が受託
- なお、一部の地区（団地）においては、株式会社ＵＲコミュニティが自ら業務を実施



（２）当社生活支援アドバイザー配置団地数、人数（平成 31 年 3 月末現在）

- 団地数：99 団地
- 配置人数：74 人　※内 35 名は「ゆあ～メイト」からの身分切替





（３）業務内容

①各種相談対応

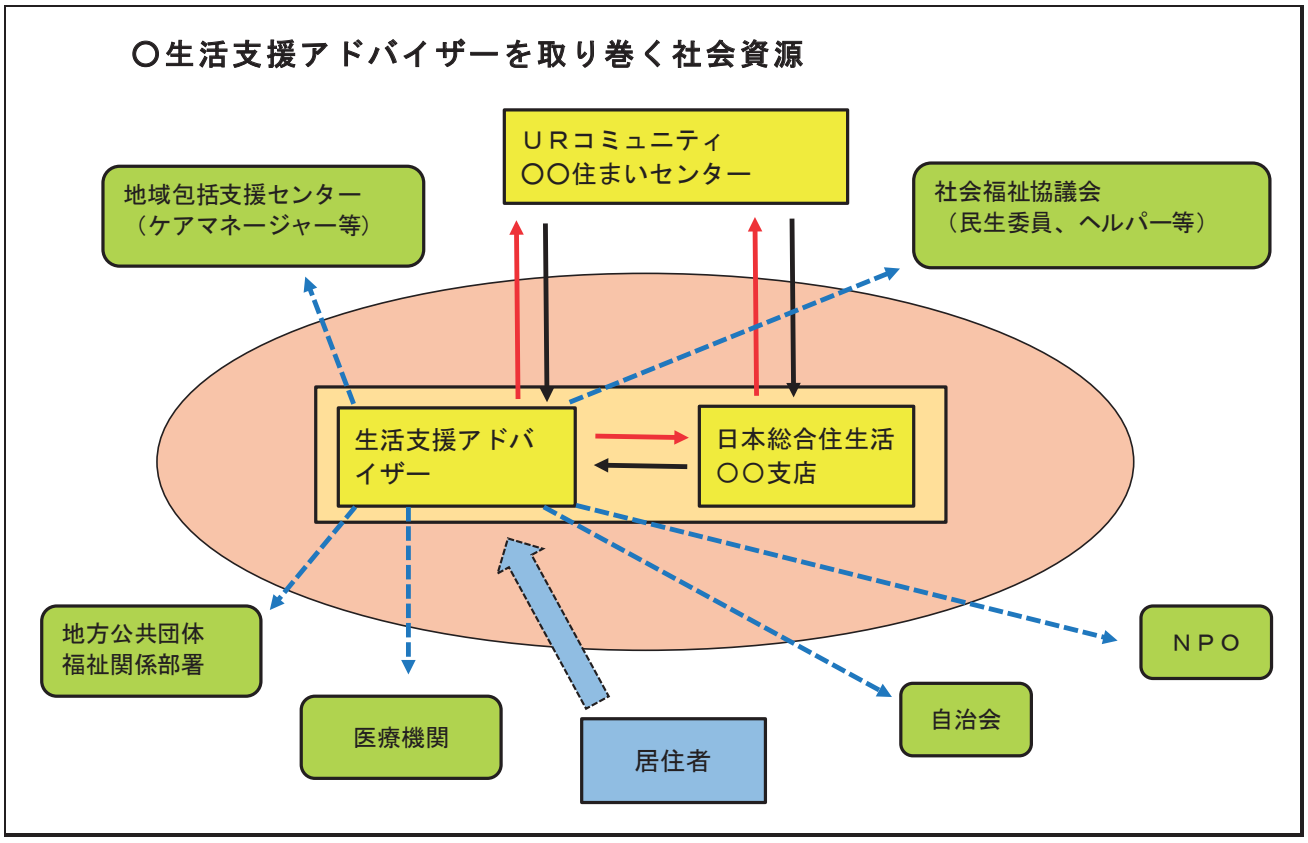
団地居住の高齢者に対する、機構の高齢者等向け制度等の案内、公共機関・民間等の各種高齢者等向け施策や施設等の案内、及びこれらに関する相談等の受付、案内

②安否確認

独居の高齢者が増加する中、安否確認、コミュニケーション手段として、高齢者の安全安心に寄与するため、希望者に対し、毎週１回電話による安否確認（あんしんコール）を実施。あわせて、団地巡回（集合郵便受け等の確認）による安否確認等も実施

③交流促進のためのイベント実施

高齢者の外出機会、社会参加機会を創出するとともに、必要に応じて地域の関係者（地方公共団体、自治会等）と連携しながら、イベント等を定期的に企画・開催



２　教育訓練

（１）　研修

①生活支援アドバイザー研修　（株式会社ＵＲコミュニティと共同開催）【年１回】

・内　容：　外部講師による研究調査報告

体験事例集（認知症に関するケーススタディ）、グループ討議等

②新設生活支援アドバイザーＵＲ研修　（株式会社ＵＲコミュニティと共同開催）【年１回】

・内　容：　ＵＲ講師招聘

介護の実態と基礎知識、高齢者の理解と接遇、地域医療福祉拠点化の取り組み

③高齢者住宅相談員研修会　（財団法人高齢者住宅財団主催）【年１回】
・内　容：　生活援助員、サービス付き高齢者向け住宅相談員等向け外部研修

④その他
・各支社で採用時研修、ＯＪＴ等を実施

（２） 資格取得の奨励
・福祉住環境コーディネーター資格取得補助

（３） イントラネットの活用
・生活支援アドバイザーのための情報共有・相談サイト「生活支援教えて」を社内イントラネット内に開設

３　生活支援アドバイザーが実施するイベント
（１） 頻度：①臨時１回(68.0%)　②週１回(15.7%) ③月数回(8.6%) 他
（２） 分類

健康（21.6%)、美容（4.4%)、ものづくり（18.5%)、飲食（5%)、交流（3.4%)、音楽・鑑賞（27.4%)、勉強（12.8%)、防犯・防災（6.7%)、行政（0.6%）

例）・音楽・鑑賞(:楽器演奏会、落語他)
・健康(体操、健康講座他)
・ものづくり（手芸、フラワーアレンジメント等他）
・勉強（介護保険、終活セミナー他）

※出典:「高齢者の外出及び交流を促すイベントの企画について-ＵＲ賃貸住宅における生活支援アドバイザーに関する研究（その 2)」（日本女子大学　大塚・定行）
※平成 27 年 9 月実施のアンケート、調査時点から遡り３ヵ年分を分析（Ｎ＝179）

４　生活支援アドバイザーからの声（悩み他）
（１）居住者対応
・認知症、精神疾患等の方への対応
・支援が必要と思われる方との関係を持つためのきっかけつくり
・引き籠り状態の方への対応

（２）地域との連携
・関係機関（地域包括支援センター、民生委員等）間での個人情報共有が出来ない。

（３）人員
・あんしんコールが多いところでは、他の生活支援アドバイザーの応援が必要
・高齢者等に対する特別措置などの書類取得支援等に時間が掛かる。

以　上

概 要 版

地方住宅供給公社における地域包括ケア取組み実施状況報告書

一般社団法人
全国住宅供給公社等連合会

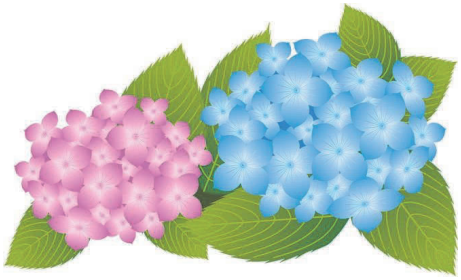
目　　次

1　地方住宅供給公社の現状
（1）　公社数・職員数の推移・・・・・・・・・・・・・・・1
（2）　公社別「公社一般賃貸住宅」管理戸数・・・・・・・1
（3）　年度別公社賃貸住宅・高齢者向け住宅等供給実績・・2
（4）　公社別賃貸住宅・高齢者向け住宅等戸数・・・・・・2
（5）　年度別公営住宅管理状況・・・・・・・・・・・・・3

2　高齢者支援施設等の供給状況
（1）　高齢者施設・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3
（2）　医療施設・・・　・・・・・・・・・・・・・・・・4
（3）　子育て支援施設・・・・・・・・・・・・・・・・・4
（4）　障害者支援施設・・・・・・・・・・・・・・・・・5
（5）　地域交流施設・・・・・・・・・・・・・・・・・・5

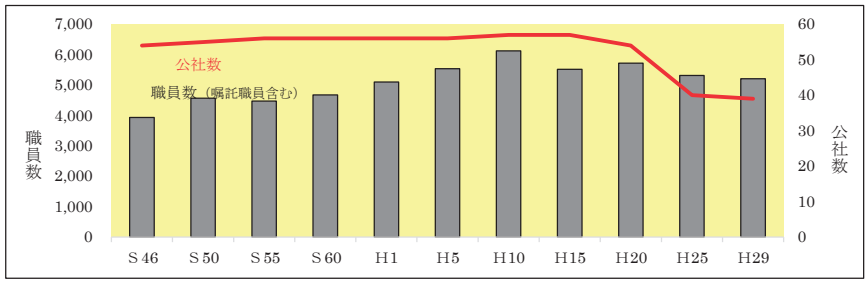
3　公社一般賃貸住宅における支援の状況
（1）　高齢者支援の実施状況・・・・・・・・・・・・・・6
（2）　電話による安否確認・・・・・・・・・・・・・・・7
（3）　訪問による安否確認・・・・・・・・・・・・・・・7
（4）　見守り協定の締結・・・・・・・・・・・・・・・・7
（5）　緊急時対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7
（6）　高齢入居者への生活支援・・・・・・・・・・・・・8
（7）　高齢者の健康維持増進や孤立化防止対策（健康体操、
　　コーラス等)・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・8
（8）　高齢者の健康維持増進や孤立化防止対策（健康相談、
　　生活相談等)・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・9
（9）　高齢者の支援を実施する場合、自治体や地域包括
　　センター等と協議・相談の実施状況・・・・・・・・・9

4　公営住宅における高齢者支援
（1）　高齢者支援の実施状況・・・・・・・・・・・・・・10
（2）　電話による安否確認・・・・・・・・・・・・・・・11
（3）　訪問による安否確認・・・・・・・・・・・・・・・11
（4）　見守り協定締結・・・・・・・・・・・・・・・・・12
（5）　緊急時対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・12
（6）　高齢者への生活支援の実施・・・・・・・・・・・・13
（7）　高齢者の健康維持増進や孤立化防止対策（健康体操、
　　コーラス等)・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13
（8）　高齢者の健康維持増進や孤立化防止対策（健康相談、
　　生活相談)・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13
（9）　高齢者の支援を実施する場合、自治体や地域包括
　　センター等と協議・相談の状況・・・・・・・・・・・14



1　地方住宅供給公社の現状

（1）　公社数・職員数の推移

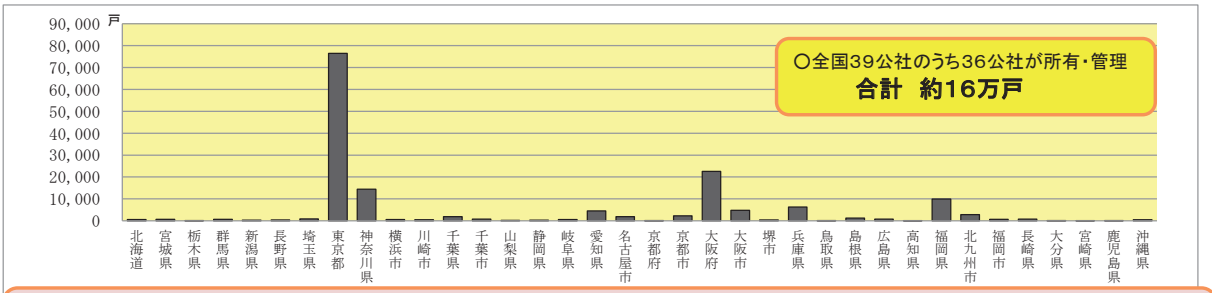


○　ピーク時　平成１０年度
５７公社　　６，１２８人

○　平成２９年４月現在
３９公社　　５，２０５人

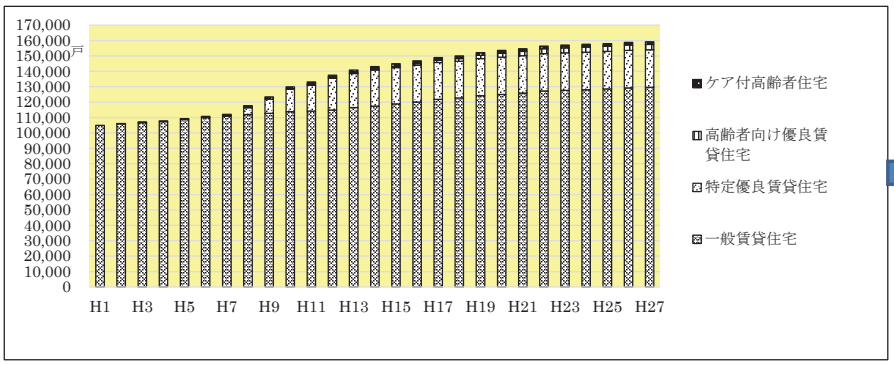
（2）　公社別「公社一般賃貸住宅」管理戸数

平成２８年３月末現在



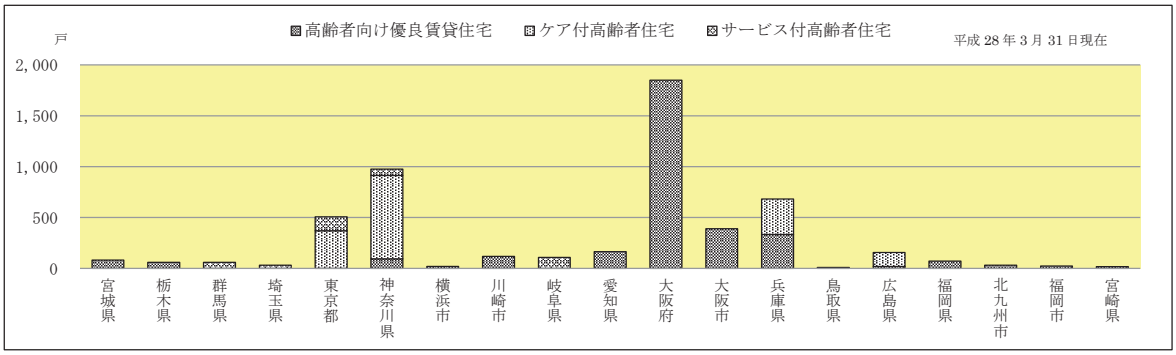
○　１千戸以上の公社　　東京都　神奈川県　千葉県、愛知県、名古屋市、京都市、大阪府、大阪市、兵庫県、島根県、福岡県、北九州市
12 公社

（3）　年度別公社賃貸住宅・高齢者向け住宅等供給実績（全国公社）



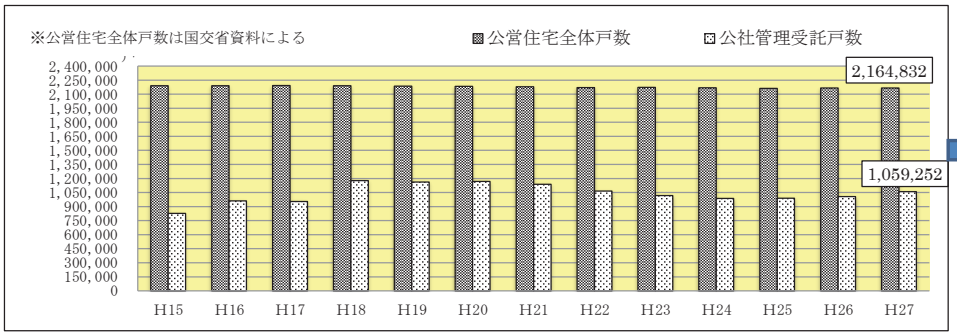
平成 29 年 3 月末現在
○高齢者向け住宅等の状況
①　サービス付き高齢者向け住宅　４１６戸
②　ケア付高齢者住宅　１，６６８戸
③　高齢者向け優良賃貸住宅　３，０８９戸
合　計　５，１７３戸
実施公社　　１９公社

（4）　公社別賃貸住宅・高齢者向け住宅等戸数



※上記以外に京都市：シニア住宅 72 戸あり

（５）　年度別公営住宅管理状況



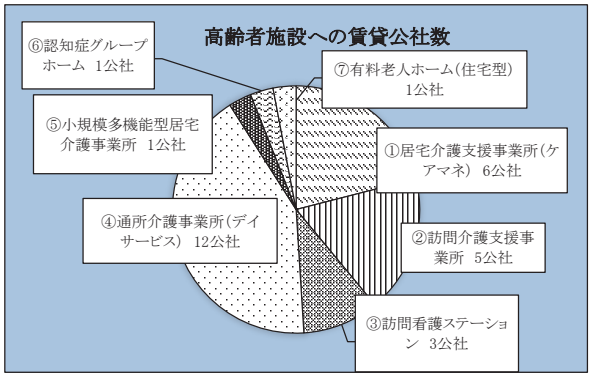
公営住宅の
約５０％を管理

○　内　訳
・管理代行　５７万戸
・指定管理　４１万戸
・受託等　　８万戸

２　高齢者支援施設等の供給状況（公社が建設し、事業者へ賃貸している物件）

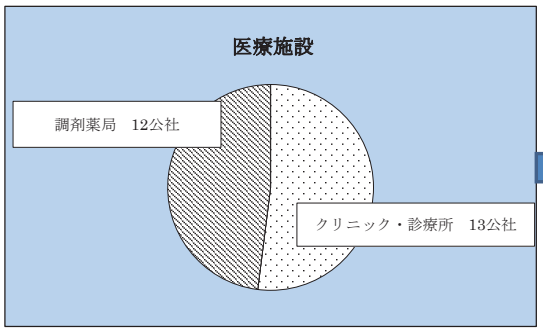
（１）　高齢者施設の状況（H29 年 3 月末現在）

①　公社別状況（１３公社）

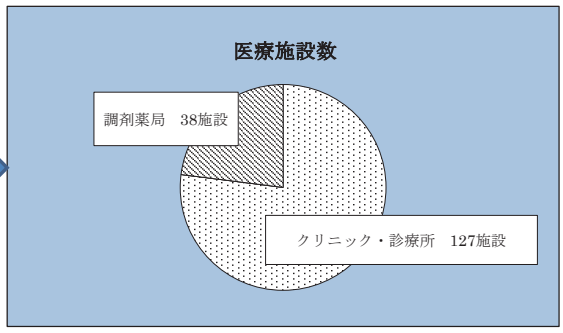


① 居宅介護支援事業所（ケアマネ）・・・群馬県、埼玉県、東京都
神奈川県、名古屋市、兵庫県（12 施設）
② 訪問介護支援事業所・・・群馬県、東京都、神奈川県、京都市
広島県　（5 施設）
③ 訪問看護ステーション・・神奈川県、川崎市、岐阜県　（4 施設）
④ 通所介護事業所（デイサービス）・・群馬県、埼玉県、東京都、
神奈川県、川崎市、岐阜県、京都府、京都市、大阪府、
兵庫県、福岡県、沖縄県　（30 施設）
⑤ 小規模多機能型居宅介護事業所・・・川崎市　（2 施設）
⑥ 認知症グループホーム・・・・・・・川崎市　（2 施設）
⑦ 有料老人ホーム（住宅型）・・・岐阜県（1 施設）
合　　計　　13 公社　　56 施設

①　公社別状況（13 公社）

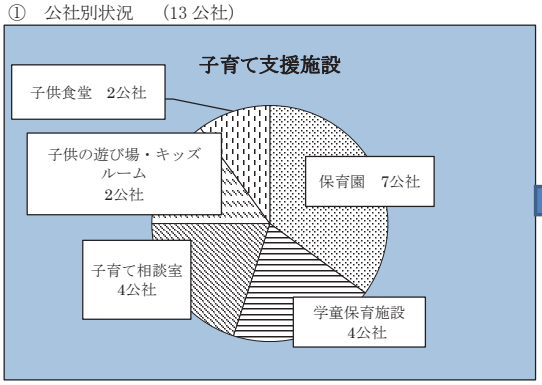


②　施設別状況　（計 165 施設）

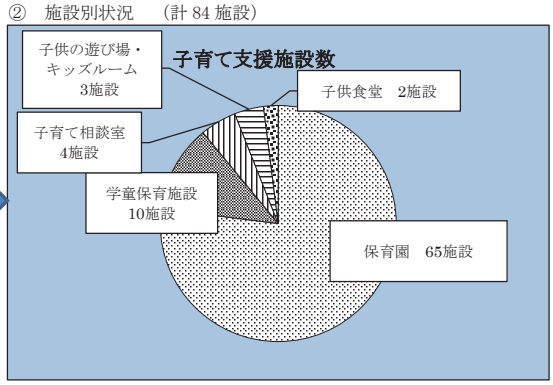


（３）　子育て支援施設

①　公社別状況　（13 公社）

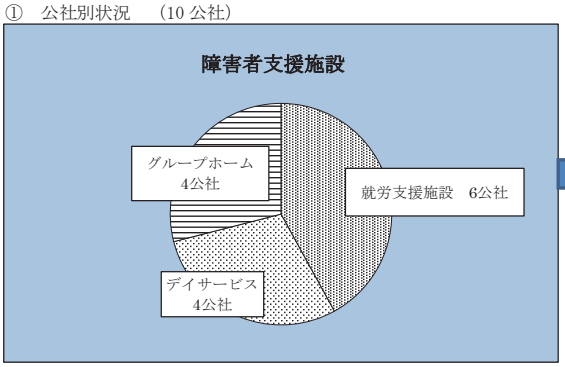


②　施設別状況　（計 84 施設）

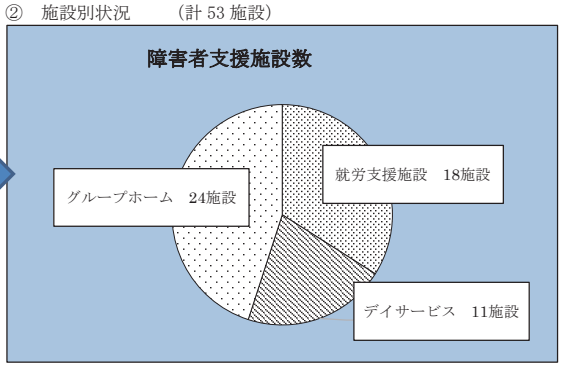


（４）障害者支援施設

①　公社別状況　（10 公社）

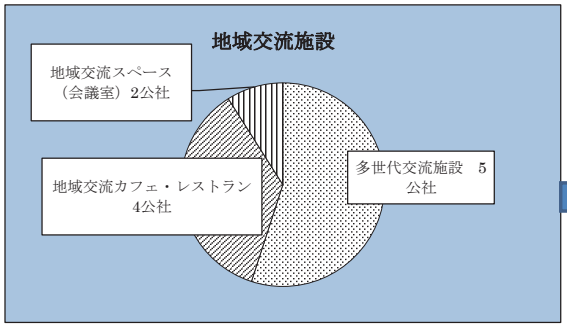


②　施設別状況　（計 53 施設）

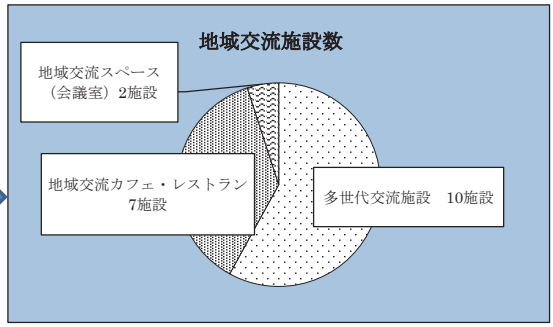


（５）　地域交流施設

①　公社別状況　（8 公社）



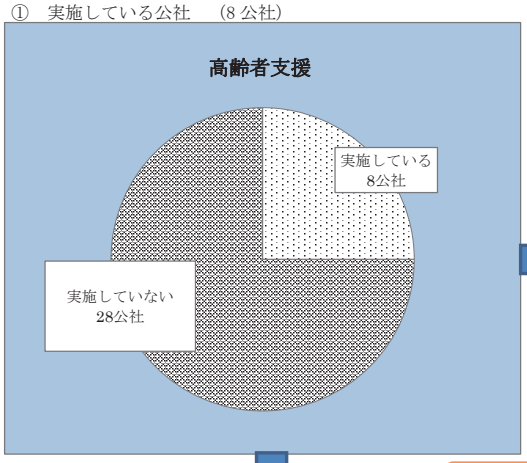
②　施設別状況　（計 19 施設）



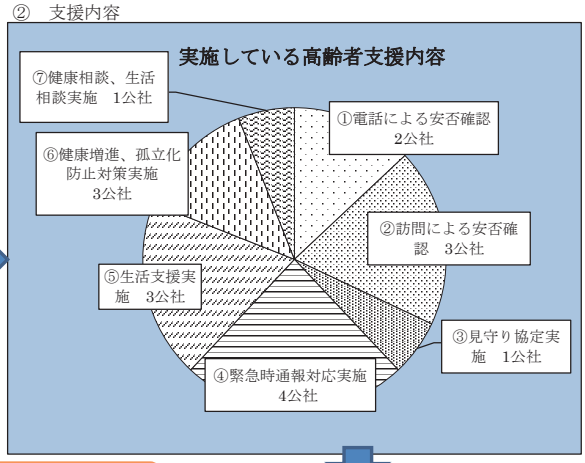
3　公社一般賃貸住宅における支援の状況

（１）　高齢者支援の実施状況

①　実施している公社　（8 公社）



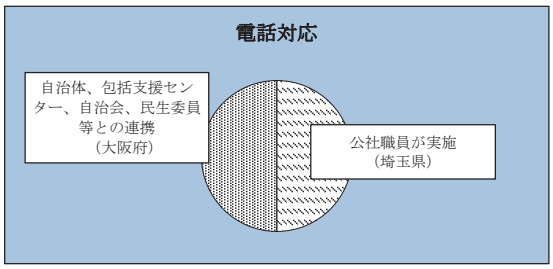
②　支援内容



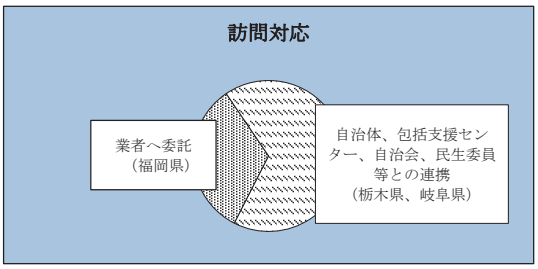
実　施　公　社

① 電話による安否確認・・・・埼玉県、大阪府
② 訪問による安否確認・・・・栃木県、岐阜県、福岡県
③ 見守り協定を実施している団地・・・・神奈川県
④ 緊急時通報対応を実施している団地・・・・栃木県、埼玉県、大阪府、福岡県
⑤ 生活支援（買い物・家事・移動支援等）を実施している団地・・・・群馬県、東京都、大阪府
⑥ 健康増進又は孤立化防止対策を実施している団地（団地内店舗又は集会所等の利用を含む。）・・・・栃木県、東京都、大阪府
⑦ 健康相談や生活相談を実施している団地（団地内店舗又は集会所等の利用を含む。）・・・・大阪府

（２）電話による安否確認の実施状況（2 公社）



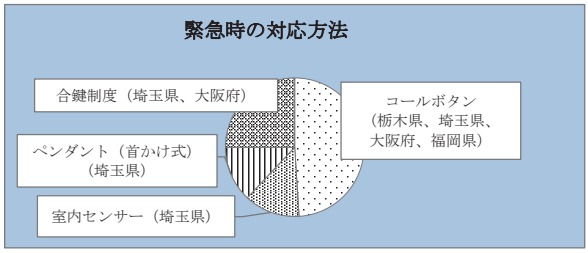
（３）訪問による安否確認実施状況（3 公社）



（４） 見守り協定の締結（1 公社）

公社名	見守り協定事業者	実施団地数	概要又は方法（スキーム）	実績・効果
神奈川県	新聞配達、電気・ガス事業者		自治体及び民間会社と見守り協定を実施し、郵便物、新聞等が大量に溜まっている等の情報を当公社に貰い、その場合、当公社にて安否確認を行う。	早期発見、救命につながる等の成果が上がっている。

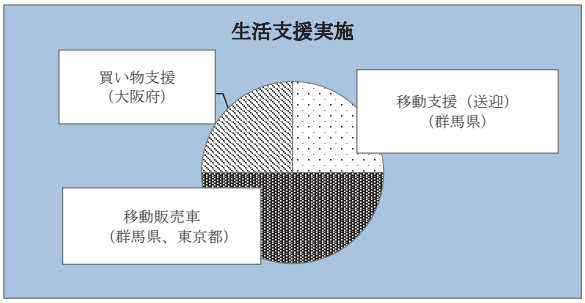
（５） 緊急時対応 （4 公社）



○ 実施状況
・警備会社・・・栃木県、埼玉県
・自治会・・・・大阪府
・住宅管理会社・福岡県

（６） 高齢入居者への生活支援

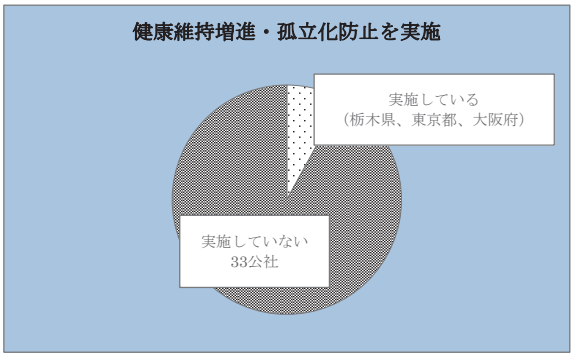
① 実施公社（3 公社）



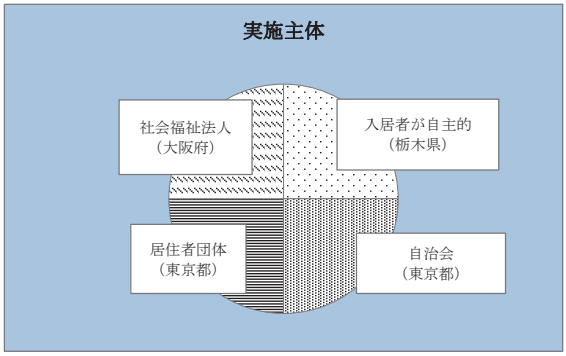
○ 実施状況
・移動支援・・・・群馬県
・移動販売・・・・群馬県、東京都、大阪府

（７） 高齢者の健康維持増進や孤立化防止対策（健康体操、コーラス等）

① 実施公社 （3 公社）



② 実施主体名



（８）　高齢者の健康維持増進や孤立化防止対策（健康相談、生活相談等）

公社名	実施主体	種　類	場　所	施設貸出し料	実施団地数	対象者・人数	回　数	費用負担
大阪府	医療法人	健康相談	集会所	無償	１団地	入居者	四半期毎	なし
	自治体	健康相談	集会所	無償	１団地	入居者	１回／年	なし

（９）　高齢者の支援を実施する場合、自治体や地域包括センター等と協議・相談状況

ケースによって協議・相談をしている　⇒　５公社　⇒　群馬県　東京都　大阪府　広島県　福岡県

全く協議・相談はなし　⇒　１公社　⇒　栃木県

≪参考≫

○　**東京都公社の事例（板橋区他 30 区市町）**

緊急時通報対応のため、より迅速な情報収集及び入室確認等を行うことを目的として、各区市町と協定を締結し、主に以下の４項目を定め、連携の強化に取り組んでいます。

【具体的な内容】

１、緊急時対応における区市町又は当公社が保有する情報の提供

２、区市町又は当公社が居住者に対し緊急時対応を行う場合の相互の連絡

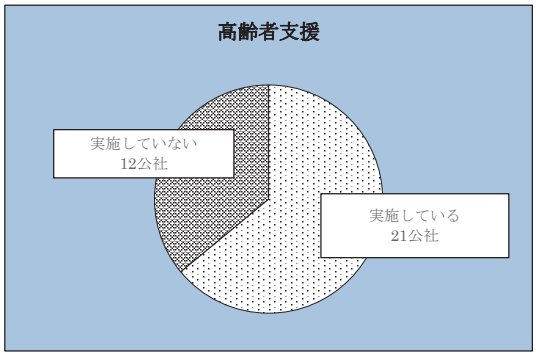
３、相互が保有する居住者の情報に基づく緊急時対応（入室判断を含む。）への助言及び協力

４、必要に応じた居住者又はその関係者への連絡、訪問、現地調査、入室等の際の協力

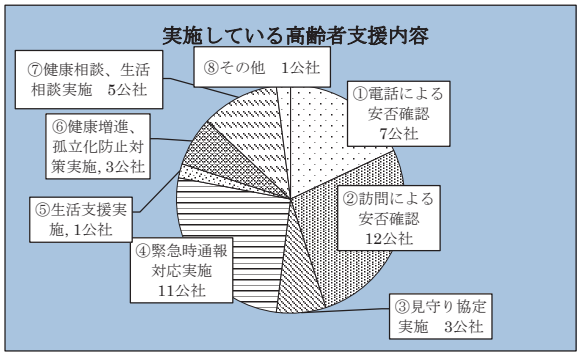
4　公営住宅における高齢者支援状況

（１）　高齢者支援の実施状況

①　実施公社（21 公社）



②　支援内容



実　施　公　社

①　電話による安否確認・・・・埼玉県、静岡県、岐阜県、愛知県、大阪府、高知県、大分県

②　訪問による安否確認・・・・宮城県、栃木県、群馬県、長野県、愛知県、名古屋市、大阪府、兵庫県、福岡県、北九州市、長崎県、大分県

③　見守り協定を実施している団地・・・・埼玉県、静岡県、長崎県

④　緊急時通報対応を実施している団地・・・栃木県、群馬県、長野県、埼玉県、東京都、川崎市、千葉県、愛知県、名古屋市、兵庫県、徳島県

⑤　生活支援（買い物・家事・移動支援等）を実施している団地・・・・静岡県

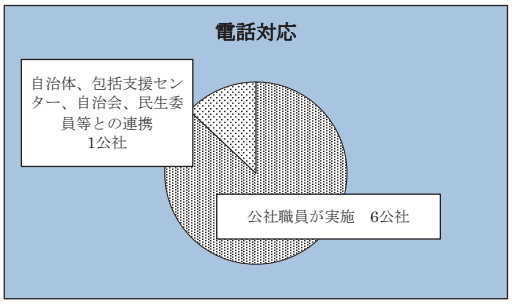
⑥　健康増進又は孤立化防止対策を実施している団地（団地内店舗又は集会所等の利用を含む。・・・・東京都、静岡県、愛知県

⑦　健康相談や生活相談を実施している団地（団地内店舗又は集会所等の利用を含む。）・・・・群馬県、長野県、静岡県、愛知県、名古屋市

⑧　その他・・・大阪市：区役所と公社で協定を締結し、日常業務の中で異変を感じた場合に情報を連携する取り組みを行っている。

（２）電話による安否確認

①　実施公社（7 公社）



②　実施方法

○　**公社職員が直接実施している公社**

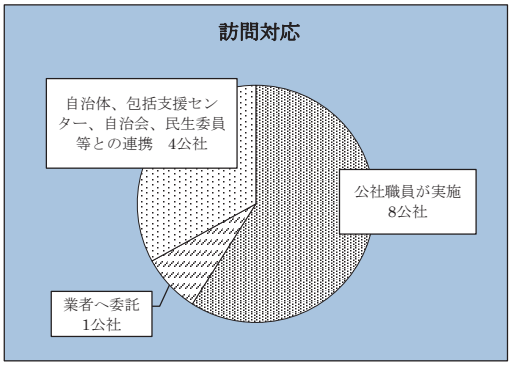
埼玉県（県営住宅　３２０団地　市営住宅１５３団地）、**静岡県**（県営住宅　１４２団地）、**岐阜県**（県営住宅　１３団地）、　**大阪府**（府営住宅　７２団地）、**高知県**（県営住宅　３６団地）、　**大分県**（県営住宅　１００団地）

○　**社会福祉法人と連携している公社**

愛知県（県営住宅　３８団地）

（３）訪問による安否確認

①　実施公社（13 公社）　　1 公社重複あり



②　実施方法

○　**公社職員が直接実施している公社**

群馬県（県営住宅　８８団地）、**名古屋市**（市営住宅　２８２団地）、**大阪府**（府営住宅　７２団地）、**兵庫県**（県営住宅　２２２団地）、**福岡県**（県営住宅　１９６団地）、**北九州市**（市営住宅　３４１団地）、**長崎県**（県営・市営住宅　１３１団地）　**大分県**（県営・市営住宅　１００団地）

○　**業者へ委託している公社**

長野県（県営住宅　１団地）

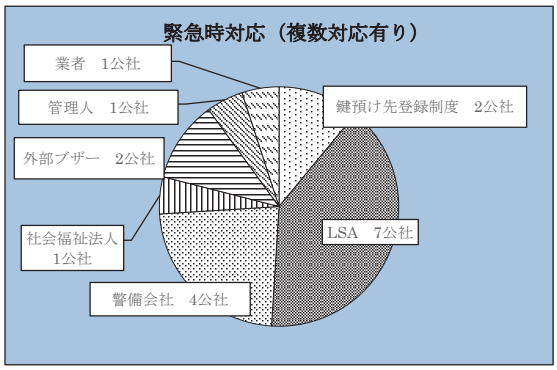
○　**自治体、地域包括センター等と連携している公社**

宮城県（県営住宅　１０１団地）、**栃木県**（県営住宅）、**愛知県**（県営住宅）、**名古屋市**（市営住宅　）

（４）　見守り協定締結

①　実施公社及び協定先

協定実施事業者	埼玉県	静岡県	長崎県	計
①新聞配達店	○	○	○	3
②電気・ガス事業者	○	○	○	3
③牛乳・ヤクルト販売店	○	○	○	3
④自治会・管理組合	○	○		2
⑤郵便局		○		1
⑥宅配便業者		○		1
⑦食材・弁当配達		○		1
⑧ポスティング業者		○		1
合　　計	4	8	3	



（５）　緊急時対応

①　実施公社及び内容

No	公社名	合鍵登録	ＬＳＡ	警備会社	社会福祉法人	外部ブザー	管理人	業者
1	栃木県		○	○				
2	群馬県		○		○			
3	長野県			○		○	○	○
4	埼玉県	○						
5	東京都		○					
6	川崎市		○					
7	千葉県		○					
8	愛知県			○				
9	兵庫県		○			○		
10	徳島県		○					
11	福岡県	○						
	計	2	7	3	1	2	1	1

（６） 高齢者への生活支援

静　岡　県	○買い物支援 1 団地	自治会より要望があった移動車による巡回販売について、コンビニとの間を仲介。

（７） 高齢者の健康維持増進や孤立化防止対策（健康体操、コーラス等）

① 主な取組み

静　岡　県	○集会所 ○公社及び自治会 ○11 団地	健康体操、交通安全講座、防犯講座、防災講座、軽演劇等のステージ、クリスマス会、もちつき大会、認知症サポーター養成講座、血圧計贈呈 ※　内容によって県警、社協、県防災局、ボランティア団体、地域包括支援センター等と連携
愛　知　県	○集会所 ○社会福祉法人 ○9 団地	レクリエーション・体操教室

（８） 高齢者の健康維持増進や孤立化防止対策（健康相談、生活相談等）

公社直接実施型 1 公社	群馬県　⇒　健康相談　　1 団地（1 回 10 人程度）
自治体等との 連携型 4 公社	長野県　⇒　生活相談　　1 団地・・・・自治体委託業者 静岡県　⇒　生活相談　　42 団地　社会福祉法人（ＬＳＡ） 愛知県　⇒　健康相談及び生活相談会　1 団地　・・・社会福祉協議会、地域包括支援センター 名古屋市　⇒　社会福祉法人

（９） 高齢者の支援を実施する場合、自治体や地域包括センター等と協議・相談状況

① 実施状況

①　ケースによって協議・相談を行っている。	6 公社　⇒　宮城県　栃木県　東京都　川崎市　静岡県　岐阜県
②　全く協議・相談はしていない。	5 公社　⇒　群馬県　長野県　埼玉県　愛知県、大阪府

② 公社における主な協議方法等

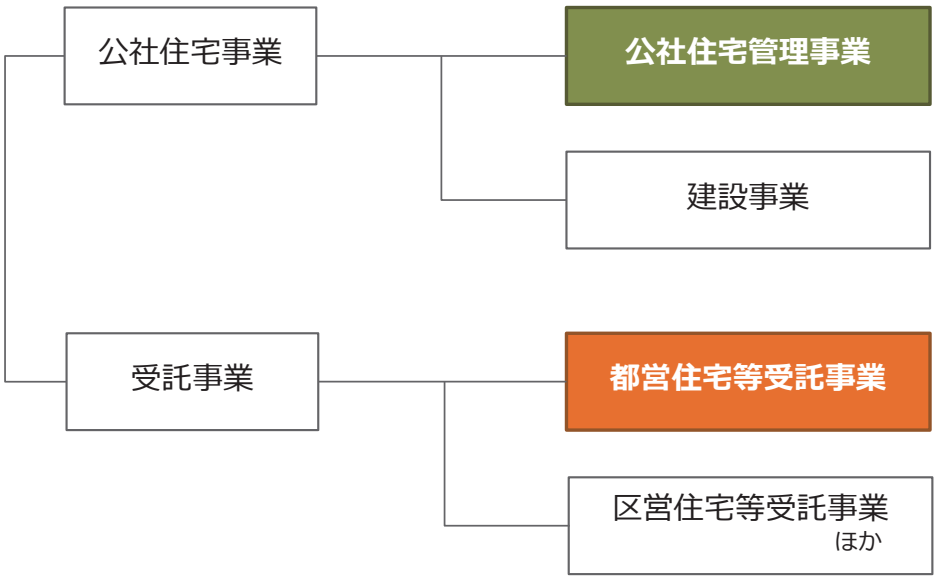
静 岡 県	相談会開催時に保健師等の派遣を依頼し、安否確認時の問い合わせ等について協力を依頼している。
長 崎 県	①　地域包括支援センターなどへ訪問した高齢者の健康状況報告や助言・要望などを行い見守りの連携を図っている。 ②　地域包括支援センターが主催する公営住宅で特定の対象者に関して、訪問看護、ケアマネ、ヘルパーなど関係者が一同に会し、現状の把握や今後のケア対策などを協議する地域ケア会議への公社職員出席している。
北九州市	各区役所にある、命にかかわる生活相談の窓口の部署（いのちをつなぐネットワーク係）、高齢者のための相談窓口の部署（包括支援センター）、保護課等と連携している。

令和元年7月23日

東京都住宅供給公社が行う
高齢者等への見守り等実施状況

JKK東京
東京都住宅供給公社

ＪＫＫ東京の事業体系



東京都住宅供給公社

ＪＫＫ東京 管理住宅の概要 ①

	公社住宅	都営住宅
根拠法令	地方住宅供給公社法	公営住宅法
管理戸数	約７万戸	約26万戸
住宅分布	区部：53%　市部：47%	区部：64%　市部ほか：36%
主な入居資格	月収または貯蓄が定める**基準以上**あること	所得が定められた**基準内**であること

東京都住宅供給公社

ＪＫＫ東京 管理住宅の概要 ②

	公社住宅	都営住宅
入居者の状況	全居住者のうち65歳以上　約35% 昭和40年代以前の住宅の高齢化率　約45% 全世帯の3割強が単身世帯	名義人のうち65歳以上　約67% 名義人のうち75歳以上　約41% 名義人が75歳以上の世帯の半数は単身世帯
管理体制	常駐管理員	共用部は原則、自治会管理 連絡員（居住者から公募）を団地毎に配置 希望する高齢者世帯には**巡回管理人**が訪問

東京都住宅供給公社

ＪＫＫ東京 管理住宅の概要 ③

	公社住宅	都営住宅
その他	◆**ＪＫＫ東京お客さまセンター** × 都内16か所の**窓口センター** 相談・質問・住宅修繕等の受付 事故・火災・安否確認要請等は24時間365日受付け	
	◆**安否確認について自治体と協働** 安否確認に係る協定を締結した自治体　14区・22市・１町	
	◆買い物弱者支援のための移動販売の誘致	
	◆行政の介護予防事業等へ住宅集会所等を開放	
	◆職員の高齢者等に対する理解の促進 認知症サポーター養成講座や精神保健福祉に係る研修等を開催	

東京都住宅供給公社

住宅管理の取組み　公社住宅管理

公社が行う団地管理

各団地に管理事務所を設置し、管理員を配置
居住者からの各種申請や相談等に対応

住民互助体制の支援　各80団体程度登録済み

防災コミュニティ活動支援

- 防災セットの提供
  （発電機・投光器・救出工具）
- 防災資機材の購入費用助成
- 集会所の無償貸出し
- 防災資機材の保管場所提供
- ＡＥＤ導入費用助成
- 救命講習受講費用助成

地域コミュニティ活動支援

公社賃貸住宅に居住する高齢者の引きこもりや子育て世帯の孤立解消のために、活動団体が担い手となって行う活動を支援

〔例〕コミュニティサロン
　　会食会　等

- 集会所の無償貸出し

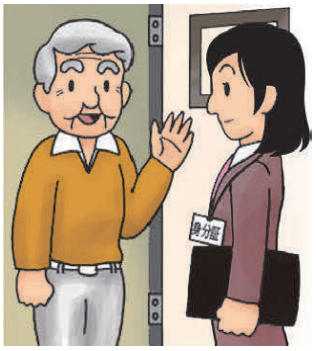
東京都住宅供給公社

住宅管理の取組み　都営住宅管理

巡回管理人制度

支 援 内 容

窓口センターに自ら出向くことができず、訪問を希望されている方に2ヶ月に1回程度の定期的な訪問を行います。



対象となる世帯

① 65歳以上の高齢者のみの世帯
② 障害のある方のみの世帯
③ 65歳以上の高齢者及び障害のある方のみ世帯

巡回管理員の主な業務

① 各種申請、収入報告書や修繕に関する相談・取次ぎ
② 福祉に関する関係部門への紹介
③ 目視による建物や施設の点検

〔参考〕
◆16窓口センターに約90名配置
◆平成29年度の実績
対　　象：約19,000世帯
訪問回数：約21万回

東京都住宅供給公社

住宅管理の取組み　都営住宅管理

自治会等支援

自治会通信『**すまいのきずな**』

- 都営住宅自治会向けに平成29年に創刊
- 自治会活動に役立つ情報提供を目指す
- 春・秋の年間２回発行
- 各自治会の見守り活動や防災、交流活動等を紹介

『**都営住宅自治会見守り活動等事例集**』

- 平成25年3月発行
- 都営住宅自治会1,689団体の活動実態、取組み等を調査し整理
- 見守り活動等、19団体の活動を紹介

見守り活動17事例／交流活動4事例／災害対策1事例

交流活動や災害対策の事例についてもこの機会により見守り・安否確認を行う

東京都住宅供給公社

〔参考〕　安否確認について自治体と協働

37の区市町と協定を締結し、自治体の福祉部門等との連携を強化

区部（14区）		市部（22市）			町（1町）
中野区	台東区	国分寺市	福生市	多摩市	瑞穂町
墨田区	荒川区	府中市	狛江市	東大和市	
豊島区	江戸川区	調布市	日野市	清瀬市	
足立区	葛飾区	国立市	青梅市	昭島市	
江東区	板橋区	八王子市	武蔵野市	三鷹市	
北区	港区	羽村市	稲城市	立川市	
練馬区		小平市	東村山市		
世田谷区		武蔵村山市	町田市	平成30年度末 現在	

区市町との協定で定める主な項目

・緊急時対応における情報の相互提供
・緊急時対応を行う場合の相互連絡
・相互保有情報に基づく緊急時対応への助言及び協力
・居住者・関係者等への連絡、訪問、現地調査、入室等の際の協力

〔参考〕
安否確認対応件数
◆平成29年度　1,100件超
内訳　都営住宅　約8割
　　公社住宅　約2割

東京都住宅供給公社

〔参考〕　JKK東京 お客さまセンター

24時間・365日の安心体制でお客さまの快適な暮らしをサポート

公社住宅及び**都営住宅**にお住まいのお客さまからの電話問合せに一元対応
- 届出・申請、住まい方の相談等に対する案内
- 修繕申込みには工事店を手配
- 事故・火災、入居者の安否に係る緊急の確認

〔参考〕
申請・修繕全体応答件数
◆平成29年度　約43万件
内訳　都営申請　約6割
　　公社申請　約1割
　　修繕受付　約3割

東京都住宅供給公社

〔参考〕　JKK東京 窓口センター

公社住宅及び**都営住宅**にお住まいのお客さまからの問合せに迅速対応

- 届出・申請の受付け・審査、家賃等の収納
- 相談対応、都営住宅巡回管理
- 修繕・空家補修、安否確認要請の対応

① 亀戸窓口センター
② 大井町窓口センター
③ 新小岩窓口センター
④ 西新井窓口センター
⑤ 新宿窓口センター
⑥ 渋谷窓口センター ※
⑦ 三鷹窓口センター ※
⑧ 目白窓口センター
⑨ 赤羽窓口センター ※
⑩ 練馬窓口センター ※
⑪ 立川窓口センター
⑫ 八王子窓口センター ※
⑬ 小平窓口センター
⑭ 府中窓口センター
⑮ 多摩窓口センター ※
⑯ 町田窓口センター

16 窓口センターと担当エリア

※印の窓口センターは、都営住宅の申請受付、相談業務のみ実施しています

11

東京都住宅供給公社

県営住宅の高齢者見守り支援の取組について

令和元年７月２３日
埼玉県住宅供給公社

県営住宅高齢入居者等へのきめ細かな支援

H31. 4. 1現在
埼玉県県営住宅管理戸数　33１団地　26, 946戸　（入居：23, 308世帯）
高齢化率(65歳以上)　32. 0%
70歳以上単身高齢者　4, 233人

○ 見守りサポーターの登録制度について

県営住宅等に出入りする生活関連業者、保守点検業者、修繕業者等及び団地自治会等を見守りのサポーターとして登録し、見守りの目を増やし、ちょっとした異変に早期に気づくことにより、入居者の方が安心して生活できる暮らしを共助により実現することを目的としています。

● 見守りサポーター

① 登録者の推移(H24.9から開始)

年度	24年度	30年度
登録者数	169	486

② H30通報実績

通報者	通報件数	うち、生存件数
サポーター	10	4

見守りポスター

コバトン

◎ 安否確認(電話）事業（H18～）

（70歳以上の単身高齢者の希望者へ「お元気ですか？」とお電話をかける支援）

毎月１回（登録希望者 1, 002人）

真夏の熱中症対策においては
70歳以上単身高齢者全員に架電
H30年度は、2回実施

◎ 合鍵預け先登録制度（H25～）

(上記の「安否確認」登録をしている単身高齢者が、親族に預けている場合その連絡先を公社に登録する。公社に安否確認要請が入った場合、鍵の預け先登録者に電話し、可能であれば駆けつけを依頼する制度)

コバトン　さいたまっち

登録者数　860人(対象1, 002人中)

◎ 緊急通報装置設置事業（H26～）

（あらかじめ登録してある親族にワンタッチで電話がつながる装置設置支援）

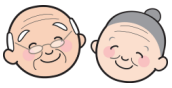
累計１２３台設置

緊急通報装置設置例

◎ 見守り隊結成支援（H26～）

団地自治会で高齢者等の見守りをする組織への備品購入支援を実施
（パソコンや集会所エアコン設置等）

累計１６自治会支援



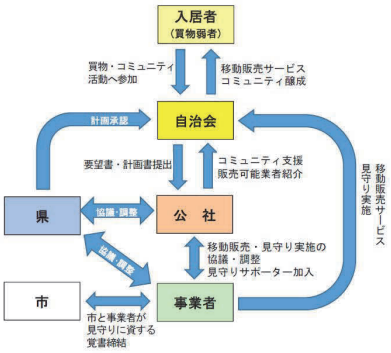
○ 移動販売サービスの試行

◆ **コミュニティ形成支援**　日常の買物が困難な入居者を支援するため、移動販売サービスを試行的に開始。日常の利便性向上を図るとともに、事業者による見守りや入居者間のコミュニティ活性化に寄与することを目的としている。

※鴻巣登戸住宅で平成30年12月から試行

サロンでの団らん

移動販売の様子

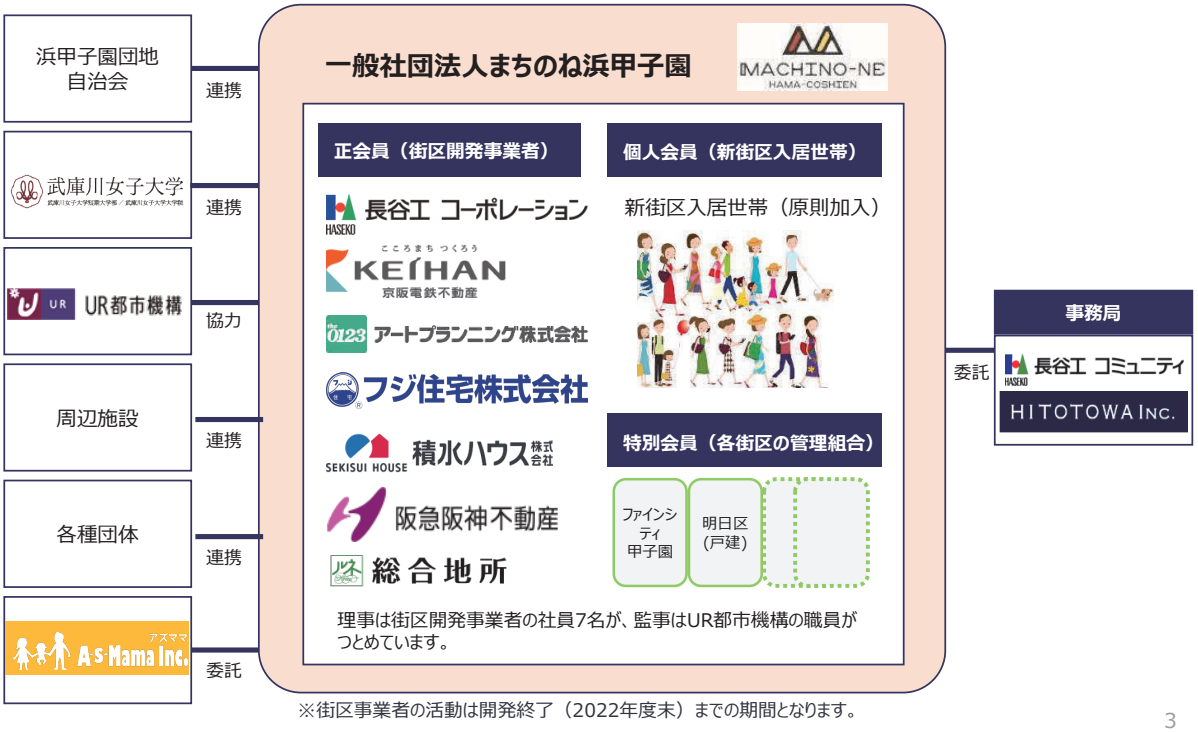


組織体制

MACHINO-NE
HAMA-COSHIEN

2

一般社団法人まちのね浜甲子園の組織概要



※街区事業者の活動は開発終了（2022年度末）までの期間となります。

まちのね浜甲子園のエリアマネジメントの特徴

① マンション・戸建て分譲後も、開発事業者がエリアマネジメント立ち上げ期の、運営基盤整備や仕組みづくりをサポートする。

② 子育て・健康・防災減災の取組みを通じて、地域におけるつながりをつくり、地域課題解決に取り組む住民の主体性を育む

③ 既存自治会や管理組合などと密にコミュニケーションを図り、将来的な住民自治のあり方を模索する。

まちのね浜甲子園の
具体的な取組み紹介

5

コミュニティスペース【HAMACO:LIVING】の運営

・スタッフが常駐し、誰もが気軽に立ち寄ることができる地域のコミュニティスペースとして運営。
　10:00～17:00を開館時間とし、定休日（火曜・水曜）を除く毎日開館。
・自由利用でのスペース利用者は、開館日20～30名程度
　徐々に増加しており、新規利用者もある。
・特に子育て世代の親子、放課後の小学生の居場所となっている。
・新規利用者のきっかけとなるミニイベントを随時実施
・1年間の延べ利用者合計：3,206人、イベント利用者：72イベント1,320名

コミュニティスペース【HAMACO:LIVING】の運営

〇貸切利用
・幼稚園保護者や複数家族でのパーティ、ビニールプールなど
　子連れで来れて飲食できる場所としてのニーズ高い
・教室での使用（親子体操など）による定期利用も拡大
・民間の貸室サイト「スペースマーケット」による外部からの
　予約

〇小さなものがたりボックス（レンタルボックス）
・ハンドメイド作家の手づくり品販売（3か月6,240円）
・在庫管理、販売は常駐スタッフが対応
・趣味でものづくりしている人は意外に多い

7

コミュニティ活性化支援事業

『ウェルカムパーティ』の開催

・2017年7月1日（土）に開催。新街区住民：29世帯91名が参加。
・2018年7月15日（土）に開催。新街区住民：21世帯61名が参加。
（重複参加はなし）
・住民同士が互いに知り合うきっかけとなり、ワークショップを通じて
それ以降の企画に繋がる様々な声を聞くことができた。
・2年目は住民も企画側としておもてなしに加わった。

8

2017年度事業報告

①コミュニティ活性化支援事業

MACHINO-NE HAMA-COSHIEN

『子育て』をテーマとした取組み

〇子育て座談会の開催：
・計14回（のべ63世帯161名が参加）
・常駐スタッフによる企画・運営
・参加メンバー固定化により、いったん終了

〇AsMama親子交流会：
・計9回（のべ58世帯158名が参加）
・ママサポータによる交流会の運営
・子育てシェアが実際に活用されているのは
　数回程度
・ママサポーターとなった住民が１名いる。

9

コミュニティ活性化支援事業

MACHINO-NE HAMA-COSHIEN

『健康』をテーマとした取組み

〇浜甲ランチ交流会の開催
・武庫川女子大学健康開発研究所
　ヘルシープラスと連携企画
・シニア層と子育て層が交流しながら一緒に
　食事をする機会となった
・計4回開催：のべ50名参加

〇各種講座実施（HAMACO:DANCHI Collge）
・生薬、ヨガ、食育、ウォーキングなどの
　講座実施
・健康について、学び・体験し・交流する
　機会となっている。
・全9講座にのべ100名以上が参加。

10

コミュニティ活性化支援事業

『防災』をテーマとした取組み

〇HAMACO防災フェスタの開催
・団地、マンション、戸建てから約50名が参加
・大人は、食糧備蓄をテーマとしてよき避難者ワークショップに取り組んだ。
・こどもは、ボールを使った防災ワーク「ディフェンスアクションに取り組んだ」

〇被災経験アンケート
・被害のあった台風21号とその経験を今後に活かすことを目的とした住民アンケートを実施。
・自助ノウハウの共有と、共助の仕組みづくり（組織化、情報共有）を行っていく。

11

コミュニティ活性化支援事業

近隣事業者と連携した取組み

〇まちパンの開催
・近隣のパン屋５店舗のパンを販売するイベント「まちパン」を開催
・4回開催し各回約100名が来場
・パンというツールを活用することで、初来館のきっかけとなっている。

〇八百屋出張販売
・近隣八百屋と連携
・約100名が来場

〇ララポート連携企画の開催
・クリスマスツリー飾りつけイベントを開催
・互いにメリットのある連携をも模索

12

住民の声をベースにした新たな取組み

季節に合わせたイベントの開催
・鯉のぼりづくり（5月）、母の日プレゼントづくり（5月）、ハロウィンパーティ（10月）、
　クリスマス会（12月）、書き初め大会（1月）など、季節に合わせたイベントを参加
　住民と協力しながら開催

13

住民の声をベースにした新たな取組み

住民の「やりたい！」を実現する企画
・ビアリビング（8月）、女子夜会（10月）など飲み会イベント
・ファブリックボードをつくろう（8月）、刺繍ワークショップ（7月）
　キャンドルづくりWS（7月）、小学生お菓子作りワクワクッキング（1月）等

14

子どもたちの野菜栽培

HAMACOこどもガーデンの開催
・コミュニティ菜園（明日区）を活用して小学生を対象とした野菜栽培体験
・野菜栽培が得意なシニアや近隣の八百屋にも講師として参画頂いた
・7名が参加し非常に好評であった。

15

サークル活動

・住民が主体的に活動するサークルが、HAMACO:LIVINGの繋がりをきっかけに動き出
　しています。

ハンドメイド部

浜甲みんなで歩こう会

OSAMPO
BASE

こだわりパンとフレッシュ野菜

青空マーケット【まちのねピクニック】

MACHINO-NE
HAMA-COSHIEN

18

まちのねピクニックの開催

我々のねらい

- ●OSAMPO BASEのオープンを多くの人に知ってほしい
- ●新たな対象へのアプローチにステップアップ
  - ・新街区→団地エリア全体
  - ・ファミリー層のみ→シニア層へ
  - ・参加者→担い手に
  - ・参加者の拡大、知名度アップ
- ●HAMACO:LIVING→屋外での企画実施
  浜甲子園団地中央広場の有効活用

MACHINO-NE
HAMA-COSHIEN

●HAMACO:LABO ビール＆ジュースブース
・新街区のマンション・戸建てのパパ8名チーム
・夏まつりでかき氷ブースを担当したメンバーが中心となって運営。
・ブース運営全てを任せ、何度も議論しながら最後は一体感が生まれていた。

22

●はまこうハンドメイド部
・毎週日曜日15:00～17:00に活動しているサークル
・編み物、レジン、羊毛フェルトなどそれぞれの分野に取り組みながらおしゃべり
・新街区住民と外部住民の計6名で出店
・初めて自分の作品を外部に売る人が大半

23

●まちのねバンド
・新街区のマンション・戸建ての住民がこの日のために結成
・スタジオを借りるなど、この日に向けて練習してきた
・新しい街の仲間と、昔の趣味をやりなおす。

24

●ハンドメイド作家の発信力
・７組のハンドメイド作家が出店。
・様々な近隣イベントに出店している作家のSNS発信力がすごく、イベント告知が大幅に広がった。
　外部からお客さんを連れて来てくれた。弱かった外部からの集客に大きく貢献して頂いた。

25

●武庫女の学生の協力
・PO活メンバー11名が、前日準備・当日運営に大活躍
・音楽学部浜甲カンタービレが、歌声を披露

26

1歳半未満の子育ておしゃべり会

小学生企画　たこ焼きパーティ

28

浜甲子園団地夏まつりでのブース出店

29

市役所主催防災訓練でディフェンス・アクション

30

公園清掃を住民組織で受託し「クリーン大作戦」を開催

31

台風21号の被害を受けて

- 備蓄の必要性を住民が体感
- 近所で繋がっている安心感、情報共有
  （LINEグループの効果を実感）
- アンケートの実施
  （回答数40枚、新街区住民の1/ 3）

- アンケート結果のフィードバック
- 備蓄品についての学びの機会づくり
- 情報共有、防災組織について
  住民同士の話し合いの場づくり

2017年4月（常駐開始）

我々が企画して新街区の住民に参加してもらう
（ウェルカムパーティ、子育て座談会、浜甲団地カレッジ）

2017年10月（常駐半年）

住民がやりたいことを聞いて一緒に企画・実行する
（ハロウィンパーティ、クリスマス会、書き初め大会）

2018年4月（常駐1年）

住民がやりたいことを住民が実行するのをサポートする
（お花見パーティ、こどもたこ焼き、夏休み工作会

2018年10月（常駐1年半）

対象住民の拡大（団地層へのアプローチ）
課題意識（防災、健康）へのアプローチ
将来的なことを考え始めてもらう

33

引き継ぎ後の組織・事業実施体制の検討

協議体 運営
近隣ネットワーク

・エリア全体の課題の共有　・具体的な取組み検討
・多様な主体同士の情報交換　・防災の取組み

情報集約・発信

・chiMeの発行　・ホームページの運営　・SNSでの地域情報の発信

新街区HAMACO:LABO
運営支援

・自由利用の受入れ、環境維持
・貸切受付、レンタルボックス
・各種イベントの開催

HAMACO:LABOの自律運営

HAMACO:LIVING運営
イベント実施

・自由利用の受入れ、環境維持
・貸切受付、レンタルボックス
・各種イベントの開催

OSAMPO BASE運営

・ベーカリーカフェの運営
・パンの製造、販売
・健康コンテンツの実施
・マルシェイベント開催

34

他の取り組み紹介

35

他事例紹介：ひばりテラス118（団地の再開発におけるエリアマネジメント）

ひばりテラス118

ひばりテラス118

COMMA, COFFEE

コミュニティスペースHINATA

36

Copyright @ 2018 HITOTOWA.Inc. All right reserved.

他事例紹介：みさとのおみせmi*akinai（団地内商店街におけるコミュニティスペースの企画・運営）

親子ヨガ

いきいき体操

地域のママシェフによるランチの日

手作り・体験ワークショップ

Copyright @ 2018 HITOTOWA.Inc. All right reserved.

他事例紹介：西新宿CLASS in the forest（再開発エリアにおける新築マンション内コミュニティ形成）

×東京おもちゃ美術館

×一般社団法人アスリートソサエティ

×Community Crossing Japan

×NPO法人生態教育センター

Copyright @ 2017 HITOTOWA.Inc. All right reserved.

令和元年度老人保健事業推進費等補助金老人保健健康増進等事業
高齢者の見守り等の支援のあり方と人材育成にかかる調査研究事業

報告書

令和２年３月

発　行　　一般財団法人　高齢者住宅財団
東京都千代田区神田錦町１丁目21番地１号ﾋｭｰﾘｯｸ神田橋ﾋﾞﾙ４階
http://koujuuzai.or.jp/
※無断転載厳禁