

「一人暮らしの高齢者に対する見守り活動に関する調査」の結果

— 中国地方の事例の紹介 —

今後も高齢化の進行が予測されるなど、見守り活動の重要性が増しており、また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、対面での見守り活動が制限される状況が発生しています。

総務省行政評価局では、こうした状況を踏まえ、地域の実情に応じた持続可能な見守り活動の展開に役立てるため、見守り活動の現場である地方公共団体の取組や課題等を調査し、令和 5 年 7 月 14 日、調査結果を公表しました。

調査結果の中に、中国地方の事例が取り上げられていますので、御紹介します。

1 総務省行政評価局「調査結果の概要」(P1~3)

2 中国地方の事例 (P4~14)

※ 中国四国管区行政評価局は、令和 3 年 9 月から 11 月までの間、中国地方の関係機関に対する調査を担当しました。

調査結果の詳細を記載した調査結果報告書については、総務省行政評価局ホームページ (https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/hyouka_000164233.html) に掲載しています。

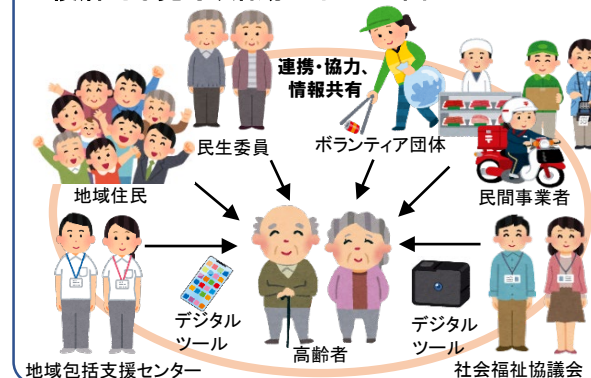
【連絡先】

総務省中国四国管区行政評価局 評価監視部 評価監視官
担当：高橋
電話：082-228-6352（直通）

調査の背景

- ◇ 今後も高齢化の進行が予測され、また、一人暮らしの高齢者が孤立する傾向も見受けられるため、見守り活動の重要性が増している現状
 - ◇ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、対面での見守り活動が制限され、その方法を変更せざるを得ない状況が発生
- ⇒ 地域の実情に応じた持続可能な見守り活動の展開に役立てるため、見守り活動の現場である地方公共団体の取組や課題等を調査

複層的な見守り活動のイメージ図



調査結果のポイント

- 地方公共団体が創意工夫して見守り活動を実施
 - ・ 見守り活動の担い手不足の中、地域住民や関係機関との連携・協力及び情報の共有、デジタルツールの活用等を実施
 - ・ 感染症拡大の影響は大きく、状況を踏まえ訪問を電話・はがきに切り替えるなど、見守り活動の方法について見直しを実施
 - ⇒ これらの工夫している取組を事例集として整理
- 持続可能な見守り活動としていくためには、以下の視点が重要
 - ・ 多様な主体による複層的な見守り活動の重要性が増していくこと。
 - ・ 見守り活動の主体や見守られる側の状況に応じた、ポストコロナを踏まえた見守り活動の在り方を検討する必要があること。

望まれる取組

厚生労働省は、地方公共団体に本調査結果を周知するなど、地域における持続的な見守り活動に資する取組を引き続き行うこと。

主な事例①

(1) 一人暮らしの高齢者に対する見守り活動の実態

ア 訪問による見守り活動

民生委員、地域住民等が役割分担・連携しながら行う見守り活動
 (福岡県福智町)(事例集-事例1)

訪問による見守り活動を行う民生委員の担い手確保に苦慮する中、社会福祉協議会が、地域住民の訪問等による日常的な見守りの体制を整備しているほか、町と地域の52の民間事業所(郵便局、ガス事業所、宅配事業所等)と協定を締結し、民間事業所が異変に気付いた際に社会福祉協議会に連絡する緩やかな見守り活動を推進するなど、複数の目による見守り活動を実施

ウ サロンを通じた見守り活動

サロンを通じた見守り活動(学生の参加)
 (北海道厚沢部町)(事例集-事例14)

赤沼町内会の「ふれあいサロンあかぬま」では、陶芸体験、パークゴルフ、そば打ち体験等の活動を実施しているほか、大学生や医療福祉専門学校の学生の参加による体力診断やレクリエーションを実施。

各町内会のサロン活動の運営は、地域住民や社会福祉協議会のほか、地元の中学生も参加する協議体で検討



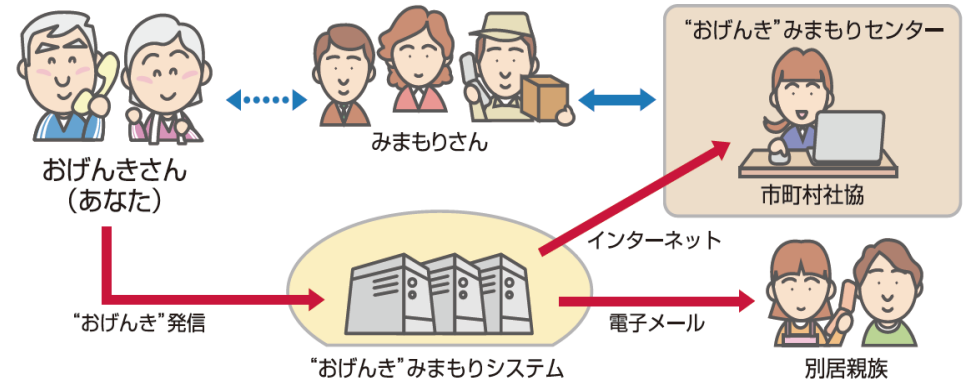
サロンに大学生が参加する様子

イ デジタルツールの活用による見守り活動

高齢者が電話で健康状態を発信、協力者が安否確認を行う見守り活動
 (岩手県)(事例集-事例12)

県社会福祉協議会では、高齢者(おげんきさん)が1日1回健康状態を自宅の電話のダイヤルボタンで発信し、みまもりセンター(市町村社会福祉協議会等)が確認する取組を実施。民生委員等の見守り協力者(みまもりさん)にも発信状況をメールで知らせることができ、発信状況、内容を基に訪問が必要な場合は、見守り協力者に対して訪問を依頼

図 「いわて“おげんき”みまもりシステム」の仕組み



(注) 岩手県社会福祉協議会作成パンフレット「いわて“おげんき”みまもりシステムのごあんない(おげんきさん用)」による。

主な事例②

(2) 感染症拡大後における取組内容の変化

ア 訪問を控えた電話・はがき等による見守り活動の継続

マグネットを利用した見守り活動
(東北地方の市町村)(事例集-事例18)

東北地方の復興公営住宅の一つでは、マグネットを利用した見守り活動を開始。入居者は毎週月曜日の正午までに、共用通路に面した扉に、自らが健在である旨を示すマグネットを貼り、翌日火曜日の正午以降に貼ったマグネットを外している。自治会班長等は、マグネットを貼っていない入居者に対してのみ安否確認を実施し、負担を軽減しながら、見守り活動を継続




ウ 離れていても見守り活動ができる環境整備

人感センサー等を活用した見守り活動
(福島県伊達市)(事例集-事例22)

通信装置が内蔵された機器を使い、遠方に暮らす親族がいつでも見守ることができるよう導入費用(初期費用と事業実施期間中の月額利用料)を市が負担する事業を期間限定で実施。

本事業を利用した31件のうち、10件の利用者が事業終了後も月額利用料を自己負担して利用を継続

利用者は、以下から1製品を選択

		
電気ポット ※設定した時間に、 使用状況を親族 にメールで通知	LEDライト ※24時間消灯してい る場合等に、アプリを 通じて親族に通知	人感センサー ※日中動きがないな ど、異常検知時に、 親族にメールで通知

イ 民間事業者等との連携による見守り活動の継続

協定締結事業者による緩やかな見守り
(千葉県船橋市)(事例集-事例21)

市と協定を締結した民間事業者が、日常の業務の中で気付いた異変を市へ連絡する取組を行ってきたが、感染症拡大後、連絡件数が増加したことから、更なる連携強化を呼び掛ける文書を協定締結事業者に発出。「配食された弁当が受け取られておらず連絡もつかない」、「3日程度新聞が受け取られていない」などの小さな異変であっても、迷わず市まで連絡するように依頼

エ 補助金等による見守り活動の支援

調査結果を踏まえた県による補助金の交付
(広島県)(事例集-事例24)

県が、市町における見守り活動や感染症拡大に伴い新たに開始した取組等を把握し、県としての対応策を検討するための調査を実施。調査結果を踏まえ、民生委員の訪問活動を補完する電話やパンフレット作成等に係る経費等、感染症拡大の影響による負担を軽減するための補助金を交付

事例 13 緊急通報装置を活用し、協力員等が安否確認を行う見守り活動（広島県熊野町）

取組名	町緊急通報システム事業		
地方公共団体名	広島県熊野町	見守り活動の主体	地域住民、民間事業者
国庫補助金の活用状況	地域支援事業交付金（任意事業：その他の事業－地域自立生活支援事業－家庭内の事故等への対応の体制整備に資する事業） （国：38.5/100、県：19.25/100）		
財政力指数	0.53	面積	33.8 km ²
人口	22,834 人	高齢化率	35.63%
世帯数	9,422 世帯	世帯数に占める 65 歳以上単独世帯の割合	15.47%
地域包括支援センター1 か所当たりの 65 歳以上の人口	4,068.0 人	民生委員 1 人当たりの 65 歳以上の人口	180.8 人

取組内容

熊野町は、一人暮らしの高齢者等に対し、急病等の緊急時に利用する緊急通報装置（固定型、ペンダント型又は携帯型のいずれかを選択。居宅内のみ使用可）を配布する「熊野町緊急通報システム事業」を民間事業者（警備会社）に委託し、平成 17 年から実施している（表参照）。利用者は、発作、急病、事故等の時に、緊急通報装置のボタンを自ら押すことで、民間事業者と通話ができ、民間事業者は専任の看護師等による判断の下、緊急の場合に消防に通報する。

表 「熊野町緊急通報システム事業」の概要

対象者	65 歳以上の一人暮らしの高齢者世帯で、身体上慢性疾患等により日常生活上の注意を要する者 等	運営委託先	警備会社
利用者数	42 人（令和 3 年度）	緊急通報装置の種類	固定型、ペンダント型、携帯型（図参照）
事業開始時期	平成 17 年 7 月	利用者負担額	1 か月当たり 400 円（生活保護世帯は無料）

対象者は、65 歳以上の一人暮らしの世帯（65 歳未満の者であって特に必要があると認められる者の世帯を含む。）で、身体上慢性疾患等により日常生活上の注意を要する者等であり、利用者負担額は 1 世帯につき 1 か月当たり 400 円である（生活保護世帯は無料）。

緊急通報装置の利用申請に当たって、駆けつけ協力員 2 名と利用者宅の鍵を管理する者を確保する必要がある。協力員は利用者宅の近隣住民（5 分以内に利用者宅に到着できる者）で、緊急時に民間事業者の依頼を受け、利用者宅を訪問し、安否確認を行い、必要な措置を講ずることと

されている。

また、地域包括支援センターは、利用者の居住地区にある相談支援センター（地域包括支援センターのブランチ）に委任し、協力員が不在の場合に、通報時における高齢者等の安否状況の確認を行っている。

図 緊急通報装置（上から、固定型、ペンダント型、携帯型）



（注） 熊野町のホームページにより当省が作成した。

事例 15 サロンを通じた見守り活動（地域住民による運営）（広島県福山市）

取組名	①ふれあい・いきいきサロン ②喫茶店風サロン ③高齢者居場所づくり事業		
地方公共団体名	広島県福山市	見守り活動の主体	社会福祉協議会、地域住民、ボランティア団体
国庫補助金の活用状況	①②－ ③地域支援事業交付金（一般介護予防事業） （国：38.5/100、県：19.25/100）		
財政力指数	0.82	面積	517.7 km ²
人口	460,930 人	高齢化率	28.67%
世帯数	193,371 世帯	世帯数に占める 65 歳以上単独世帯の割合	10.98%
地域包括支援センター1か所当たりの65歳以上の人口	5,286.7 人	民生委員1人当たりの65歳以上の人口	151.7 人
取組内容			
<p>（概要）</p> <p>福山市では、高齢者が自由に集い交流することを通じて、高齢者の孤立・閉じこもり防止や介護予防等を推進することを目的とし、市内の公民館や集会所等でサロンが開催されている。サロンは、「ふれあい・いきいきサロン」、「喫茶店風サロン」、「高齢者居場所づくり事業」の3種類があり、茶話会、季節の行事、健康体操（百歳体操）、レクリエーション等が行われている。サロンの運営等を支援している社会福祉協議会は、最初は少人数で取り組みやすく、開催頻度も少ない「ふれあい・いきいきサロン」を実施し、運営主体が慣れてきたタイミングで、開催頻度を増やしてその他のサロンに移行することが多いとしている。各サロンの開催頻度や参加者数は、表のとおりである。</p>			

表 サロンの開催状況

サロン名	頻度	目的	令和2年度	
			開設箇所数	延べ参加者数
ふれあい・いきいきサロン	月1回以上	高齢者・障害者・児童の社会参加と交流活動の促進	443 か所	不明
喫茶店風サロン	週1回以上	地域住民の孤立感の解消、地域の見守り、閉じこもりの防止及び健康の維持増進を図り、地域におけるコミュニティを形成	93 か所	51,861 人
高齢者居場所づくり事業	週2回～3回以上	高齢者が自由に集い、交流することを通じて、高齢者の孤立や閉じこもりの防止、介護予防や健康づくり(フレイル予防)を推進	51 か所	34,779 人

また、令和3年度から、感染症の感染拡大の影響により外出自粛要請等が出ている中でも、高齢者が親族とLINEのテレビ電話等でコミュニケーションがとれるようになることを目的として、サロンにおいて携帯電話会社社員によるスマートフォン教室が開催されている。スマートフォン教室の講座の内容は、入門編と活用編の2種類があり、入門編ではスマートフォンの操作方法(画面の操作方法、カメラ・ビデオ機能の活用方法等)を実施し、活用編ではLINEやZoomの講習を実施する。調査日(令和3年10月27日)時点までに、2か所のサロンで開催しており、社会福祉協議会は、複数のサロンから開催希望が出ているため、今後も複数会場で実施予定であるとしている。

(運営主体)

サロンの運営は、福祉を高める会、自治会、ボランティア団体等が行っている。このうち、福祉を高める会は、自治会、ボランティア団体、老人クラブ、民生委員等で構成され、社会福祉協議会が小地域で福祉活動を進めていく組織(地区社会福祉協議会)として組織している。

なお、福祉を高める会は、小学校区単位に「学区の福祉を高める会」を、自治会に「福祉会」を組織しており、サロンの開催以外に、「小地域福祉ネットワーク活動」という見守り活動を行っている。小地域福祉ネットワーク活動では、福祉を高める会会員が5、6名のチームを組み、高齢者や障害者世帯等の見守りが必要と判断した世帯について、2週間に1回程度の頻度で訪問等を行っている。また、利用者の希望に応じて、病院や散歩の付添い、ごみ出しや買物の補助等も行っている。

(成果等)

社会福祉協議会は、生活支援コーディネーターを通じて、サロンの新規開催の促進や運営に当たってのアドバイスの実施、活動経費の助成等を行っている。サロンの開催によって、多くの人と集まってコミュニケーションを取ることで安心や生きがいを得られることから、一人暮らしの高齢者にとって、サロンに参加することによる心理的な好影響は大きいと認識している。また、スマートフォン教室を通じてフィーチャーフォン（ガラケー）からスマートフォンへの切替えに意欲を示す高齢者が多いことから、例えば、地域住民間でグループ LINE を作成し、災害時の連絡や高齢者の見守り活動に活用するなど、スマートフォン教室を今後の見守り活動等に生かしていきたいとしている。

事例 16 民生委員の訪問及び電話による見守り活動（広島県福山市）

取組名	福山市一人ぐらし高齢者巡回相談事業		
地方公共団体名	広島県福山市	見守り活動の主体	民生委員
国庫補助金の活用状況	－		
基礎データ	事例 15 参照		
取組内容			
<p>福山市では、「福山市一人ぐらし高齢者巡回相談事業」として、一人ぐらし高齢者巡回相談員（市内の民生委員に委託。以下本事例では「巡回相談員」という。）が日常生活において、一人暮らしの高齢者等の自宅を訪問し、声掛けや安否確認、必要に応じて関係機関への連絡・通報を実施している。訪問の対象は、原則として、市内に居住する 75 歳以上の一人暮らしの高齢者及び訪問を必要とする高齢者のみの世帯、このほか、特に訪問が必要と巡回相談員が判断した、おおむね 65 歳以上の一人暮らしの高齢者も対象としており、委託費は、訪問・電話等の実績に応じて巡回相談員に支払っている。</p> <p>感染症の感染拡大前は、基本的に訪問によって対象者に対する見守り活動を実施しており、訪問による見守り活動を拒否する人や電話の方が連絡を取りやすい人等には、巡回相談員の判断で電話での見守り活動を実施していた。</p> <p>感染症の感染拡大後は、巡回相談員の判断により、訪問から電話や手紙へ見守り活動の方法を切り替えることにより、対象者とのつながりを保っている。また、市は、巡回相談員の電話による安否確認等の支援のため、民生委員臨時調査活動費を 2020 年 6 月から 2022 年 3 月までの間 1 か月当たり 1,000 円増額して支給した。</p> <p>なお、広島県では、政令市及び中核市以外の市町に「民生委員・児童委員活動費緊急補助金」（事例 24 参照）として民生委員調査活動費を支給しており、市の民生委員臨時調査活動費の支給は、県の取組に併せたものである。</p>			
取組の結果			
<p>巡回相談員が 1 年間で訪問・電話をした回数は、感染症の感染拡大前（令和元年度）が 276,433 回、感染症の感染拡大後（令和 2 年度）が 265,418 回であった。</p> <p>訪問・電話をした回数は、感染症の感染拡大の影響で若干減少しているものの、継続して対象者に対する見守り活動を実施することができている。</p>			

事例 20 配食サービスに併せて行う見守り活動（広島県福山市）

取組名	「食」の自立支援事業（配食サービス）		
地方公共団体名	広島県福山市	見守り活動の主体	民間事業者
国庫補助金の活用状況	地域支援事業交付金（①対象者が事業対象者及び要支援者…介護予防・日常生活支援総合事業：介護予防・生活支援サービス事業－その他生活支援サービス、②対象者が要介護者…任意事業：その他の事業－地域自立生活支援事業－地域資源を活用したネットワーク形成に資する事業） （①国：24.84/100、県：12.5/100） （②国：38.5/100、県：19.25/100）		
基礎データ	事例 15 参照		
取組内容			
<p>福山市では、栄養改善が必要な一人暮らしの高齢者等に対し、訪問により定期的に食事提供するとともに安否確認をする、「食」の自立支援事業（配食サービス）を実施し、健康で自立した生活が送れるよう支援している。複数の配食事業者に委託し実施しており、安否確認の具体的な内容としては、配食事業者が食事の配達時や容器回収時に、対面で声掛けや会話をしている。緊急時には、緊急連絡先や地域包括支援センターへの連絡、救急車を呼ぶ等の対応をしている。</p> <p>感染症の感染拡大前は、利用回数を月曜日から土曜日までのうち週 5 食以内（1日に昼食又は夕食のいずれか 1 食）としていた。しかし、感染症の感染拡大の影響により、外出を自粛し介護サービスの利用を控えるなど、自宅で過ごす高齢者の増加が見込まれ、配食サービスのニーズが高まると想定されたことから、感染症の感染拡大後の令和 2 年 6 月から、利用回数を月曜日から日曜日までのうち週 7 食以内（1日に昼食又は夕食のいずれか 1 食）までに拡充した（図参照）。</p>			

図 「食」の自立支援事業（配食サービス）のチラシ

配食サービス利用者・ケアマネジャー 配食事業者の皆さまへ

2020年(令和2年)6月1日より、新型コロナウイルス感染症対策関連事業として、配食サービスの利用枠を拡大します。

変更点

利用回数を週5食から**週7食**へ変更



- ・1日1食（昼食又は夕食、祝日は不可）
- ・月曜から日曜日まで、利用可

利用方法

利用には**変更届（新規）**の提出が必要です



- ・通常の利用と同じく、届出を受け利用決定を行います
 - ・申請は、担当のケアマネジャーが行ってください
- ※介護保険サービスのため利用者本人の提出は不可です
※変更届の受け付けは2020年6月1日より

注意点

- 対象は現在市の配食サービスを利用している人、これから新規決定される人です（障がい福祉課を含む）。
- 区域、事業者によって土日配達ができない事業者がありますので、確認してから利用してください。
- 弁当の内容は栄養価計算された内容ですが、市が指定した【配食弁当】とはメニュー内容が違う場合があります。
- 本件は新型コロナウイルス感染症対策として一定の期間実施するものであり、感染の状況や利用者の状況によって対応を終了しますのでご了承ください。

福山市 高齢者支援課

(注) 福山市のホームページによる。

取組の結果

本配食サービスの利用者の約半数が、週7食又は週6食の頻度で利用しており、食事の配達時や容器回収時に、配食事業者の声掛け等によって安否確認が実施されている。

事例 24 調査結果を踏まえた、県による補助金の交付（広島県）

取組名	・在宅の一人暮らし高齢者に対する見守り等の取組に係る調査 ・民生委員・児童委員活動費緊急補助金		
地方公共団体名	広島県	見守り活 動の主体	民生委員
国庫補助金の活用状況	新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金（100/100）		
財政力指数	0.61848	面積	8,479.2 km ²
人口	2,799,702 人	高齢化率	29.00%
世帯数	1,243,527 世帯	世帯数に占める 65 歳 以上単独世帯の割合	12.65%
取組内容			
<p>広島県では、令和 2 年 2 月頃から感染症の感染拡大の影響により、外出自粛への対応を求められる中で、市町における一人暮らしの高齢者に対する見守り活動や新たに開始した取組等を把握し、県としての対応策を検討するため、同年 4 月に、「在宅の一人暮らし高齢者に対する見守り等の取組に係る調査」を以下のとおり実施している。</p> <p>① 調査実施時期 令和 2 年 4 月 ② 調査対象 県内全 23 市町 ③ 把握内容</p> <p>i) 市町で把握している見守り等の取組状況（実施主体、見守り等の取組（令和 2 年 1 月 1 日時点）、対象者、令和 2 年 4 月 17 日時点での継続状況、中止している場合の代替策） ii) 今後実施を検討している取組（上記 i 以外） iii) 課題（中止している取組の代替策検討、新たな取組を行う上での課題等） iv) 国や県に求めること</p> <p>当該調査結果では、多くの市町で、これまで訪問により実施されていた民生委員の高齢者等への見守り活動について、訪問を自粛し、手紙や電話に代えて見守り活動を継続している状況が判明した。また、市町からは、電話代や感染予防に係る民生委員の負担増への支援を求める意見が聴かれた。</p>			
取組の結果			
<p>上記調査結果から得られた要望を基に、県では、訪問活動を補完する電話やパンフレット作成等に係る経費、感染症防止策を徹底するためのマスクや消毒液等の衛生物品確保に係る経費等の民生委員の負担を軽減するため、令和 2 年 5 月から令和 4 年 3 月までの間、新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金を活用し、「民生委員・児童委員活動費緊急補助金」を交付した。本補助金の概要は以下のとおりである。</p> <p>（趣旨）</p>			

2(4) 感染症の感染拡大の影響を踏まえた補助金等による見守り活動の支援 **結果報告書 P9、P62～63**

感染症の感染拡大に伴い、外出機会が減少している一人暮らしの高齢者や児童、ひとり親家庭等の相談・援助活動を強化するため、民生委員・児童委員の活動費を増額した広島県内の市町に対し、予算の範囲内において補助金を交付するものである。

(交付の対象・交付額)

感染症の感染拡大の影響に伴い、一人暮らしの高齢者や児童、ひとり親家庭等の相談・援助活動を強化するため、市町が民生委員・児童委員活動費を増額させた場合の増額分について、補助金を交付した。市町への交付額の上限は、対象月ごとに、月中の民生・児童委員の在職人数（各月1日以上在職した人数）×月額1,000円としている。

事例 26 感染対策に使用する衛生物品への補助（広島県廿日市市）

取組名	感染対策に使用する衛生物品への補助		
地方公共団体名	広島県廿日市市	見守り活動の主体	地域住民
国庫補助金の活用状況	新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金（100/100）		
財政力指数	0.63	面積	489.5 km ²
人口	114,173 人	高齢化率	30.62%
世帯数	47,821 世帯	世帯数に占める 65 歳以上単独世帯の割合	12.10%
地域包括支援センター1か所当たりの 65 歳以上の人口	6,992.4 人	民生委員 1 人当たりの 65 歳以上の人口	158.2 人
取組内容			
<p>廿日市市では、地域の中で仲間づくりやつながりづくり、人間関係を豊かにしていくために集う地域活動の場として、サロンが開催されている。サロンでは、茶話会、レクリエーション、健康体操等が行われており、令和 3 年 9 月末時点で、市内に 161 のサロンがある。地域住民が主体となってサロンは運営されており、市及び社会福祉協議会は、サロンが地域に根付いた活動となるよう、運営費の補助やサロン世話人の交流会の開催等、支援を行っている。</p> <p>感染症の感染拡大の影響により、マスク、消毒液といった衛生物品が全国的に入手困難となったため、市は新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金を活用し、社会福祉協議会と協力して全サロンにマスク等の衛生物品を配布した。新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金を活用するに至った経緯は、市経営企画部から各部局に照会があった際、健康福祉部内で衛生物品をサロンの再開に役立ててもらいたいとの考えが出たことから、活用に至ったものである。</p> <p>多くのサロンでは、感染症対策（使い捨てコップの使用、食事や菓子の提供の中止、1 回当たりの参加者数の制限、時間短縮等）を講じて活動の継続に努めた。また、活動を中止している間、サロンの世話人が電話で参加者の様子を聞くなどの工夫をして見守りを継続しているサロンもあった。</p>			
取組の結果			
<p>外出自粛が要請されていない期間等に、人数制限を行うなどの感染症対策を徹底した上で、多くのサロンが活動を再開したが、市から配布された衛生物品を活用しつつ、サロンでのクラスタの発生を防ぐことができた。</p>			