

高齢者の孤立を防ぐために

高齢者の見守りサービスは どのように機能させるべきか

一人暮らしの高齢者や、認知症高齢者の悲しい事故や事件が相次いでいる。孤独死や介護に追いつめられての介護殺人、介護心中が大きな問題になっている中、地域や自治体の中から「高齢者の見守り」に取り組むさまざまな活動が始まっている。

「高齢者の見守りサービス」には何が必要か。新しい試みの効果と問題点を伺った。

都会の「限界集落」で生まれた 携帯電話による見守りサービス

今年10月、毎日新聞は独自の全国調査に基づき「都道府県や政令都市、県庁所在地の計98自治体が運営する公営団地で09年度に誰にもみとられることなく孤独死した人が少なくとも1,191人で、このうち65歳以上の高齢者が879人」と発表した。さらに同じ記事で「これとは別に、UR（都市再生機構）団地で起きた65歳以上の孤独死472人を合わせると、1日に4人弱の高齢者が孤独死していることになる」とも述べている。

公の機関では孤独死の統計を取っていないため、毎日新聞の調査によって公営団地での実態が明らかになった。

独居高齢者の孤独死問題は数年前からクローズアップされており、安否確認のための様々なサービスが実施されてきた。たとえば、一人暮らしの高齢者が朝、電気ポットの電源をオンにすると、離れて暮らす家族のもとに電子メールが届くシステム。室内にセンサーを設置し、人の動きがなかった場合には異常を介護者やマンションの管理人などに知らせる装置などだ。URでも、センサーで居住者の異常をキャッチして見守り役の住民や民生委員に知らせる安否確認システムを構築、今年8月から横浜市の公田町団地で運用を開始した。

一方、自治体やボランティア団体、自治会、民生委員が高齢者の見守り活動に取り組んでいる地域もある。

しかし、前述した調査結果からもわかるように、全国的に見れば孤独死が減少する気配はない。高齢化が進展する中、孤独死防止は不可能なのだろうか。

東京都新宿区・戸山団地では、今年3月から孤独死を防ぐために携帯電話を利用した「見守りケータイ」サービスが開始された。運営の主体となったのは、戸山団地の住民有志が高齢者を支援するために発足したNPO法人「人と人をつなぐ会」だ。

戸山団地は正式名称を「都営百人町三丁目・四丁目アパート」といい、総戸数約2,300という大規模な都営住宅。東京都庁からもほど近い都会に位置しながら、住民の高齢化率は7割以上で「限界集落」になっている。一人暮らしの高



NPO法人「人と人をつなぐ会」
本庄有由会長

年齢も多く、06年以降は約50人が孤独死したとされており、今春には住民が死後2ヶ月で発見された。

「つなぐ会」の本庄有由会長も72歳で一人暮らし。自治会役員の時には、住民の孤独死にも立ち会った。「孤独死を防ぐには、自宅に閉じこもらないでできるだけ人と触れあうことが必要です。そうすれば自然とコミュニティができて、孤立することがなくなります。だから、私たちもいろいろな行事を催してできるだけ外に出てきてもらおうと工夫していますが、出てこない人も多い。体が不調の人もいるし、男性は会社人間だった人が多く近所づきあいをしたげらない。そのため、人の目が届かなくなってしまうんです」



緊急事態が起きた場合には、緊急通報ボタンを押すとオペレーターが事情を聞いて警察や消防に連絡する。GPSが備わっているので、外出先でも位置確認できる。「つなぐ会」の竹原のぞみ副理事長は、「オペレーターが冷静に対応して通報しますから、自分で救急車を呼ぶよりも早いですよ」と話す。

見守りケータイのもう一つの大きな特徴は、朝、二つ折りの携帯電話を開いた時、指定の宛先へ自動で「ケータイ電話の操作を確認しました」という安否確認メールを送ってくれることだ。

「たとえば離れて暮らしている子どもが親に電話した時、たまたまゴミを出しに行っていたとしたら電話に出られないし、ゴミ出しにわざわざ携帯も持っていきませんよね。だから連絡がつかなくていらぬ心配をしてしまうこともあります。見守りケータイなら子どもの側も安心していられるんです」（竹原さん）

しかし、見守りケータイを広めるにはいくつかの課題がある。高齢者だと携帯電話の申し込みを断られるケースが多いということだ。現在は、子どもが代わりに申し込むことで凌いでいるが、それが続くようではサービスは定着しない。

「高齢者が携帯端末を購入するための支援も必要です。月々数千円の利用料に二の足を踏む人も多いためです。国や行政機関には、是非このための支援をお願いしたいですね。」（本庄さん）

コールセンターに連絡してくる利用者の中には、悩みや相談事を打ち明ける人も多いという。そのため本庄さんは「自動でメールを送ることができなくても、最低限コールセンターのサービスを付加した見守り携帯電話はどここの地域でも必要」と言う。

人の目で見守るのはもはや限界？

戸山団地では、高齢者を見守る人よりも「見守られたい」と思う人の方が圧倒的に多く、人の目だけで見守ることは限界にきていた。そこで、「人と人をつなぐ会」では、07年には据え置き式の見守り端末機を導入。24時間いつでもボタンを押すと電話回線がコールセンターにつながり、緊急の場合は警察や消防に通報。寂しい時のしゃべり相手にもなり、必要に応じてかかりつけ医や福祉担当者につないでもらえるものだった。

しかし、据え置き式では外出時に対応できないため、携帯電話でのサービスに切り替えた。据え置き式同様、携帯電話のワンタッチボタンで24時間365日コールセンターにつながり、オペレーターが「〇〇さん、どうなさいました?」と呼びかけてくれる。

見守りケータイの利用者は、コールセンターに自身の情報を登録する。氏名・住所などの基本情報から、親族・知人の連絡先、福祉サービスの利用状況、主治医の連絡先や身体状況など、詳細に記録される。（※もちろん現在、ドコモやau・ソフトバンクの携帯電話を利用されている全ての方もコールセンターに登録することができる。）コールセンターに電話がかかると、携帯番号をもとにして登録内容が自動的にポップアップされ、オペレーターがすぐに相手の情報を確認できるのだ。だから、利用者の相談内容によって「訪問看護ステーションに連絡しましょう」「主治医につながりますね」と適切な場所に電話を取り次ぐことができる。

都会にありながら戸山団地が限界集落になった背景には、昭和24年に入居が始まり、翌年には1,072世帯が入居。途中建て替えがあったものの、以来61年間も住み続けている人たちがいる。このように他の団地には見られない事情がある。しかし、将来はどの団地も戸山団地と同じ姿になるだろう。本庄さんは次のように語った。「見守りの基本は人の目によるものですが、もはや親族や地域の手だけでやれる状況ではなくなった。実際、戸山団地では、離れて暮らす娘の様子を見に来た直後に亡くなった人がいますし、何人もの高齢者の面倒を見ていた“つなぐ会”のチーフは、無理がたたって倒れてしまいました。もちろん機械に頼りすぎてもダメですが、全国の社会福祉協議会や地域包括支援センターを活用して同じようなサービスができればいいと思います」