

# 高齢者への在宅支援

## ひとり暮らし高齢者の見守り活動の意義と課題

—— 西東京市の“ささえあい訪問協力員”の活動を通じての考察 ——

日本社会事業大学  
院前期 2004 年卒 三 輪 秀 民

### I はじめに

#### 1 研究の視点

わが国では、ひとり暮らし高齢者が急増している。2010（平成 22）年時点で、ひとり暮らし高齢者は高齢者（65 歳以上の者）世帯の 30.7%を占めている。2035（平成 47）年までは増加傾向が続き、その時点で 37.7%となり、すべての世帯に占めるひとり暮らし世帯は 3 分の 1 を上回る 1,845 万世帯になると見られる（国立社会保障・人口問題研究所『世帯数の将来推計』平成 26 年 4 月 11 日発表）。

筆者が居住している西東京市もその例外ではない。西東京市は、2002（平成 14）年に、高齢者が住み慣れた地域で孤立せず、安心して生活できることを目的として“ささえあいネットワーク”の検討委員会を設置し、2003（平成 15）年から協力員・協力団体の登録制度を開始した。その一翼を担う“ささえあい訪問協力員（以下「協力員」という）”（活動者 145 名、平成 26 年 3 月 31 日現在）が高齢者の見守り活動を行っている。本制度の運営は市内 8 ケ所に設置されている地域包括支援センターが行っている。

筆者は 2013（平成 25）年 4 月から協力員の一人として A 氏とともに“ささえあい訪問サービス”の利用者である B 氏（80 歳台、男性）の見守り活動をしている。きっかけは懇意にしている C 地域包括支援センターの D 氏からひとり暮らし高齢者の見守り事業として紹介されたものの一つが本サービスである。その内容を検討しているうちに、「筆者が見守りをする側になることは、利用者のみならず地域包括支援センターのスタッフなどから筆者自身も見守られるということではないか？」と考えるに到った。

夫婦のみ二人暮らし世帯といっても“老老介護”や“認認介護”あるいは夫婦の一方が長期入院または長期入所している世帯では実質的には“ひとり暮らし世帯”といえなくもない。本報告では広く捉えた“ひとり暮らし高齢者”を対象とする見守り活動の実践を通じて、“ひとり暮らし高齢者”の見守り活動の意義と課題を考察するものである。

#### 2 研究の方法

西東京市役所（高齢者支援課）および C 地域包括支援センターの関係職員（複数）、協力員の A 氏へのヒアリング、参考文献、インターネット情報などを通じて研究を行なった。

### II 研究結果の要旨

#### 1 研究対象の基本情報

##### （1）西東京市の概況

人口・世帯とも漸増している。

～ 表 1 西東京市の人口・世帯指標 ～

| 項 目       | 平成 26 年 8 月 1 日現在 | 平成 25 年 11 月 1 日現在 |
|-----------|-------------------|--------------------|
| 人 口       | 197,907 人         | 197,683 人          |
| 男         | 96,904 人          | 96,838 人           |
| 女         | 101,003 人         | 100,845 人          |
| 世帯        | 92,368 世帯         | 91,759 世帯          |
| 1 世帯あたり人口 | 2.14 人            | 2.15 人             |

(2) 本報告における3つのキーワード（筆者による定義）

- “ひとり暮らし高齢者”とは、65歳以上の単身世帯者をいう。“一人暮らし高齢者”と表記する（例えば、中央法規出版「高齢者に対する支援と介護保険制度」）ことが多いが、本報告では、ソフトな響きのある“ひとり暮らし高齢者”とした。
- “見守り活動”とは、対象者（利用者）の安否確認を行うために、原則として、定期的に見守りを行う活動をいう。
- “ささえあい訪問協力員”とは、西東京市の“ささえあいネットワーク”の構成員であり、研修を受け、登録された見守り活動を行うボランティアをいう。

## 2 本報告の概要

### (1) “ささえあい訪問サービス”について

“ささえあい訪問サービス”とは、西東京市で実施されているサービスであり、見守りと面談の2つで構成されている。毎週1回利用者宅を訪問、“見守り”の方法としては、郵便受けにある新聞や郵便物の状態や雨戸の開閉などを確認する。月に1回の“面談”は最終週に、玄関先で15分程度行う。室内に入らないことが原則である。室内に入るとどうしても長居をすることになり、援助者の負担感が増大するからである。

筆者は平成25年4月から活動開始したが、先輩ボランティアのA氏と協働で行うこととし、利用者B氏への援助方法などについてA氏のアドバイスを受けた。具体的な訪問は、原則として、毎週木曜日の9:00からであるが、郵便受けのチェックについては、第1・3木曜日はA氏、第2・4木曜日は筆者、最終木曜日（第4または5週目）はA氏と筆者2名による面談を実施している。当該日時が不具合な際は、できるかぎりその近辺に振り替えて実施している。これが長続きしている秘訣である。“実施報告書”は原則として毎月末、地域包括支援センターに提出している。

平成26年3月31日現在、登録訪問協力員は316名（活動可能者266名、活動休止者50名）であり、このうち実際に活動をしている者は145名である。これに対し、利用者数は139名（この他に転居や施設への入所などが111名）であり、全体的にみればほぼ均衡している。協力員の年齢は65歳以上の者が圧倒的に多く、利用者の希望が多い午前定期的に訪問するとなると現役の方や若い人の活動は困難であると考え

る。  
ささえあい訪問協力員の研修については、導入研修として年に2～3回、1日コースまたは半日コースが実施されている。内容

～ 表2 困難事例と対処方法 ～

|     | 困難事例  | 対処方法  |
|-----|---|---|
| 事例1 | ＜頼まれごとをしたとき＞<br>①「買い物をして欲しい」<br>②「プレゼントを買って欲しい」<br>③「家に上がってくれ」<br>④「電球を取り替えてくれ」 | ①「禁止されているからできない」と説明する。<br>②困っていることは地域包括支援センターに伝える。<br>③「規則を破ると活動ができなくなる」と説明する。<br>④活動の線引きを常に意識する。 |
| 事例2 | ＜ネガティブな発言＞<br>①体調が悪いと繰り返し訴える<br>②家族・近所の悪口をいう<br>③「死んでしまいたい」という<br>④「お金がない」と訴える  | ①傾聴する。<br>②共感して、前向きになれるような言葉をかける。<br>③どうすればよくなるか一緒に考える。<br>④次回の訪問に期待を持たせるようにする。                   |

としては、ささえあいネットワークの内容の講義や先輩ボランティアの体験談報告などである。フォローアップ研修も年2回程度実施されている。これには、年度の活動報告、講義のほか、グループワークも取り入れられている。

西東京市役所あるいは地域包括支援センターによるささえあい訪問協力員への教育という面では、個別指導をするというよりも集合研修において事例紹介を通じてレベルアップを図るという方法がとられている。困難事例と対処方法については、表2参照。

## (2) “ささえあいネットワーク”について

高齢者が住み慣れた地域で孤立せず安心して生活できるよう、ささえあい協力員・協力団体、ささえあい訪問協力員、民生委員、地域包括支援センター、社会福祉協議会、西東京市など関係機関が連携し、安否確認を行ったり、地域行事に誘ったり、相談を受けたときに地域包括支援センターに連絡する仕組みである。

かつて西東京市のある団地で孤独死しているできごとがあった。「このようなことが二度とあってはならない」との思いから、2002（平成14）年にささえあいネットワークの検討委員会を設置し、構築に取りかかった。2003（平成15）年4月1日から、協力員・協力団体の登録を開始した。

## Ⅲ 考察

### 1 ひとり暮らし高齢者の概念について

“ひとり暮らし高齢者”は、“一人暮らし高齢者”（前述）や“独り暮らし高齢者”と表記する場合がある。また、類似する概念として、“独居高齢者”、“単身高齢者”などがある。

高齢者に限らず世代を超えて独りで生活している存在として、松原惇子は“ひとり家族”と名づけている。松原はその著書『ひとり家族』（1993年11月）の中で、「高齢者に限らず、30歳～

50歳代の男女を含めるとひとり家族は急速に増加しており、21世紀はひとりで家族を形成する人たちが主流になるのではないか」と述べている。20年も前に現在の状況を予言していたことになる。

### 2 “ささえあい”の意義について

利用者と援助者の関係で、例えば、「援助者が利用者を支える」という言い方は、“一方的”あるいは“上から目線”というニュアンスが感じられる。筆者は利用者と援助者との関係は対等なものであり、援助者が利用者を支えているだけではなく、援助者が利用者からも支えられており、正に、“ささえあいの関係”にあると考える。実際のところ、筆者自身は利用者から、パワーや有益な情報をいただいている。

### 3 ひとり暮らしをめぐるさまざまなリスクについて

高齢者に限らずひとり暮らしをする場合、複数の家族と生活している場合に比べ、一般論として、家族から干渉されず、自由を享受できるというメリットがある。その反面、相談する家族がないことからさまざまなリスクを抱えることになる。たとえば、ストーカー、恐喝、振り込め詐欺などの犯罪に巻き込まれやすくなるとか、屋内で病気や事故などで倒れても誰にも気づかれず、最悪の場合、亡くなって発見されるといったリスクが高くなることは否めない。特に、高齢者の場合、20歳～50歳代の人に比べ、①肉体的および精神的に衰えていること、②情報弱者であること、③社会との接点が相対的に少なくなること、などの理由から、このリスクが格段に高くなるだろう。

“振り込め詐欺”については、テレビなどでその被害状況が連日のように報道されている。西東京市消費者センターによると、西東京市は東京都の中でもその被害額が1～2位であるとされている。一般論として、高齢者はそれなりに豊かな人生経験を積んで、今日までいろいろな危機を切り抜けてきたはずである。それにもかかわらず、振

り込め詐欺の被害にあう高齢者が後を絶たないのは、相談する人も少なく加害者のペースにすっかり巻き込まれてしまって大金を加害者に渡しているのであろう。このテーマは、利用者と協力員で交わされる話題の一つとなっている。

#### 4 見守り活動の種類について(筆者の区分方法、表3参照)

見守り活動には、大きく分けて、①広義の見守り活動、②狭義の見守り活動、と分けられる。

“広義の見守り活動”とは、狭義の見守り活動(後述)に加え、結果的に見守り活動になっているものを含む。例えば、民生委員による訪問活動や自治会の役員や世話人による会費徴収や回覧板の持ち回りなども、安否確認に繋がっているという点で一種の見守り活動ということができよう。

“狭義の見守り活動”とは、定期的な活動であ

ることを前提として、①社会福祉制度に基づく見守り活動②公共をベースとする見守り活動③有償による見守り活動④民間ボランティアベースによる見守り活動、という4つに細分化できる。②の公共とは、市役所・地域包括支援センターが企画し、実際の活動はボランティアが行うことを指している。

“社会福祉制度に基づく見守り活動”の具体例として、西東京市(高齢者支援課)による“配食サービス”があげられる。本サービスは、月曜日から土曜日まで昼食用弁当を委託業者が宅配している。その際本人が受領し、捺印しなければならない。弁当を受け取る側は受領するために12時頃には必ず在宅しなければならないという縛りがあるが、“安否確認”を確実にしているという意味は大きい。また、介護保険制度による“ホームヘルプサービス”などもこの区分に入るといえ

～ 表3 見守り活動(狭義)の4区分 ～

|   | 区 分         | 具 体 例                       |
|---|-------------|-----------------------------|
| 1 | 社会福祉制度ベース   | ①配食サービス②ホームヘルプサービス(介護保険制度)  |
| 2 | 公共ベース       | ①ささえあい訪問サービス                |
| 3 | 有償ベース       | ①警備保障会社によるサービス              |
| 4 | 民間ボランティアベース | ①リボンネットワーク(パソコンによる安否確認サービス) |

る。“公共をベースとする見守り活動”としては、西東京市の“ささえあい訪問サービス”などがあげられる。“有償をベースとする見守り活動”としては、警備保障会社による見守りサービスなどがある。必要な通報機器を設置するほか必要に応じて家の鍵を預けることがある。“民間ボランティアベースによる見守り活動”としては、パソコンによる安否確認をしている西東京市の“リボンネットワーク”の活動があげられる。

## IV 今後の課題

### 1 見守りを受け入れない孤立する高齢者への対応（表3参照）

～ 表3 見守り活動からみたひとり暮らし高齢者の3区分 ～

|   | 区 分           | 評 価   |
|---|---------------|---|
| 1 | 自立かつ社会参加している者 | 見守りは不要である。むしろ見守る側として活動することが期待される。             |
| 2 | 見守りを受け入れている者  | 社会との接点があるという意味で、問題は少ない。                       |
| 3 | 見守りを拒否している者   | 客観的には支援を必要としているが、本人はその必要性を全く感じていないという点で問題がある。 |

元気な高齢者の中には、誰にも邪魔されずにひとり暮らし生活をエンジョイしている方も多い。

また、見守りを受け入れている高齢者は社会との接点があり、問題は少ないといえる。

その一方で、「他人の世話になりたくない」とか「かまわないで欲しい」などとして、民生委員や地域包括支援センターのスタッフを一切受けつけない高齢者がいることも事実である。客観的には支援を必要としているが、本人は必要性を全く感じていないこのグループに属する人たちへの見守り活動をどのように展開するかが大きな課題になっている。現状では有効な手立てが見いだせていない。

筆者は、以下の2点を提案したい。

まず第1点は、NHKの総合TVで放映された“サイレントプア”（深田恭子主演）で主人公のCSW（コミュニティワーカー）が「心配しています」というメッセージと連絡先を記した“メッセージカード”を対象者宅の玄関の隙間に挟んでおくシーンがあった。しかも1～2回で反応がないとあきらめるのではなく、数十回、数百回続けることで信頼を構築するというものであった。気が遠くなるようなことではあるが、「決してあきらめない」という崇高な精神に裏打ちされているのではないかと考える。これなどは“受け入れない高齢者”への対応策のヒントになるのではないかと考える。

第2点は、公的な社会福祉精度によるサービス

だけでは無理があるので、地域（住民や自治会など）を巻き込んで、また、高齢者だけではなく若い人にも参加しいたげて、地域として、ささえあっていくことが必要であると考ええる。

### 2 社会的孤立のリスクについて

“会社人間”といわれる人は、定年退職後、“地域人間”になることができず、社会的に孤立している男性が多いといわれている。西東京市が開催している健康体操教室・エアロビクスなどの参加者を見ても圧倒的に女性が多く、男性は数えるほどしかない。唯一の例外が“囲碁クラブ”であり、こちらは圧倒的に男性が多い。

社会的孤立に関しては、藤本健太郎は「単身であることが近所づきあいを希薄しているとは考えにくく、単身の男性であることが近所づきあいを薄くする要素となっていると考えられる」として、女性に比べ、男性は社会的孤立のリスクが高い属性であるとしている。このように社会的孤立をリスクと捉え、地域でささえる仕組みづくりが求められていると考える。

### 3 社会福祉制度におけるひとり暮らし高齢者の位置づけ

介護保険制度では、要介護者は介護支援専門員によって介護保険計画が作成され、管理されているといえよう。ホームヘルプサービスを受けていれば、ホームヘルパーなどによる定期的な訪問に

よって見守られているといえる。

これに対し、自立しているあるいは何らかの事情で介護保険サービスを受けていない高齢者の場合、当然のことながら、だれからも管理されていない。本人による「自己管理・自己責任」ということになる。介護保険制度といっても“申請主義”の原則があるから、本人が申請しない以上、真に自立しているか否かは不明である。“要介護・要支援”と“自立”との境界領域にある高齢者に対しどのように対処していくのかこれからの課題である。

#### 4 利用者の発掘について

西東京市は平成 22 年時点で 89,460 世帯のうち高齢者単身世帯（ひとり暮らし高齢者）は 7,673 世帯と 8.6% を占めている。これに対し、“ささえあい訪問サービス”の利用者は、139 名（平成 26 年 3 月 31 日現在、この他にサービス利用終了者 111 名）であり、ひとり暮らし高齢者に対して、1.81% である。したがって、潜在的にニーズのある人は十分存在すると推測される。また夫婦のみの世帯を含めるとこの対象は更に拡大しよう。利用者を発掘するには、本制度を積極的に PR することも必要であり、ほっとネットステーション（地域福祉コーディネーター・ほっとネット推進員などによる個別課題への対応）など他のネットワークや自治会（町内会）などとの連携も検討すべきではないかと考える。

#### V おわりに

多忙ななか筆者のヒアリングに対応していただいた西東京市役所（高齢者支援課）及び C 地域包括支援センターの関係職員、協力員の A 氏、および利用者の B 氏に対し、深く謝意を表明するものである。

以上

#### <参考文献>

- ① 『孤立社会からつながる社会へーソーシャルインクルージョンに基づく社会保障改革ー』（藤本健太郎著・ミネルヴァ書房・2012 年 10 月 10 日）
- ② 『ひとり家族—THE SINGLE FAMILY—』（松原惇子著・文藝春秋・1993 年 11 月 1 日）
- ③ 『高齢者に対する支援と介護保険制度』（社会福祉士養成講座編集委員会・中央法規出版）
- ④ 『平成 25 年版消費生活相談事例集』（西東京市生活文化スポーツ部協働コミュニティ課・西東京市消費者センター）
- ⑤ 『平成 25 年度ささえあい訪問協力員フォローアップ研修事務局報告資料』（西東京市福祉部高齢者支援課地域支援係）
- ⑥ 『ほっとネット推進員登録研修資料』（西東京市福祉部生活福祉課福祉調整係・2014 年 3 月）