

自治体・社協向け見守りシステムご提供案内

LINEを使った 安否通知システム



内閣官房 孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム会員
特定非営利活動法人エンリッチ

代表 紺野 功



孤独・孤立^{対策}
官民連携プラットフォーム

提案の背景

2018年11月より、孤独死の早期発見と地域のつながり作りのために見守りサービスを提供しています。

このサービスには15歳から105歳まで、延べ16,000人以上が登録しました。

広告宣伝もしないNPO法人のサービスに、6年間でこれだけの方が孤独死に不安を抱え利用されて来ました。また、現実に11名の利用者が亡くなりましたが、近親者に連絡できたことで、早期発見でき最悪の状態を防ぐことができました。

これは、自治体が提供し住民が自由に使えてこそ、社会課題の解決により有効であると考えています。

これまでの実績によって、

- 1.孤独死の早期発見（単身者の離れた親族や友人・知人への通知によるつながり）
- 2.希薄になった現代社会の人間関係をこの見守りツールを活用することで活性化し、一定の距離を保ちながらも地域のつながりを持てる社会へ

導入及び活用は多くの部署に関連します。

高齢者支援、地域包括、生活困窮、地域共生、
官民連携、住宅セーフティネット、政策企画など

提案内容

2024年4月に施行された孤独・孤立対策推進法では

●国・地方公共団体の責務等

国は、基本理念にのっとり、孤独・孤立対策に関する施策を策定し、実施する責務を有し、地方公共団体は、基本理念にのっとり、孤独・孤立対策に関し、国や他の地方公共団体との連携を図りつつ、その区域内における当事者等の状況に応じた施策を策定し、実施する責務を有することとした。

最大の課題は、希薄になった現代社会の人間関係において地域や近隣とどのようにつながるか。



ご用意頂いたLINEのアカウントに対して、「エンリッチ安否通知システム」を提供します。
カスタマイズにより、自治体のサービスとして地域の利用者に提供できます。



1. もしもの時の早期発見
2. 地域の支え合い関係の構築
3. 離れた親族間でデジタル時代の新しいつながりの形
4. 周知活動を通して、表面化しない单身者の発見とつながり作り

特に自治会や町会レベルでの周知活動は、人との接点を望まない方へのアプローチの切り口となり、孤立している单身者との接点ともしもの際の早期発見に大きな成果を生むことでしょう

サービスの発展と進化

	見守りサービス2018年～	つながりサービス2019年～	安否通知サービス2022年～
安否確認者	エンリッチ	グループ参加者同士	※チームの管理者
安否未確認の場合	安否確認がタップされない場合は、24時間後に再送。更に3時間経過しても確認できない場合直接電話	23時間後に未確認者を通知。グループ参加者内で対応	安否確認がタップされない場合は、24時間後に再送。更に3時間経過しても確認できない場合チームの管理者へ通知
個人情報の登録	直接電話及び一部自治体との見守り協定による訪問のため必須	グループ間で見守りのため不要	チームの構成によって任意に設定可能。個人間では不要
運営対応	直接電話確認	配信のみ	配信のみ ※外部LINEのアカウントにも提供

見守りサービス

利用者・近親者の
個人情報必須で直接電話

つながりサービス

利用者同士による見守り
個人情報登録なし
互いに支える

安否通知サービス

個人情報なし、利用者・管理者
どちらからでも利用開始
汎用性が拡大

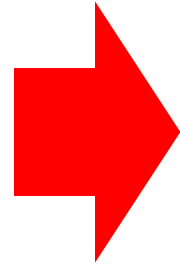
地域で互いに支え合える仕組みを提供

単なる見守りサービスではない理由

安否通知サービス

単身者と離れた親族

町会や自治会と単身者
ご近所
民生委員と単身者



昔は近所に世話焼きなおばさんがいたが、
今は踏み込んだ関係が望まれない社会になった。
だから、ICTを活用し程良い距離感でつながる方法が必要

一定の距離を保ちながら、もしもの際に駆け付ける関係構築

地域で地域の単身者を支える

つながりサービス

集合住宅の単身者同士・自治会
趣味の仲間やサークル

互いにつながる安心感と支え合える関係構築

地域で互いを気遣い支えあう

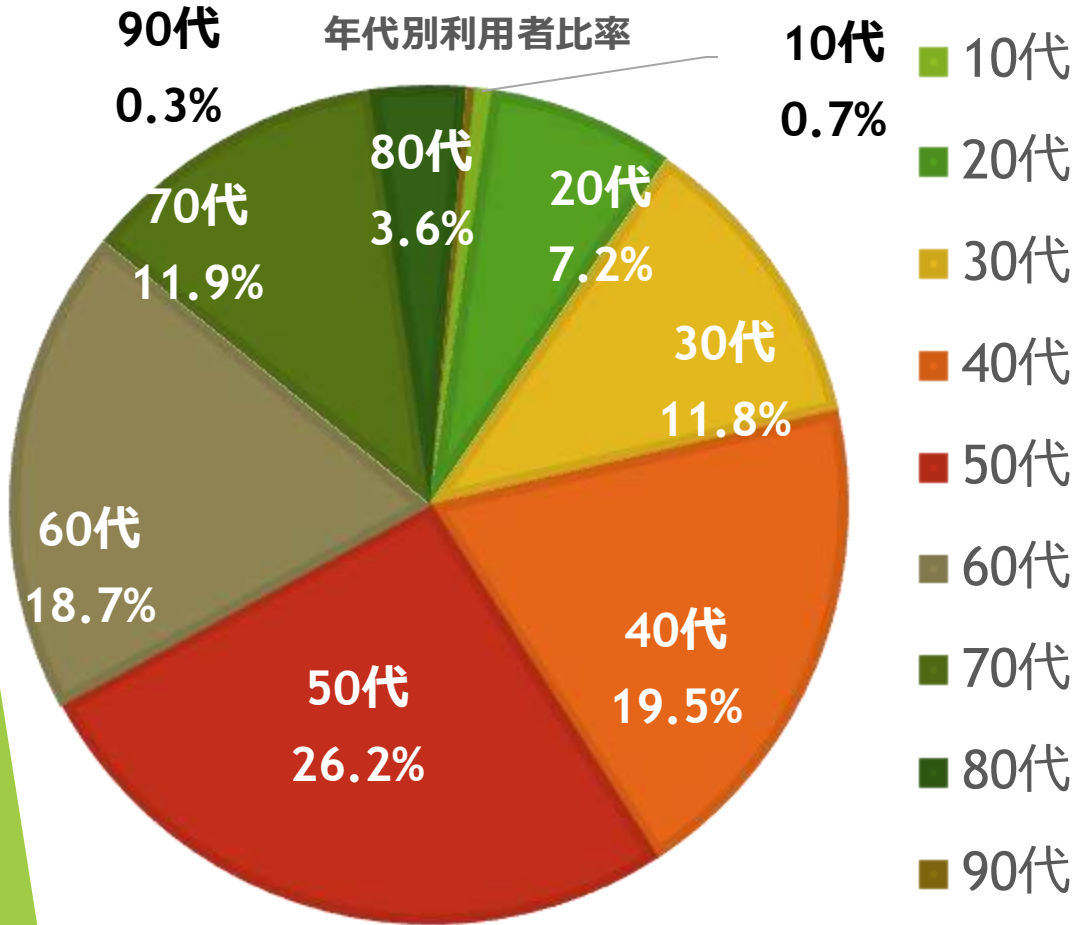


地域の人とのつながりを作る

登録者数と年齢分布

①見守りサービス登録者数

15歳から105歳まで、全国延べ16,695名



利用者比率

男性39.7% 女性60.3%

10代 0.7% 20代 7.2% 30代 11.8% 40代 19.5%
50代 26.2% 60代 18.7% 70代 11.9% 80代 3.6%
90代 0.3% 60歳以上 34.6% 2024/10/31現在

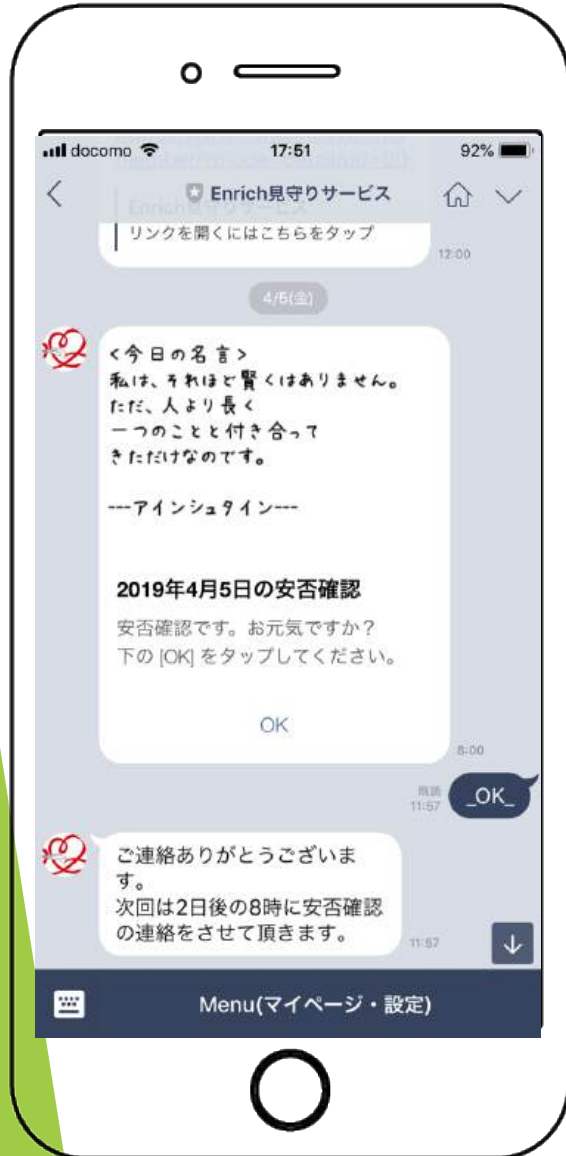
②つながりサービス登録者数

オーストラリア日本人コミュニティ含む
471グループ延べ1,082名

③安否通知サービス登録者数

千葉県我孫子市、北海道栗山町社会福祉協議会
へのASP提供と
個人利用の米国、カナダ、韓国含む
395チーム延べ1,431名

2018年からスタートした LINEを使った見守りサービス



LINEのプッシュ通知で安否確認!

あなたのもしものに備えて、LINEによる安否確認を行い不慮の際には、あなたと登録された近親者に連絡することで事故の早期発見と最悪の事態を防止します。

ケース: 2日間隔通知



見守りサービス利用者の声

とかく「家族に連絡を」と言いますが

広島県 42歳 女性

徒歩数分のところに実家があり、親はいますが、もともと幼少から酷く虐待されていたため(今の病気もそれが原因で発症)まったく関わりはありません。

自動送信だとしても、毎日送られてくるメッセージでなんとか気持ちを保つことが出来てありがたいです。

自治体や民生委員も、とかく「家族に連絡を」と言いますが、その家族がいなかったりまともに機能していなかったりする弱者が大勢いる現実をもっと理解してほしいです。

親もどんどん老化しています。いずれは死にます。

子どもがいない人間は見殺しでしょうか。

母を自宅介護、残された親族に

広島県 49歳 女性

今年50歳になる身ですが、持病を抱え、また、要介護5の全介助、寝たきり、胃ろうをしている母を自宅介護しています。母と2人暮らしです。

私に何かあった時、私だけが死んでしまうのも、勿論残された親族に迷惑をかけますが、私が自宅で急逝してしまうと全く何も出来ない母まで巻き添えにしてしまいます。

それが不安で日々送っていましたが、ネットでこちらの事を知り、抱えていた不安の一つが防げるのではないかと登録させて頂きました。

見守りサービス利用者の声

いつも死を考えると孤独死になるのかなと不安

大阪府 51歳 女性

両親が亡くなり、実家で独り暮らししています。孤独です。だから、いつも死を考えると孤独死になるのかなと不安です。なので、このサービスは心強いです。これからも、よろしく願いいたします。

『家庭』や『家族』の全てが、温かいとは限りません...

岩手県 41歳 女性

私には家庭があって、家族がいます。けれどそれら『家庭』や『家族』の全てが、温かいとは限りません。社会の中には、単身者でなくても同じような思いを抱いている方たちが、私を含め埋もれていると思います。家庭も複雑化し、孤立していると感じます。

私は地域の繋がりを保つ活動に参加しています。いずれそこで、このサービスを紹介出来たらと考えていました。そして、もし私の近くで訪問が必要になった場合は、ボランティアで協力出来ればと思っています。

まわりに迷惑をかけたくない

高知県 41歳 男性

10数年前にパニック障害になり、その後も色々体調不良が続いてる現在です、そういうこともあり、まわりの友達とも疎遠になり、家族ですら出ていけと言われ、一人で暮らしています。よくニュースで孤独死の話もみかけ、数ヶ月も発見されず、まわりに迷惑をかけたくないと思い登録させていただきました。

見守りサービス利用者の声

メンタルの不調を抱えて

兵庫県 20歳 女性

家出のような形で一人暮らしをしています。
自分は若いから死は遠い存在だとなんとなく思っていました。
でも、若い人でも突然死の可能性があって、それで一人暮らしをしていたら中々気づいて貰えないと言う話を聞きました。

私の業種は事前報告なしに唐突に辞めてしまう人が多く、会社に家族情報を伝えていないので、私が急に出勤しなくなってもだれにも気づいてもらえないんじゃないかという不安から、たまたま見つけたこのサイトに登録しました。

近所の人とも全くと言っていいほど付き合いがないような場所ですごしているのでも使いやすいサービスです。3日に1回連絡がくるのがとても嬉しいです。

私がメンタルの不調を抱えているのもあって死にたくなることが多いのですが、「お元気ですか？」とLINEが入るだけで頑張ろうと思えます。

安否確認という意味合いもありますが、それ以上に私の安否を確認してくれる人がいる、ということが心の支えになっています。

見守りサービス利用者の声

安否確認が励みに

福岡県 25歳 女性

片親なので肉親は母一人なのですが(祖父母は既に他界)、母親は精神疾患の影響で就業が困難な為、昨年から生活保護を受給しており、現在は障がい者グループホームで生活しています。(家賃、携帯電話料金の支払いが出来ていないため音信不通)

他に頼れる親戚もいないため、万が一の事があった時や、孤独感や閉塞感を和らげるためにこのサービスを利用させて頂いています。

家庭内不和の影響で、児童養護施設にいた身なのですが、友人たちがSNS等に「今日は家族で?」「お母さんからLINEが来て?」等の投稿を見ると羨ましさ、そして『自分は他の人と生きる世界が違うんだ』『誰からも心配してもらえない存在なんだ』という悲しい気持ちになることが多々あります。

ですが、このサービスを利用させて頂いてからは『そんなに悲観しなくても良いじゃん』と、少しずつですが思えるようになってきました。

安否確認のメッセージを朝に設定しているのですが『今日の名言』で毎朝気持ちを奮い立たせて、活力と安心感を頂いています。

その他の利用者の投稿は <https://www.enrich.tokyo/voice.html>

<新サービス提供の背景>

無料の見守りサービスは、誰でも気軽に簡単に利用できるようにハードルを下げて提供してきました。

しかし無料提供の為、安易に登録するも、頻繁に安否確認への対応を忘れる。事前にエンリッチの電話番号に登録していないので電話に出ない。

1.利用者

○高齢者の親に息子・娘が登録するも利用者当人はスマホ操作に不慣れで頻繁に電話確認が必要だが、電話に出ない。

○近親者にサービス利用を伝えていない。

○生活困窮、生活保護受給で自治体の窓口を登録、誰も頼れる人がいない。

2.近親者

○知らない番号からの電話に出ない。

○利用者の住所や管理人(管理会社)を知らない。

○高齢の親の場合、息子はまだ若い、詐欺や不審に思われる。

※昨今、個人情報漏洩や詐欺や強盗などが増え、エンリッチ利用者の個人情報の拡大がリスクに

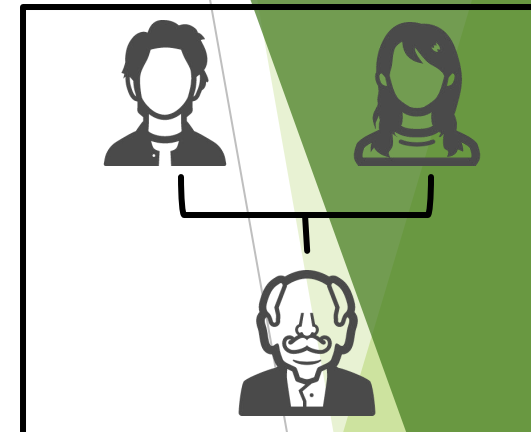
そこで個人利用では個人情報の登録を不要とし、もしもの時だけ自らが選択した方に通知を送る「安否通知サービスコネクトハート」を開発しました。

LINEを使った見守りサービスは、

利用者の端末からしか登録できず、エンリッチが電話をするので個人情報の入力必須

「安否通知サービスコネクトハート」では

利用者：日常的にLINEで安否確認を受け取りOKをタップする。
管理者：利用者のOKタップがない場合にLINEで通知を受ける。
例えば、利用者は単身の父で管理者は、離れて暮らす息子さん。
どちらからでも個人情報なしで登録可能



チームで見守る

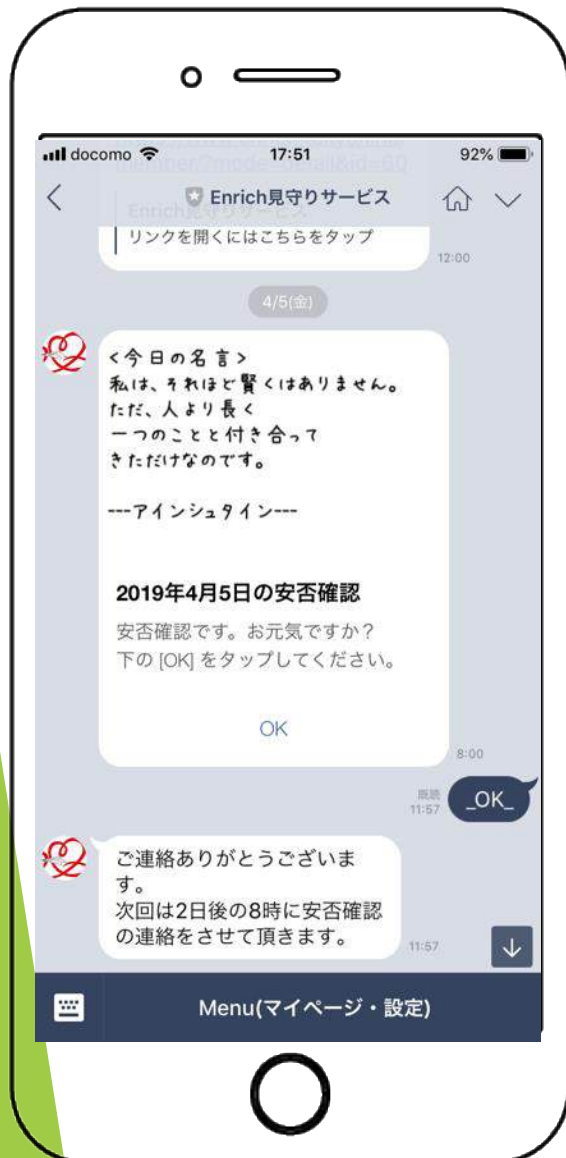


尚、個人利用の場合チーム内の管理者を1名追加で招待することが可能です。
<例> 父が利用者として登録し、もしもの通知を受け取る管理者を息子と娘にしたい

LINEを使った安否通知サービスコネクトハート

あなた自身がもしもの時の通知先（管理者）を設定できる。
また、あなたが管理者となり見守りたい方を招待して、もしもの通知を受け取れる。

※直接利用者と近親者（管理者）をつなぐサービスです。



1

例えば、2日毎の任意の時間

安否確認にOK



安否確認

2

🕒 OKのタップがなければ
24時間後再通知



安否確認

3

OKのタップがなければ
3時間後

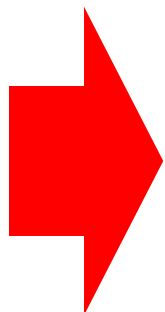
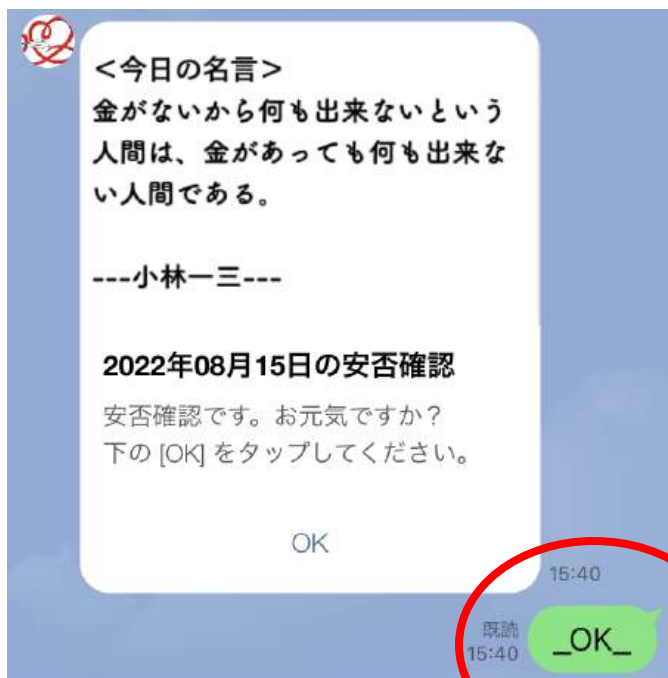
4

近親者(管理者) にLINEで通知



安否確認とアラート通知

利用者



管理者のLINEに通知



利用者マイページを開く

会員ID	2
ニックネーム	Enrich 紺野
登録日時	2022/08/15 10:32:25
会員ステータス	無料会員
有効期間	2022年8月29日 ⇒ 期間延長(決済)
安否確認	3日毎、11時
氏名(しめい)	紺野 功 ()
性別	男性
生年月日	1960年1月15日
電話番号	

対象者を確認して
連絡する

OKタップしなければ24時間後に再送し、
更に3時間経過してもOK
タップがない場合

利用方法

- ① LINEのお友だち登録をする。
- ② チームを作成し、利用者は安否確認の配信間隔を設定、基本情報を入力する。
- ③ 招待コード（QRコード）を管理者へ送る。
- ④ 受け取った招待コードをタップ（QRコードの場合読み込み）、すればチームに登録され、利用者のもしもの通知先として紐付けされる。

※**上記の登録は、管理者として登録をして利用者を招待することも可能**

利用者への安否確認通知は、1,2,3,5,7,14日間隔と0から23時の時間を選択できます。

<例> 毎日6時

3日に1度17時など

<特徴>

※このシステムをご用意頂いたLINEアカウントに提供いたします。
マイページのトップイメージの差し替えと利用規約のご用意で、
自治体ブランドでのサービス提供が可能です。

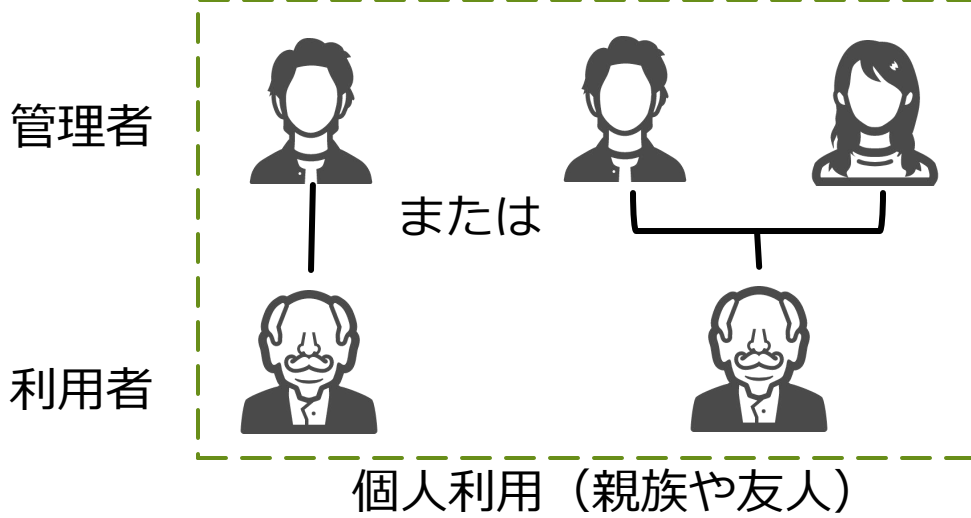
例えば、
新規でLINEアカウントを取得しシステム導入
自治体は、プラットフォームとして
地域包括ケアセンターや町会、集合住宅の自治会などが管理者としてチームを
作成しQRコードを発行。
単身の見守りが必要な地域住民がこのQRコードで登録すれば、もしもの際のアラート通知は、それぞれの管理者に届きます。
単身者が離れた親族を管理者として利用も可能です。

<個人情報の扱い>

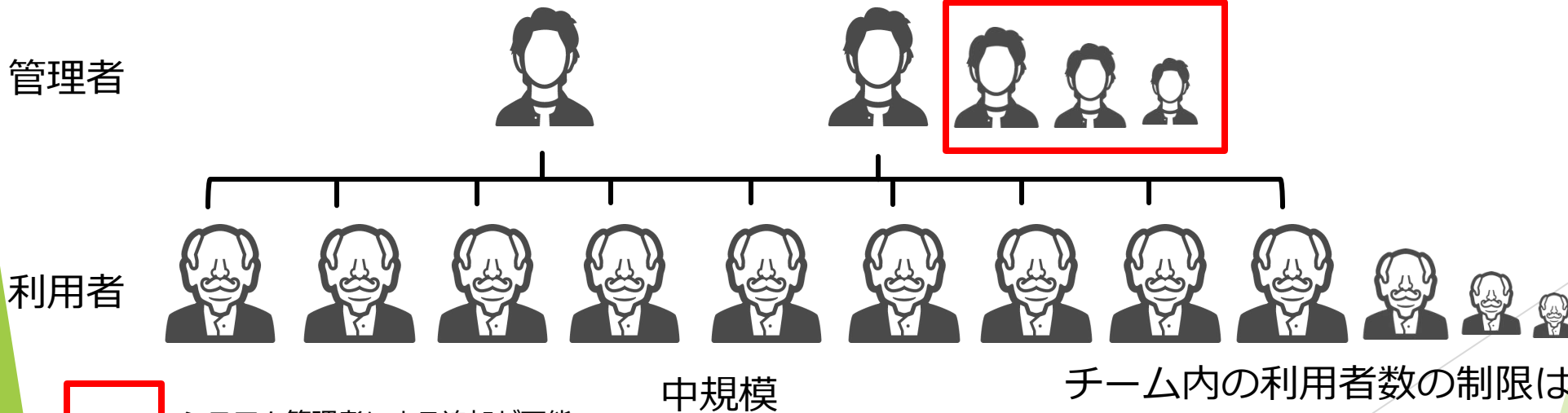
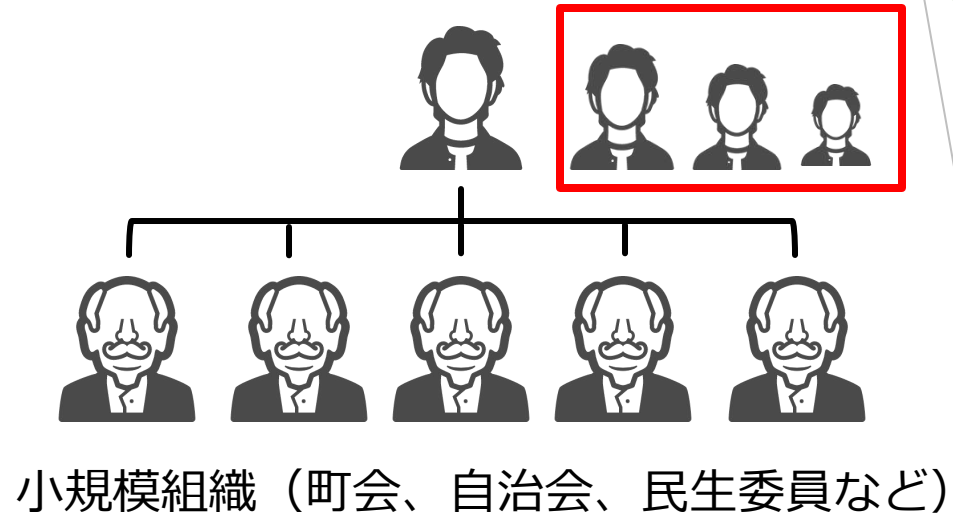
- 1.個人情報の登録なしでの運用が可能。もしもの際にLINEで管理者宛に通知します。
- 2.管理者が複数の利用者を対象に利用する場合は任意での登録が可能。

安否通知サービスでは、


1つのLINEアカウントでチームは多彩に作れます。



管理者は、利用者のもしもの通知を受け取ります。



チーム内の利用者数の制限はありません。

 システム管理者による追加が可能

チーム設定

利用者の地域やエリアなどでチームを作り管理者を設定します。

地域を分けて、チームを作りシステム管理者を設定



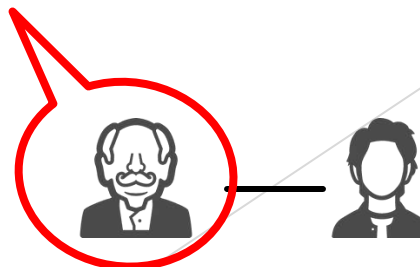
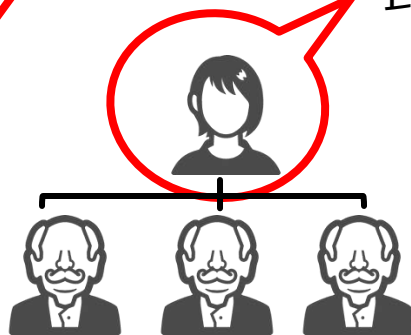
社協や地域包括支援センター、地域活動・民間団体などの単位

町会単位での利用。

集合住宅、管理組合や自治会での利用

民生委員による単身者

高齢単身者個人と離れた親族



運用イメージ

自治体or
社会福祉協議会



LINE公式アカウント取得

仮称〇〇市見守りサービス専用アカウント

自治体の役割：プラットフォームとして地域に提供

周知のための広報：市区町村の公式LINE、公式ホームページ、広報誌掲載並びに
社会福祉協議会や福祉関係との連携構築。協力団体への説明会開催

admin管理者として管理画面を提供しますので、利用状況の把握と利用者への安否確認以外の
防災・災害避難情報や市区町村からの重要告知などの送信（任意）

協力団体への説明会を開催し運用を指導（エンリッチによる）



協力団体

社会福祉協議会

自治会・町会

地区社会福祉協議会

老人クラブ

民生委員

民間団体・NPO

地域包括支援センター

社会福祉法人・生活コーディネータ



単身者への訴求



親族・近親者を管理者に招待

身寄りのない単身者の場合は、
地域や単身者同士または
協力団体が受け皿となり対応

段階的な説明会などの周知活動を通じ、人とのつながりが生まれます。

安否確認サービス登録と招待の流れ



チーム情報

下記のQRコード及びURLコピーの送信によってチームに招待してあなたとの関係が紐づき成立します。

チームに利用者を追加する場合は、相手にQRコードの読み込みや画像として送信。または、以下のURLコピーボタンをタップしてテキストによる送信を行なって下さい。



QRダウンロード

こんのひろこから安否通知サービスへの招待です。

招待相手への送信情報をコピーする

チーム名

招待用QRコード



<https://new-avance.com>

こんのひろこから安否通知サービスへの招待です。

下記のURLをタップしてLINEのお友だち登録後に開いたテキスト入力内にリンクの為のコードが表示されていますので、実行してトーク内に入力して参加の承認をして下さい。

https://line.me/R/diMessage/@81ewusg3member_memadd_7820114710

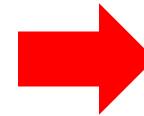
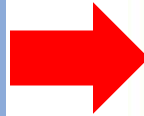
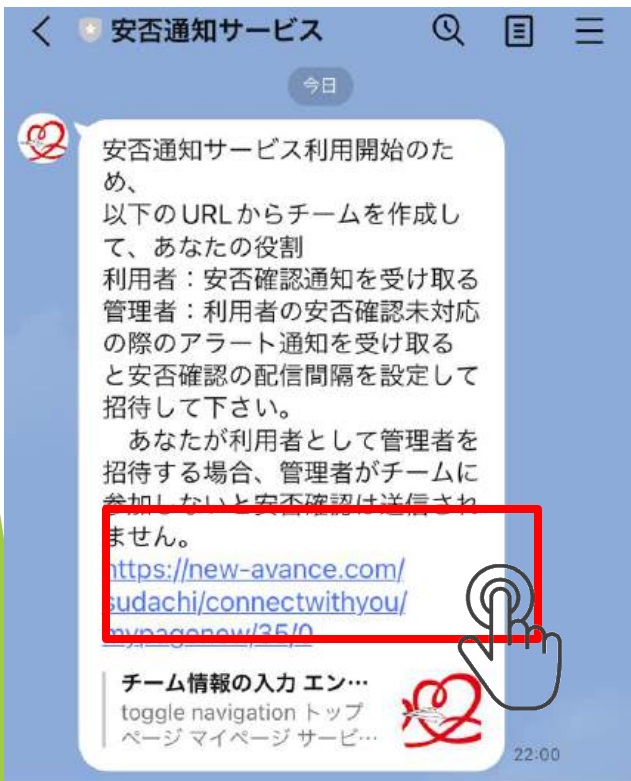
OK

あなたの役割を選択

管理者：利用者の安否確認未対応(24時間後に再送し更に3時間経過してもOKタップされない場合

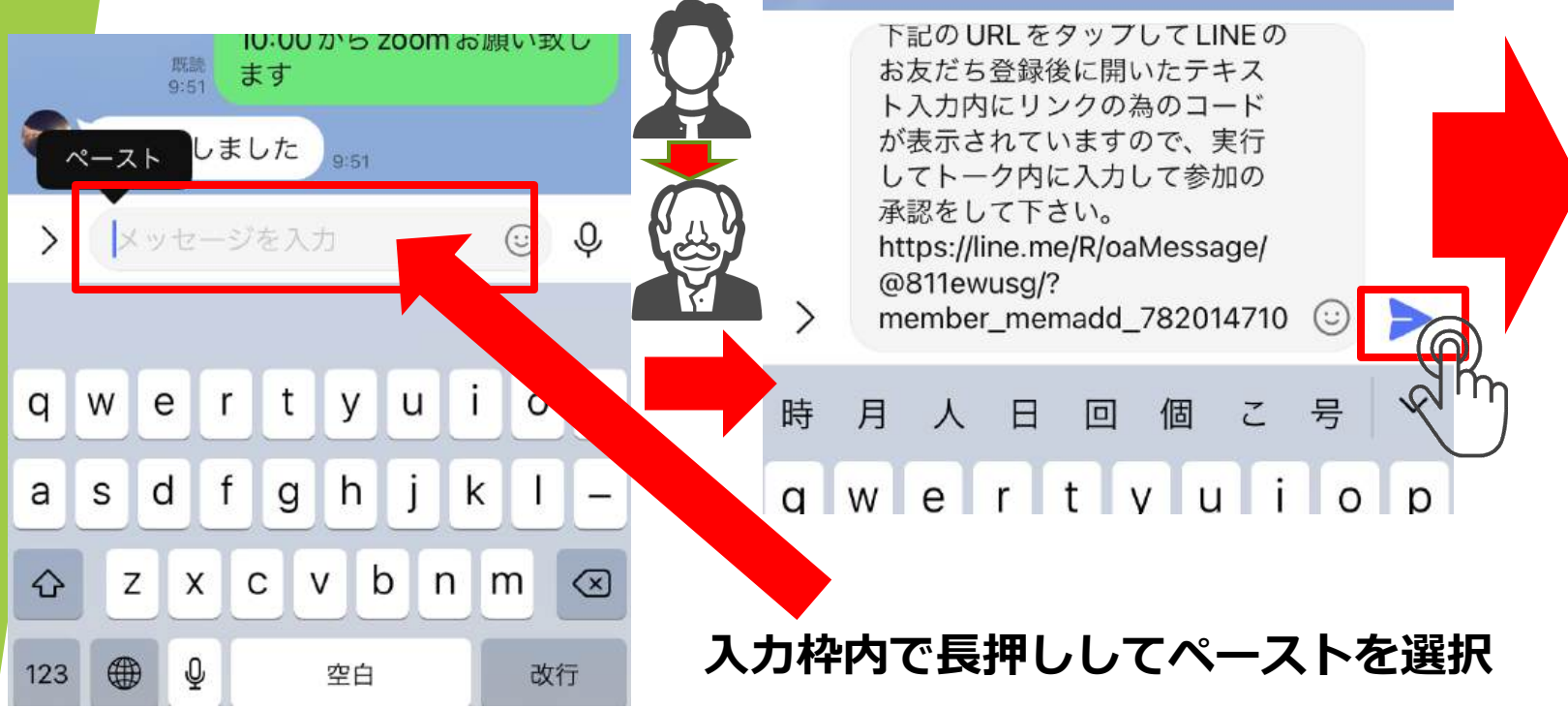
<チーム専用のQRコードを生成>
QRコードはダウンロードが可能
URLのコピーは、そのまま通知先を選択してテキストで貼り付けられます。

LINE 友だち追加



利用者招待の方法

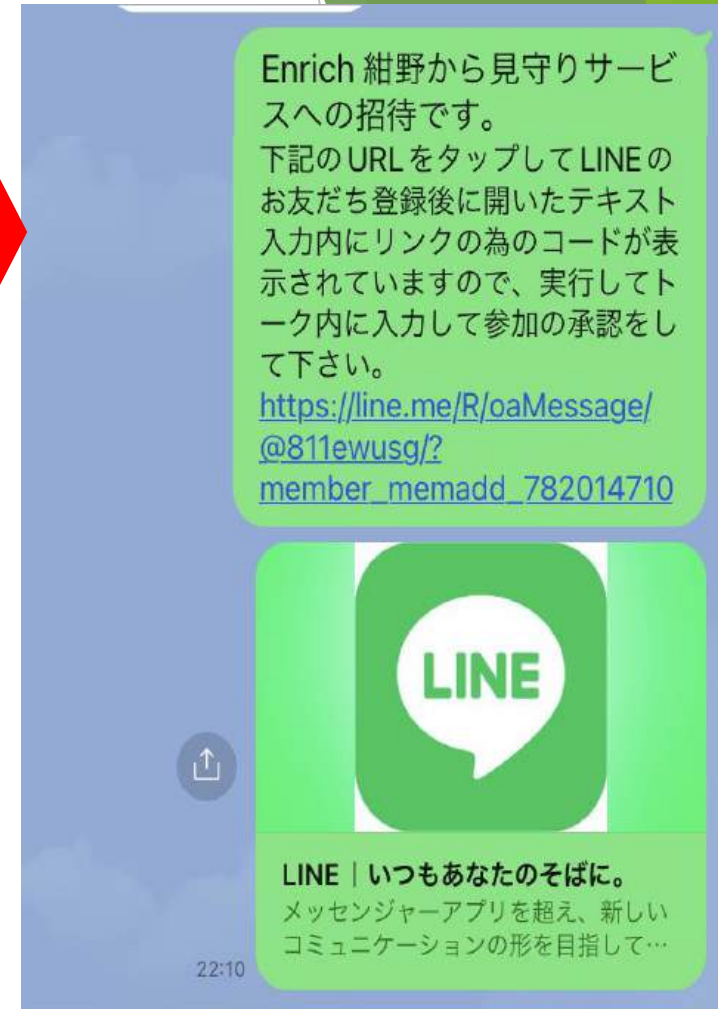
LINE



入力枠内で長押ししてペーストを選択

招待する相手が、LINEを使っている場合は、LINEのお友だちから相手を開き入力部分にペースト

LINEでの友だちになっていない場合は、テキスト送信やQRコードをメール添付などで送信可能



利用者招待の方法 対面の場合



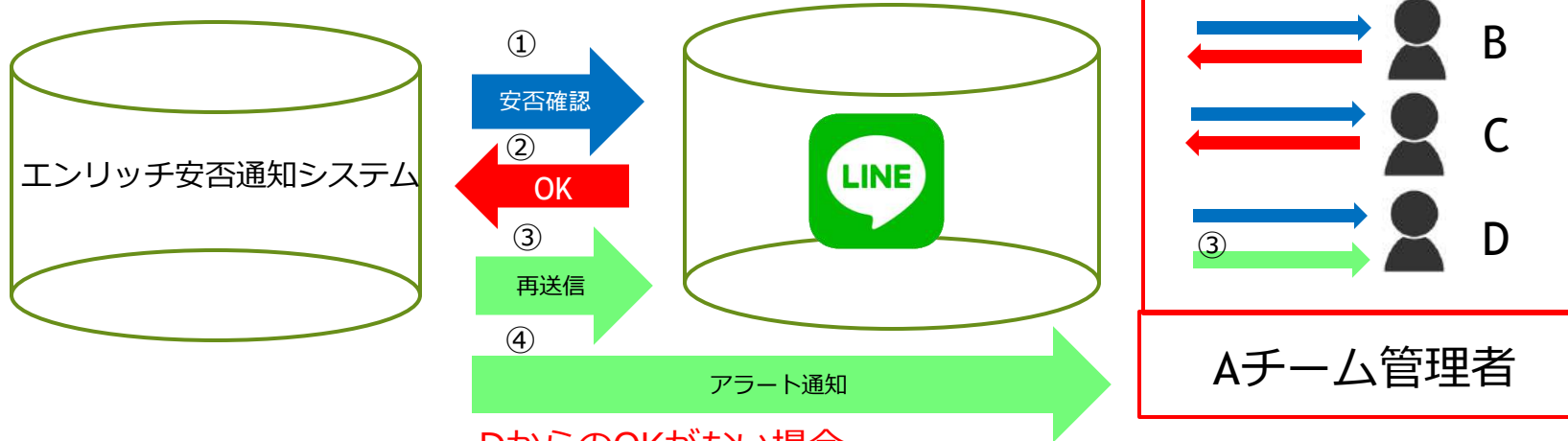
案内チラシなどに生成された招待用のQRコードを入れて作成



利用者のスマホ画面

安否確認のフロー

ご用意頂いたLINEアカウントでの運用



DからのOKがない場合、
再送信後3時間経過時点でチーム管理者宛に通知

チーム管理者のLINEへの通知

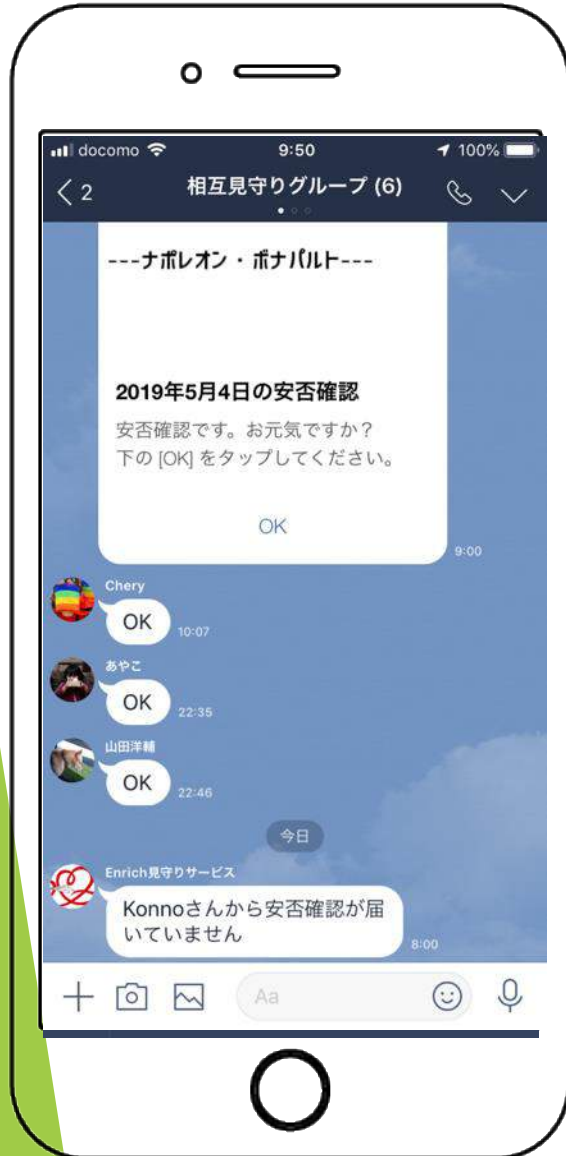


利用者マイページを開く

対象者を確認して
連絡or行動する

会員ID	2
ニックネーム	Enrich 紺野
登録日時	2022/08/15 10:32:25
会員ステータス	無料会員
有効期間	2022年8月29日 ⇒ 期間延長(決済)
安否確認	3日毎、11時
氏名(しめい)	紺野 功 ()
性別	男性
生年月日	1960年1月15日
電話番号	

つながりサービス



LINEのプッシュ通知で安否確認!

あなたの大切な方々をグループにし、
そのグループへの安否確認送信でグループ内で
無事を確認しあえます。

ケース:3日間隔通知



つながりサービス(利用グループは?)

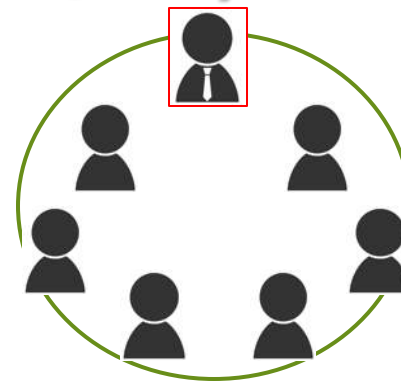


管理者(リーダー)



利用者

管理者(リーダー)が、見守る対象者とLINEでグループを作り、そのグループに「Enrich見守りサービス」を招待することで利用がスタートします。



LINEグループ登録

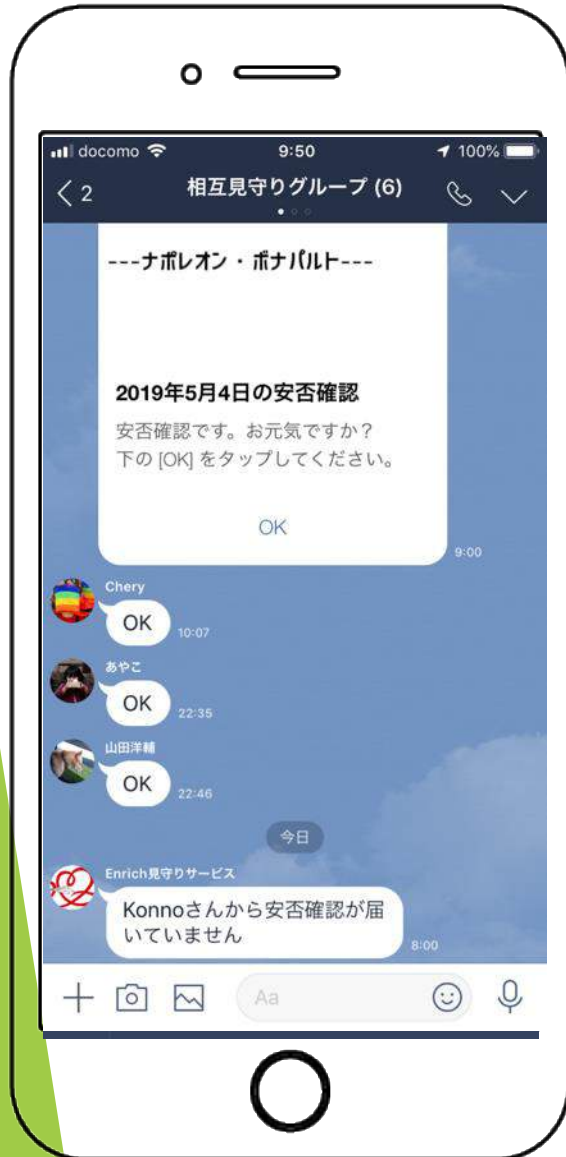
<利用対象グループ・組織等>

- ・自治会、町内会の単身者同士
- ・単身高齢者の趣味の仲間
- ・離れた親族など

※ここで言う管理者(リーダー)とは、つながりサービスを開始する際のLINEグループを作成して仲間を招待する人を意味します。

また、グループ設定者は配信間隔の変更が可能です。

つながりサービスでは



グループ内で、つながることで

1.ちょっとした異変に気付き易い

最近いつもより対応が遅いけど大丈夫？フレイルや認知症の発見

2.何気ない会話によってつながりを実感

安否確認以外にコミュニティとして顔を合わせなくとも近況などのやり取りでつながりを維持、リアルの関係へ

3.災害や防災情報などグループ内で配信

日頃使うツールとして利用されているものに大切なお知らせや情報を配信することで見逃しが
ない
また、地域の居場所情報配信によって孤立者を居場所へ誘導

4.もしもの際の早期発見と対応

地域で利用することで、異変に対して即行動ができる

※知らない人と一緒に嫌だという方は、安否通知サービスへ

地域で支え合う見守りシステム

安否通知サービス

ご用意いただいたLINEアカウントで

- ✓ 社協でチーム作成
- ✓ 高齢者支援センターでチーム作成
- ✓ 地域団体、自治会、町会でチーム作成
- ✓ 個人でチーム作成

地域のニーズに合わせて多様な形で提供が可能

定期安否確認



再送信



3時間経過 アラート送信



チームの管理者

- ✓ 電話
- ✓ 駆け付け

つながりサービス

定期安否確認



23時間経過



グループ内にアラート送信



- ✓ グループ内でLINE通話
- ✓ 駆け付け

地域で地域の方を見守ります。

同じ地域の方とのつながりなので、もしもの際も更に安心

導入事例1

千葉県我孫子市

導入決定2023年3月 高齢者支援課

導入前の状況と課題

- ・市では、市民に対するスマホ・LINEアプリの使い方講座や相談会を実施しており、LINEを活用した見守りサービス導入にあたっての土壌がある。
- ・孤立死に係る通報が頻回にあり、対応に苦慮している。
- ・残念ながら亡くなった状態で発見される方の多くは、他者との繋がりが希薄であり、対策が必要と感じていること。
- ・家族からも、一人暮らしの高齢者等の見守りの仕組みについての問い合わせが多く、情報をまとめていたこともあり、関心があった。

期待すること

- ・一人暮らしの高齢者等やその家族の安心感が高まり、住み慣れた地域で自分らしく暮らし続ける地域社会を実現する、地域包括ケアシステムの構築につながる。
- ・見守り組織等の関心が高まり、地域活動が活性化する。

周知方法など

- ・市では、社会福祉課・高齢者支援課・障害者支援課が3課共同事務局となり、孤立死防止対策を推進しており、対象や分野を超えた見守りの仕組みの構築を目指していく。
- ・広く市民に周知し利用を促進するとともに、見守り組織等の市民団体等に積極的に活用していただけるよう働きかけたい。

我孫子市公式ページ



<https://www.city.abiko.chiba.jp/kenko/mimamori/mimamorishien.html>

Copyright (C) Enrich, All rights reserved.

29



我孫子市公式サイト

我孫子市公式ホームページへ



LINEで見守りサービス

登録日：2023年11月16日
更新日：2023年11月16日

サービスの概要

NPO法人エンリッチとの協定による、LINEを使った市民向け見守りサービスです。



LINEを使った
安否通知サービス



サービスの概要

NPO法人エンリッチとの協定による、LINEを使った市民向け見守りサービスです。



LINEを使った
安否通知サービス



登録・利用方法

- (1) 見守る方（管理者）と見守られる方（利用者）を登録
- (2) 任意に設定した頻度で、見守られる方に安否確認のLINEを通知
- (3) 見守られる方が一定期間安否確認のLINEに回答しない場合、その旨を見守る方に通知

対象者

見守られる方が我孫子市民であれば利用可能です。※見守る方は市外在住も可

登録



登録は右のQRコードからお願いします。ご登録いただいた方には、別途「使用申出書」の提出にご協力をお願いいたします。

[LINE見守りサービス使用申出書 \(PDF: 225KB\)](#)

登録マニュアルはこちらから

登録マニュアルはこちらから

- (1) 見守る側（管理者）から登録する場合
[見守る方用マニュアル \(PDF: 2,259KB\)](#)
- (2) 見守られる側（利用者）から登録する場合
[見守られる方用マニュアル \(PDF: 2,108KB\)](#)

問い合わせ

我孫子市生活困窮者孤立死防止対策事業事務局：社会福祉課（内線642）、高齢者支援課（内線413）、障害者支援課（内線350）

PDF形式のファイルを開くには、Adobe Acrobat Reader DC（旧Adobe Reader）が必要です。

お持ちでない方は、Adobe社から無償でダウンロードできます。

[Get Adobe Acrobat Reader](#) [Adobe Acrobat Reader DCのダウンロードへ](#)

<https://www.city.abiko.chiba.jp/kenko/mimamori/mimamorishien.html>

導入事例2

北海道夕張郡栗山町社会福祉協議会

導入決定2023年3月

導入前の状況と課題

当社協では、介護が必要な方のサポートは家族だけではなく、地域で支えようとケアラー支援に取り組んでおり、令和3年4月より栗山町で「ケアラー支援条例」が制定されました。これまで、高齢者向けのサロンや、ケアラー相談室の設置、高齢者向けのスマホ講座など、当事者と支える家族の双方の視点で、様々な取り組みを展開してきました。

地域の担い手が減少する中、スマホ講座の参加される高齢者も徐々に増えており、将来的な高齢者のスマホ保有率の向上も加味し、次年度は使い方だけでなく、スマホを活用した地域サービスを検討してきたところです。

期待すること

新型コロナなどの弊害が、社協及びボランティアの訪問活動やボランティア活動の疲弊を招き、今も積極的に活動できない人やフレイル傾向になる方も懸念されることから、そういった方にもスマホを通じて地域や社協と関わるきっかけになると考えております。

遠方の家族に代わって安否確認をすることで、ケアラー支援の新たな取り組みとして期待できると考えております。

周知方法など

当社協が管理者となって、スマホ講座受講者を中心に登録をお願いしていきます。4月以降は、栗山町広報やHPなどで周知を行い、利用者の登録を促進したいと考えております。

安否確認については、返信の無い方の確認は社協で対応しています。



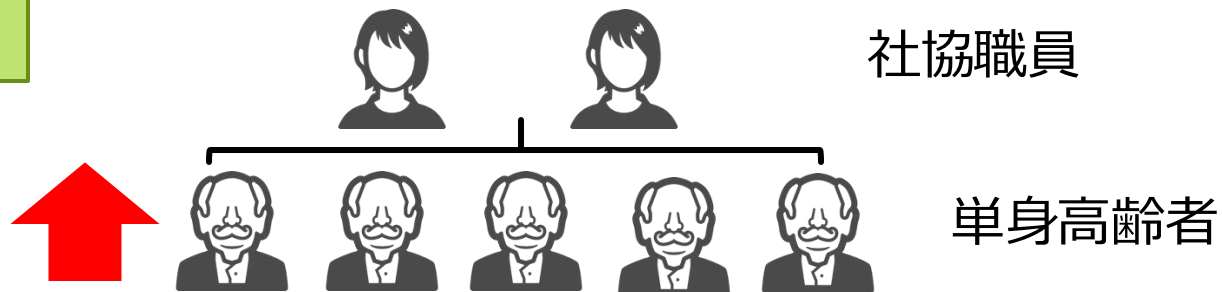
活用事例

地域で地域の方を見守ります。

安否通知サービス

栗山町社会福祉協議会

もしもの時のアラート通知



身寄りのない単身高齢者を社協の職員が家族のように、もしもの際にアラート受信して対応

つながりサービス

東京多摩ニュータウン高齢化が進む集合住宅 参加者同士が互いに見守る

高齢化対策委員会が情報紙で、単身入居者に参加を呼びかけてつながりサービスを利用

初年度16名、現在では36名でグループLINEでつながり、安否確認を利用。

その他の効果として、地震の際にリアルタイムで互いの安否確認や避難場所などが通知されグループ参加者の安心につながった。

2年目30名に増員され、グループ内でちょっとした何気ない会話などにより、関係性が高まりリアルでのつながりに発展。地域コミュニティツールとしても活用されている

つながりサービス活用事例

多摩市集合住宅高齢化対策委員会の活用例

地震の夜のスマホ体験

2022年3月16日夜福島県沖地震が発生しました。多摩市でも震度4の揺れを感じました。10階の私の家では本棚の本が何冊か落ちました。

地震は23時36分に発生しました。その数分後、23時42分には仲間同士の安否確認や情報の交換が始まっております。

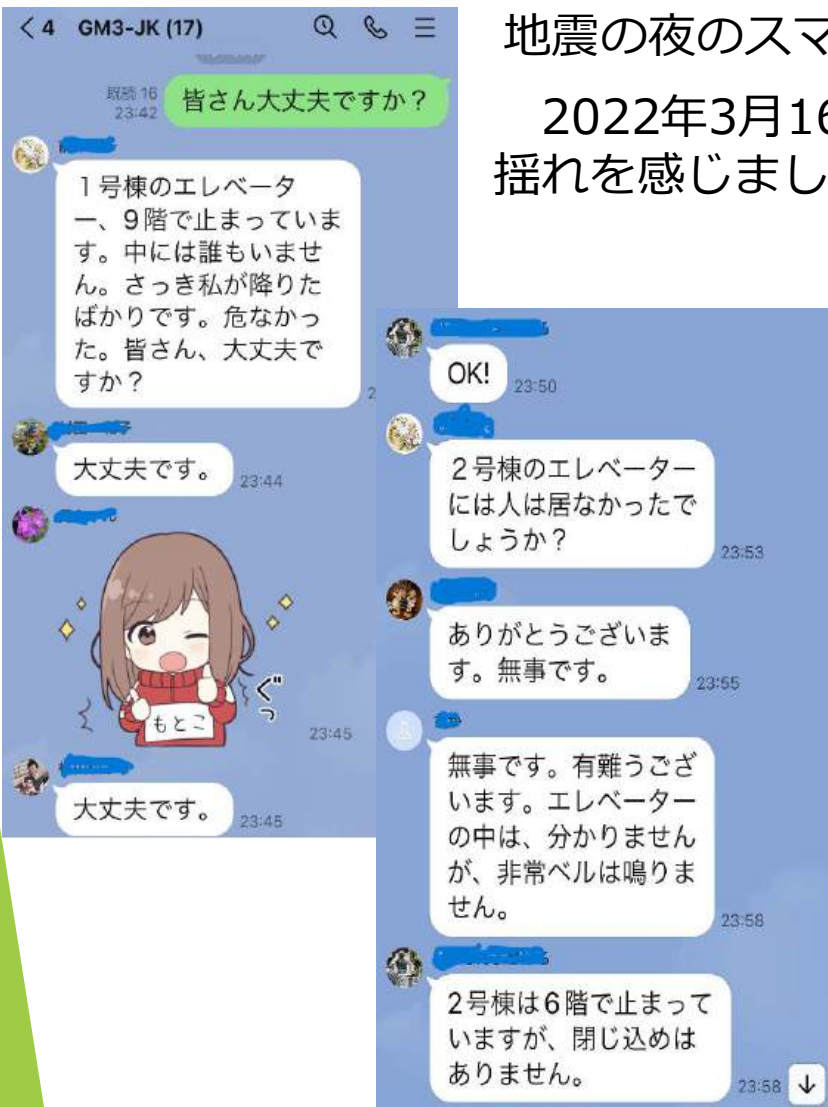
この安否確認サービスには16人が参加していますが、皆さんあつと言う間にご自分の様子や知りえた情報を送ってくれました。

みんな情報を欲しがっています。もしもこの時、「ドアが開かなくなった」「戸棚が倒れた」などという声があれば、連絡しあって駆けつけるでしょう。

深夜、仲間のこうした声掛けがあり、ホッとして床に就くことができました

2024/08/22タウンニュース東京多摩版記事掲載

<https://www.townnews.co.jp/0306/2024/08/22/747562.html>



つながりサービス利用者の声

Mさん (70代、女性)

もうすぐ1年を迎えるんですね。はじめはOKを押した後も何回か見て、まだ押していない人の事を心配したような事が有りましたが、最近は自分がOKを押すとそれだけで安心して、皆さんの状況を見る事もなく、過ごす日々です（反省・・・）。グループ人数がもう少し少なくて、気楽に声かけできるような状況がいいナと思ったりしています。地震の時など状況等が書きこまれていて、良かったと思いました。

Sさん (70代、女性)

いつも大変助かっています。たまに連絡を忘れてしまい、慌てることもありますが・・・。見守られているという安心感と、皆さん大丈夫ね、との安心感とで、一日をゆったり過ごさせています。

Kさん (80代、女性)

とても安心できます。OKを出さない方が時々おいでですが「どうしたのかしら？」と気になります。手軽だしみんなに薦めたいシステムだと思います。

Fさん (70代、女性)

3日に一度「お元気ですか」という言葉で届く安否確認。ただ返事はOKをタップするだけ。一緒に届く今日の名言もさらっとよむだけ、ともに生活の活力となっています。

つながりサービス利用者の声

M.Kさん (80代、女性)

目が覚めるとまず、今日は何日? 何曜日? LINEの日? と考えます。LINEの日には「皆さんお元気ですか?」「私は元気です。」という思いで、安否確認の問いに「OK」をタップします。

10時になると、今日は何番目に「OK」にタップできるかしら・・・とわくわくします。このちょっとした緊張感は、私にとって認知症予防にも、瞬発力の強化にも役立つのではないかしら? と、勝手に楽しんでいきます。

大勢の仲間と「つながり」ができて、心丈夫であり、何より安心してこの団地で生活できることを喜んでいきます。

Hさん (70代、女性)

日常の生活の中で、OKを押す時「今日も元気に参加できた」と感じながら押す。

OKを押すだけだが、このOKには温かさを感じて心が落ち着く。息子も安心している。

地震などの時は誰かが情報をくれるので、少ない情報の中で暮らしているが、とても安心でホットする。たまに押すのを忘れたとき、だれかが連絡してくれる事も嬉しい。いつまでも続けていただきたい。

Gさん (70代、女性)

夫婦共に老いてきているので、繋がることに安心感がある。何かあったら相談していると考えている。

コミュニケーションの一つで、顔が見えなくても仲間の意識が生まれる。地震などの時も情報が直ぐに伝わり、「エレベーターが動いていない」等は貴重な情報だと思う。

OKを押し忘れる事もあるが、誰かが連絡してくれる。申し訳ないと思いながらも繋がっているから有難いと感じている。もっと皆が参加できると良いと思っている。

サービスの種類と機能

	安否通知サービス	つながりサービス
対象人数	1名～数百名以上	グループ(2名～最大500名)
安否確認通知間隔	1日から3日及び5, 30日。毎週1回、	隔週1回の任意の時間帯
安否確認者	※チーム作成時に設定の管理者	グループ参加者同士
安否未確認の場合	安否確認がタップされない場合は、 24時間後に再送。 更に3時間経過しても確認できない場合 チームの管理者へ通知	23時間後に未確認者を通知。グ ループ参加者内で対応
個人情報の登録	チームの構成によって任意に設定 可能。個人間では不要	グループ間で見守りのため不要
サービス提供方法	LINEのアカウントにシステム提供	

対象と登録の違い

安否通知サービス

チームという概念で構成

チームとは、

- 1.個人間（離れた親族、障害や特定の不安を持つ個人を個人で）
- 2.複数の方の安否を管理するために（民生委員や自治会、町会役員などが対象住人に）

登録時にチームを作り、そこに利用者を招待する形で、もしもの通知を受け取る方と利用者を紐付ける

個人情報については、利用されるチームに依存。例えば、民生員さんであれば名前だけは必要とか、事前に決め事として番号にするなど、活用についてはチームに依存します。

より柔軟に現場のニーズに対応可能

つながりサービス

グループという単位で構成

グループは、

- 1.離れて暮らす単身家族
- 2.集合住宅の単身者同士
- 3.町会、地域のサークル仲間や支え合い関係者同士など

LINEのグループ機能でグループに見守りサービスを招待することで利用可能に

安否確認への対応はリアルタイムでグループ内で共有されますので、「最近対応が遅くなった」「忘れることが増えた」など異変やフレイルや認知症などの早期発見などに有効です。

活用の違いと特徴

安否通知サービス

誰かを見守るためのツール

- 1.個人利用
 - 2.自治会、地域包括、単身高齢者同士など
- 各レベルにおいて1対1や1対多数の関係でダイレクトにもしもの通知を送る

この仕組みで、それぞれのニーズに合わせた運用を提供します。

例えば、ケアマネージャーや地域のコーディネータなどが、単身生活の健康不安や孤立している方の管理者となり、もしもの通知を受けることで早急な対応が可能となります。

地域に住んでいる個人の方が離れた親族と利用

つながりサービス

コミュニティツールに安否確認機能がある

誰かと繋がっている安心感と安否確認以外にコミュニティとしての活用。

日常的な何気ないやり取りや地域の居場所情報によりリアルのつながりに誘導したり、防災・災害時のグループ内での共助を含め互いに支え合う関係構築での利用。

※知らない人と一緒に望まないという方は安否通知サービスへ

いずれのサービスもadmin管理者によって、市区町村からの情報の一斉通知や特定の方やグループへの個別メッセージの配信など可能

導入に向けて

関係部署への詳細説明 Zoom又は、直接伺います。

自治体で準備するもの

1.LINEアカウント取得

エンリッチに管理者権限を送信

1. オリジナルマイページ用バナーデザイン

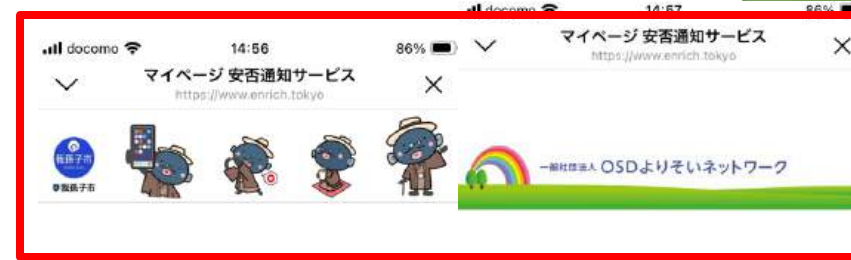
2. サービスの利用規約

周知活動は、エンリッチと協働で

- ✓ 市区町村担当部署職員及び社会福祉協議会・地域包括センター職員などへの説明会の開催
- ✓ 地域の支援団体関係者への操作研修会
- ✓ 集合住宅自治会や町会、民生委員への説明会

NPO法人エンリッチの活動と実績及びメディア取材などは、こちらをご覧ください。

https://www.enrich.tokyo/service_government.html



我孫子市公式LINEの告知

運営組織

法人名：特定非営利活動法人エンリッチ

場所：〒133-0051

東京都江戸川区北小岩2-18-16

電話番号：050-3702-5355



エンリッチホームページ



孤独・孤立 対策
官民連携プラットフォーム

加盟登録：内閣官房 孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム会員
ほっかいどう 孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム会員

協力団体：一般社団法人OSDよりそいネットワーク
一般社団法人地域コミュニティ振興協会
一般社団法人高齢者問題支援協会

代表理事：紺野 功
理事：大久保 英輔
理事：山田 洋輔
理事：中路 良恵
監事：成清 一夫

設立：2018年9月3日

<https://www.enrich.tokyo>

info@enrich.tokyo



独立行政法人福祉医療機構
令和3年度補正予算 社会福祉振興助成事業
主催:OSDよりそいネットワーク
共催:特定非営利活動法人エンリッチ