

Osaka medical practitioners magazine

大阪保険医雑誌

2021
10
No.662

特 集 セルフ・ネグレクト



特集

セルフ・ネグレクト

- ◇ ピープル 1
3 %の連帯が大阪を変える
合同会社大阪コミュニティ通信社共同代表 山口 達也
- ◇ なにわ医見 2
人との触れ合いが一番の処方箋(猩々)

●論考

ゴミ屋敷問題の背景にはセルフ・ネグレクトの問題が潜む

④

東邦大学看護学部 学部長 岸 恵美子

ゴミ屋敷住人に対する精神保健福祉的介入のあり方

⑩

東京都立中部総合精神保健福祉センター 副所長 菅原 誠

セルフ・ネグレクトと孤立死に関する実態把握と地域支援の在り方

⑬

㈱ニッセイ基礎研究所生活研究部 主任研究員 井上 智紀

フランスのディオゲネス症候群から見えるゴミ屋敷の問題について

⑳

名古屋大学大学院医学系研究科 准教授 古橋 忠晃

若者にも迫る「セルフ・ネグレクト」のリスク

㉑

「京都カウンセリングラウンジ」代表 宮本 章太郎

「8050問題」一親の介護とひきこもり問題を掘り起こす

㉒

KHJ全国ひきこもり家族会連合会 広報担当理事 池上 正樹

LINEを使った見守りサービスを通し「孤立」を防ぐ取り組み

㉓

特定非営利活動法人エンリッチ 代表理事 紺野 功

●身近に潜むセルフ・ネグレクト～日常診療を通して感じる問題～

地域包括支援センターからの介入依頼によりセルフ・ネグレクトを解消した事例
～支援の糸口としての診療所の関わり～

㉔

東大阪市・医療法人綾正会かわべクリニック 看護師 川邊 綾香
院長 川邊 正和

ネグレクト事例 日常の在宅医療でみえたもの

㉕

旭区・うつのみやクリニック 宇都宮 健弘

表紙のことば

「境内山上からの紅葉」
圓光寺の奥に紅葉と竹林の中に山手に延びる遊歩道を上ると眼下に屋根の谷間に真赤に染まった紅葉が一望できます。
(阪南市・数下隆三)



撮影日：令和元年11月23日
場所：京都市左京区 洛北（圓光寺）
カメラ：Canon EOS-R
レンズ：RF24-240mm F4-6.3 USM
レンズ焦点距離：42.00mm
撮影条件：露出1/200秒、F/6.3、ISO1600
露出優先、分割測光

LINEを使った見守りサービスを通し 「孤立」を防ぐ取り組み



Isao Konno

紺野 功

特定非営利活動法人エンリッチ 代表理事

1960年東京生まれ。エデュテイメント業界で社会人教育に長く関わり、その後人材派遣会社のアウトソーシング部門でプロジェクトマネージャーとして多くの新規事業を担当。小さなゲーム開発のベンチャー企業の取締役を退任後、残りの人生を社会への恩返しのため自らNPO法人を設立し現職

まだ、セルフ・ネグレクトという言葉を知らない6年前に自宅マンションで自営をしていた単身の弟51歳（当時）が孤独死をした。

死後1週間で取引先担当者が連絡が取れないために自宅を訪問して発見された。死因は後に低体温症だと判明する。弟とは年に数回程度仕事関連の困りごとで連絡する関係で接点は殆どなく疎遠であった。

弟が住んでいた部屋を引き払うために片付けに入りその状態を見て驚きを隠せなかった。

自宅兼事務所には、パソコン関連の書籍や空き箱が山のように積み重ねられ敷きっぱなしの布団は変色して寝ていたような様子がない。風呂もついているが発泡スチロールが置かれ風呂に湯を溜めたりシャワーを浴びていたような様子も無かった（写真）。

2月の下旬に亡くなったのだが、この部屋にはエアコンやヒーター・ストーブなどがなくどういう生活をしていたのか不思議でならなかった。

決してお金に困っていた訳でもないのに…。



（写真）亡くなった筆者の弟の住居の様子

彼の価値観で驚きのエピソードがある。何年か前に正月に実家に集まった時、足を引きずっていたので尋ねると痛風だという。母と私は医者に行くよう促したが慢性化しており何度も繰り返しているとのこと。ネットで調べ、自分でできることで対処していた。何度も繰り返し痛い思いをしているにも関わらず、医者にも行かず更に健康保険にも加入していなかったのだ。

この弟の死がきっかけで「孤独死」や「見守り」を調べるようになった。年間3万人の孤独死のうち60歳以下が4割もいることや、見守りサービスは高齢者向けのものしかないことを知った。

自分に置き換えて考えてみたが、自分が孤独死するとは考えられないし、何か対策を取ろうと思うか？ それは「NO」だ。しかし、社会には同じような生活や疎遠な家族がいる。超高齢化社会と一緒に単身者は年々増加していることから、弟のような人間は多くなっている。

現役世代と言われる方にとっては、孤独死は他人事で興味がない話。しかし、現役世代の孤独死は長期に渡って発見されないケースが多い。長期未発見が遺体への損傷と人間の尊厳をも奪ってしまう。遺族にとっても、とても不幸なことで、住まいの持ち主や事故物件としての評価や近隣にとっても被害は大きい。しかし、私は孤独死自体を防ぐことは難しいと思っている。だからこそ、せめて、もしもの際を早期に発見することで、助かる可能性や周りへの迷惑を最小限にすることはできる。

そんな思いからNPO法人によるLINEの見守りサービスを開始した(図1)。

考えたのは自分が欲しいサービスであること。高齢者と違い、センサーを設置して警備会社が駆けつけるような仰々しいものやGPSで徘徊を見つめるものとは違い、もしもの時に誰かに知らせてくれるだけでいいと。

簡単で手軽に登録できて、ストレスなく使えるということを思った時に「LINEの活用」に至った。今やスマホユーザなら誰しも日常的に使っているコミュニケーションツールだからである。スタートは現役世代に対して孤独死への注意喚起が

メインだった。講演会や説明会など啓蒙活動で意識を持ってもらうことだが先にも書いたが当事者には現実としては響かない。

高齢者の場合、「見守り」のニーズは存在しマーケットとして確立され、いくつもの企業が色々な見守りサービスを提供している。しかし、現役世代に「孤独死への不安」というマーケットはなく、利用者を増やすことは困難だと覚悟してのスタートだった。

数多くの行政に電話してこう尋ねた。「話を聞きたいのですが、孤独死の対応や対策をしている部署はどこでしょうか？」。実はそんな部署はどこにもない。多くは、福祉部の高齢者支援や地域包括ケアなどを案内されるが65歳以上の高齢者に対して、希望があれば定期的に電話で見守るサービスやセンサーを設置して民間警備会社が駆けつけるサービスを紹介して費用を一部支援するというものである。

また、「そちらの市(区)では、どのくらいの方が孤独死をされているのでしょうか？」という質問に答えられる市区町村も皆無だ。何故なら、孤独死(孤立死)の明確な定義はなく市区町村はもとより警察でも数字を持っていない。東京都の監察医務院が唯一管轄内の亡くなった死因についての情報を公開しているが変死などを含め孤独死だけというものではない。

特殊清掃業者の数が2018年5月の毎日新聞の記事では、5年間で15倍になり全国で5,000社以上が参入したという。このことから実態としての孤独死の数ははるかに大きなものになっていると推察できる。

LINEの見守りサービスの仕組みは

Enrich見守りサービスをお友だち登録する。



マイページを開き安否確認の配信タイミングを設定(毎日、2～3日に一度と0時から23時の時間)翌日から配信スタートとなる。



利用者は届いた通知を開き「OK」をタップ（以下、図1・図2がフロー）。



（図1）見守りサービスLINE画面



（図2）見守りサービスの仕組み

2018年11月サービス開始以来4,009名が登録（2021/08/19現在）。

利用者比率は以下の通り（図3）。

年齢は、19歳から93歳

男性37.1% 女性62.9%

10代は0.4%

20代は7.1%

30代は12%

40代は22.4%

50代は28.5%

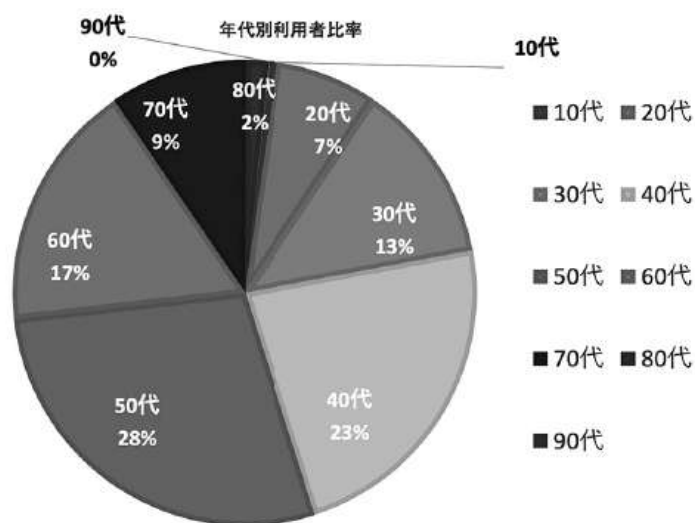
60代は17.7%

70代は10%

80代は1.7%

90代は0.0004%

65歳以上の利用率は19.2%である。



（図3）利用者の年代別比率

利用者の大半の方は、Webニュースなどで「孤独死」関連の記事が出た際に、「他人事ではない」と感じ、ネットで検索してエンリッチに辿り着いて登録している。

つながりサービスは、

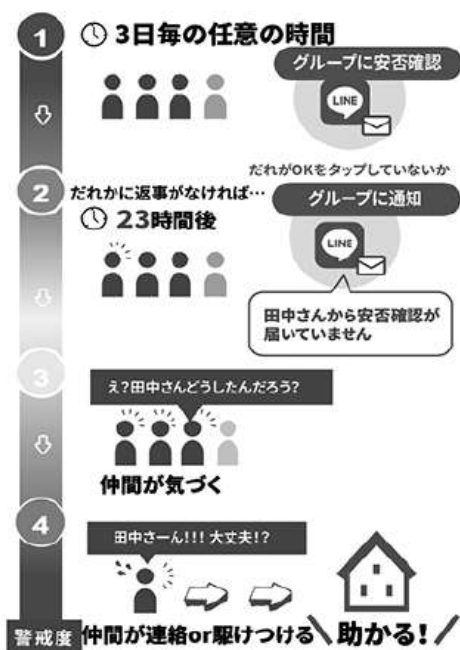
LINEでグループを作り、見守りサービスを友だちの一人として招待する。



LINEのプッシュ通知で安否確認!

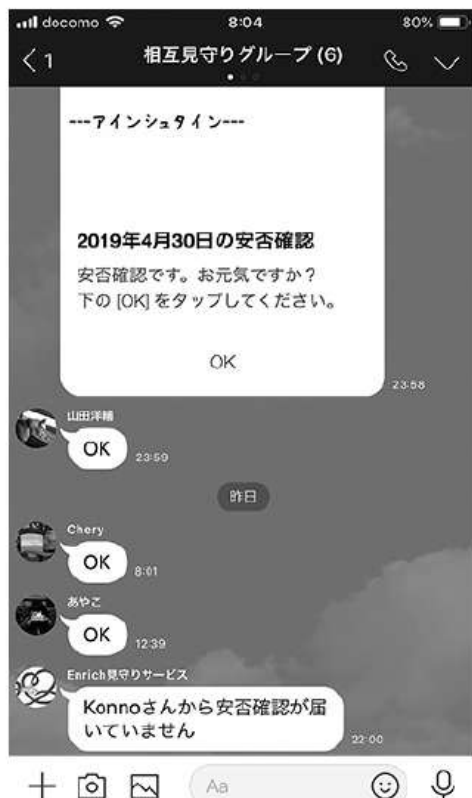
あなたの大切な方々をグループにし、
そのグループへの安否確認送信でグループ内で
無事を確認しあえます。

ケース:3日間隔通知



(図4) つながりサービスの仕組み

23時間経過した時点でグループメンバーが「OK」をタップしていなければグループ内に通知(図4・図5がフロー)。



(図5) つながりサービスLINE画面

見守りサービスを無料で提供しているのは、利用者にとってのハードルを無くしスマホさえ持っていれば誰でも使えるサービスにしたいから。

もしもの際に誰かに伝えるのがエンリッチのミッション。その誰かを近親者として登録必須としているが、誰も身寄りが居ないということで集合住宅の管理会社や民生委員、役所の窓口などを登録している生活困窮者も大勢いる。

近親者2名登録が可能だが、

近親者が高齢で地方の場合も多く、実際には電話をしてもどうしたらいいかと困惑され、当然直ぐに駆けつけることなどできずに住んでいる管理会社も知らない場合が多い。

多くの市区町村では、新聞専売店や宅配、宅食業者や銀行・信用金庫や保険会社・大手コンビニチェーンなどが「見守り協定」を結んでいる。

例えば、新聞が溜まっていたり電気がつきっぱなし等、業務中に異変があった場合に役所や地域包括ケアセンターに連絡。訪問確認などをしてくれる制度だ。

この制度で連絡が取れない方に地方の高齢者によって訪問確認してもらえないかと考え、「見守り協定に手を挙げたい」と利用者が多い関東を中心に市区町村に連絡しまくった。しかし、東京23区では2箇所、千葉県では3箇所の行政との協定締結に留まる。

ダメと言われる理由は、その地域に事業所がないことと、この制度はあくまでも「ながら業務」が基本なので、エンリッチは見守りが本業であるから、他の事業所とは違って認められないという。「もしもの時を早期に発見して、それに対応する」という目的は一緒なのにもかかわらず、主旨と異なるという理由で承認されない。また、協定を締結したところも対象を高齢者に限定する所があり、千葉の市川市と柏市は対象者の年齢に関係なく駆け付けてくれる。とてもありがたい。

起こってしまった孤独死

2021年2月にとうとう利用者の孤独死が発生した。2020年3月より3日に1度、20:00に安否確認

を送信していた埼玉県川越市の60歳の男性。

戸建てに一人で暮らしており、大腸癌を患い、うつ病を持っていて仕事はしていなかった。兵庫に姉がいるが疎遠のため、同市内の従兄弟を近親者として登録。従兄弟とも普段から頻繁に連絡を取り合う関係ではなかったようだ。

利用者と連絡が取れないため近親者に連絡し、後日近親者が警察と一緒に訪問し発見され警察から事情聴取を受けた。いつ安否確認を送って、いつまで反応していたか？ いくつか電話を掛け、いつ近親者に連絡したかと、サービス内容を含め細かく質問された。サービス開始以来、初めて人が亡くなるという現実に向き合った。そのためのサービスではあるが正直複雑な思いにかられた瞬間だった。

2件目は2021年3月に亡くなられた大分県大分市の50歳の女性。2021年1月から安否確認をスタートし、2日に1度15:00に配信。1度もOKのタップを忘れたことがなく配信後5分以内にOKをタップする几帳面な方だった。近親者には、東京の叔父と市役所の生活福祉課を登録しており、まず東京の叔父へ電話する。その際、昨年利用者の母が亡くなっていること、また利用者も心臓に病を抱えていることを知る。しかし、利用者の叔父からはLINEと携帯電話しか知らず見守りサービスへの登録は知っているが頻繁に連絡しているわけではないので何もできないと言われる。

仕方なく、もう1件の近親者に登録されている市の生活福祉課に連絡するが、見守りサービスのことや近親者に登録されていることなどまったく知らなかった。10分以上説明するもその場では訪問確認を承諾されないの、「ホームページを見てくれ」と言って電話を切った。

1時間程して、折り返しの電話で見に行くと回答が来た。2時間後、大分東警察の刑事から電話があり首を吊って亡くなっていたと聞かされた。病气や突然死でなく自殺だと聞き大きなショックを受けた。

改めて彼女の登録されたメッセージを読むと叔父宛には「死んでまで迷惑おかけしてごめんなさい」とあった。生活福祉課宛には、「1日も早く火葬してください」と綴ってあった。

利用開始からこのことを予期していたのかと思われた。生きづらさを抱えながらタイミングを図っていたのだろうか？ 2カ月間毎日どんな思いで彼女は生活していたのだろうか。

サービスは常に変化している

当初は現役世代を対象に始めた見守りサービスだが、3割程度の高齢者も登録していた。そこで、行政に対してアプローチを開始した。その時は、高齢者自身とその息子や娘が単身者ならば高齢者を通じてサービスを知って欲しいと考えたからだ。

訪問した行政では、「高齢者はスマホ使えないでしょ」「個人情報扱ってるけど大丈夫？」「ちゃんと行政が見守りサービスを提供しているから必要ない」などとして対応してくれなかった。

当時全く知名度がないエンリッチなど、殆どがまともに相手にしてくれなかった。特に個人情報については、エンリッチを支援して情報漏洩でもしようものなら一蓮托生。そんなリスクをたかが小さなNPOの戯言に付き合えないってことなのだ。

そこで2019年7月に生まれたのがグループLINEを使った「つながりサービス」である。個人情報、個人情報と言われ続けこれならどうだと始めたのがつながりサービスである。エンリッチから直接電話連絡をしないので個人情報の登録の必要がない。しかも、地域包括ケアの基本的な考え方に乗り取り地域で支え合う見守りのカタチだ。

行政へは、地域の単身高齢者をグループLINEでつなぎ、そこに安否確認を送ることでグループ内でお互いが無事を確認しあえ、反応がない場合はグループ間で通話もできるし近場の関係であれば様子を見に行くこともできると提案した。しかし、行政からは「スマホ使ってる高齢者は少ないしね」の一言。あれがダメこれがダメばかりで、「実績がねぇ」と言われるばかり。どうしたら使えるかを一緒に考えてくれる所はなかった。

一方で、地道な取り組みの甲斐あってか、徐々に見守りサービスの利用者が増えて行き、注目度が上がり、テレビの報道番組や新聞・雑誌の取材などにも取り上げられるようになって更に利用者は増加していった。

何故見守りサービスを利用するのか？

大阪府 44歳の男性

年齢を重ねる度に死というものを意識するようになり、孤独死だけはしたくないなと思うようになりました。誰にも発見されずに死ぬことは、その後の処理でたくさんの方に迷惑をかけてしまう。そうならないようにしたいなと考えていた時に、見守りサービスの記事をネットで発見しました。まさに自分にうってつけだと感じ、利用させて頂いています。毎日、安否確認が届くのが安心に繋がっています。ありがとうございます。

静岡県 56歳 女性

いつもお世話になっております。現在一人暮らしです。大変心強く安心して生活できております。そして今現在、民生委員をやらせて頂いておりますが、確かに地域の見守りサービスは65歳以上の高齢者のみが対象で、64歳までの方は対象外です。実際40代、50代でも孤立死したり、家族と居ても病死してしまう方も身近におります。行政はこれ以上仕事が増すことが嫌なのか、高齢者も民間の民生委員と言う臨時地方公務員（名ばかりのボランティアですが）に任せている始末。正直行政には期待してません。

茨城県 70歳 男性

ラインを活用した今までには見られなかった画期的な取り組みだと敬意を表します。本来なら行政が担うという考えに賛成です。近場に面倒を看てくれる人も居ないケースは非常に多いと思います。そうした人たちの最後の姿は孤独死に結びつくのが必然かも知れません。もちろん単身者だけではなくパートナーの居る人だって行く行くは独り身になるのは必至ですから、まさに超高齢化社会に於いては他人事では済まされない大きな課題だと思って居ます。それを防ぐには何と言っても行政の乗り入れが必要だと考えます。ひとりの人間の最後の尊厳を守るためにも是非SNS等の広がりも含め汎ゆる手立てを講じ取り組んでください。

（利用者の投稿より抜粋）

講演の依頼が

その昔、田中角栄が「数は力だ」という言葉を残した。

まさに利用者数という数の増加とコロナの影響で、徐々に風向きが変わり始めて来ている。

事業開始当初はこちらから押しかけてお願いして聴いてもらっていた話が、メディアへの露出が増えたことで、講演を依頼されるようにまでなった。「お金を払うから聞かせて」に変わった。これも数の力だ。

コロナ禍の今、つながりサービスで地域コミュニティの再構築へ

つながりサービスは、見守りサービスでは個人情報登録がないと、もしもの際に連絡できないが、それに抵抗がある方を対象に匿名で利用できるように始めた。

現在の利用者グループは、離れて暮らす単身高齢者を含めた家族やおそらく単身の高齢者同士である。昨年からは、コロナ禍によって単身高齢者の孤立が進み現在ではつながりサービスを活用した地域コミュニティで支える仕組みとして注目され、社会福祉協議会などから講演の依頼も増えてきた。

更に民間企業からのリクエストもあり、見守りサービスの仕組みを提供しエンリッチに変わって、もしもの際の対応を企業が行うシステムも提供し始めた。

意外にも、つながりサービスはオーストラリアの日本人コミュニティの単身高齢者たちで利用されている。

現在では、この仕組みによって地域で見守る本来の地域包括ケアシステムに準じて地域のリーダーにもしものアラートを送信し、地域の方を見守れるサービスを開始した。

高齢化が進む団地の住民自治会で、訪問の見守りや災害時の緊急連絡網を電話で行っているが、最近は詐欺予防のために電話に出ない。訪問の見守りも互いに負担を感じるなどによって、LINEのつながりサービスを導入するところが増えて来

た。そのメリットは、「一定の距離でつながれる」「干渉し過ぎずに、もしもの時を早期に見つけられる」である。勿論、既存の対面の活動がいらないということではなく併用することで負担を減らすことができ、必要なことへの効率化が図れるということだそうである。

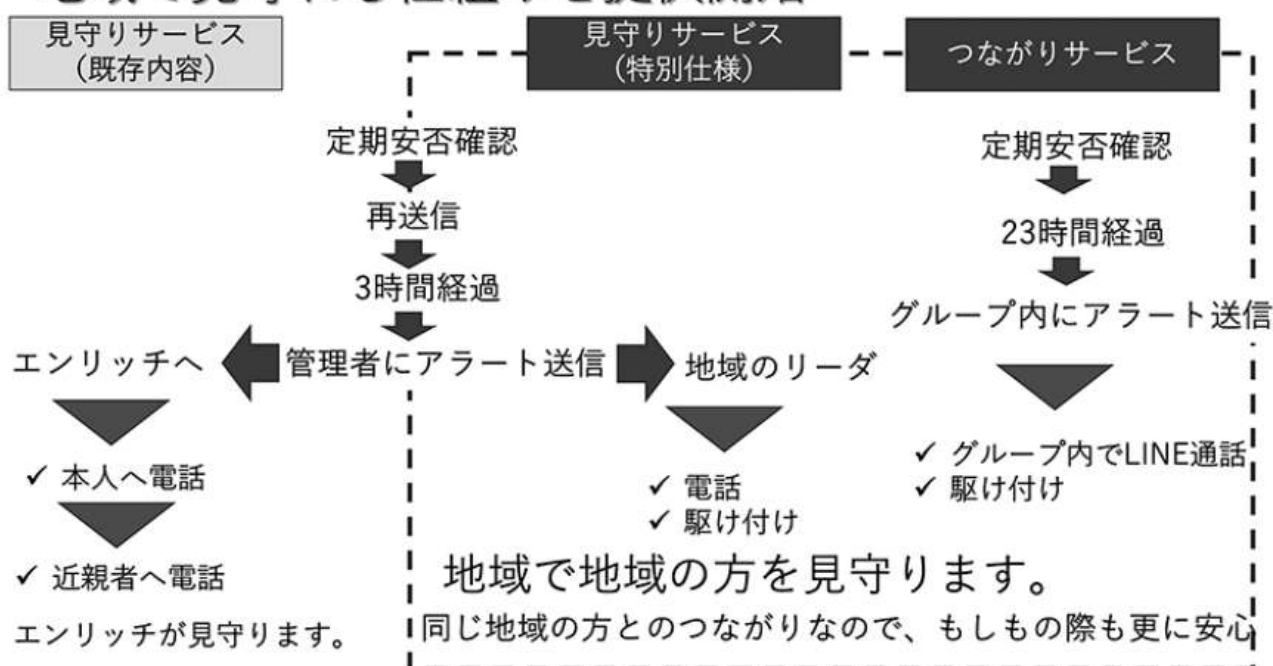
NPO法人エンリッチ
<https://www.enrich.tokyo>
 お問い合わせは、
 ✉ info@enrich.tokyo
 ☎ 050-3702-5355

エンリッチが目指す未来

このサービスの仕組みを行政が提供し、自治会や町会、地域包括など誰でも手軽に利用でき、「一定の距離を保ちつつつながりを持つことで誰も取り残さない社会」になることを願っている。



地域で見守れる仕組みを提供開始



Copyright (C) Enrich, All rights reserved.

2

(図6) EnrichのLINE見守りサービス