資料3(2)

見守りサービスについて

平成27年10月14日 「安心居住政策研究会」資料





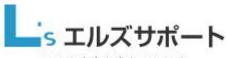


私たちホームネットグループでは

みなさまの「暮らし」における「あんしん」を全面的にサポートします。

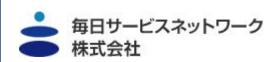


ホームネットは損害保険会社・商社・警備会社を中心に、主に<u>高齢者の在宅サービス</u>(緊急通報事業)を提供する会社として1991年に設立しました。緊急通報事業を中心に、付帯サービスとしてお元気コールや健康相談サービス等の<u>コールセンター事業、健康診断の予約代行サービス事業</u>、住み替え支援の家賃債務保証事業を立ち上げました。さらには、地域包括ケア体制の構築の一助として、定期巡回・随時対応サービスのシステム提供や立ち上げ支援を行っています。



いまと未来を安心でつなぐ ---

エルズサポートは平成22年8月にホームネットグループに入り新スタートを切り、今年が会社設立10周年になります。提供する家賃債務保証はお部屋を借りる際に必要な個人の「連帯保証人」に代わり弊社が家賃等債務を引き受けるシステムで、それを利用することで住み替えの際のストレスを軽減しスムーズな入居促進のお手伝いをいたします。また、独自のシステム(信託口座利用)により安全に集金代行がご利用いただけ、事務負担を軽減し業務効率のお手伝いが可能となります。



毎日サービスネットワークは適正価格で質の高いサービスを提供する「水まわりネットワーク」を立ち上げました。質の伴わない「安さ」や「早さ」を売りにするのではなく、困った時に本当に質の高いサービスを受けたいという方のために24時間365日体制で、お客様の水まわりのお悩みを解決いたします。



株式会社エイプレイス

エイプレイスはで高齢者やその家族が住み慣れた地域で、自分らしく最後まで暮らせるよう、<u>在</u> <u>宅介護事業や生活支援サービス</u>等の活動を通じて、様々なサポートを行います。

東京都新宿区で定期巡回・随時対応サービス・夜間対応型訪問介護・訪問介護、東京都北区で高齢者集合住宅に併設した居宅介護支援・訪問介護、神奈川県川崎市で定期巡回・随時対応サービス・夜間対応型訪問介護・訪問介護を行っています。



エイ・ワン少額短期保証 株式会社

エイ・ワン少額短期保証は賃貸住宅にお住まいのお客様の家財道具を火災や落雷、水漏れなどの 損害からお守りする保険や妊娠中や持病をお持ちの方でも加入できる医療保険、<u>利用者が亡く</u> なった場合に葬儀・家財片づけ費用を補償する費用保険などを提供しています。

大阪府内ではエイ・ワン少額短期保険を中心に弊社グループのパッケージ商品<u>「大阪あんしん住</u><u>まいるサポーター」</u>の販売を行っています。



ホームネット株式会社 概要

本社所在地 〒162-0045 東京都新宿区馬場下町1-1

設立 1991年(平成3年)12月

資本金 97,000千円

代表者 藤田 潔

主な事業内容 緊急通報サービス業、電話相談サービス業、健康管理及び健診予約代行業務、システム販売事業

主な取引先高齢者住宅財団、賃貸不動産管理業協会、等

東京都・全国区市町村、神奈川県住宅供給公社他全国都道府県住宅供給公社

各社会福祉協議会 · 各福祉公社 · 都市再生機構

各病院施設・タクシー事業者

東京都防災・建築まちづくりセンター、かながわ住まいまちづくり協会 等

加盟団体 一般社団法人東京都警備業協会

一般社団法人シルバーサービス振興会

一般財団法人高齢者住宅財団

一般社団法人24時間在宅ケア研究会

一般社団法人全国賃貸保証業協会 公益財団法人日本賃貸住宅管理協会

公益社団法人かながわ福祉サービス振興会

一般社団法人高齢者住宅推進機構 一般社団法人家財整理相談窓口

その他 創造活動促進法認定企業 第3173号

プライバシーマーク 認定番号第10740052(04)号

JISQ15001:2006準拠

弊社の取り組み事例



1. 東京都『あんしん居住制度』 : 平成13年から業務提供中 ※平成12年「東京都ひとり暮らし高齢者等入居身元保証人制度検討委員会」参加

2. 神奈川県『あんしんすまい保証制度』 : 平成25年から業務提供中

3. 神戸市『こうべ賃貸住宅あんしん入居制度』 : 平成26年から業務提供中 ※平成16年「こうべ安心サポート委員会生前契約システム研究部会」参加

4. 大阪府『あんしん居住サポート事業』 : 平成26年「緊急雇用創出基金事業」実施

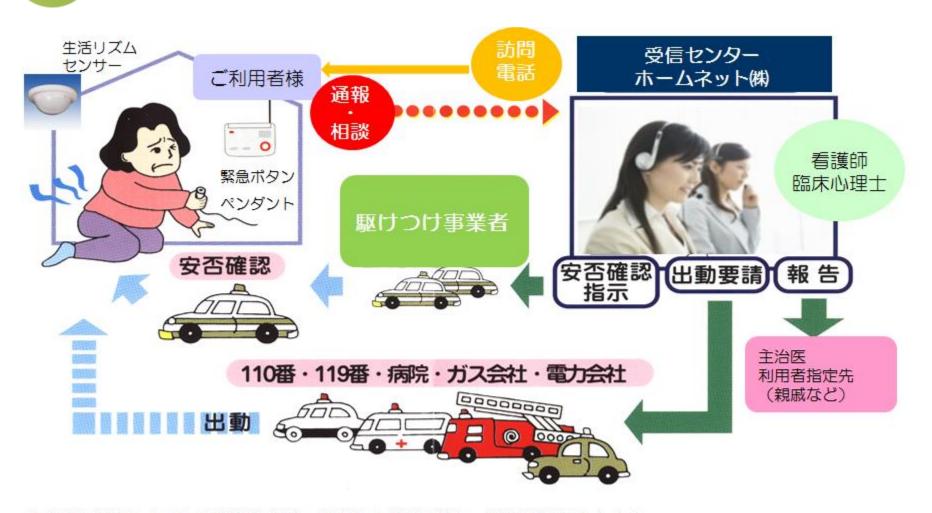
5. 埼玉県居住支援協議会 : H26年居住支援ニーズ調査・事例集作成業務の受託

6. その他(導入検討中)

(1)福岡市『住まいサポートふくおか』 : 家賃債務保証・見守り・費用保険

(2)京都市居住支援協議会 : 家賃債務保証・見守り・費用保険

見守りサービス

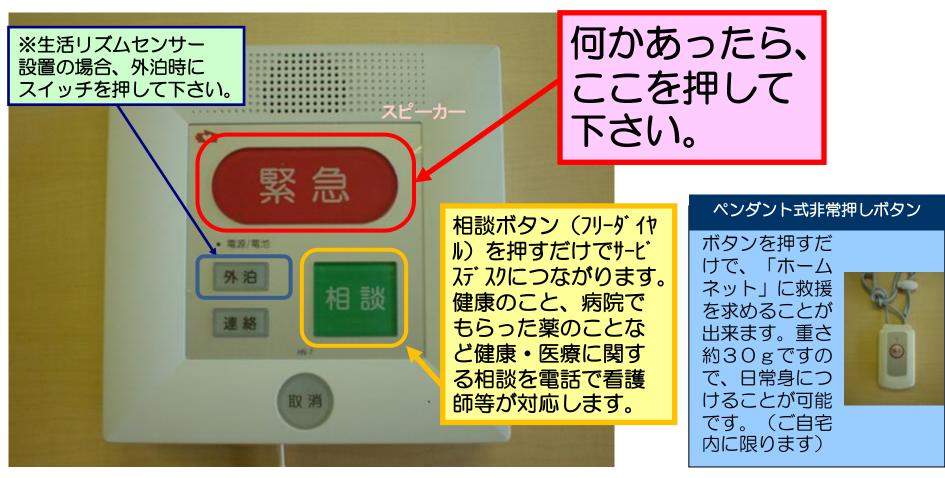


- ■当社受信センターにて通報を受信し、音声により利用者宅の状況を確認いたします。
- ■必要に応じて、駆けつけ事業者を現地に派遣し状況確認を行います。
- ■通報受信時及び駆けつけ事業者からの連絡により、関係機関(消防・警察・貴市等)へ受信センターより連絡を行います。



原則、NTT回線が必要となります。

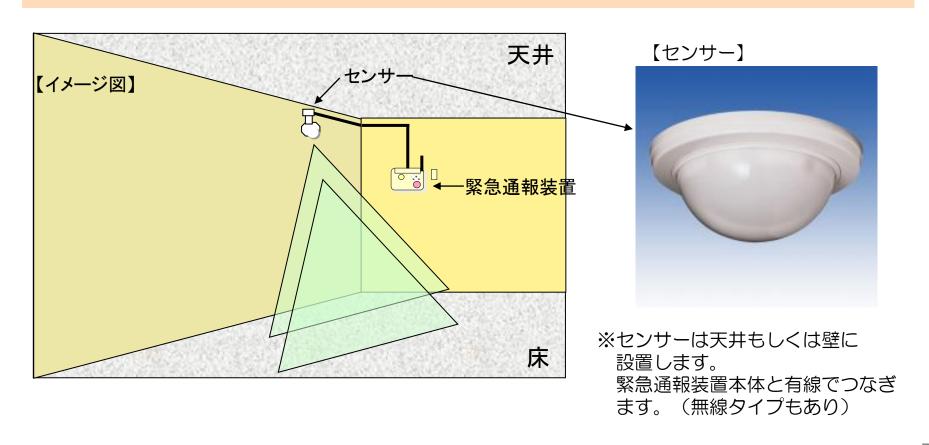
ボタンに応じて適切な対応!"あんしん"をお届けします。





生活リズムセンサー (孤立死の早期発見)

- 1. 下図のように、<u>20時間</u>の間にセンサーの前をお客様が一度も通過しなかった場合、受信センターに自動的に通報されます。
- 2. 受信センターが通報を受信して、対象者に電話による安否の確認を行います。
- 3. 誤報と確認できない限り、出動員が現場に急行します。





各種相談サービス

弊社の生活支援ネットワークを活用し利用者・家族等からの相談や日常生活に関する困りごとに対応



【相談サービス】

- 1. 健康相談・・・ 健康や医療に関する悩みや相談に医師や看護師が対応します。
- 2. メンタル相談・・・心の悩みに臨床心理士等のカウンセラーが対応します。
- 3. 介護相談・・・ 介護方法・福祉サービスの情報提供など介護相談全般に対応します。福祉用具や住宅改修等の各種 サービスの案内を行います。
- 4. 相続相談・・・ 相続に関わる相談を、司法書士が対応します。 ※予約制有料
 - *相続の相談は年間死亡者数の70%が司法書士に相談しています。
- 5. 年金相談・・・ 厚生年金、国民年金などに関する相談を社会保険労務士が対応します。※予約制有料
- 6. 税務相談・・・ 所得税・相続税・固定資産税などの税務全般について税理士が対応します。※予約制有料
- 7. 法律相談・・・ 日常生活で生じた法律問題について弁護士が対応します。※予約制有料

【取次サービス】

- 1. 葬儀手配・・・ 葬儀が必要な場合は、葬儀会社の全国ネットワークからご紹介します。
- 2. 荷物整理・・・ 不要な荷物や残存家財の片づけを行う業者をご紹介します。
- 3. 家事代行・・・ ご家族の入院やケガなどで困ったときや、家事(掃除、洗濯、料理、等)のお手伝いに代行業者を紹介します。



サービスを利用されている方の声!!

利用者様

- ・子供は近くにいるが仕事をしているので、何かあってもすぐには駆けつけられない。私は一人暮らしなので持病があるので心配していたが、このボタンを押せば安否確認に駆けつけてくれるので、 私自身も安心したが、子供も「よかったね!安心したよ」と言ってくれております。
- 私は脳疾患の後遺症により自宅療養中で昼間は一人暮らしをしております。「見守りサービス」を申込み、これで、 一人でいるときの不安は解消しました。
- 見守りサービスに入ることで安心感を持てるのと、反対になるべくお世話にならないよう日々ちゃんと生活できるように頑張れます。
- 急に具合が悪くなってなんとかボタンだけ押せた。意識がはっきりしない中、誰かが来てくれたことはわかり、 助かったと思いました。

家主様 • 管理会社様

- 生活リズムセンサーは孤立死の早期発見に非常に有効で、安心して高齢者に部屋を貸すことができます。60歳以上の入居者には全員加入してもらっています。
- 空室が多いアパートの全居室に通報装置を設置し高齢者向けアパートとして募集をかけたところ、短期間で満室になり、以後、入居者募集に困らなくなりました。
- 費用を負担できない利用者(低所得者)が多いため、もう少し安くしてもらえると助かります。
- 見守りサービスだけでなく簡単な相談サービスもついていることが入居者にとって付加価値となり他物件と差別化ができます。
- ・電気・電話とライフラインを使用するサービスのため、通常の生活を送っているかどうかも分かるので安心できます。 (経済面の把握もできる)

住宅確保要配慮者の入居支援事例集等作成業務委託

調査目的	埼玉県内における住宅確保要配慮者の状況(属性、地域特性、課題、ニーズ等)を把握するために行い、この調査結果を今後の取組み内容、方向性等へ反映させること
調査方法	入居支援団体、及び不動産関連団体へ住宅確保要配慮者への入居支援対応状況等のヒアリング調査 (最近の入居支援事例や入居支援団体・仲介業者、要配慮者の視点からの入居支援策に関する要望等の把握)
調査期間	平成26年9月11日~平成26年11月28日
調査対象	入居支援団体(9団体:自治体含む)及び「不動産関係会社(5社)」の合計14団体

住宅確保要配慮者の属性は高齢者、失業者、生活保護世帯、低所得者などが多く、かつ、単一の属性ではなく「低所得者かつ失業者」・「高齢者かつ低所得者」のように複数の属性が重複しているケースが大半



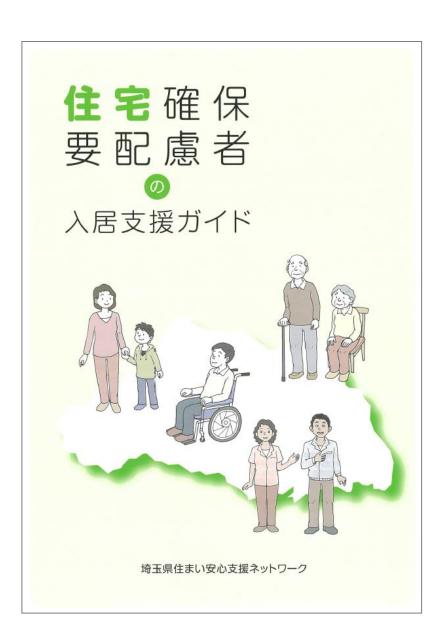
課題に対応した基礎となる属性は三つ(入居支援ガイドに支援事例を掲載)

低所得者

高齢者

外国人

『住宅確保要配慮者の入居支援ガイド』



(目次)

1. 住宅確保要配慮者の入居支援ガイド作成の目的	2
2. 入居支援事例	4
(1) 低所得者の入居支援事例	Е
(2) 高齢者の入居支援事例	6
(3) 外国人の入居支援事例	7
3. 入居支援ガイド	8
Q1. 保証人を確保することが難しい	10
Q2. 借りられる部屋が見つからない	12
Q3. 家賃を徴収できない恐れがある	13
Q4. 一時的なまとまった費用を捻出することが難しい	15
Q5. 急病や孤立死が心配である	16
Q6. 認知症など判断能力の低下が心配である	18
Q7. 生活保護受給世帯や生活困窮世帯で転居や住まいの相談がしたい	19
Q8. 生活習慣の違いなどから外国人に貸すことが心配	20



入居支援ガイド(住宅確保の課題と対応策)

入居支援団体・不動産管理会社・オーナー様向け課題(賃貸リスク)と対応策(制度等)

入居前

入居中•退去時

住宅確保にあたっての課題 (賃貸リスク)

対応策 (制度等)

◆保証人を確保することが難しい

- 家賃債務保証会社(連帯保証人の代行)
- 残存家財整理などのサービス
- 身元保証人確保対策事業

◆借りられる部屋が見つからない

• 埼玉県あんしん賃貸住宅等登録制度

◆家賃を徴収できない恐れがある

- 家賃債務保証会社 (家賃等の代位弁済)
- 生活保護(住宅扶助費)の代理納付制度

◆<u>一時的なまとまった費用を捻出する</u> ことが難しい

- 一時的資金の貸付制度
- ・ 支払いの分割化・ 平準化

◆ 急病や孤立死が心配である

- 見守りサービス
- ・ 残存家財整理や家賃損失補償サービス (保険の活用)
- ◆ 認知症など判断能力の低下が心配である
 - ・後見人制度の活用

その他

- ◆生活保護受給世帯や生活困窮者世帯で 転居・住まいの相談がしたい
 - 生活困窮者自立支援制度(自立相談支援、 住宅確保給付金)の活用
 - ・埼玉県あんしん賃貸住宅等登録制度 (通訳サービス・ガイドブック)の活用

東京都『あんしん居住制度』

あんしん居住

新たに「月払いタイプ」が加わりました!

亡くなった後 身内に迷惑を かけたくない

A 見守りサービス

お住まいに設置する 【生活リズムセンサー】 【緊急通報裝置】 [携帯用ペンダント] により 24 時間安否を 見守ります。

Intes 一 人暮らしで 具合が悪くなっても あんしんね



住み慣れた住宅 住み続けたい地域での あんしん生活を 支えます!



B 葬儀の実施

お亡くなりになった場合に 死亡診断書を受け取り 直算します。

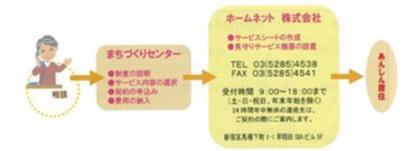
C 残存家財の片付け

お亡くなりになった後に 住宅内に残された 家財 (質量品以外) の 片付けを行います。

東京都(周しょは誰く)にお住まい、あるいはこれからお住まいになる 高齢者等とそのご家族、大家さんなど、みなさまの不安を解消します。

☆ 公益財団法人 東京都防災・建築まちづくりセンター

■ご相談からご利用までの手続きの流れ



あんしん居住担当

受付時間 9:00~17:00まで (土・日・祝日、年末年始を除く)

TEL 03(5466)2635 FAX 03(5778)2791

〒150-8503 渋谷区渋谷2-17-5シオノギ渋谷ビル8F



★ 公益財団法人 東京都防災・建築まちづくりセンター http://www.tokyo-machidukuri.or.jp/

神奈川県『あんしんすまい保証制度』



■サービスの内容

● 見守りサービス

安心して生活ができるよう、安否確認や緊急時の対応サービスを行うものです。 「新聞配達による見守り」、「自動音声による見守り」、「緊急通報装置」により 見守りを実施します。

● 葬儀の実施

死亡の連絡を受けた後、死亡診断書の受取りから、火葬・葬儀の手配、緊急連絡 先へ遺骨の引き渡しまで行います。※読経や告別式などは費用に含まれません。

● 残存家財の片付け

住宅内に残された家財をすべて片付けます。



	安否確認(A・B・Cからお選びいただけます)	***	残存家財
プラン	内容	葬儀の実施の片付け	
Α	神奈川新聞 (「神奈川新聞」取扱販売店)		
	神奈川新聞配達時に、何らかの異変がないか確認します。		
В	見まもっTEL(自動音声安否確認サービス) (ホームネット株式会社)	共通	ñ
D	電話による週2回の体調確認サービスです。 ご家族(家族以外も可)に体調をメールでお知らせします。	(ホームネット株式会社)	
	緊急通報サービス (ホームネット株式会社)		
(緊急通報装置と生活リズムセンサーをお部屋に設置します。 ≫緊急通報装置のボタンを押すことで警備会社等が駆けつけます。 ≫センサーで一定時間動きを感知できないと警備会社等が駆けつけます。		



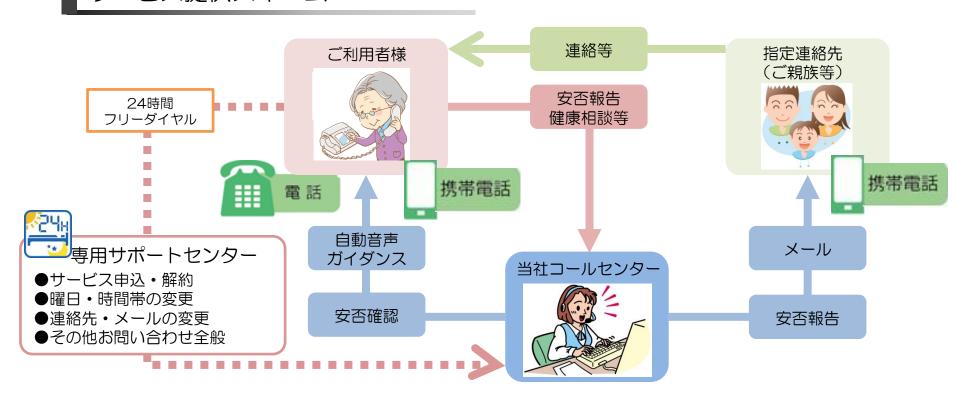
見まもっTEL(自動音声安否確認サービス)

THE STELL

サービス概要

ご利用者様の固定電話または携帯電話に自動音声ガイダンスによる安否確認連絡を行います。 ご利用者様は、ガイダンスよりダイヤルを1プッシュするだけで安否確認、さらに健康相談 等のサービスを受けられます。また予めご登録させていただく、ご親族様等指定連絡先にご 利用者様の状況をご連絡いたします。

サービス提供スキーム





【新商品】見まもっTEL+原状回復・事故対応費用

1. ご指定の曜日(週2回)、時間帯に音声ガイダンスの電話が入ります。

こちらは『見まもっTEL』です。 お客様の状況をガイダンスに従い、 該当する番号をダイヤルしてください。



ご利用者

2. ガイダンスに合せてボタンを押します。

①元気です

③具合が悪いです

誤操作

応答なし

※応答なしの場合、1時間以内にリダイヤルを行います。

3. ご指定連絡先に結果メールが届きます。

∴□□見まもっTELよりおし□○□○せです

こちらは『見まもっTE L』です。2015年〇月 〇日 ▲▲様へ見守 り電話をいたしました。 お元気でした。今後も 『見まもっTEL』をよ ろしくお願い致します。



原状回復・ 居室内での不慮の事故による原状回復·事故対応費用を補償します。原状回復· 事故対応費用 事故対応費用のお支払先は、対応事業者(貸主様、管理会社様等)にお支払いします。

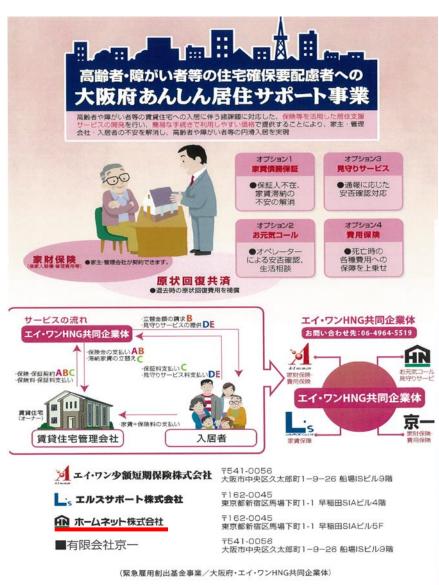
※お支払い条件につきましてはお問い合わせください。

主なお支払い対象

原状回復費用(修繕、清掃、異臭除去、消毒等) 事故対応費用(遺品整理費用、遺族との連絡のための通信費等)



大阪あんしん住まいるサポーター (大阪府緊急雇用創出基金事業)



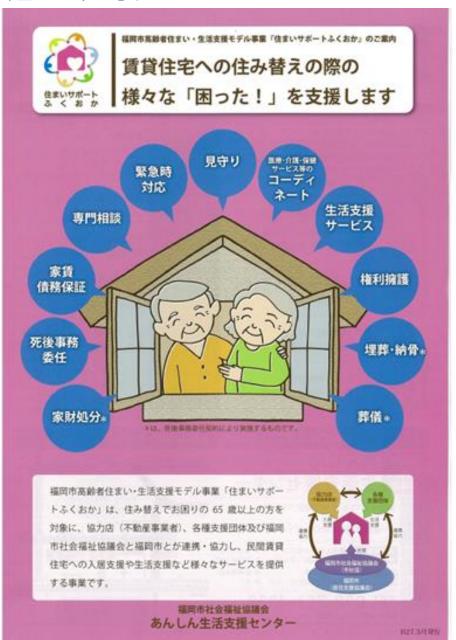
大阪府が公募した『緊急雇用創出基金事業』において "I1·ワンHNG共同企業体"で採択!

- ◆ 火災保険
- ◆ 原状回復共済
- ◆ 家賃保証
- ◆ 見守り(お元気コール・通報装置による安否確認
- ◆ 費用保険

を提供



福岡市『住まいサポートふくおか』



ご利用 できる方

市内の民間賃貸住宅への転居を希望して いる方で、65歳以上の単身の方、もしく は、65歳以上の方のみで構成される世帯 965 歳以上の方と際がい者などを達か必要な方のみで構成される世帯も含みます。
9日配置貸付すの家園及び入屋を乗サービス等にかかる便用を含むできる見込みがあることが必要です。

Contract on the Contract	人間支援サービス 支援サービスを提供します。	家财処分。	家財回収、処理 ハウスクリーニング、 片付け など
見守り	定期的な安否確認、 見守りセンサー、 定期訪問 など	四個*	納格、火葬 など
聚急時対応	119 番通報、 協力員等による駆けつけ など	埋葬・納骨・	永代供養。 共同墓等への結骨 など
專門相談	弁護士、司法書士、行政書士 による名種相談	推利用類	成年後見受任、 福祉サービスの利用援助や 日常的全銭管理 など
家賃債務保証	家賃債務の保証、 入居者の保証審査 など	生活支援 サービス	NPO やボランティア等による 家事、買い物、外出等の支援
死後事務委任	行政への諸手続、 関係者への連絡 など	医療・介護・保健 サービス等の コーディネート	いきいきセンターふくおか による各種サービスの コーディネート



一般社団法人家財整理相談窓口(事務局受託)

社会貢献のために

現場で培った経験をもとに 想いに応えるサービスを ご提供しております。



家財整理業での多様化する消費者の想いにお応えするため健全なサービスを 広いエリアで、ご提供できるように活動しております。

また、整理の分野だけに留まらずに、美界の垣根を越えて関連団体ともネット ワークを結び、これからの家財整理業界のあり方も追求しております。



設立目的

この法人は、消費者に対する家財整理業に係る適切な広報を行うとともに家財整理に まつわる相談受付窓口として機能する事、また、参加する生前整理・遺品整理・空家 整理業者へ情報提供、講座・セミナーなどを開催し、あわせて調査研究、業務品質を 確保する為の指導体制を持つことにより、家財整理業界の健全な発展を支援し、地域 経済の振興を図り引いては国民経済の発展に寄与を図り社会貢献を行う事を目的とします。



活動内容

○ 消費者向けセミナー・講座開催

家財整理にまつわる広報、情報提供、加盟業者の紹介

家財整理にまつわる相談窓口

消費者からの相談、関連団体からの相談、問合せ関連団体への相談、問合せ、折衝 ※関連団体(行政組織、消費者団体、不動産関連団体、葬祭関連団体等)

加盟企業向けセミナー

家財堅理業界の健全化と品質向上のための講座・セミナーの開催、技術講習、法令等

4 加盟企業への指導

消費者からの相談、苦情などを元に加盟企業への指導を行い家財整理業界の健全化を図る

⑤ 上記前号に関する付随業務全般

合号に掲げる内容をもとにマスコミ等に正確な情報提供

役員紹介

代表理事 白取 紀憲

理 事 稲川 伸一

大原 勝貴

鎌用 爵宏

神野 敏幸

鷹田 了

林 武廣

藤田潔

監 事 岩橋 ひろし 木村 匡成

入会案内

家財整理相談窓口では会員様を募集しております。

家財整理業界の健全化を目指す当団体は、これから業界に参入する方や 既に家財整理業を営んでいる方に、今まで以上に消費者に対して質の高いサービス提供、 会員同士での相互の情報交換や業務提携を目的に会員を募集しております。

お問い合わせはホームページ

http://www.kazaiseiri-soudan.org

または以下の番号からお問い合わせください

03-5287-4387 月~金 9:00~17:00まで

一般社団法人24時間在宅ケア研究会(事務局受託)



介護保険の地域密着型サービス「夜間対応型 訪問介護」・「定期巡回・随時対応型訪問介 護看護」の普及・啓発を目的として設立

平成20年5月設立

平成22年4月一般社団法人化

加入事業者:134事業者(H27年9月末)

【活動内容】

- ■平成20年~25年、27年 厚生労働省老人保健健康増進等事業(補助金事業) にて調査研究事業を実施
- ■普及促進のための各種セミナー開催
- ・H26年福岡県定期巡回・随時対応サービス等普及促進事業
- H27年広島県定期巡回・随時対応サービス等普及促進事業 等
- ■事業立ち上げのための情報提供
- ■各種勉強会・情報交換会の開催 等

所在地 〒162 - 0045 東京都新宿区馬場下町1 - 1 e-mail:info@24h-care.com 連絡先 TEL:03-6690-5660 FAX:03-5285-4541 web:http://www.24h-care.com/

役 員

理事長:時田 純(社会福祉法人 小田原福祉会) 理 事:戸金 隆三 理 東:今瀬 俊彦

理 事:富永 健司 理 事:藤田 潔 監 事:大脇 岩根