

# 「札幌市住宅管理公社における 高齢者の居住支援について」

一般財団法人札幌市住宅管理公社  
総務部業務課長 齊藤 伸作

# 今日のテーマ

- 1 札幌市営住宅における入居者の高齢化について
- 2 安否確認発生件数の増加について
- 3 退去後の「家財処分」と「室内の原状復旧」について
- 4 「緊急連絡先届」について
- 5 「見まもりサービス」の導入について

# 1 札幌市営住宅における入居者の高齢化について

札幌市 統計区、年齢別人口（令和4年4月1日現在）

札幌市まちづくり政策局 住民基本台帳人口より

- ・ 札幌市の人口 ⇒ 195万8694人
- ・ 65歳以上の高齢者 ⇒ 54万9947人



- ・ 札幌市における高齢化率は28.1%

第5表 統計区、年齢別人口

統計区号	総数	令和4年4月1日現在			割合 (%)				平均年齢 (歳)
		年少人口 (0~14歳)	生産年齢人口 (15~64歳)	老年人口 (65歳以上)	総数	年少人口	生産年齢人口	老年人口	
		総数	総数	総数					
全市	<u>1,958,694</u>	213,852	1,194,895	<u>549,947</u>	100.0	10.9	61.0	<u>28.1</u>	48.1
中央区	241,656	23,671	159,417	58,568	100.0	9.8	66.0	24.2	47.0
北区	284,889	33,502	172,583	78,804	100.0	11.8	60.6	27.7	47.4
東区	261,592	29,823	162,002	69,767	100.0	11.4	61.9	26.7	47.2
白石区	213,394	22,095	137,210	54,089	100.0	10.4	64.3	25.3	47.2
厚別区	125,404	12,316	71,749	41,339	100.0	9.8	57.2	33.0	50.7
豊平区	225,051	23,203	144,068	57,780	100.0	10.3	64.0	25.7	47.1
清田区	111,660	13,797	63,417	34,446	100.0	12.4	56.8	30.8	49.1
南区	135,024	13,531	73,091	48,402	100.0	10.0	54.1	35.8	51.8
西区	218,334	24,764	132,159	61,411	100.0	11.3	60.5	28.1	48.1
手稲区	141,690	17,150	79,199	45,341	100.0	12.1	55.9	32.0	49.2

<資料> まちづくり政策局政策企画部企画課

令和4年 札幌市調査資料（札幌市都市局）

- ・ 札幌市営住宅の入居者数 ⇒ 4万1593人
- ・ 65歳以上の高齢者 ⇒ 2万1332人



- ・ 札幌市営住宅における高齢化率は49.91%  
2人に1人が高齢者となっている

高齡化の進んでいる団地は68.13%  
⇒ 7割近くが高齡者  
高齡化が進んでいない団地は21.74%  
⇒ 5人に1人が高齡者

〔高齡化が進んでいる理由〕

- ・ 高齡単身者の応募が多い（民間賃貸住宅の入居が難しい）
- ・ 長期継続入居されている方が多い

札幌市営住宅の高齡化率  
令和4年3月31日現在

団地名	高齡者数 (人)	入居者数 (人)	高齡化率 (%)
全団地	<u>21,332</u>	<u>41,593</u>	<u>49.91%</u>
(高齡化上位団地)			
TY団地	62	91	<u>68.13%</u>
TG団地	181	270	67.04%
AB団地	302	452	66.81%
S団地	440	660	66.67%
AC団地	330	496	66.53%
(高齡化下位団地)			
J団地	5	16	31.25%
KI団地	104	357	29.13%
ST団地	13	45	28.89%
IN団地	40	143	27.97%
SO団地	5	23	<u>21.74%</u>

## 2 安否確認発生件数の増加について

- 当会社による安否確認の対応件数（H25～R2） ⇒ 50人→123人



入居者の高齢化に伴い8年間で対応件数が2.4倍以上となっている

[死亡等による退去手続]

- ・ 通常の場合 ⇒ 親族が退去手続を行う
- ・ 親族等がない場合 ⇒ 札幌市が職務権限で退去手続を行い、  
当会社が「家財処分」や「室内の原状復旧」を行う

安否確認等集計表(平成25年度～令和3年度)

(当会社資料)

項目	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度
事故等	19	13	23	21	30	24	28	32	27
うち宅内死亡	19	13	23	20	24	23	28	32	27
安否確認実施	11	18	17	21	19	8	14	13	19
うち宅内死亡	4	10	8	12	11	5	8	6	14
うち入院等	0	2	2	0	0	0	1	0	1
うち病院搬送	2	3	4	3	6	1	2	1	3
うち不在	3	2	2	4	2	0	0	3	1
うち在宅	2	1	1	2	0	2	3	3	0
安否確認情報収集	20	31	11	42	53	73	62	78	63
うち宅内死亡	1	5	1	2	0	3	0	1	1
うち入院等	11	9	4	17	25	21	27	42	27
うち病院搬送	0	1	0	3	8	2	0	0	0
うち不在	5	7	3	9	5	14	10	15	14
うち在宅	3	7	2	11	14	24	18	14	14
うち その他	0	2	1		1	15	7	6	7
安否確認対応件数	<u>50</u>	62	51	84	102	105	104	123	<u>109</u>
死亡件数	24	28	32	34	35	31	36	39	42

# 安否確認実施 状況



公社職員・警察立会いの元、消防隊がベランダから室内へ入室する

SAPP\_RO

# 家財処分



安否確認後の残存家財の状況例



ゴミが放置されている状況例

高齢や認知症などでゴミを整理することができない場合や、親族等が家財処分を拒否した場合はこのような状態が多い

## 室内の原状復旧



家財搬出後の室内原状復旧費用が発生する

長期入居の場合は、このように破損している場合が多い

SAPP<sub>U</sub>RO

### 3 退去後の「家財処分」と「室内の原状復旧」について

・退去手続を行う際に、親族等が「家財処分」や「室内の原状復旧」の費用負担を拒否



・札幌市負担で「家財処分」や「室内の原状復旧」を行わなければならない状況が増加



・家財処分 ⇒ 費用の増加（平均額：平成27年度約30万円 → 平成29年度約45万円）  
・原状復旧 ⇒ 費用及び件数の増加（平均額：平成27年度約56万円 → 平成29年度約70万円）



・今後も高齢単身者の退去が増加 ⇒ 更なる費用の増加が予想される

札幌市営住宅死亡退去に伴う経費一覧(平成27年度～29年度)

家財処分費用	平成27年度	平成28年度	平成29年度
件数	88	42	41
金額(円)	26,394,222	17,318,453	18,143,201
平均額	<u>299,934</u>	412,344	<u>442,517</u>

原状復旧費用	平成27年度	平成28年度	平成29年度
件数	78	78	226
金額(円)	43,736,633	55,845,730	159,358,835
平均額	<u>560,726</u>	715,971	<u>705,128</u>

※鍵交換のみ実施の件数・金額は除外

(当公社資料)

ペットを複数飼育して、孤独死した室内を生活ゴミのみ処分した状況（消臭前）



- ・ 70歳台女性が単身で猫を複数飼育（臭いの苦情多数あり、指導対応を実施）
  - ・ 安否確認で死亡が確認される
  - ・ 室内は猫の放し飼いで糞と尿でかなり汚損した状態で、猫の遺骸も複数あった
  - ・ 家財処分前に室内に生活ゴミと遺骸、糞が40センチくらいたまっていたため、処分後の状況
  - ・ 後日、家財処分と消臭を実施
- ⇒ 部屋の部材全てを解体し、消臭した結果 約340万円の費用が掛かった  
（室内復旧は別途）

家財処分作業写真（一例）



①残存家財状況



②残存家財状況



③産業廃棄物（タイヤ）



④洗濯機（家電リサイクル品）



⑤産業廃棄物業者による家財整理の様子



⑥共用玄関前に搬出された家財



⑦一般廃棄物処分業者による家財の処分



家財処分後、解体（壁・床等を撤去）と消臭を行った写真（一例）



- ・ 単身で猫を複数飼育し、室内で糞尿が垂れ流されていた状態
  - ・ 認知症と体調不良でCWの勧めもあって施設入所することになり転居
  - ・ 室内の家財処分後、床・壁・天井の部材に尿と臭いが染み込んだ状態
  - ・ 床スラブにも染み込んだため、部材を解体処分し、消臭作業を実施
- ⇒ 家財処分・解体・消臭の費用は 106万円

## 4 「緊急連絡先届」について

- 平成15年頃より、当公社における安否確認の対応件数が増加  
⇒ 連帯保証人や親族等と連絡がつかないケースが多く発生  
⇒ 公社が市と相談のうえ警察立会いのもと安否確認を実施していたが、親族等が後日判明する場合も多くあった
- 当公社独自で「緊急連絡先届」を配布・回収し、安否確認に活用することとした
- 更新は5年ごと



- 平成25年度より、「緊急連絡先届」の配布・回収業務が札幌市の委託業務として開始
- 札幌市内を2地域に分けて、各々の入居者より2年ごとに最新の連絡先を回収（令和2年度の回収率は80.0%）



- 「緊急連絡先」がリアルタイムに更新されることで、親族等への調査や安否確認の作業効率が大幅に向上した

緊急連絡先届

令和 年 月 日

(あて先) 札幌市長 (管理受託者)

団地・住宅番号	団地	号棟	号室
	ふりがな		
入居者氏名	漢字氏名		印 (自署による場合は不要)
	携帯電話の番号		
	自宅の電話番号		

本届出は、私と数日間連絡が取れない場合等、私の生命又は身体の安全を守るため緊急かつむを得ない場合は、他の関係機関に届出の情報を提供する等安否を確認するために使用してください。

また、この場合、または、本届に記載した者もしくは連帯保証人から安否確認の要請があった場合には、警察、消防が玄関錠又は窓ガラスを破って入室することを承諾します。

緊急連絡先 (1)	住所			
	氏名		続柄	
	携帯電話の番号			
	自宅の電話番号			
緊急連絡先 (2)	住所			
	氏名		続柄	
	携帯電話の番号			
	自宅の電話番号			
かかりつけの医療機関	名称			
	電話番号			
又は 介護事業所等 ※	担当者名			

※ かかりつけの医療機関や介護事業所がある方のみ記入してください。

## 5 「見まもりサービス」の導入について

### 入居者等の不安

- ・ 高齢で単身であることへの不安
- ・ 亡くなった時の引払いに対する不安

### 当社の抱える問題

- ・ 安否確認対応件数の増加
- ・ 家財処分費用・室内の原状復旧費用の負担増

平成27年度 「見まもりサービス」の導入について検討を開始

ホームネット(株)より「見まもっTEL」の提案を受け、運用面も含めた具体的な検討を進める

### 平成28～29年度 他都市の調査

- ・ 「生活支援サービス」や「家賃債務保証」、「葬儀の実施」、「残存家財の片づけ」等が付加された類似サービスと比較検討を行う
- ・ 当社が希望する「月額利用料が安い」「残家財の処分等のサービス」が付加される「見まもっTEL」が最適との結論に至る

### 平成30年4月 「見まもっTEL」運用開始

〔導入のポイント〕

- ・ 死亡時に葬儀・家財処分・原状復旧を補完するサービスである
- ・ 利用料が安価である
- ・ 市営住宅入居者及び地域住民へのサービス向上につながる

# ホームネット 見守りサービス

## 見まもっTEL プラス

### 見まもっTELプラス（市営住宅入居者・民間賃貸住宅向け）

- ・週2回の自動音声による安否確認サービスが利用可能
- ・自宅で亡くなった際の原状回復・事故対応（遺品整理等）費用、葬儀費用を補償
- ・原状回復・事故対応費用、葬儀費用の請求可能な上限額は合計で100万円まで（葬儀費用は上限50万円まで）

#### 〔サービス利用料（税別）〕

- ・スタンダードコース 初回登録料 10,000円  
月額利用料 1,500円
- ・ワイドコース 初回登録料 15,000円  
月額利用料 1,800円

※ワイドコースはスタンダードの条件に加え、利用者が賃貸借契約の継続中に自宅外で死亡した場合も100万円の費用補償が受けられる

※ワイドコースは令和2年9月末で新規申し込みが終了

※令和2年10月以降の契約より葬儀費用の補償が除外となりました

# 現在の配布チラシ「見まもっTEL プラス」

札幌市営住宅入居の皆様へ

## 一般財団法人 札幌市住宅管理公社 のみまもりサービス



**1 週2回の安否確認** 週2回、かかってくる電話（音声ガイダンス）に出てボタンを1回押すだけ。指定連絡先に結果をメールでお知らせします。

**1** 毎週決まった曜日・時間帯に電話がかかります。  
(例:毎週、月・木曜日8:00~10:00等)



**4** 操作結果を指定連絡先(4名まで)にメール通知



**2 100万円までの費用補償**

### ■支払対象

- 1.原状回復費用(修繕、清掃、異臭除去、消毒等)  
経年劣化及び通常損耗(自然損耗)の復旧に要した費用は除く
- 2.残存家財の片付け費用

### ■支払条件

利用者が**自宅内**で自殺、犯罪死または孤独死により死亡した場合

**2** 安否確認のメッセージが流れます。

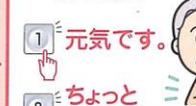


こちらは見まもっTELコールセンターです。本日の体調はいかがですか？音声ガイダンスに従ってボタンを押してください。

**5** 利用者を心配する方々へ安心をお届けします。



**3** ガイダンスに従ってボタン操作!



1 元気です。  
3 ちょっと体調が悪いです。  
出られない場合は、1時間後を目安に再度電話いたします。



イメージ動画はコチラからご覧いただけます

サービス利用者が亡くなられた時に、下記費用をお支払いします。

### ■補償限度額

支払対象金額の実費分に対し

**100万円**

### 利用料金(税別)



初回登録料	月額利用料
10,000円	1,500円

お支払いは毎月の口座引落

サービス提供(北海道指定居住支援法人)

ホームネット株式会社 居宅支援サービス事業部  
〒169-0072 東京都新宿区大久保3-8-2新宿ガーデンタワー13階  
TEL:03-5285-4538(平日9:00から18:00)

取次店ご相談窓口

一般財団法人 札幌市住宅管理公社  
〒060-0001 札幌市中央区北1条西2丁目9番地  
オーク札幌ビル2階  
TEL:011-211-3385 FAX:011-251-5246



## ご高齢者様とそのご親族の不安を解消します!

### 高齢のご入居者様の不安など

- 親族等に心配をかけたくない
- 気軽に元気なことを伝えたい
- 新しい機械の操作などは覚えたくない
- 亡くなった後に身内に余計な経済的負担をかけたくない
- 普通の生活になるべく余計なお金を使いたくない

### ご親族の不安など

- 遠く離れて一人暮らしをしている親御さんが心配
- メールで気軽に元気なことがわかる

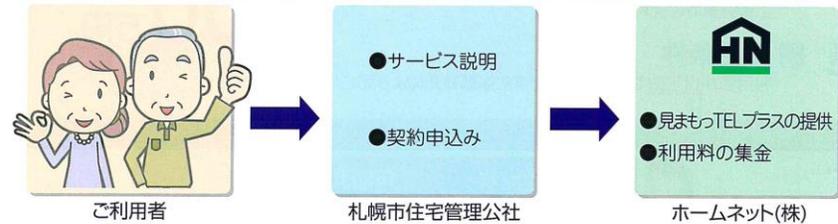
## 申込条件

- ① 単身でお住まいの方
- ② 電話機をお持ちの方  
ダイヤル式電話、番号操作の出来ない「キックスタート」等は利用不可
- ③ 結果メールの受信者を1名以上確保できる方  
SMS対応。親族である必要はありません。

※年齢や所得等による制限はございません。  
※老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅等では利用不可



## ご利用までの手続きの流れ



お問い合わせ先

一般財団法人 札幌市住宅管理公社 TEL:011-211-3385  
〒060-0001 札幌市中央区北1条西2丁目9番地 オーク札幌ビル2階  
(平日8:45~17:15)

## 「見まもっTEL」広報活動と加入状況

### (1) 広報活動

- ・市営住宅入居者向け広報誌「市営住宅ニュース」によるPR  
(平成30年7月、平成31年3月、令和元年5月、令和2年1月、5月、9月に掲載)
  - ⇒ 入居者と親族からの問合せが多数増える
  - ⇒ 後日入居者が来社
- ・当公社HPによるPR
  - ⇒ ホームページを見た方からの問合せが増える
  - ⇒ 後日入居者が来社
- ・市営住宅集会所でチラシ配置
  - ⇒ 自治会・入居者からの問合せが増える
  - ⇒ 自治会会合での説明会を開催(自治会からの要望)
  - ⇒ 後日入居者が来社
- ・市まちづくりセンターでのチラシ配置
- ・包括支援センターでの啓発(包括支援センターからの要望)

契約者件数の増

## 「見まもっTEL」広報活動と加入状況

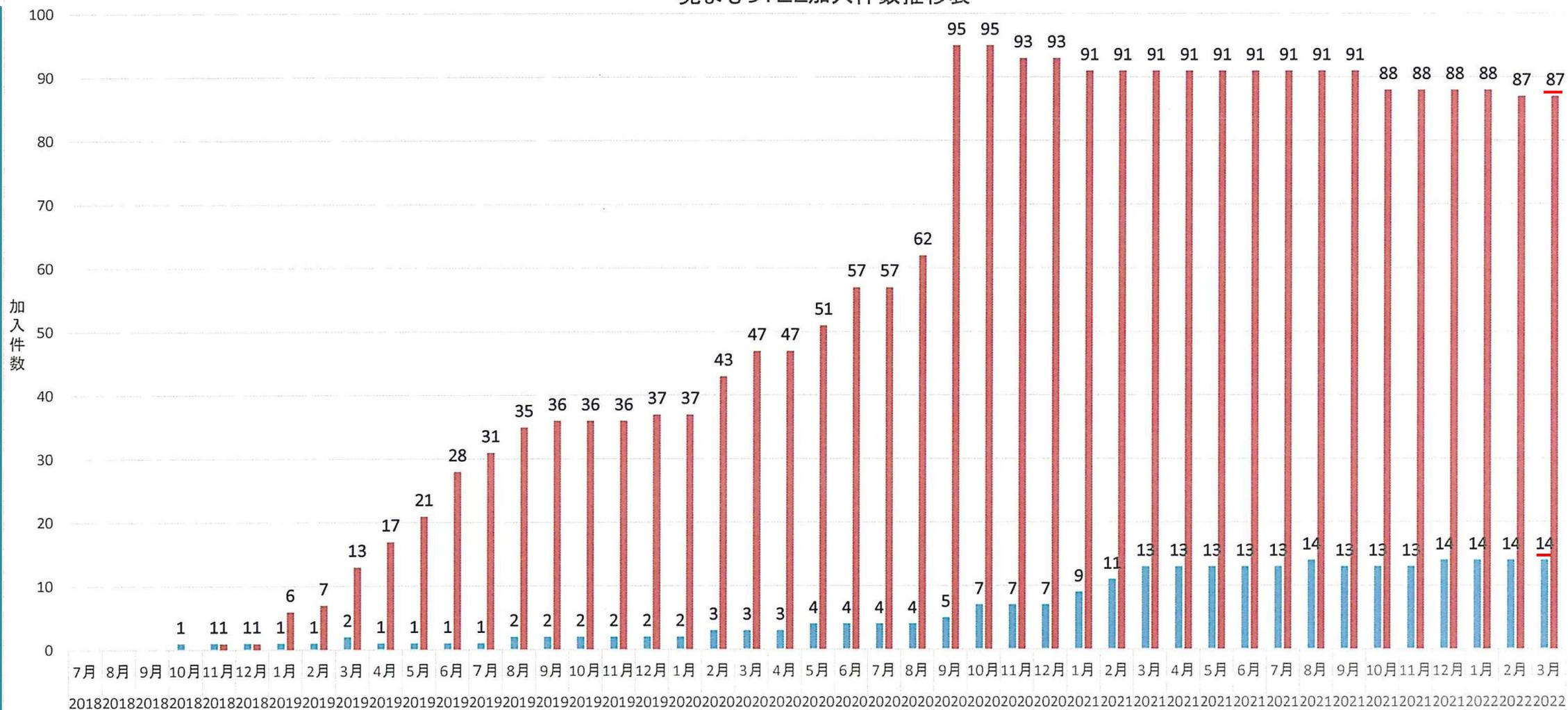
### (2) 当社が苦慮した点

- ・ 親族等連絡先が全くない方の加入申込  
⇒ 当社が連絡先を担うことで対応した
- ・ 費用補償サービスへの誤解  
加入者の存命中に補償を受けられると  
いう誤解  
⇒ 死亡後に葬儀等を行った方がホームネット  
へ費用を請求できるサービスであることを説明し、理解を得た
- ・ 生活保護を受けている方の加入申込  
費用補償サービスが生活保護の受給要件に違反  
しないか  
⇒ 加入者本人の収入ではないため、受給要件には違反しない旨を  
説明し、理解を得た
- ・ 強制ではなく任意加入であることの説明

### (3) 加入件数（令和4年3月末）

スタンダードタイプ	14件
ワイドタイプ	87件
合計	101件

見まもっTEL加入件数推移表



加入年月

■ スタンダード累計加入件数 ■ ワイド累計加入件数

みなさん最後までご清聴ありがとうございました。



冬の札幌 テレビ塔

