

「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 「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5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 ⇒ 195万7291人
- ・ 65歳以上の高齢者 ⇒ 55万4105人



- ・ 札幌市における高齢化率は28.3%（昨年より0.2%増）

令和5年4月1日現在

統計区	総数	割			合 (%)			平均年齢 (歳)	統計区	
		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
全市	1,957,291	209,880	1,193,306	554,105	100.0	10.7	61.0	28.3	48.4	全市
中央区	243,867	23,359	160,889	59,619	100.0	9.6	66.0	24.4	47.3	中央区
北区	284,713	32,940	172,638	79,135	100.0	11.6	60.6	27.8	47.6	北区
東区	260,840	29,296	161,464	70,080	100.0	11.2	61.9	26.9	47.5	東区
白石区	213,081	21,549	137,109	54,423	100.0	10.1	64.3	25.5	47.4	白石区
厚別区	124,466	11,965	70,797	41,704	100.0	9.6	56.9	33.5	51.1	厚別区
豊平区	225,489	22,759	144,564	58,166	100.0	10.1	64.1	25.8	47.4	豊平区
清田区	111,055	13,468	62,683	34,904	100.0	12.1	56.4	31.4	49.5	清田区
南区	134,400	13,439	72,447	48,514	100.0	10.0	53.9	36.1	52.0	南区
西区	218,531	24,451	132,171	61,909	100.0	11.2	60.5	28.3	48.3	西区
手稲区	140,849	16,654	78,544	45,651	100.0	11.8	55.8	32.4	49.6	手稲区

<資料> まちづくり政策局政策企画部企画課

令和5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 ⇒ 3万9903人
- ・ 65歳以上の高齢者 ⇒ 2万1046人



- ・ 札幌市営住宅における高齢化率は52.74%
（前年比2.83%増）
2人に1人が高齢者となっている

高齢化の進んでいる団地は71.91%

⇒ 7割が高齢者

高齢化が進んでいない団地は24.14%

⇒ 5人に1人が高齢者

〔高齢化が進んでいる理由〕

- ・ 高齢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

札幌市営住宅の高齢化率

令和5年3月31日現在

団地名	高齢者数 (人)	入居者数 (人)	高齢化率 (%)
全団地	<u>21,046</u>	<u>39,903</u>	<u>52.74%</u>
(高齢化上位団地)			
TO団地	64	89	<u>71.91%</u>
TF団地	181	266	68.05%
AC団地	338	499	67.74%
SS団地	440	650	67.69%
AB団地	295	436	67.66%
(高齢化下位団地)			
H団地	36	111	32.43%
KI団地	101	340	29.71%
I団地	37	125	29.60%
SI団地	13	44	29.55%
P団地	7	29	<u>24.14%</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～R4） ⇒ 50人→119人



入居者の高齢化に伴い対応件数が約**2.4倍**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、平成29年度までは**当会社が「家財処分」や「室内の原状復旧」を実施**

安否確認等集計表(平成25年度～令和4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	令和 4年度
事故等 (件数)	19	13	23	21	30	24	28	32	27	25
うち宅内死亡 (件数)	19	13	23	20	24	23	28	32	27	24
うち病院死亡 (件数)										1
安否確認実施 (件数)	11	18	17	21	19	8	14	13	19	15
うち宅内死亡 (件数)	4	10	8	12	11	5	8	6	14	6
うち入院等 (件数)	0	2	2	0	0	0	1	0	1	4
うち病院搬送 (件数)	2	3	4	3	6	1	2	1	3	3
うち不在 (件数)	3	2	2	4	2	0	0	3	1	1
うち在宅 (件数)	2	1	1	2	0	2	3	3	0	4
安否確認情報収集 (件数)	20	31	11	42	53	73	62	78	63	79
うち宅内死亡 (件数)	1	5	1	2	0	3	0	1	1	1
うち入院等 (件数)	11	9	4	17	25	21	27	42	27	35
うち病院搬送 (件数)	0	1	0	3	8	2	0	0	0	1
うち不在 (件数)	5	7	3	9	5	14	10	15	14	17
うち在宅 (件数)	3	7	2	11	14	24	18	14	14	24
うち その他 (件数)	0	2	1		1	15	7	6	7	1
安否確認対応件数 (件数)	<u>50</u>	62	51	84	102	105	104	123	109	<u>119</u>
死亡件数 (件数)	24	28	32	34	35	31	36	39	42	31

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）

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

「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
- ・ 当会社HPによるPR
- ・ 市営住宅入居説明会での周知
- ・ 市営住宅集会所でチラシ配置
- ・ 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）

(2) 加入件数（令和5年5月末）

スタンダードタイプ	24件
ワイドタイプ	79件
合計	103件

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

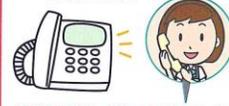
■支払対象

- 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。

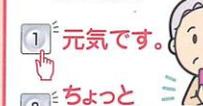


こちらは見まもっTELコールセンターです。本日の体調はいかがですか？音声ガイダンスに従ってボタンを押してください。

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

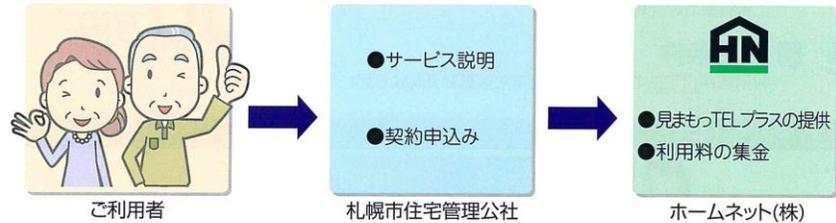
申込条件

- 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 (平日8:45~17:15)
〒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