

「要支援世帯の早期発見のための対策事業の協力に関する協定」  
に関するアンケート調査結果

対象事業者：35

回答事業者：21

(回答率：60.0%)

令和4年1月

保健福祉局 福祉部 福祉総務課

## 目次

0. はじめに	1 ページ
I. 協定の締結について	2 ページ
II. 社内等の取組状況について	3 ページ
III. 要支援世帯の早期把握・発見のための連絡会について	8 ページ
IV. その他	10 ページ

## 0. はじめに

### これまでの振り返り

- ・ 本事業は平成 24 年より開始し、同年 9 月に 9 事業者と協定を結んだことを皮切りに、令和 4 年 1 月現在においては、35 の事業者と協定を結ぶまでに発展しました。
- ・ 令和 3 年 12 月末時点での通報実績は、162 件となっており、訪問結果として「無事」を確認できた件数が 116 件、「転居と思われる案件」が 6 件であり、全体の 8 割近くについて、その生存を確認することができ、また必要に応じて行政等の支援機関に繋ぐことができた事例も多数ありました。
- ・ なお、162 件の通報のうち、37 件が協定事業者からの通報となっています。
- ・ 加えて、協定事業者のほか、市の関連事業の所管課、社会福祉協議会や民生委員の皆様にご参加いただき、「要支援世帯の早期把握・発見のための連絡会」を年 1 回開催し、通報のポイントの確認、通報事例の情報共有、また、本市で取り組んでいる付随した事業の紹介等を行っています。

### アンケートの実施経緯

- ・ これまで協定事業者とのネットワークの構築については、連絡会を主な手段とし、事例発表等を通して情報共有してきました。
- ・ 本事業を一層発展させるためには、「行政⇔協定事業者」の関係に加え、「協定事業者⇔協定事業者」における有益な情報共有を促進することも重要であると考えています。
- ・ そこで、本事業に関する協定事業者の取組状況等について把握させていただき、その中から好事例についてフィードバックすることで、「協定事業者⇔協定事業者」のネットワーク強化を図りたいと考え、この度、アンケート調査を実施させていただくことにしたものです。

### アンケート調査結果の表記について

- ・ 皆様方からいただいたアンケートのうち、具体的な記述をいただいた内容については、社名等を、組合等の場合でも「A社」「B社」などとして表記させていただいています。
- ・ また、設問ごとの「A社」等の表記は、すべての設問を通じて同一の会社・団体になっているのではなく、便宜的に割振りを行っています。
- ・ なお、表現を「だ・である調」に統一するほか、同様の内容と捉えられるものについては表現をまとめるなど、一部加工しています。

## I. 協定の締結について

1. 本市と協定を締結することにしたきっかけを以下から選択してください。

ア) 本市からの打診により協定を締結した。	17
イ) 市ホームページ等により本事業のことを知り、本市に呼びかけを行い、協定を締結した。	2
ウ) その他（具体的にご記載ください）	2
選択肢「ウ」の具体例。 ■ A社 ・ 関連会社からの申し入れ	

2. 関連業務を行っている関連会社や他社等で、今後協定を締結できる可能性があると考えられる事業者があればご教示ください。

あり	0
なし	21

## Ⅱ. 社内等の取組状況について

### 1. 本市と協定を締結した当時、訪問員等の皆様にどのように本事業の周知を行いましたか？（複数回答可）

ア) さいたま市作成ガイドライン（携帯用）を配付した。	13
イ) 社内等のイントラネット等に情報を掲載した。	8
ウ) 説明会や研修会を開催した。	3
エ) その他（具体的にご記載ください）	1
オ) 行っていない	1
選択肢「エ」具体例。 ■ A社 ・ さいたま市エリアの担当マネージャーに通知と連絡を行った。	

### 2. 現時点で、訪問員等の皆様にどのように本事業の周知を行っていますか？（複数回答可）

ア) 異動・新規採用の訪問員等にさいたま市作成ガイドライン（携帯用）を配付している。	4
イ) 異動・新規採用の訪問員等にさいたま市作成リーフレットを配付している。	4
ウ) 定期的に（あるいは締結〇年後に再度）社内等のイントラネット等に情報を掲載している。	2
エ) 定期的に（あるいは締結〇年後に再度）説明会や研修会を開催している。	0
オ) その他（具体的にご記載ください）	4
カ) 行っていない	7
選択肢「ウ」「オ」の具体例。 ■ A社／B社／C社／D社 ・ 「要支援世帯の早期把握・発見のための連絡会」開催後に、資料と併せて、社内等において、情報共有している。 ■ E社 ・ 他市町とも見守り協定などを締結しており、配送時の見守り及び通報は定着している。さいたま市を管轄するセンター内で「区役所通報先一覧」を常に共有し引継している。 ■ F社 ・ 自社で独自に作成した「見守り・声かけ等報告・情報共有シート」があり、要支援者を発見した場合の対応方法が分かるようになっている。 ・ また、2010年に認知症サポーター養成講座を受講している者も多く、企業文化として、要支援者に対する意識が高い。	

3. 要支援世帯早期発見時の通報に備え、世帯訪問時、訪問員等の皆様が携帯しているものありますか？（複数回答可）

ア) さいたま市作成ガイドライン（携帯用）	3
イ) さいたま市作成リーフレット	0
ウ) 御社作成物（具体的にご記載ください）	2
エ) その他（具体的にご記載ください）	0
オ) ない	16
未回答	1

選択肢「ウ」の具体例。

■ A社

- ・ 配送担当者または営業担当者が異常などを発見した際、発見者がセンターに連絡し、配送センターから当該の連絡先に通報している。

■ B社

- ・ 従業員全てが常に携帯してはいないが、自社で作成した「見守り・声かけ等報告・情報共有シート」を管理している。

4. 要支援世帯早期発見時の通報に備え、活動の理解や協力について工夫したことや、社内等での取り決めがあればご教示ください。（自由記載）

■ A社／B社／C社／D社

- ・ 通報を行った場合、社内等でその事案について情報共有している。

■ E社

- ・ 急を要する場合は救急車通報になるが、「気になる」ことについては事業所に連絡し、事業所から区役所に通報している。前回の配達商品が残ったままになっている場合、必ず事業所に連絡する。
- ・ 配達時に異変に気が付いた場合の対応としてマニュアルがある。
- ・ 通報事例については、組織全体として集約し、部門ごとに共有している。

■ F社

- ・ 入居者の70歳以上世帯を対象に、生活状況の確認連絡のアンケートを実施しており、希望者には年2回（酷暑・厳冬）に電話連絡を実施している。
- ・ 安否確認の連絡が入った場合は、社内ですべての確認実施フローに基づいた行動をし、社内とさいたま市へ報告を行っている。

■ G社／H社

- ・ 異変を感じた時には、所属長等へ連絡を行い、総合的に判断した中で、通報含め対策を取るようにし

ている。

■ I社/J社

- ・ポストに郵便物が数日間残っていることがあれば必ず上司に報告するようにしている。
- ・安否確認システムを導入しており、年に数回訓練メールを実施している。

■ K社

- ・理解を得るために、協定に賛同したことや早期発見についての意義についてミーティング等で話をすることになっている。

■ L社

- ・埼玉県内で60市町と見守りに関する協定や覚書、登録などを行っている。配送センターが通報した時点で担当部署にその旨を報告、安否などの結果が分かった時点で再度報告。その後、全体で事例共有する。
- ・前の週に配達した品物が置いてある、ポストに郵便物がたまっている、毎週受け取りに出る高齢の方が出てこられなかった場合、徘徊と思われる方が歩いていた場合など不審に感じた時点でセンターに報告することになっている。

■ M社

- ・社内回覧物として、緊急時の連絡先一覧を周知している。

5. 要支援世帯早期発見時の通報を行うにあたり、直面した課題やその解決方法があればご教示ください。

(自由記載)

■ A社

- ・入居者の状況について、自治会、民生委員から情報提供があるが、親族や身寄りのない単身高齢者への対応については苦慮しており、病気などによる入院・入所の手続きや、生活の援助等の手続き等の情報提供を福祉関係部局と今後どのように対応していくのか課題となっている。

■ B社

- ・地域に密着した組織の特性により、該当者の関係者等を把握しながら情報収集に努めている。

■ C社

- ・当社従業員に対し、通常業務以外の業務の落とし込み（意識の浸透）が難しい。

■ D社

- ・今年度も亡くなられた方の発見につながる報告をしている。前の週の荷物があり、異臭がしたため玄関ポストから覗いたところ人が倒れていたため、配送担当者から配送センターに連絡、配送センターから地域包括センターに通報。地域包括センターから警察に通報するよう指示を受け警察に通報、地域包括センターは区役所に連絡され、良い流れができているかと思う。

- ・ 配送・営業担当者が小さな異常の発見や不安を感じたときは、とにかく配送センターに連絡するようにしている。結果的に無事だったケースが多くあるが、配送センターに連絡や相談したこと自体を評価している。
- E社
- ・ 訪問した際、周辺に誰もいなくて一人で個人宅に入っていいものなのか、ドライバーは不安。

## 6. 現在のコロナ禍において、活動を心がけていることがあればご教示ください。(自由記載)

- A社／B社／C社／D社／E社／F社／G社／H社／J社
- ・ 感染対策の徹底（マスクの着用、消毒液の携帯、インターフォンの活用や電話連絡、通知の送付などの対面を控える、先方の了解を得てから訪問する、入社時の検温など）。
- I社
- ・ 屋内の作業においては、当社の感染予防策を説明し、実際に接触した箇所は家人の見える状態で消毒を実施している。
- J社
- ・ 対応時は笑顔をコロナ前以上に大切にしている（表情）。
- ・ 対話が難しいので、印刷物やメモ、手紙などにかえてコミュニケーションに工夫している事例がある。
- K社
- ・ 一時的に田舎に帰る等で不在等が続くことがあるので、早急に判断しないようにしている。
- L社
- ・ 感染対策のために外出を控え、人とのつながりが少なくなった高齢者の認知症の進行や足腰の衰弱が進んでいることから、これまで以上に注意するようになっている。
- M社
- ・ なかなか外出が出来ず、体力的にも精神的にも疲れている方が多いので、訪問の際は、声かけをして様子をみるようになっている。

7. 他の協定事業者へ、聞いてみたいことがあればご記入ください。

■ A社

- ・ 弊社では「暮らし見守りサービス（ご自宅・ご家族の見守り）」を行っている。他の協定事業者の取組についても紹介してほしい。

■ B社

- ・ ライフライン（水道、ガス、電気）の使用状況等による安否確認等の取組はあるか。

■ C社

- ・ 他の協定事業者は外回りの社員に、どのように意識付けさせているのか興味がある。

### Ⅲ. 要支援世帯の早期把握・発見のための連絡会について

#### 1. 開催時期はいかがでしょうか。(例年は1月に開催しています)

ア) 第1四半期(4月～6月)の開催がよい。	6
イ) 第2四半期(7月～9月)の開催がよい。	2
ウ) 第3四半期(10月～12月)の開催がよい。	1
エ) 第4四半期(1月～3月)の開催がよい。	8
オ) その他(具体的にご記載ください)	4
<p>選択肢「オ」の具体例。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 開催時期はいつでも可。</li> <li>・ 事業所長の会議等に日程が重ならなければ出席する。</li> <li>・ どの時期でも大丈夫。</li> <li>・ 必要に応じての開催が良い。</li> </ul>	

#### 2. 開催方法はいかがでしょうか。(例年は対面開催を行っています) ※複数回答社あり

ア) 対面による開催がよい。	10
イ) WEB会議による開催がよい。	9
ウ) その他(具体的にご記載ください)	3
<p>選択肢「ウ」の具体例。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ どちらでもよい。対面の方が学びや共有、事業所間の連携のためには効果があると思うが、会議に参加するには移動せずに職場からでも参加が可能なWEBは助かる。</li> <li>・ どのような開催方法であれ、会議体の特性を活かせればと思う。対面で行う場合は、他の協定事業者同士の交流が図れるような形式が望ましいと思う。WEB会議であれば会議の参加者も増えると思う。</li> <li>・ 対面、WEB、両方で参加可能な形式が良い。</li> </ul>	

### 3. 連絡会における議題について、取り上げてほしい議題がございましたらご教示ください。

参考・令和2年度における連絡会の議題

- (1) 要支援世帯の早期発見のための通報等ガイドラインに基づく通報の仕方について
  - ① 通報の仕方について
  - ② 緊急時や休日・夜間の通報について
- (2) これまでの通報実績について
- (3) 協定締結事業者における取り組みと通報事例について
- (4) リーフレットの改訂について
- (5) 各所管課からの情報提供について

※会議資料はさいたま市ホームページ「要支援世帯の早期把握・発見のための連絡会」

[https://www.city.saitama.jp/002/003/001/004/youshien\\_renrakukai.html](https://www.city.saitama.jp/002/003/001/004/youshien_renrakukai.html)

にてご確認いただけます。

- A社
  - ・ 協定事業者が行っている取組の紹介。
- B社
  - ・ 要支援世帯の早期発見通報後の福祉の対応と結果について。
- C社
  - ・ 通報事例について、さいたま市の事例だけでなく、全国的な事例も興味がある。
- D社
  - ・ ガイドラインを改めて説明してほしい。

## IV. その他

### 1. その他、本事業につきまして、ご意見等ございましたらご教示ください。

#### ■ A社

- ・ さいたま市をより良い街にすることは皆さん共通の願い。様々な業種の垣根を超えた連携を行い、ともに取り組んでいきたいと思っている。