

## 第3章 高崎市の先進的な取り組み

## 第3章 高崎市の先進的な取り組み

### 第1節 全国に先駆けた高齢者福祉の取り組み

超高齢社会がますます深刻化していく中、本市においても例外なく高齢化が進んでいます。ひとり暮らし高齢者や高齢者のみの世帯が増加する現状を踏まえ、高齢者が安心して毎日の生活を送ることができるような支援体制が求められています。

市では、「日本一高齢者に寄り添うまち」を目指し、これまでにない新しい視点で、高齢者の立場に立った全国でも類を見ない手厚い支援策を展開してきました。

2020年度には、新たな取り組みとして外出を支える「おとしよりぐるりんタクシー」の運行やごみ出し支援のための「高齢者ごみ出しSOS」を創設しました。

今後もスピード感をもって、高齢者一人ひとりに寄り添った施策を展開していきます。

#### (1) 待つ福祉から出向く福祉へ

##### ① 高齢者あんしんセンター

市では、地域包括支援センターとして、地域の民生委員・児童委員（以下「民生委員」という。）等と協力しながら、高齢者の支援に努めてきました。しかし、窓口で受け付ける相談が大半であったため、早期の対応に結びつかない場合も少なくありませんでした。特に、認知症の事例では、相談に来たときにはすでに重症化してしまっていた例もありました。

「心配なことがあるが相談するところがわからない」、「市役所へ行かないとサービスの申請ができない」などの声もあったことから、2015年に、これまでの『待つ福祉』だった体制を抜本的に見直し、積極的に高齢者宅に出向き、高齢者に寄り添いながら心配ごとや困りごとを聞く『出向く福祉』へと福祉行政の大転換を図りました。

それに合わせ、これまで9箇所だった地域包括支援センターを26箇所に大幅に拡大させるとともに、より身近な相談窓口となるよう「高齢者あんしんセンター」とし、日々積極的に地域に出向くことで、高齢者一人ひとりに寄り添った支援を行っています。なお、現在は設置数をさらに充実させており、市内29箇所となっています。

このように、全国的に見てもトップレベルの設置数となった高齢者あんしんセンターが、『待つ福祉から出向く福祉へ』を合言葉に、高齢者一人ひとりに寄り添い、「一人暮

らして頼れる人がいない」、「最近、物忘れが多くなった」、「お金の管理や手続きに自信がなくなった」、「寝たきりになったらどうなるのか」などの悩みや不安を早期に発見し、一番良い支援策について本人やその家族と一緒に考えていくことで、誰もが安心して暮らし続けることができる地域社会の実現を目指しています。



### (2) 高齢者の暮らしを支える市独自の取り組み

#### ①おとしよりぐるりんタクシー

高齢者など交通弱者の日々の生活の支援として、市では、買い物困難者ゼロを目指し、買い物代行業など買い物支援4事業を実施しつつ地域の高齢者の支援を行ってきました。

また近年では、高齢者が関係した自動車事故も社会問題となっており、運転免許証を自主返納する高齢者への支援など、新たな課題も明らかとなってきたことから、新しい支援策として、地域内の定められたルート上を乗降り自由、利用登録、予約不要で無料で巡回する「おとしよりぐるりんタクシー」の運行を2020年6月から開始しました。

この事業は、まずは高齢化率の高い倉渕、榛名、吉井の3地域を対象として運行を開始しており、既存の公共交通の利用が不便な地域や地域内の大型スーパーや医療機関などを結ぶルートを設定し、そのルート上を専用のタクシーが巡回するもので、新たな交通手段として、事業開始当初より多くの高齢者に気軽に活用いただいています。

今後も地域の皆さんが住み慣れた地域で安心して暮らしつづけられるよう、新規ルートの創設を含め事業内容を継続的に見直していきます。

#### ②高齢者ごみ出しSOS（高齢者等ごみ出し支援事業）

筋力が弱くなったり関節に痛みを抱える高齢者にとって、大きなごみ袋や重い新聞の束をごみステーションまで運ぶのは大変な作業です。また、認知症やその前段階の軽度認知障害になると、ごみ出しの曜日を覚えることも難しくなります。近年、こうした身体機能や認知機能の低下によって、ごみ出しが難しくなった高齢者の支援が課題となっています。

そのため市では、2020年9月からこうした高齢者の自宅を訪問し、燃やせるごみ、燃やせないごみ、資源物、危険物を収集する「高齢者ごみ出しSOS」を開始しました。

このサービスは、ごみ出しが難しい70歳以上の人などの自宅へ、週に1回、決められた曜日に市から委託を請け負った事業者が専用の車両で利用者宅を訪問し、声かけによる安否確認を行いながらごみを無料で収集するものです。利用者が家の中からごみを出すことが難しい場合には、許可を得て収集スタッフが家の中に入り収集するという、環境と福祉が融合した事業となっています。

事業の開始時には584世帯から利用申込みがあり、高齢者の無理なごみ出しによるけがや事故、ごみを捨てられずに自宅にごみを溜めてしまうことなどを防ぐとともに、声かけによる高齢者の安否確認を行うことで、安心して安全な生活に役立っています。

### 第3章 高崎市の先進的な取り組み

#### ③ふれあい・交流 農業体験バスツアー

市では、2019年度から認知症の早期対応・予防につなげる取り組みとして、もの忘れが気になり始めた人や外出の機会が少ない人を対象に「ふれあい・交流 農業体験バスツアー」実施しています。2019年度は計7回実施し、高齢者や同行者が参加しやすいよう高崎駅や各支所を中心に1日に2か所(計14か所)に集合場所を設け、計108人が参加しました。

バスツアー当日は、社会参加活動による「生きがいづくり」として榛名地域の梨農園で「収穫作業体験」を行ったほか、認知症予防として榛名湖畔の普段とは違った自然豊かな環境での「頭と体を動かす体操」や「カフェタイム」で参加者同士の交流を図りました。

また、バスツアーには、見守り・サポート役として、高齢者あんしんセンターの「認知症地域支援推進員」と地域で見守り活動や認知症カフェ等の支援を行う「オレンジサポーター」が同行し、関係者との連携を図っています。

今後も「ふれあい・交流 農業体験バスツアー」を通じて地域とのつながりや人との交流を支援し、認知症の人や家族の視点を重視しながら、本人発信支援や普及啓発、予防、早期対応、介護者支援、社会参加の取り組みを進めていきます。

#### ④高齢者配食サービス

高齢者にとって、バランスの良い食事を取ることは健康を維持するうえで欠かせないことから、「給食サービス」として平日の昼食にお弁当をお届けし、高齢者の支援を行ってきました。

しかし、週末や昼食以外についてもお弁当を希望するニーズが多く、また、支援を充実させることで、在宅生活の維持にもつながることから、2016年にサービス内容を大幅に見直し、新たに「配食サービス」としてサービスを開始しました。

配食サービスでは、朝昼晩の3食に対応するとともに、味の好みが変わらないといった要望にも対応できるよう、事業者の変更も可能とするなど柔軟な対応を心がけています。

配食サービスを開始してから5年が経過し、2015年度、83,289食(延べ利用者6,887人)だった実績が、2019年度には、207,289食(延べ利用者10,566人)となるなど、大幅なサービス向上につながっており、栄養バランスの良い食事で多くの高齢者の健康をサポートしています。さらに配食事業者が本人に直接お弁当を手渡しすることで、日々の定期的な見守りにもつなげています。

	朝食	昼食	夕食
料金	200円	350円	350円

### ⑤はいかい高齢者救援システム

認知症により徘徊する高齢者の増加が社会問題となる中、市では、認知症の予防や早期発見、認知症の人たちへの地域での見守り体制の構築などを進めてきました。2015年からは、さらなる支援策として、「はいかい高齢者救援システム」を構築し運用しています。

このシステムは、徘徊のおそれのある高齢者等にGPS機器を無料で貸与することで、万が一、徘徊により所在が分からなくなってしまった場合にも、警察等と連携しながら徘徊高齢者の早期発見・保護につなげるものです。

機器の管理運用を行う見守りセンターが、24時間365日体制で対応しており、緊急時に、家族や介護者から依頼があったときには、徘徊高齢者の位置情報をメールや電話でお知らせします。また、家族が保護に向かえないときは、見守りセンターの職員が駆けつけて、家族支援を行っています。

運用開始から5年間で931件の依頼がありましたが、全てのケースで早期発見につなげることができました。また、依頼から発見までの所要時間も1時間以内となっていることから、家族の負担軽減にも大きな効果を発揮しています。

さらに、このサービスが効果的であることが明らかになったことから、障害者のサービスにも同様の制度が拡大していくなど、誰もが安心して暮らせるまちへの取り組みが広がっています。

### ⑥高齢者等あんしん見守りシステム

市では、体調不良などの緊急時に助けを呼べる「緊急通報装置」を無料で設置し、ひとり暮らし高齢者等の不安の解消に努めてきましたが、より見守り体制の強化をしたいとの思いから、人の動きを感知する「安否確認センサー」を高齢者宅に設置することで、一定時間住人の動きがない場合などに専用の見守りセンターに通報する「高齢者等あんしん見守りシステム」を導入しています。

導入から8年が経過し、これまで多くのケースで見守りを行ってきましたが、中でも、見守りセンターが関わる緊急の事案は153件発生しました。その内、101人も高齢者の命を救うことができるなど、大変大きな効果を発揮しています。また、残念ながら救助には結びつかなかったケースについても、24時間以内の早期発見につながっており、見守り体制を強化することで、高齢者本人の安心だけでなく、離れて暮らす家族の安心にもつなげています。

### 第3章 高崎市の先進的な取り組み

#### ⑦介護SOSサービス

在宅介護を継続するうえで、家族・介護者の介護負担の軽減や介護疲れのリフレッシュといった視点は非常に重要となっています。また、急な仕事で介護ができないなど、緊急時にも安心して介護サービスを提供できる体制を整備することで、社会問題となっている介護離職の防止にもつなげたいとの思いから、2016年、全国初の試みとなる「介護SOSサービス」を構築し運用を開始しました。

このサービスは、介護や見守りが必要な高齢者を抱える家族からの要請に対し、24時間365日、電話一本で受付し対応するもので、プロのヘルパーが1時間以内にかけて訪問サービスを提供する「訪問サービス」と、宿泊場所や食事を提供する「宿泊サービス」の2種類のサービスが利用できる制度です。

これまでも、介護者に急遽仕事が入ってしまった時など、さまざまなケースでサービスが利用されているほか、介護する家族が、たまには息抜きをしたいといった場合にも気軽にご利用いただいています。また、利用者の状況により、高齢者あんしんセンターと連携を図ることで、その後の必要な支援にもつなげています。

こうした全国でも類を見ない高崎市独自の取り組みで、介護のために仕事を辞めなければならない人を減らすとともに、介護に携わる家族を支援することで、在宅生活が安心して継続できるよう支援しています。

	利用料金
訪問サービス	250円（1時間あたり）
宿泊サービス	2,000円（1泊2食付）
	3,000円（1泊2食・送迎付）

### (3) 3つのゼロを目指す取り組み

#### ①特別養護老人ホームの待機者ゼロ

2025年には団塊の世代が75歳に到達するなど、特別養護老人ホーム等の施設への入所を必要とする人が増えることが想定されるため、市では、これまでも積極的に施設整備を行ってきました。

今後も増え続けることが想定される入所を必要とする人が、長期間自宅で待機することなく、速やかに入所することができるよう、入所待機者をゼロにする目標を掲げ、社会福祉法人等へ施設整備（増床等）に係る費用の一部を補助し、入所待機者の減少に努めています。



3年間で283床整備し、待機者数は222人減少し505人に（2020年5月）

#### ②孤独死ゼロ

ひとり暮らし高齢者の約6割が日常生活に何らかの不安を感じているとの調査結果や、いわゆる「老老介護」を含む高齢者のみの世帯も急増している現状の中、誰にも看取られず息を引き取り、その後、相当期間気づかれない、いわゆる「孤独死」が社会問題となっています。

市では、高齢者等あんしん見守りシステムを導入することで、「孤独死」をゼロにする取り組みを進めています。

また、高齢者あんしんセンターによる積極的な訪問活動により、地域の見守り体制を強化することで、孤独死の防止につなげています。



システム設置数は約4,400台（2020年度末見込）で、3年で1,000台以上増加  
これまでに、101件の救出に成功（2020年11月末）

#### ③買い物困難者ゼロ

高齢者にとっての買い物は、単に商品を購入することだけでなく、商品を選ぶことや人とのふれあいを楽しむ機会でもあり、高齢者自身の日常生活が自立するばかりではなく、介護予防や健康増進にもつながります。しかし、自宅近くに商店がなかったり、移動手段がないなどのいわゆる買い物困難者と言われる高齢者も多くいます。

こうした買い物困難者を支援するため、ぐるりんなどの公共交通の充実を図るだけでなく、高齢者の見守りを兼ねた移動販売事業、高齢者等買物代行業、高齢者向け買い物支援タクシーチケット交付事業などによる全市的な支援を行っています。

また、倉渕、榛名、吉井の3地域では、2020年6月から新たにおとしよりぐるりんタクシー事業を開始したほか、倉渕地域では、倉渕地域高齢者買い物支援事業を実施するなど、買い物困難者ゼロの実現に向け、地域に応じたきめ細やかな支援を行っています。



新たな移動手段として「おとしよりぐるりんタクシー」を創設

### 第2節 高齢者あんしんセンター

#### (1) 機能と役割

高齢者あんしんセンターは、高齢者の抱える心配ごとや悩みごと、介護保険に関する疑問などの総合相談窓口です。市内 29 箇所に設置されており、市（長寿社会課）と緊密に連携しながら業務を行っています。

電話や来所による相談はもちろんですが、「待つ福祉から出向く福祉へ」を合言葉に、積極的に地域へ訪問することで、より地域に密着したきめ細やかな支援を行っています。

市内 29 箇所の高齢者あんしんセンターには、保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員等がそれぞれ配置され、専門職がその専門性を活かしながらチームとして連携しつつ業務を行っています。

#### (2) 市と高齢者あんしんセンター

市（長寿社会課）では、高齢者あんしんセンターの総合調整・後方支援などの統括的な業務を行うとともに、困難事例や虐待への対応、地域ケア会議の推進、介護支援専門員（以下「ケアマネジャー」という。）への指導・相談などを行います。

高齢者あんしんセンターは、地域に密着した身近な窓口として、総合相談支援業務、権利擁護業務、介護予防ケアマネジメント、ケアマネジャーへのケアマネジメント支援等を行います。また、高齢者の来所を待たず、支援を要する高齢者を把握するとともに、より多くの高齢者の実態を把握するため、窓口業務だけでなく、高齢者の自宅への訪問を積極的に行います。

市（長寿社会課）と高齢者あんしんセンターが連携して業務を行うことで、困難事例などへの迅速な対応が可能となると同時に、それぞれの高齢者あんしんセンターが緊密に連携しながら一体的に機能することで、地域包括ケアシステム構築に向けての中核的な役割を果たすことが期待されています。

#### (3) 課題と機能強化

「待つ福祉から出向く福祉へ」の大転換を図ってから6年が経過し、高齢者あんしんセンターは地域に浸透してきましたが、それぞれの高齢者あんしんセンター間の活動状況に差が見られるなど、新たな課題も見えてきました。

また、高齢者への積極的な訪問により、高齢者だけではなく、子育て、不登校、障害、難病など、世帯全体で複合的な問題を抱えるケースも多く見受けられることから、多方面に対して早期に対応していく必要性も生じています。

このような状況に対応するため、市（長寿社会課）の総合調整機能を充実させ、高齢者あんしんセンターからの相談や複合的な問題への横断的なコーディネートを行うなど、それぞれの高齢者あんしんセンターが、より機能を発揮して活性化し、自主性をもって活動していけるよう、後方支援体制の充実が求められています。



### 第3章 高崎市の先進的な取り組み

#### (4) 高齢者あんしんセンターと担当圏域

高齢者あんしんセンター名	所在地	電話番号	担当圏域
高齢者あんしんセンター通町	通町 143-2	322-2011	中央・南・城南
高齢者あんしんセンターたかさき社協	末広町 115-1	370-8847	東・西・北
高齢者あんしんセンター希望館	江木町 1093-1	322-2034	塚沢・浜尻
高齢者あんしんセンター高風園	寺尾町 2412	325-3578	片岡
高齢者あんしんセンターホピ園	寺尾町 621-1	324-8844	寺尾
高齢者あんしんセンターサンピエール	上佐野町 786-7	346-3760	佐野
高齢者あんしんセンターことり	下小島町 1234-2	362-1896	六郷（一部※1）
高齢者あんしんセンターようざん なみえ	上並榎町 1182	388-9143	六郷（一部※2）
高齢者あんしんセンター若宮苑	上大類町 759	352-1119	城東・東部
高齢者あんしんセンターMWS日高北	日高町 349	384-8218	中川・新高尾
高齢者あんしんセンター八幡	藤塚町 202	381-5367	八幡（一部※3）
高齢者あんしんセンター豊岡	藤塚町 202	381-5387	豊岡
高齢者あんしんセンターさとの花	乗附町 208	321-2000	乗附・八幡（一部※4）
高齢者あんしんセンター森の小径	浜川町 836-2	344-4439	長野
高齢者あんしんセンターこまい	矢島町 414-1	352-6366	大類・京ケ島（一部※5）
高齢者あんしんセンターMWS日高南	吉井町馬庭 2204	381-8826	南八幡・吉井中央（一部※6）・吉井入野（一部※7）
高齢者あんしんセンター倉賀野・新町南	倉賀野町 1594-2 新町 1906-7	347-7277 0274-42-1033	倉賀野 新町第二
高齢者あんしんセンターくろさわ 岩鼻	東中里町 190-4	388-8116	岩鼻
高齢者あんしんセンター恵峰園	京目町 1632-1	353-2359	京ケ島（一部※8）・滝川
高齢者あんしんセンターくろさわ	中居町 3-20-8	353-2333	中居
高齢者あんしんセンターいわた	矢中町 841	347-4561	矢中
高齢者あんしんセンターくらぶち	倉渕町三ノ倉 303	395-6200	倉渕
高齢者あんしんセンター箕郷 いずみ	箕郷町矢原 12-1	371-8503	箕輪・箕郷東・車郷
高齢者あんしんセンタールネス二之沢	足門町 166-1	372-4165	金古・金古南・上郊
高齢者あんしんセンター関越中央	北原町 179-1	386-2270	国府・堤ヶ岡・桜山
高齢者あんしんセンターみどの新町	新町 3053-5	0274-42-0200	新町第一
高齢者あんしんセンター新生会	中室田町 2252	395-8080	室田
高齢者あんしんセンターはるな	下室田町 1060-2	395-6580	里見・久留馬
高齢者あんしんセンター吉井中央	吉井町吉井 415-1	320-3166	吉井中央（一部※9）・ 吉井西・吉井入野（一部※10）

2021年4月1日現在

※1 上小島町第1・2、下小島町第1～5、緑町に限る。

※2 上小島町、上並榎町第1、下小島町第1・2、筑縄町第1～3に限る。

※3 鼻高町第1～3を除く。

※4 鼻高町第1～3に限る。

※5 一ツ谷町、西島町、矢島町に限る。

※6 吉井町第34区～36区に限る。

※7 吉井町第22区～24区に限る。

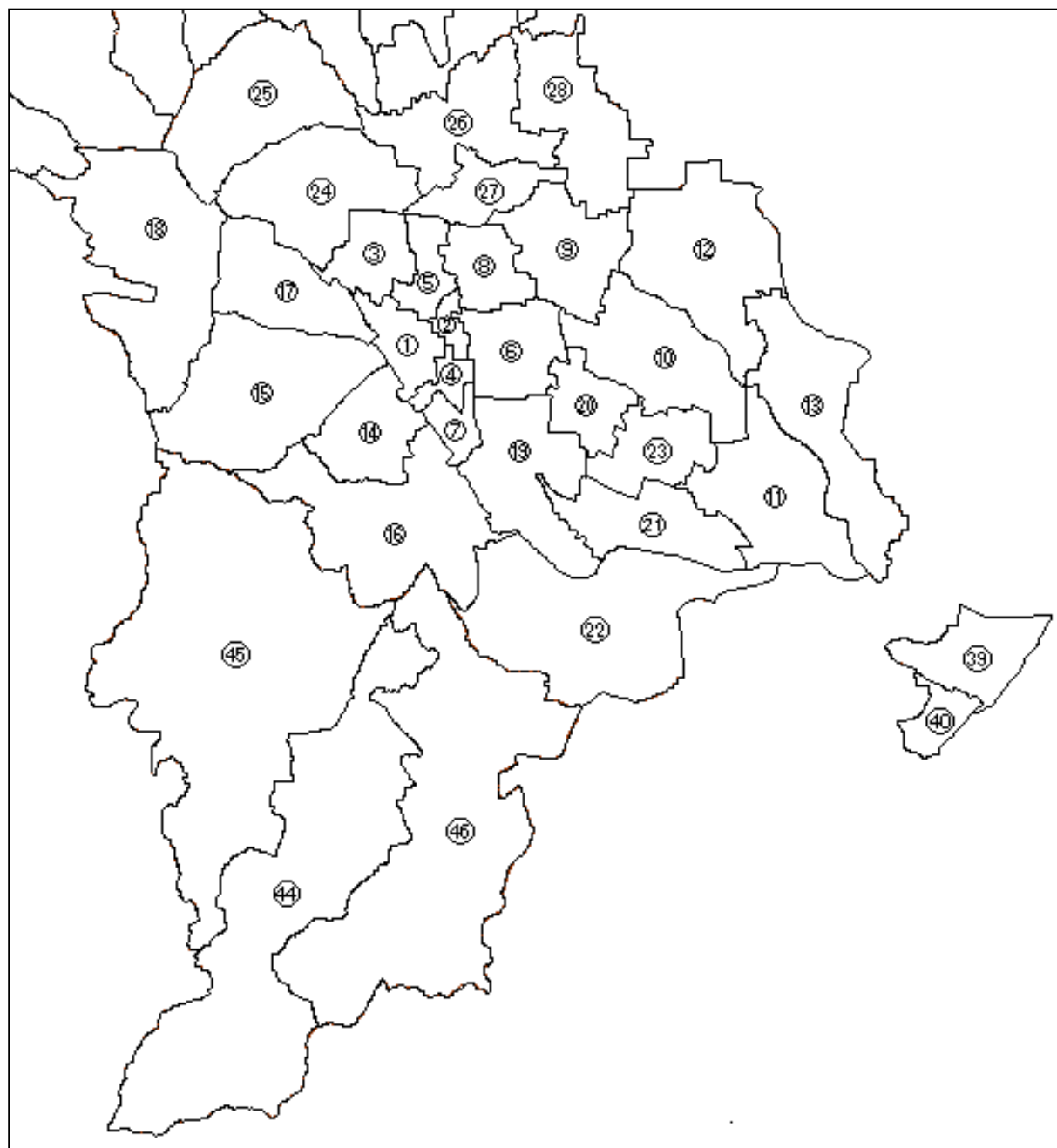
※8 一ツ谷町、西島町、矢島町を除く。

※9 吉井町第34区～36区を除く。

※10 吉井町第22区～24区を除く。

### 第3章 高崎市の先進的な取り組み

<日常生活圏域>【旧高崎・新町・吉井地域】



### 第3章 高崎市の先進的な取り組み

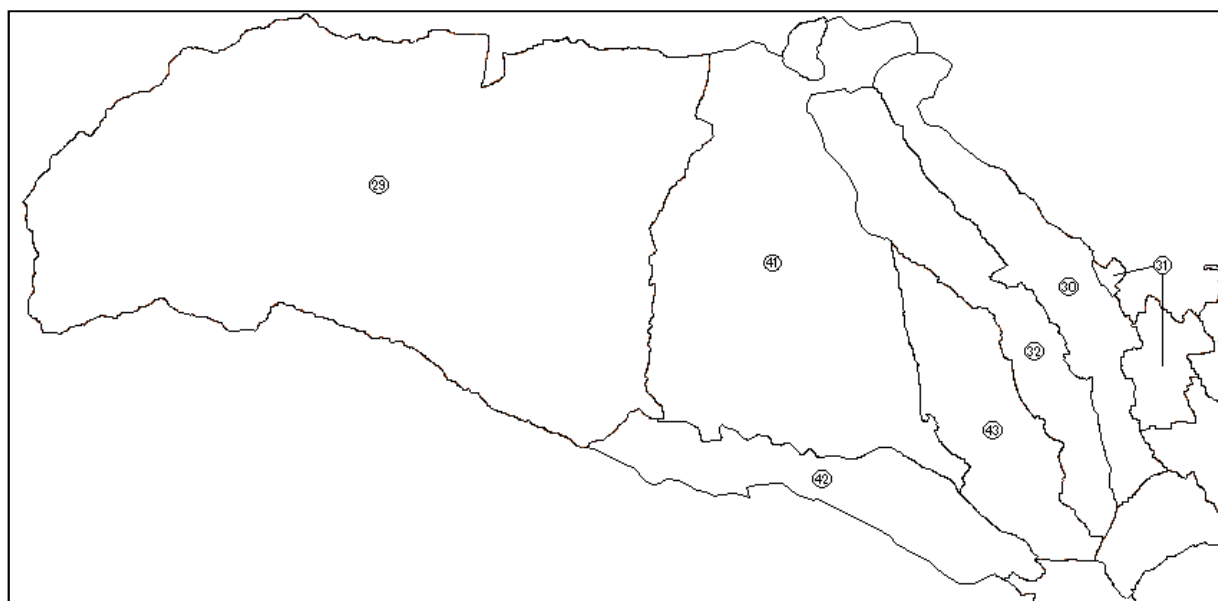
番号	圏域	担当する高齢者あんしんセンター	番号	圏域	担当する高齢者あんしんセンター
①	中央	高齢者あんしんセンター通町	⑱	佐野	高齢者あんしんセンターサンピエール
②	東	高齢者あんしんセンターたかさき社協	⑳	中居	高齢者あんしんセンターくろさわ
③	西	高齢者あんしんセンターたかさき社協	㉑	倉賀野	高齢者あんしんセンター倉賀野・新町南
④	南	高齢者あんしんセンター通町	㉒	南八幡	高齢者あんしんセンターMWS日高南
⑤	北	高齢者あんしんセンターたかさき社協	㉓	矢中	高齢者あんしんセンターいわた
⑥	城東	高齢者あんしんセンター若宮苑	㉔	六郷 (※3)	高齢者あんしんセンターことり
⑦	城南	高齢者あんしんセンター通町			高齢者あんしんセンターようざん なみえ
⑧	塚沢	高齢者あんしんセンター希望館	㉕	長野	高齢者あんしんセンター森の小径
⑨	東部	高齢者あんしんセンター若宮苑	㉖	中川	高齢者あんしんセンターMWS日高北
⑩	大類	高齢者あんしんセンターこまい	㉗	浜尻	高齢者あんしんセンター希望館
⑪	岩鼻	高齢者あんしんセンターくろさわ 岩鼻	㉘	新高尾	高齢者あんしんセンターMWS日高北
⑫	京ヶ島 (※1)	高齢者あんしんセンターこまい	㉙	新町第一	高齢者あんしんセンターみどの新町
		高齢者あんしんセンター恵峰園	㉚	新町第二	高齢者あんしんセンター倉賀野・新町南
⑬	滝川	高齢者あんしんセンター恵峰園	㉛	吉井中央 (※4)	高齢者あんしんセンターMWS日高南
⑭	片岡	高齢者あんしんセンター高風園			高齢者あんしんセンター吉井中央
⑮	乗附	高齢者あんしんセンターさとの花	㉜	吉井西	高齢者あんしんセンター吉井中央
⑯	寺尾	高齢者あんしんセンターホピ園	㉝	吉井入野 (※5)	高齢者あんしんセンターMWS日高南
⑰	豊岡	高齢者あんしんセンター豊岡			高齢者あんしんセンター吉井中央
⑱	八幡 (※2)	高齢者あんしんセンターさとの花 高齢者あんしんセンター八幡			

2021年4月1日現在

圏域	町内会名	担当する高齢者あんしんセンター
※1 京ヶ島	一ツ谷町、西島町、矢島町	高齢者あんしんセンターこまい
	大沢町、大利根団地、京目町、京目町下京目、島野町第1・2、萩原町、萩原団地、元島名町	高齢者あんしんセンター恵峰園
※2 八幡	鼻高町第1～3	高齢者あんしんセンターさとの花
	金井淵町、剣崎町上・下、下大島町、藤塚町、町屋町、群馬八幡、八幡町第1～4、若田町	高齢者あんしんセンター八幡
※3 六郷	上小島町第1・2、下小島町第1～5、緑町	高齢者あんしんセンターことり
	上小埜町、上並榎町第1、下小埜町第1・2、筑縄町第1～3	高齢者あんしんセンターようざん なみえ
※4 吉井中央	吉井町第34区～36区	高齢者あんしんセンターMWS日高南
	吉井町第1区～4区・9区～15区・31区	高齢者あんしんセンター吉井中央
※5 吉井入野	吉井町第22区～24区	高齢者あんしんセンターMWS日高南
	吉井町第16区～21区・33区	高齢者あんしんセンター吉井中央

### 第3章 高崎市の先進的な取り組み

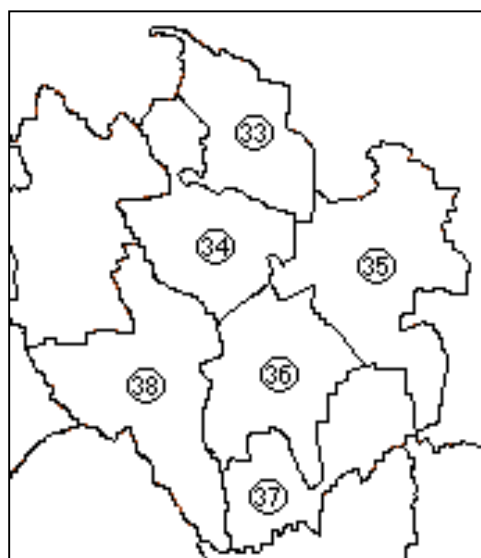
#### <日常生活圏域>【倉漕・箕郷・榛名地域】



番号	圏域	担当する高齢者あんしんセンター
②⑨	倉 漕	高齢者あんしんセンターくらぶち
③⑩	箕 輪	高齢者あんしんセンター箕郷 いずみ
③①	箕郷東	
③②	車 郷	
④①	室 田	高齢者あんしんセンター新生会
④②	里 見	高齢者あんしんセンターはるな
④③	久留馬	

2021年4月1日現在

#### <日常生活圏域>【群馬地域】



番号	圏域	担当する高齢者あんしんセンター
③③	金 古	高齢者あんしんセンタールネス二之沢
③④	金古南	
③⑤	国 府	高齢者あんしんセンター関越中央
③⑥	堤ヶ岡	
③⑦	桜 山	
③⑧	上 郊	高齢者あんしんセンタールネス二之沢

2021年4月1日現在