

サブリース住宅における  
安否確認・見守りマニュアル



## 1.はじめに

①札幌市では、2000 年代の中ごろから、ホームレス支援の一環として、民間の支援団体が、シェルターを利用したホームレスの方に対し、支援団体がアパートを借り上げ、アパートを賃貸、安否確認や見守りをするという事業が実施されてきました。2015 年 4 月生活困窮者自立支援制度開始時には、市内で 1000 部屋近くが存在したと言われています。

②2017 年 10 月新たな住宅セーフティネット制度がスタートし、不動産業界の方々も、高齢者や生活困窮者向けのサブリース住宅に参入しました。現在サブリース住宅は、5000 部屋を超えと言われており、札幌市内、広くは近隣市町村の住まいの確保が難しい高齢者・障がい者・刑務所出所者・生活困窮者等の方々の貴重な受け皿となっています。

③2025 年 10 月から居住サポート住宅という新しい仕組みがスタートしました。新たに事業者がアパートを借り上げ、入居者の方に毎日の安否確認・月 1 回の訪問による見守り一人暮らしが難しくなった場合は福祉サービスにつなげるといった内容です。上述しましたが札幌市では歴史的な背景もありサブリース住宅は既に 5000 部屋近くあります。また、公共交通機関へのアクセスやサブリースを実施する際の原価の話もあり、新たにサブリースを行うのは条件が悪くなってきていると言われています。

④コミュニティワーク研究実践センター（以下、センター）では、2015 年 7 月から生活・相談支援を付けたサブリース住宅を運営しています。現在は、48 部屋運営しており、10 年近く入居されている方もいます。入居当初は 40 代・50 代でしたが、年齢があがり、65 歳になり高齢者となった方もいます。そのため、入居者への支援内容も就労支援から、安否確認や買い物、通院同行、洗濯、ゴミ捨て等日常生活の援助などのニーズも増えてきました。

⑤地域的な背景、センターの入居者の加齢による変化から、センターでは、札幌市という他地域とは異なる歴史を歩んできた札幌市において、「既存の入居者」に居住サポート住宅の仕組みをどのように理解して頂きながら進めていくのか？今回、センターが取り組んだことなどを参考にして頂ければと思います。

## 2.事業内容

### (1) 実施内容

- ・事務所から離れたサブリース住宅に暮らす若者・高齢者・中高年等、属性・年齢層の異なる入居者 16 名（16 部屋）に対してハローライトを活用した安否確認を実施
- ・月 1 回、自宅に訪問し、自室内で面談を行い、生活状況、健康状況、就労状況等をヒアリング、目視で確認。
- ・一人暮らしが難しくなった入居者に対して福祉サービスにつなぐ。

### (2) 事業実施期間

2025 年 9 月 1 日～2026 年 2 月 13 日

※本マニュアルに掲載内容は、2026 年 1 月 31 時点

### (3) 入居者の概要（16 名）

入居時期	年代	性別	属性	就労について	福祉サービス等連携状況
2020 年 6 月	30 代	男性	障がい者	福祉就労	障がい者相談支援事業所 B 型事業所・生活保護課 児童相談所・精神科
2023 年 4 月	60 代	男性	生活保護	一般就労	札幌市自閉症・発達障害支援 センター・生活保護課
2024 年 3 月	70 代	女性	高齢者	してない	生活保護課
2015 年 7 月	65 歳 以上	男性	高齢者	してない	生活保護課 地域包括支援センター
2024 年 8 月	50 代	男性	生活保護	してない	生活保護課 生活困窮者自立相談支援機関 法律事務所
2022 年 9 月	60 代	男性	生活保護	してない	生活保護課 医療機関
2022 年 1 月	40 代	男性	刑務所 出所者	一般就労	生活保護課
2024 年 4 月	30 代	男性	生活保護	一般就労	生活保護課
2020 年 10 月	50 代	男性	障がい者	福祉就労	障がい者相談支援事業所 B 型事業所・生活保護課
2023 年 3 月	20 代	男性	障がい者	一般就労	障がい者相談支援事業所 精神科

2020 年 12 月	60 代	女性	生活保護	ボランティア 就労	生活保護課
2020 年 4 月	30 代	男性	低所得者	一般就労	
2022 年 6 月	65 歳 以上	男性	高齢者	してない	生活保護課・医療機関
2025 年 12 月	50 代	女性	低所得者	一般就労	生活困窮者自立相談支援機関
2023 年 3 月	40 代	男性	生活保護	一般就労	生活保護課
2020 年 6 月	50 代	男性	障がい者	一般就労	医療機関・訪問看護

#### (4) 安否確認

##### STEP 1：安否確認機器の選定

IOT を活用した安否確認機器、SNS やメール、電話、訪問、配食等での安否確認、入居者同士での安否確認など様々な方法がありますが、センターでは、既存の入居者へ設置したことから、入居者のプライバシーや設置に対しての理解、わかりやすさ、コスト等を総合的に判断し、ハローライトを設置することにしました。

##### 【ハローライトとは？】

電球の点灯を検知できる IOT 製品で、日常生活の照明器具でプライベートに干渉せず自然な形で見守りが可能です。電球の中に SIM が内蔵されているため、1 日の間に点灯と消灯の動きがない場合に、電球から指定されたメールにお知らせが届きます。

##### 【ハローライト異常通知】

メールアドレス 1 つにつき、5 個のハローライトしか登録できません。センターでは、職員間の連絡手段として、ラインワークスを活用しています。そのため、担当職員が、毎日、複数のメールアドレスを確認しなくてもいいように、Zapier を活用し、各メールアドレスに異常通知が届いた場合は、複数の職員が同時に確認、対応できるよう、ラインワークス内に掲示板を作成し、そこに異常通知メールが届くようにしました。

※Zapier とは？異なる Web サービス同士を連携させることで、特定のタスクを自動で実行する仕組みを作れるツールです。

## 【ハローライトのコスト】

Amazon 等での販売されており、比較的簡単に入手できます。SIM の 1 年契約がついたものは、1 個 16,720 円で購入可能です。1 年経過するとプランにもよりますが、1 電球あたり月 495 円かかります。センターでは、契約期間が過ぎた電球についてはこのプランを利用しています。また、上述した Zapier は、月 4,000 円程度の利用料金がかかります。



ハローライト



異常通知

## STEP 2：運用方法の整理

ハローライト安否確認時間を 0 時～24 時の間に設定、点灯が無かった場合の異常通知が届く時間を、職員の勤務時間も考慮し、10 時に設定しました。

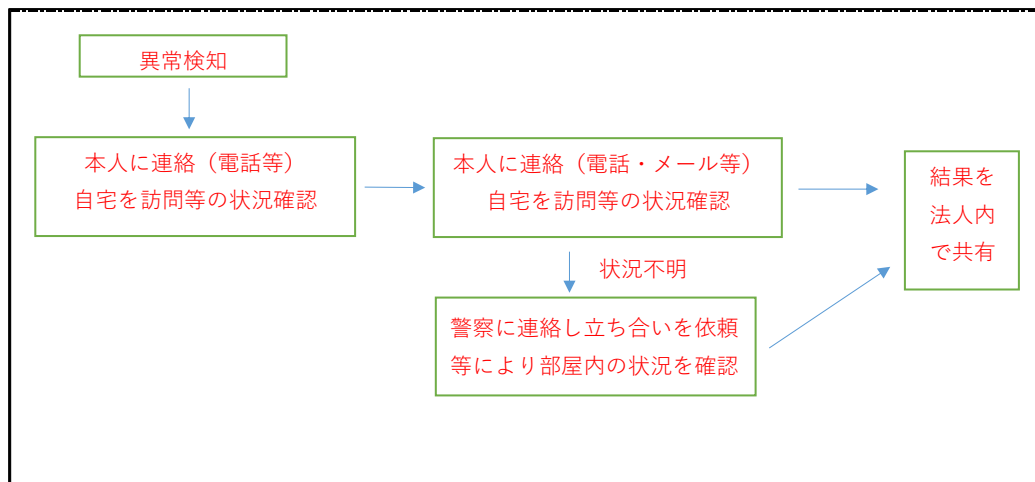
### 【異常通知が届いた時の場合の対応】

10 時～15 時：本人にメール・電話連絡

連絡がつかなかった場合は、15 時以降に自宅を訪問。(就労者は夜間)

※訪問しても安否確認が難しい場合は、本人の心身の状況を踏まえ、事業責任者が理事長と協議し、開錠のタイミングを決定。(開錠の際は、警察に通報)

【フロー図】



STEP 3：既存入居者への説明と設置

センターでは、既存入居者宅に訪問、もしくは事務所内面談時に、個別にハローライトの設置について説明し、同意を確認しました。1名80代の女性の方が、監視されているようで設置を拒否されましたが、他の方は理解を示して頂きました。

【理解して頂くポイント】

- ・単身高齢者の増加や中高年の孤立死が増えてきており、発見が遅れることが多いこと
- ・ハローライトについての説明。(STEP2)
- ・入居者を監視するものではなくプライバシーには十分に配慮することや入居者の新たな費用負担などは発生しないこと
- ・設置想定場所は、トイレ・玄関・お風呂場などがあり、個々で選べること。
- ・設置の説明を行い、その上で、設置日を調整する

STEP 4：運用開始

センターでは、キントーンを活用し、毎日の対応状況について、以下の内容を記録し、職員間で情報を共有しています。

【記録内容】

- ・異常通知がとどいたかどうか？
- ・安否確認時間
- ・安否確認の方法
- ・通知理由
- ・対応者
- ・異常通知が届いてから安否確認完了までの時間

レコード番号

350

日付

2026-01-18

対象者リスト

品名・単位・数量	場所	設備番号	ハレ・サイト・用途	安否確認時間	異常確認方法（安否確認方法）	異常確認結果	担当者	確認時間	異常発生時の記録	備考
		103	異常なし	10:00						
		107	異常なし	10:00						
		201	異常なし	10:00						
		207	異常なし	10:00						
		101	異常なし	10:00						
		206	異常なし	10:00						
		302	異常なし	10:00						
		306	異常あり（通知あり）	10:00	電話	点灯したが異常通知	③ 通常異常	5 分		
		405	異常なし	10:00						
		406	異常なし	10:00						
		103	異常なし	10:00						
		105	異常なし	10:00						
		203	異常なし	10:00						
		101	異常あり（通知あり）	10:00	メール・SNS	点灯忘れ	③ 通常異常	15 分	サインの記録	
		205	異常なし	10:00						

## 安否確認記録

### 【安否確認対応】

- ・本事業実施期間における、孤立死の発見などは特になかった。
- ・ハローライトの点灯時間の短さ（点灯時間 40 秒程度が奨励されている）や点灯忘れによる異常通知が、同じ方から度々あった。また、外泊による異常通知も何度かあった。
- ・点灯忘れの多い方は実際に訪問すると健康を害していた方もおり、病院へ搬送することもあった。
- ・異常通知が届いた際は、メールや SNS のほか、電話による確認も多く、入居者とコミュニケーションをとる回数が増えた
- ・センターでは、毎週月曜日に食材配布を入居者宅に訪問し実施している。そのため STEP 2 ようにルールは決めたが、個別訪問時の様子も踏まえ、電話や安否確認、訪問による安否確認を行った。そのため、設定した時間を超えることはあったが、警察に通報しての開錠等はなかった。

### 【職員配置】

- ・正社員を 2 名配置（兼務）した他、パート職員とも異常通知は共有し、出勤している職員が連絡・訪問を行った。
- ・日曜や年末年始の休暇等、職員全体が休みになる期間については、幹部職員が対応した。
- ・居住サポート住宅の要件ある毎日の安否確認を行うための専用の人員体制の確保は、入居者負担も出てくるため非常に難しいが、「安否確認」の初動（メール・電話・訪問）だけであれば、大きな負担はなくできると考える。但し、情報共有の仕組み等の体制は、整えておくべきである。
- ・センターの本事業の対象者は 16 名であり、また年齢層・属性も様々である。年齢層や属性を限定し、孤立死リスクの高い方について安否確認を行う場合は、人員体制や安否確認方法については、よく検討すべきである。

役職	資格	本事業での 人件費負担	雇用形態	関わり方	職種	勤務							安否確認 緊急時のかけつけ	見守り	福祉サービスへの つなぎ
						月	火	水	木	金	土	日			
事務局長		○	正職員	兼務	事業責任者	○	○	○		○	○		○	○	○
		○	正職員	兼務	生活支援員	○	○		○	○	○		○	○	○
事業主任	社会福祉士 精神保健福祉士 公認心理士		正職員	兼務	相談支援員	○	○	○	○	○			○	○	○
			パート	兼務	生活・相談支援員	○	○	○	○	○			○	○	○
			パート	兼務	生活支援員		○		○		○			○	
			パート	兼務	生活・相談支援員	○	○		○	○	○		○	○	○
			パート	兼務	生活・相談支援員	○	○	○		○	○		○	○	○

## 人員体制

### (5) 見守り

居住サポート住宅では、月1回の対面での訪問が求めている。訪問時には、室内の様子や健康状況の確認などを行うことになっています。センターでは、以前から週1回の訪問による食材提供、週3回のお弁当配布（任意）、月1回家賃集金時の訪問と面談を行ってきたため、見守りについてはハローライトの設置のように新たな取り組みではありませんでした。

#### 【自宅訪問について】

既存の入居者に、自宅訪問（見守り）の意義を理解し、説明するのは難しいことも多いと思います。センターでは、これまでの実践から事業者・入居者双方にとってメリットがあり、事業者側のメリットの方が大きいと考えます。

- ・入居後孤立する入居者も多いことから、話し相手ができる
- ・安否確認と見守りを組み合わせることで、コミュニケーションをとる機会が増え、生活破綻や生活上の困りごとをいち早く発見できるになり、安定した長期入居につながる。

※ゴミ屋敷化などの予防につながる。

- ・見守り時に、福祉サービスへのつなぎが必要になる事案を発見でき、具体的な事案を通じて、福祉の機関と連携が可能になる。（具体的な事案なく、連携の打診は経験上、非常に難しい）



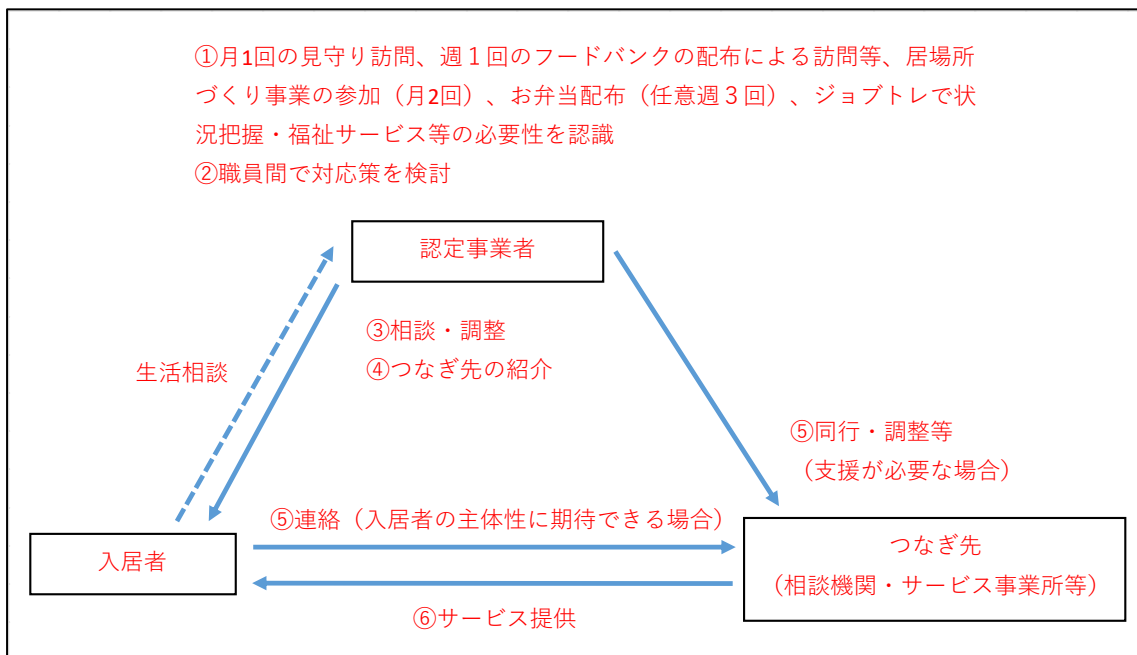


## 【訪問時の確認事項】

訪問する職員が、訪問時の確認事項を共有することで、きめ細かい見守りが可能になります。また、訪問から福祉サービスへの流れを共通理解しておくことも重要です。

心身の 状況	外見の観察	<input type="checkbox"/> 顔色が悪くないか、急に痩せてきてないか
		<input type="checkbox"/> 髪や服装の乱れ、季節にあわない服装
		<input type="checkbox"/> 臭い等を含めた着用している衣類及び身体の清潔保持
	聞き取り	<input type="checkbox"/> 食事頻度・睡眠時間・外出頻度・洗濯頻度・掃除頻度・ゴミ捨ての頻度
		<input type="checkbox"/> 生活費が不足する等、お金に困っている様子はないか
		<input type="checkbox"/> 就労状況及び求職活動の状況
		<input type="checkbox"/> 福祉サービス、各種手続きの状況
		<input type="checkbox"/> 行政手続きの困りごと
		<input type="checkbox"/> 通院状況
		<input type="checkbox"/> 担当職員の名刺の保持
生活状況	自宅の観察	<input type="checkbox"/> 介護・障がい福祉サービスの必要はないか
		<input type="checkbox"/> ゴミ捨て、水回りの確認（臭いを含む）
		<input type="checkbox"/> 同じものを大量に購入していないか
		<input type="checkbox"/> ライフライン及び携帯電話等が止められていないか
		<input type="checkbox"/> 見慣れない人の出入り／不審な電話のやりとり

## 確認事項



## 見守りから福祉サービス、各種サービスへつなぐまでの対応フロー

## 【見守り対応事例】

Aさん・60代

年末の食材配布の際、自宅へ訪問。3日ほど前から呼吸が苦しくなり動くことも難しい。救急車をよび緊急搬送。喘息の悪化によるもので即時入院。年明け開庁後に生活保護課に連絡し、情報を共有。10日ほど入院し、退院。喘息の治療も再開され、入院前より体調が良くなったと話していた。

Bさん

秋頃、ぎっくり腰になり以降、外出時に転倒することが増えた。これまで、部屋は比較的きれいに保たれていたが、訪問時にゴミの片付けが難しくなっており、一人暮らしの継続について質問。階段の昇降や冬場路面が悪いことなど不安もあり、高齢者施設への転居を希望。地域包括支援センターに連絡し、状況を伝え、介護申請や施設探しの援助を依頼。生活保護課に連絡し、転居費用について相談。現在、介護の認定調査、施設見学が終了。（1月31日時点）

#### （6）福祉へのつなぎ

センターでは、生活困窮者自立支援制度に基づく事業受託などもあるため、福祉との連携はこれまでも実施してきており、連携体制は既に整っており、一定程度のネットワークももっている。そのため、福祉分野ではない事業者や新たに事業参入を考えているところ向けに記載する。

#### 【どこにつなげばいいか？】

・どこにつないでいいかわからない？という場合は、札幌市内には、年齢や属性に応じた、**総合相談窓口**へまずは相談すると状況を整理し、適切にナビゲートしてくれます。

#### 【札幌市内の相談窓口】

○生活保護（各区役所内の保護課へ）

○札幌市生活就労支援センター

（生活困窮者自立相談支援機関※生活保護受給者は対象外）

<https://www.city.sapporo.jp/fukushi-guide/step.html>

○障がいのある方（各区に委託相談室があります。まずはそちらへ）

<https://www.city.sapporo.jp/shogaifukushi/guide/soudan/>

○高齢者（エリア分けして、地域包括支援センターがあります。住んでいる地域を担当している地域包括支援センターに、まずは相談）

<https://www.city.sapporo.jp/kaigo/k100citizen/k170houkatuyobou.html>

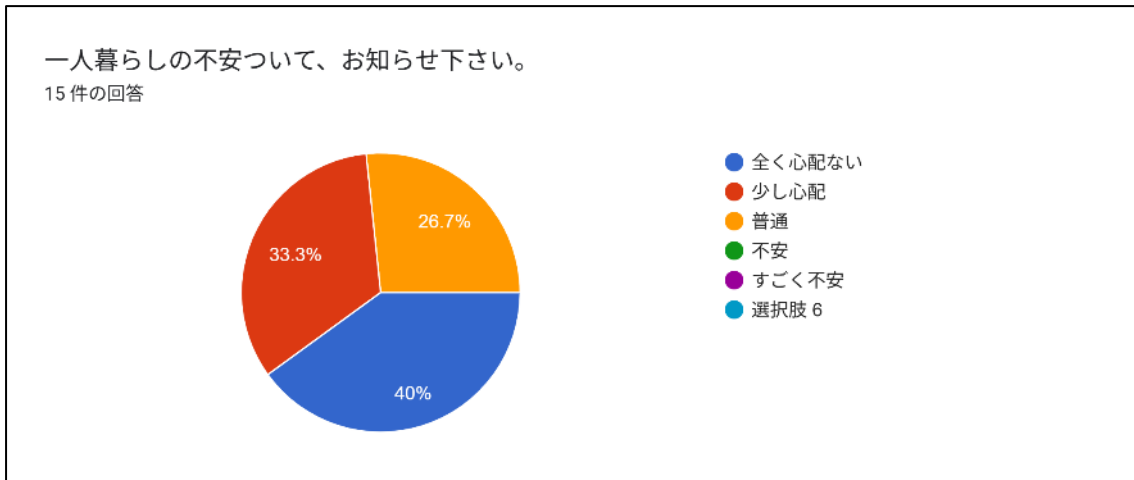
○札幌市若者支援総合センター（若者の総合相談窓口）

<https://www.sapporo-youth.jp/center/>

### 3. 入居者向けアンケート

本事業で安否確認及び見守り実施した入居者 16 名に対し、1 月 25 日～1 月 31 日にアンケートを実施し、16 名中 15 名から回答があった。

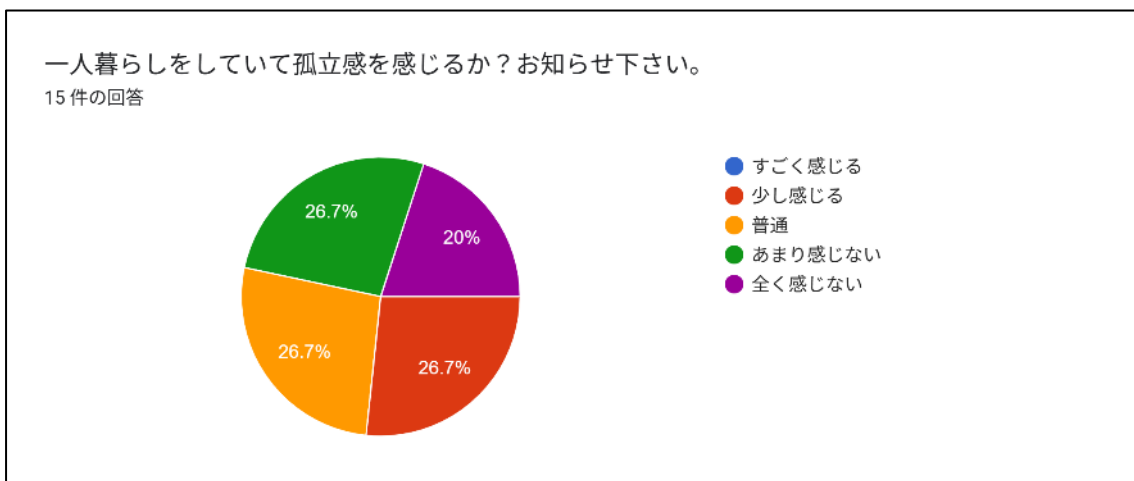
#### 【一人暮らしの不安について】



#### ★その理由について

- ・何年も一人暮らししてきたから (40 代)
- ・まあ安否確認のためにはかなりいいかも (20 代)
- ・急に身体異常に になったら対応が難しい (70 代)
- ・突然の怪我などで、動けなくなるなどの不安がある (50 代)
- ・変形性膝関節症の為に、地震や火災の時に、走れない為に逃げる事が心配です。(60 代)
- ・体の具合が悪い事がある (60 代)
- ・膝、腰が悪く、これから先が不安 (60 代)

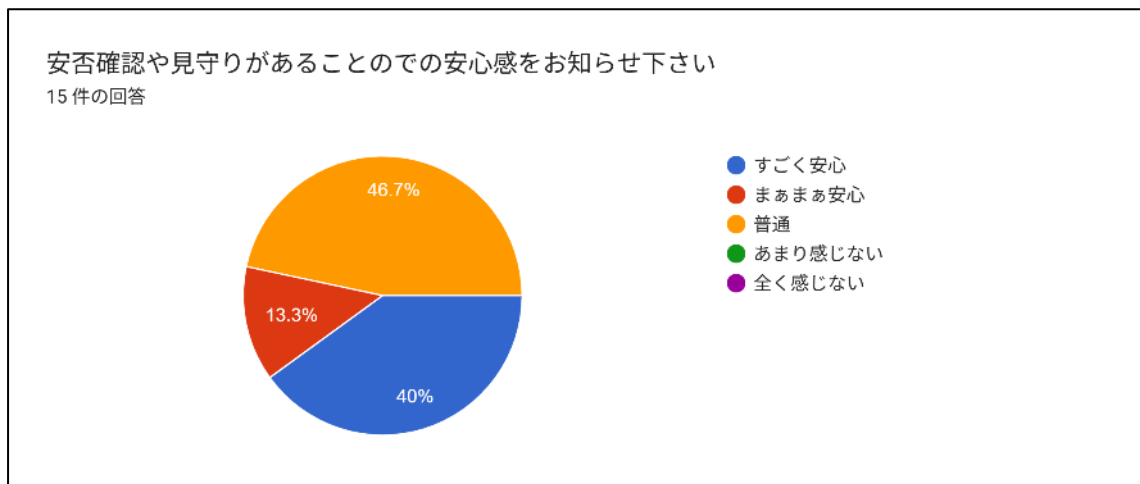
#### 【一人暮らしをしているの孤立感】



★その理由について

- ・気兼ねなく過ごせるからです。(50代)
- ・一人暮らししていると家族がいない感じがちょっとしんどい(20代)
- ・やりたい事が 有るので 一人のほうが 気楽(70代)
- ・地元を離れ、今現在は、友達などの仲間も居ないため(50代)
- ・今までも一人暮らしなんで、普通です。(60代)
- ・なれかな(50代)
- ・話し相手がいないから(60代)
- ・今の孤立は宿命(60代)
- ・孤立しているかどうかを あんまり考えていない(60代)

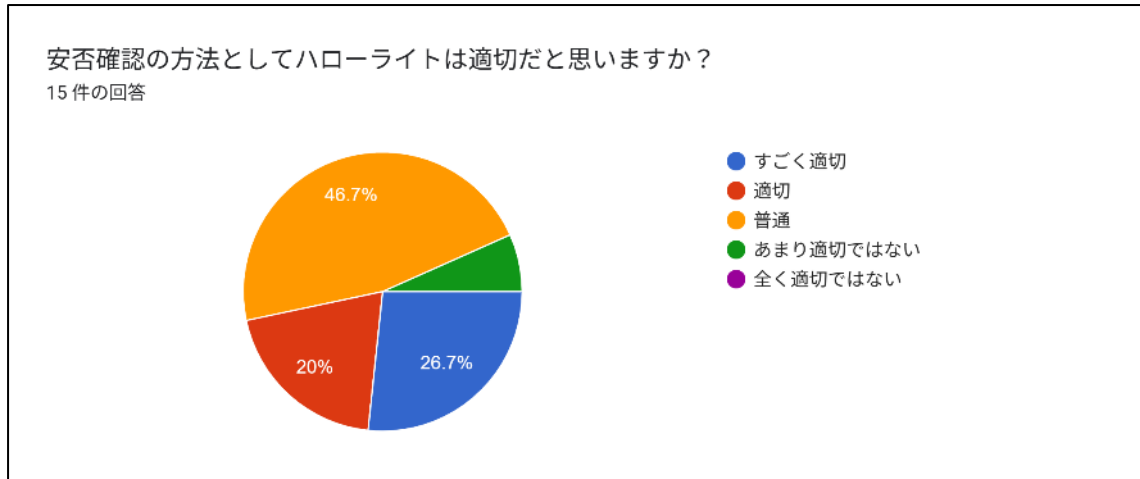
【安否確認や見守りがあることの安心感】



★その理由について

- ・なんらかの被害があって失踪したことを考えればいい対策だと思う(20代)
- ・急病などの時 発見してもらえる安心感がある(70代)
- ・病気などで、動けなくなった時に、見守りされてると、安心感があります。(50代)
- ・一人暮らしで倒れて、発見し、病院へ連れて行ってもらえるから。(60代)
- ・万が一のことが有った時に(50代)
- ・何かあればすぐに来てくれる(60代)
- ・あんまり考えた事がない(60代)
- ・ないよりは、あったほうがいい(60代)

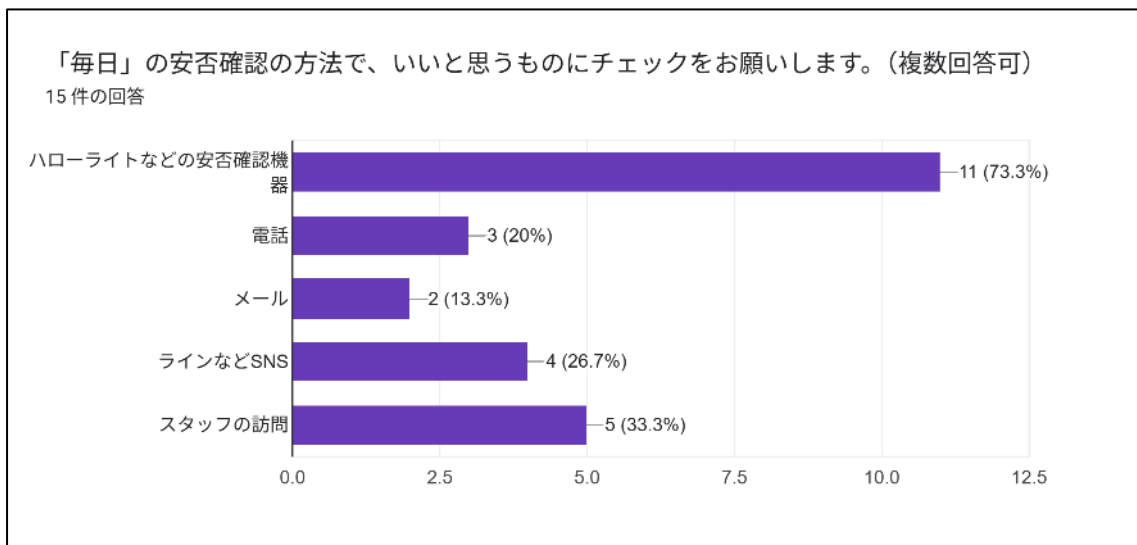
## 【安否確認の方法としてハローライトは適切か】



### ★その理由

- ・安心感がある (50代)
- ・もしも亡くなったり自殺してたりすることも考えたら妥当かな (20代)
- ・孤独死の場合 発見が早い (70代)
- ・一人暮らしなので、安心感がある。(50代)
- ・今まで経験が無いから、適切か分からない。(60代)
- ・倒れた時に (60代)
- ・ライトをつけるのが面倒 (60代)

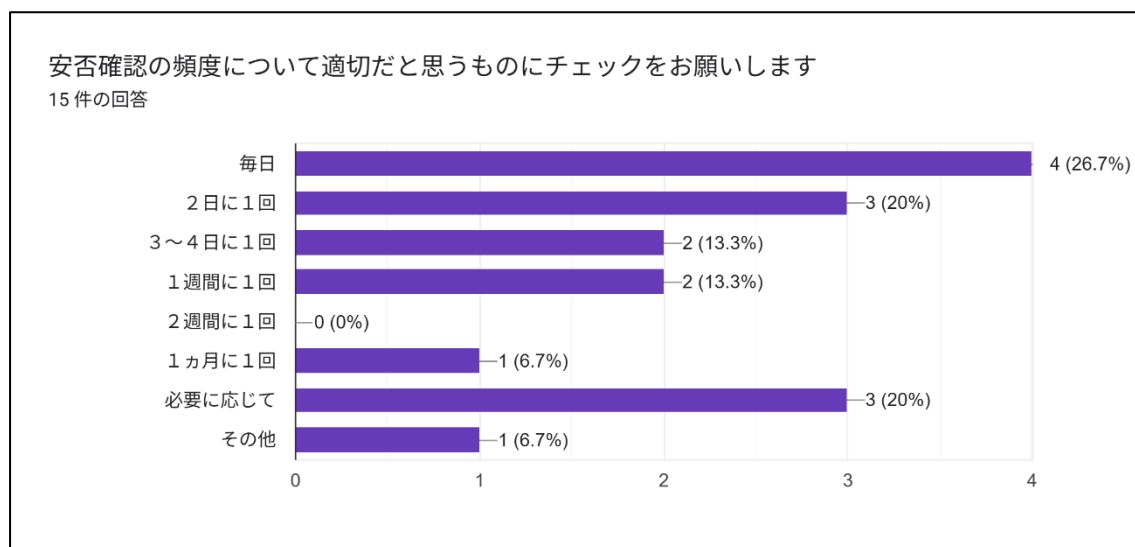
## 【安否確認の方法でいいと思うもの】



### ★その理由

- ・安心感がある（50代）
- ・色々できることはすればいいと思う（20代）
- ・人手がいらないから（30代）
- ・特に、何もしなくても 安否確認が可能だから（70代）
- ・一人暮らしですが、安否確認などは、ありがたいです。（50代）
- ・普段は、こちらから朝7時くらいから午前中に LINE かメールで報告、猶予を午後14時まで。それが来なければ、スタッフ訪問が良い。（60代）
- ・万が一のことが有った時に（50代）
- ・ほかにいい方法がない（60代）

### 【安否確認の頻度】





特定非営利活動法人コミュニティワーク研究実践センター

〒064-0808

札幌市中央区南 8 条西 2 丁目 5-74 市民活動プラザ星園

TEL : 080-3265-8832

HP : <https://cmtwork.net/>