

生活援助員派遣事業(LSA)における 生活センサー停止による入居者の状況把握遅延について

1 概要

令和6年3月31日に、横浜市内の高齢者向け優良賃貸住宅において、安否確認サービスが正常に機能しなかったことにより、入居者の状況把握に遅延が生じ安否確認ができませんでした。なお、その後入居者の死亡発見が遅れた可能性が高いことが判明しました。該当住宅は、健康福祉局が委託事業として行っている生活援助員派遣事業（以下：LSA事業）の受託法人の一つである横浜市福祉サービス協会によるLSA事業の対象住宅になっております。LSA事業はセンサーにより水の異常使用（12時間未使用あるいは2時間連続での使用）が生じた場合、再委託先である警備会社へ通報されますが、委託先警備会社の過失によりセンサーが停止状態となったことで、通報がされませんでした。

2 場所等

住宅：横浜市南区内の高齢者向け優良賃貸住宅（以下高優賃）※1

※1 高齢者向け優良賃貸住宅

民間の土地所有者が建設し、横浜市の認定を受けて運営する住宅。

緊急対応サービスや安否確認サービス、バリアフリー設計の高齢者用住宅。

入居者：80歳代の女性

3 センサー停止の原因

再委託先の警備員が対象者の入居する部屋を訪問し、退出する際に外側から施錠すると「不在」モードになってしまうため、センサーが停止します。そのため原則入居者が施錠、もしくは警備員が玄関内にある「在室」ボタンを押してから、速やかに外側から施錠することになっていますが、当日警備員が「在室」ボタンを押すことなく外側から施錠したため、センサーが停止の状態での退出してしまいました。

4 経過

3月29日(金)	6:55頃	水の未使用で入居者のセンサーが発報し、警備員が出向する。
	7:18頃	・警備員が入居者の部屋に到着し、扉が未施錠であったため、声をかけ扉を開放し入居者を発見。 ・警備員が手伝いの必要性を尋ねたところ「大丈夫です。」と応答があった。
	7:24頃	警備員が退室し、その際「在室」ボタンを押すことなく外側から施錠したため「不在」モードとなる。
3月31日(日)	13:52頃	入居者の長男が入居者と連絡が取れないため救急を要請。消防隊が入室後、死亡が確認される。

5 再発防止策

(1) 横浜市における取組

4月10日(水)に本事業の全受託法人(16者)に対して注意喚起文を送付し、本案件の共有および退室時の手順の徹底、ダブルチェック体制・手順の確認を指示しました。今後もこのようなことが起きないように、業務手順の順守に努めてまいります。

(2) 横浜市福祉サービス協会における取組

委託先である警備会社に対して注意喚起を実施しました。また現場警備員に対する研修内容を確認するとともに、マニュアルの改善についても具体的に確認していきます。

(3) 警備会社における取組

- ・現場教育の徹底を実施します。具体的には現場警備員に対して、本事案の経緯の共有及び対策の教育、実施指導を徹底します。
- ・現場から出動報告を受ける指令センターのシステム画面上で「在室中は必ず在室ボタンを押して退室する」よう確認する旨の注意喚起が表示されるよう画面改修を実施し、指令センターから現場への確認不備が防げるようにしました。

(参考) 生活援助員派遣事業について

高齢者用市営住宅や高齢化率が高く福祉的な対応が必要な一般公営住宅等に生活援助員を派遣する事業。生活援助員による入居者の生活相談や、定期的な安否確認等を行う。生活援助員がいない時間は緊急通報があれば警備会社等が駆け付ける。

(参考) 水センサーについて

室内での水の異常使用(12時間未使用あるいは2時間連続での使用)が生じた場合に発報するセンサー。「不在」モードであっても室内で水を使用すれば「在室」モードに切替わり、通常通り発報する。

お問合せ先	
横浜市健康福祉局高齢在宅支援課長	吉原 祥子 Tel 045-671-2368
横浜市福祉サービス協会 生活援助員派遣事業課長	新井 仁子 Tel 045-227-1739