

IT機器を利用した会社のみまもり支援サービス「RefPaC」 2023年度中に会社の一般賃貸住宅の全団地に展開 ～アンケートでは、75%の方が「満足」と回答！～

現在、当公社の一般賃貸住宅（以下、「会社の賃貸」）では、お住まいの方々により安全・安心の住環境をお届けする、IT機器を活用した会社のみまもり支援サービス「RefPaC」を16団地で展開しています。この度ご利用いただいている皆様にアンケートを実施したところ、75%の方から「満足」という回答をいただき、その効果が明らかになりましたので、当公社では、2023年度中に「RefPaC」による見守りサービスを全団地の希望者の皆様に拡大してまいります。

■会社のみまもり支援サービス「RefPaC」導入の経緯

「会社の賃貸」にお住まいの方々へ、より安心・安全の住環境をお届けするため、2022（令和4）年2月よりIT機器を活用した「会社のみまもり支援サービス（RefPaC〈レフパック〉）」を開始しました。

このサービスは、自宅の冷蔵庫やトイレのドアなどに通信機器を設置することで開閉による振動を捉え、この振動の発生間隔を基に安否確認の必要性を電子メールにてお知らせするサービスです。

これまで当公社は、団地自治会・自治体・民間事業者など、多くの方のご協力をいただきながら、団地みまもりサポーター事業の導入や孤立死対策などの見守り活動を推進してきました。これらの活動は、新聞がたまっていることなどの異変に気付くことで、ご入居者を救命するなど一定の成果に結びつきましたが、これらは「住宅の外からの見守り」活動であり、「異変の気づき」には限界があります。また、今般の「新型コロナウイルス」による外出自粛などにより、ご入居者同士の見守り機会が減少するという新たな課題も生じていました。

そこで、「会社の賃貸」では「住宅の内からの見守り」となる『RefPaC』を当公社の費用負担で導入することで、これまでの弱点を補い、見守られる人と見守る人の双方に安心感をお届けできるのではと考え、孤立死対策の取り組みの一つとして、みまもり支援が必要な65歳以上の一人暮らしの方を対象に順次導入を進めています。



設置例

■サービス説明会の様子



東本郷（横浜市緑区）



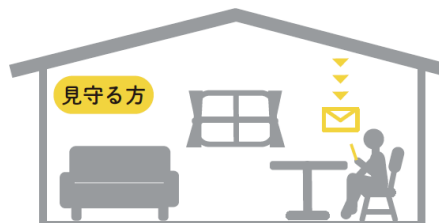
フロール川崎古市場（川崎市幸区）



フロール川崎下平間（川崎市幸区）

■サービスの仕組み

- 1 冷蔵庫などの開閉頻度が高い扉にセンサーを取り付ける
- 2 開閉するとセンサーが振動を検知する
- 3 登録したメールアドレスにメールが届く
- 4 いつもと変わらない生活リズムで安心♪



■サービスの特徴

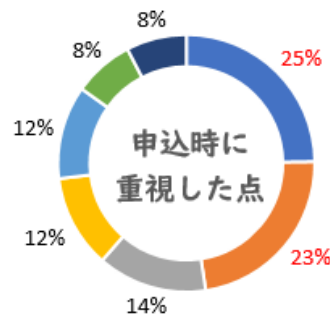
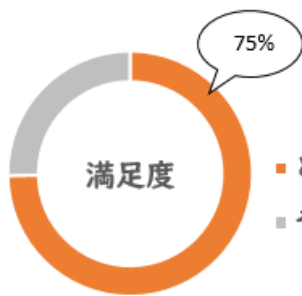
対象者	「公社の賃貸」に居住する高齢単身ご入居者（段階的にすべての単身者、高齢世帯へと拡大予定です）。
費用	センサー代金、サービス料は公社が負担します。
見守る方	おふたりまで選任いただけます。ご利用者との関係やお住まいの距離は問いません。 見守る方を選任できない場合は、管理会社にて見守りをお引き受けします。
センサーの取付方法	冷蔵庫やトイレのドアなど、開閉頻度が高い場所にご自身で取り付けていただきます（磁石付）。
通知方法	ご登録いただいたメールアドレスに通知します。
通知間隔	ご利用者・見守る方それぞれのニーズに合わせ、次の3パターンからお選びいただけます。 ①3時間基準 振動検知を通知してから3時間は振動を検知しても通知しない。 ②1日1回 前日の振動検知時刻をまとめて通知する。 ③48時間振動なし 48時間振動が検知されないときに通知する。

■ご利用者・見守る方を対象にアンケートを実施

1年半ほどのサービス運用の中で、本サービスの内容を難しく感じる方や、見守る方を選任できないことなどを理由にお申し込みを断念する方がいらっしやることになりました。また、迷惑メールの受信拒否設定などにより本サービスの通知メールが届かず、正常なサービス開始までに時間を要してしまうケースも見受けられました。

そこで、ご利用者と見守る方のサービスに対する理解度や満足度を知り改善を行うことで、よりいっそうご満足いただけるサービスとなることを目的として、2023（令和5）年5月、16団地合計213名（うちご利用者88名、見守る方125名）を対象にアンケートを実施いたしました。

アンケートの結果、75%の方より「とても満足」「満足」と回答があり、「RefPaCのおかげで安心して過ごすことができる」といった嬉しいご意見をたくさんいただきました。中には、「サービスを利用する以前に外出する際は家族に連絡をしていなかったが、振動検知をしないと心配するので家族に連絡するようになった」というご意見があり、見守る方だけでなくご利用者の意識にも影響を与えていることがうかがえました。また、お申し込みの際には、無料で利用できる点や、メールで通知が届く点を重視された方が多かったようです。他社の見守りサービス利用の有無を回答いただく設問では、利用しているという回答がほとんどなかったことから、本サービスの「無料で手軽に利用できる」点がお申し込みを促進しているのではないかと考えます。



- 無料で利用できる
- メールで通知が届く
- 遠方からでも見守ることができる
- 会社のサービスだから
- 利用者の生活状況が毎日わかる
- センサーの設置が簡単
- 申請が簡単

ご利用者・見守る方の声（一部抜粋）

家族と連絡が密になり、安心だと喜んでくれています。

朝から外出し夕方6時まで家に帰らなかった時に、昼間一度も冷蔵庫を開けていないけど大丈夫？と息子から連絡があり、RefPaCのおかげで息子が私のことを心配してくれていると安心しました。本当に我が家では助かっております。ありがとうございました。

連絡をとっていない間も、母が冷蔵庫を開けて食べたり飲んだりしている様子がわかるので安心。

外出や入院等で留守にする際に連絡が入るようになり心配しなくてよくなった。

無料で簡単に設置でき、日々の生活の様子がメールで届くのはとてもありがたい。

■サービスの改善を実施

今回のアンケートでいただいたご意見を受け、サービスの改善を実施しました。設置場所によってセンサーを設置している扉を強く開閉しないと振動を検知しづらいという問題には、個別にセンサーの感度を上げる対応を行い、電池残量の減少や電源が落ちてしまっていることが原因で通知メールが届かないという問題には、個別にご連絡を差し上げる対応のほか、Q & Aを作成し配付しました。みなさまに安心して暮らしていただけるよう、今後もサービスの改善に努めてまいります。

■対象団地の拡大

一部の団地から順次ご案内を開始し、対象団地を拡大してまいりました。2023（令和5）年8月時点での対象は16団地ですが、2023年度中には「会社の賃貸」の全団地に展開する予定です。

■会社概要

社名 : 神奈川県住宅供給公社
 代表者 : 理事長 桐谷次郎
 所在地 : 〒231-0016 横浜市中区真砂町 2-22 関内中央ビル9階および10階
※現在、社屋（横浜市中区日本大通 33 番地）の大規模改修工事にとまない、一時移転中。
 設立 : 1950年（昭和25年）9月
 事業内容 : 賃貸住宅管理事業、賃貸施設等管理事業、高齢者住宅事業
 資本金 : 3,000万円（出資者:神奈川県 1,500万円、横浜市 750万円、川崎市 750万円）
 URL : <https://www.kanagawa-jk.or.jp/>

【本件に関するお問い合わせ先】

神奈川県住宅供給公社 賃貸事業部 運営管理課 加藤、笹沼
 TEL : 045-651-1864（営業時間：平日 8時30分～17時15分）
refpac@kanagawa-jk.or.jp