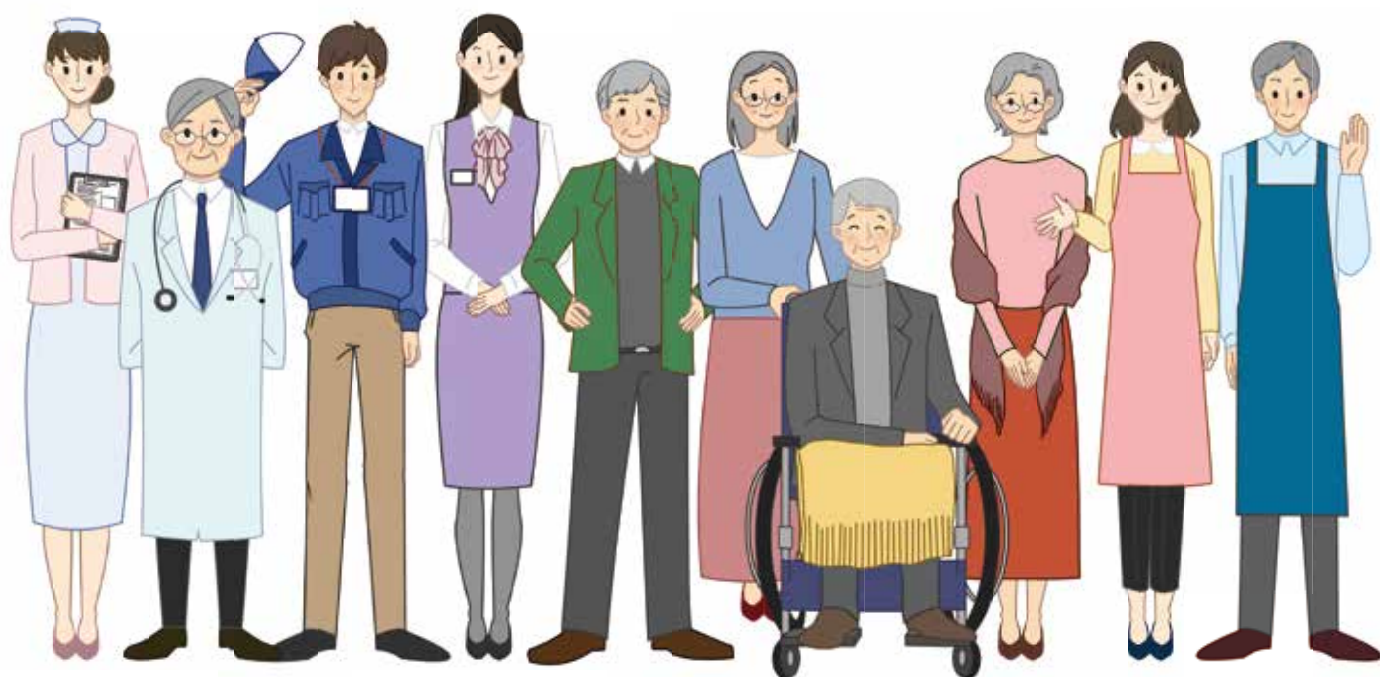


# 高齢者等の 第3版 見守りガイドブック

誰もが安心して住み続けることができる  
地域社会を実現するために



# はじめに

---

高齢化が急速に進展する中、平成42年（2030年）には都民の約4人に1人が65歳以上の高齢者となり、一人暮らし高齢者又は高齢者のみの世帯が一層増加することが見込まれています。

また、高齢者だけではなく、地域には、障害のある方、一人で家族の介護をされている方、生活に困窮している方など、何らかのサポートを必要とする方も暮らしています。

多くの人はできる限り住み慣れた地域や自宅で暮らし続けることを望んでいますが、地域社会や家族関係が大きく変化する中、医療や介護などの公的サービスだけで地域生活を支えることは困難です。今後は、様々なサービスの組合せや、地域での支え合いにより複層的に支えていく体制の構築を一層進めていく必要があります。

その中でも、地域の力で支え、異変に早期に気づき、命を守る仕組みである「見守り」は、高齢者が安心して在宅生活を継続していく上での基盤となるものです。

現在、見守り活動については、地域の実情に応じて様々な取組が行われており、都においても、「高齢者見守り相談窓口設置事業」や「高齢社会対策区市町村包括補助事業」などを通じて区市町村の取組を支援しています。

特に、「高齢者見守り相談窓口設置事業」は、一部の地域包括支援センターが介護予防ケアプラン等の業務に追われ、見守りの機能を十分に果たせていない中、身近な地域の「見守り専門機関」として、戸別訪問や関係者とのネットワーク構築などの取組を行い、高齢者の在宅生活に大きな安心を与えています。

都は、これらの取組の更なる充実に向け、平成24年度に「区市町村の高齢者見守り体制充実に向けた関係者会議」を設置し、実際に地域で起きている多くの困難事例を分析するとともに、見守り活動に欠かせない個人情報保護の問題等についても整理し、見守り活動のポイントを「高齢者等の見守りガイドブック」としてとりまとめました。

本書は、その第3版として、平成29年5月の改正個人情報保護法の施行を受けて、記載内容を新たにしました。

区市町村、地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口、民生・児童委員、民間事業者、地域住民など、様々な見守りの担い手の方が本書を活用し、各地域で効果的な見守り活動を行っていただければと思います。

平成30年1月

東京都福祉保健局



# 刊行に寄せて

「見守り」は、私たちが日頃顔を合わせている家族や近隣の人々、学校や職場などの仲間や友人に対して、その様子を見て気遣ったり、声を掛けたりすることで、日常的に行われています。また、高齢者や子供、障害のある人々などに対しても、様々な見守りが行われてきました。

しかし、このような「見守り」という言葉をわざわざ取り上げて、その意義を検討し、見守りの仕組みを構築し直さなければならないところに、孤立社会、無縁社会といわれる現代社会のもつ難しさがあります。

こうした背景を踏まえ、平成24年度に東京都が設置した「区市町村の高齢者見守り体制充実に向けた関係者会議」では、見守りの最前線で活動されている方々に集まっていただき、様々な情報を収集・検討し、見守りの仕組みづくりや具体的な対応方法について検討しました。その検討の成果をとりまとめたのがこの「ガイドブック」です。

この「ガイドブック」では、第1に、地域住民による見守りや気付きは地域社会におけるつながりの基礎であり、社会的孤立から生じる様々な問題への対応に不可欠であること、第2に、見守りといっても「緩やかな見守り」「担当による見守り」「専門的な見守り」など様々な方法があること、第3に、見守りによる気付きや懸念を伝えたり相談できる専門的な仕組み・担当者・拠点が必要であること、それによって、孤立しがちな人々自身、離れて住んでいる家族、地域住民、地域で活動している商店、ライフラインを含むサービス事業者の方々などが安心して情報を提供したり連絡や相談ができるようになり、包括的な見守りネットワークが形成されること、第4に、個人情報保護に配慮しながらも柔軟な見守り活動を推進するための情報提供が必要であること、最後に、このようなネットワーク形成に当たっては区市町村行政による基盤整備が不可欠であること、などが指摘され、具体的な対応方法が収集・紹介されています。

この「ガイドブック」が、地域住民、事業者、相談機関、区市町村行政関係者などの方々の見守り活動やネットワーク形成のお役に立つことを願ってやみません。

平成30年1月

東京都立大学名誉教授  
小林 良二



# 目次

第1章	高齢者等の見守りネットワークについて	1
1	今、なぜ、見守りが必要なのか	1
2	見守りの方法	3
3	見守りネットワークの仕組み	5
4	見守りネットワークにおける各主体の役割	6
	(1) 区市町村がつくるネットワークの基盤	6
	(2) 地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口がつくるネットワーク	11
	(3) 地域住民がつくるネットワーク	15
5	民間事業者との連携・協定について	25
	(1) 民間事業者との連携の重要性	25
	(2) 協定締結のポイント	25
第2章	見守り活動の基本的な流れとポイント	29
1	気付き・相談	29
	(1) 異変への気付き（気付き・相談のガイドライン）	29
	(2) 相談しやすい体制の確保	33
	(3) 気付きやすい地域の土壌づくり	39
	(4) 居住形態別の気付きのポイント	51
2	住民の相談に対する専門機関の情報収集と対応調整（アセスメント）	62
	(1) 対象者の情報収集	62
	(2) 緊急性の判断と対応方法の検討	63
	(3) 見守り支援会議の開催	63
	(4) 継続的な情報の検討分析の実施	65
	(5) 相談者への情報のフィードバック	65
3	地域で支え見守るための対応事例	66
	(1) 本人が対応を拒否するケース	66
	(2) 家族が介入を拒否するケース	71
	(3) 自宅内で倒れている可能性があるケース	75
	(4) 認知症の疑いがあるケース	79
	(5) 複数人世帯で地域から孤立しているケース	86
	(6) 消費者被害が疑われるケース	93
	(7) 近隣の人々と高齢者見守り相談窓口による緩やかな見守りが行われているケース	96
	(8) 様々なケースの共通ポイント【サービスにつなげる】	98
4	対応後の評価	102

第3章	見守りの担い手となる人材の育成	103
1	地域住民の見守り活動への参加の促進	103
	(1) 地域での気付き合いを増やすために	103
	(2) 「見守りサポーター」の養成	103
2	地域包括支援センター・高齢者見守り相談窓口相談員の育成	108
	(1) 見守り専門機関としての役割を遂行するために	108
	(2) 見守りに関する専門研修の充実	108
第4章	個人情報の適切な共有について	111
1	見守り活動における個人情報の重要性	111
2	個人情報の基本的な考え方について	112
	(1) 個人情報とは	112
	(2) 個人情報保護法と個人情報保護条例について	112
	(3) 個人情報取扱いの基本ルール	113
	(4) 本人同意について	115
	(5) 個人情報の管理	117
3	見守り活動での個人情報の共有に関するQ & A	118
第5章	資料編	125
1	東京の高齢者を取り巻く状況	125
2	異変の察知ポイント	133
3	都内自治体における民間事業者との協定等締結状況	137
4	見守りアセスメントマニュアルとアセスメントシートの使い方	141
5	都内区市町村の個人情報保護条例における第三者提供に関する例外規定について	156
6	見守り活動における個人情報の取扱いについて、個人情報保護審議会へ諮問する際のポイント	157
7	見守り活動の充実に向けた条例制定の取組について	159
8	各種文例	166
9	都内区市町村における見守りに関する取組状況	173
10	区市町村の高齢者見守り体制充実に向けた関係者会議	184

# 本ガイドブックの全体構成

本ガイドブックは、見守りネットワークの仕組みづくりや地域での見守り活動に携わっている区市町村職員及び地域包括支援センター・高齢者見守り相談窓口相談員、地域住民、地域団体の方々に参照いただくことで、充実した見守り活動が行われるよう、具体的な事例を交えつつ、解説しています。

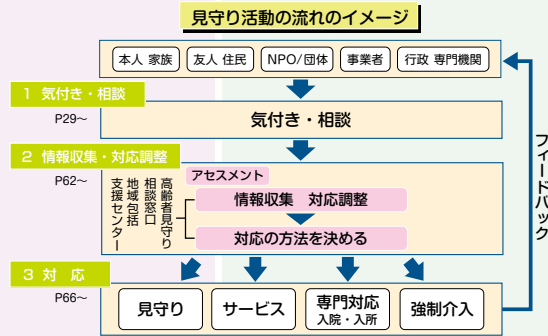
本ガイドブックの全体構成は、以下のとおりです。

主な読み手の方	区市町村職員の方	地域包括支援センター・高齢者見守り相談窓口相談員の方	地域住民・地域団体(町会・自治会等)の方
<b>第1章</b> <b>高齢者等の見守りネットワークのしくみ</b>	<b>1 今、なぜ、見守りが必要なのか</b> 超高齢社会の到来、一人暮らし高齢者や認知症の症状のある人の増加など、見守りが必要となる背景、求められる住民同士の支え合いによる見守りの重要性などについて解説しています。 <span style="float: right;">【P1】</span>		
	<b>2 見守りの方法</b> 地域で行われている見守りには、「①緩やかな見守り」「②担当による見守り」「③専門的な見守り」の3つがあり、これらが相互に機能を分担し合っています。この3つの見守りの方法について、特徴を解説しています。 <span style="float: right;">【P3~4】</span>		
	<b>3 見守りネットワークの仕組み</b> 「区市町村」「地域包括支援センター・高齢者見守り相談窓口」「地域住民」が、それぞれの役割に応じて高齢者等の見守りネットワークを構築しており、これらが相互に連携することでネットワークが有効に機能します。ここでは、その仕組みについて解説しています。 <span style="float: right;">【P5】</span>		
	<b>4 見守りネットワークにおける各主体の役割</b> <b>(1) 区市町村がつくるネットワークの基盤</b>  区市町村は、見守りネットワークの基盤を広域的に整備します。ここでは、ネットワークの基盤づくりを中心に、個人情報共有のための取組や人材育成など、区市町村の役割について解説しています。 <span style="float: right;">【P6~10】</span>	<b>(2) 地域包括支援センター・高齢者見守り相談窓口がつくるネットワーク</b>  地域包括支援センター及び高齢者見守り相談窓口は、地域の見守りの専門機関であり、担当圏域内で、様々な地域資源と連携したネットワークを構築します。ここでは、その役割について解説しています。 <span style="float: right;">【P11~14】</span>	<b>(3) 地域住民がつくるネットワーク</b>  地域には、もともと住民による様々なネットワークが存在します。ここでは、地域住民が主体的にネットワークをつくり、見守り活動を行うことについて解説しています。 <span style="float: right;">【P15~24】</span>
	<b>5 民間事業者との連携・協定について</b>  高齢者等の日常生活でのさまざまな異変に気付くためには、様々な民間事業者の協力を得ることが重要です。ここでは、民間事業者との協定締結について、協定で定める事項や留意点などについて解説しています。 <span style="float: right;">【P25~28】</span>		
<b>地域の主な見守りの担い手について</b> 地域の主な見守りの担い手となる「民生・児童委員」「社会福祉協議会」「町会・自治会」「老人クラブ」「NPO法人」が、見守りにおいて、どのような役割を担っているか解説しています。 <span style="float: right;">【P18~20】</span>			

見守り活動の流れ(イメージ図)

見守り活動は基本的に、「1 気付き・相談」→「2 情報収集・対応調整」→「3 対応」の流れで行われます。まず、この「見守り活動の流れ」をイメージ図を用いて紹介しています。

【P29】



1 気付き・相談

(1) 異変への気付き

見守り活動で最も重要なことは、地域の様々な主体が異変に早期に気づき、専門機関につなぐことです。このため、「気付き・相談のガイドライン」作成に当たっての留意点を解説しています。

【P29~32】

(1) 異変への気付き

どのような時に、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口にご相談したらよいか、異変への気付き相談のガイドラインの例を紹介しています。

【P29~32】

(2) 相談しやすい体制の確保

気付きを確実に相談につなげるためには、住民等にとって相談しやすい体制が確保されていることが重要となります。ここでは、相談先の明確化や開庁時間外の相談先の設置など、相談しやすい体制づくりに向けた工夫を解説しています。

【P33~38】

(3) 気付きやすい地域の土壌づくり

① 地域包括支援センター・高齢者見守り相談窓口の取組

気付きの感度を高め、相談につなげるために、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口が行う取組(地域住民との関係づくり、緩やかに見守り合う地域づくり、民間事業者との連携等)について解説しています。

【P39~42】

(3) 気付きやすい地域の土壌づくり

② 住民等の取組

町会・自治会等、地域住民で行う見守り活動の方法として、サロンや見守りマップ作りなどの取組を解説しています。集合住宅における管理人・管理会社による見守りの方法についても解説しています。

【P42~50】

(4) 居住形態別の気付きのポイント

見守り活動を行う際、居住形態によって留意すべきポイントは異なります。ここでは、「オートロックマンション」「集合住宅団地」「戸建て住宅」「賃貸アパート等」を取り上げ、それぞれの特性と見守りのポイント・方策を紹介しています。

【P51~61】

## 2 住民の相談に対する専門機関の情報収集と対応調整 (アセスメント)

### (1) 対象者の情報収集

地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口は、地域住民から相談を受けた場合、迅速な対応を行うため、早急に、本人、地域住民、関係機関等から情報を収集する必要があります。ここでは、対象者の情報収集の方法について解説しています。

【P62～63】

### (2) 緊急性の判断と対応方法の検討

収集した情報を分析し、対応の優先度と対応方法を検討します。

これらの判断を的確に行うための基準作成の有効性等について、解説しています。

【P63】

### (3) 見守り支援会議の開催

対応が困難なケースについては、支援方針を確定するため、随時「見守り支援会議」を開催します。ここでは、その開催方法について解説しています。

【P63～65】

### (4) 継続的な情報の検討 分析の実施

収集・分析した対象者の情報を定期的に見直すことの有効性について解説しています。

【P65】

### (5) 相談者への情報の フィードバック

情報をフィードバックすることにより、相談者は役に立ったことを実感でき、今後の気付き・相談につながります。ここでは、個人情報に配慮した情報のフィードバックの方法について解説しています。

【P65】

### 3 地域で支え見守るための対応事例

地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口、民生・児童委員などの見守りの担い手が、現場で壁に突き当たることの多いケースや特に配慮が必要となるケースを中心に、事例検討の形式で、具体的な対応のポイントを解説しています。

- (1) 本人が対応を拒否するケース 【P66～70】
- (2) 家族が介入を拒否するケース 【P71～74】
- (3) 自宅内で倒れている可能性があるケース 【P75～78】
- (4) 認知症の疑いがあるケース 【P79～85】
- (5) 複数人世帯で地域から孤立しているケース 【P86～92】
- (6) 消費者被害が疑われるケース 【P93～95】
- (7) 近隣の人々と高齢者見守り相談窓口による緩やかな見守りが行われているケース 【P96～98】
- (8) 様々なケースの共通ポイント(サービスにつなげる) 【P98～101】

### 4 対応後の評価

見守り活動は、一定期間経過後、評価を実施し、対応の修正・改善を行うことでメリハリのある支援が可能となります。ここでは、対応後の評価の実施方法について解説しています。 【P102】

### 1 地域住民の見守り活動への参加の促進

地域住民の見守り活動への参加を促進するために開催する、見守りサポーター養成研修の内容や、研修受講後にボランティアが継続した活動を行うための支援方法などについて解説しています。 【P103～107】

### 2 地域包括支援センター・高齢者見守り相談窓口相談員の育成

地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口相談員が、見守りの専門機関としての役割を遂行する際に必要となる能力を身に付けるための専門研修の内容について解説しています。 【P108～109】

### 1 見守り活動における個人情報の重要性

個人情報は、人の生命や身体の安全を守るためには、個人情報を法の趣旨を踏まえながら、保護一辺倒ではなく、効果的に活用することが重要です。見守り活動を行う上で、個人情報を適切に共有することの重要性について解説しています。 【P111】

### 2 個人情報の基本的な考え方について

個人情報保護法と条例の基本的な考え方、個人情報取扱いの基本的なルール、管理方法等を解説しています。 【P112～117】

### 3 見守り活動での個人情報の共有に関するQ&A

町会・自治会、民生・児童委員、民間事業者、地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口など、見守りに関わる関係者間で、見守り対象者の個人情報の共有を進める際、問題となりそうなことを挙げ、その対応方法を解説しています。 【P118～124】



## 事例紹介及びコラム等の掲載ページ

事 例 紹 介	ページ数
総合的な見守りシステムの構築（東京都立川市）	6
墨田区地域包括支援センター支援システム（東京都墨田区）	7
おおた高齢者見守りネットワーク：愛称「みま～も」（東京都大田区）	13
大山自治会の取組（東京都立川市）	15
ライフライン事業者等との協定の締結（東京都練馬区）	28
港区ひとり暮らし高齢者等の見守り推進事業のチラシ（東京都港区）	34
府中市高齢者見守りネットワークのチラシ（東京都府中市）	34
文京区高齢者あんしん相談センター本富士分室の入口表示の様子（東京都文京区）	35
墨田区たちばな高齢者支援総合センターの入口表示の様子（東京都墨田区）	35
ふらっとカフェ（東京都八王子市）	36
安心見守り電話（東京都三鷹市）	38
百草団地の取組（東京都日野市）	42
地域資源マップづくり（介護者サポートネットワークセンター・アラジン）	45
南砂四丁目公社住宅自治会による見守り活動（東京都江東区）	47
常盤平団地の取組（千葉県松戸市）	48
東京都住宅供給公社（J K K 東京）の取組	49
朝日パリオ親睦会（東京都墨田区）	52
東京都住宅供給公社（J K K 東京）の集合住宅団地における緊急時の相談受付体制	55
UR賃貸住宅における緊急時の受付体制	56
滝山団地の取組（東京都東久留米市）	57
片倉台福祉ネットワーク（東京都八王子市）	59
認知症サポーターステップアップ講座の開催（東京都世田谷区）	83
徘徊模擬訓練の実施（東京都昭島市）	83
認知症の人と家族を地域で支える認知症カフェ（東京都目黒区）	84
地域福祉サポーター養成研修事業（東京都豊島区）	106
高齢者見守り登録事業～広げよう支え合いの輪～（東京都新宿区）	135
民間企業と連携した高齢者等地域見守りネットワーク事業（東京都品川区）	136
練馬区高齢者見守りネットワーク事業（東京都練馬区）	137
立川市地域見守りネットワーク事業（東京都立川市）	138
東保木間町会「ひまわり会」の見守り活動（東京都足立区）	161

コ ラ ム 等	ページ数
地域包括支援センターの課題と高齢者見守り相談窓口設置事業の推進	11
地域で見守り活動を始めるには	17
地域の主な見守りの担い手について	18
警視庁の取組（消費者被害防止、高齢者交通安全対策、ふれあいポリス）	21
東京消防庁の取組（防火防災診断）	22
消費生活センター等の取組	24
「緩やかな見守り」を行うきっかけづくりとなる講座の内容例	40
区市町村による全戸訪問調査の例、機器・システムによる見守りシステム	41
集合住宅団地の住民マップ作り	44
居住者同士で異変に気付くための取組例	52
高層オートロックマンションの防災センターによる見守りの可能性	54
集合住宅での鍵の取扱いについて	77
認知症の人への対応のポイント	82
生活困窮者への対応	100
災害時の対応	100
都内区市町村における「見守りサポーター養成研修」の実施状況	105
個人情報を利用している民間事業者等に義務付けられているルール	113
個人情報の管理ルール	117



## 第1章

高齢者等の  
見守りネットワークについて

## 1 今、なぜ、見守りが必要なのか

- 日本の少子高齢化は、世界でも例を見ないスピードで進んでいます。東京都においても、いわゆる「団塊の世代」が後期高齢者となる2025(平成37)年には、人口に占める老年人口の割合(高齢化率)が23.3%に上昇し、2030(平成42)年には24.3%と、都民の約4人に1人が65歳以上の高齢者となることを見込まれています。
- 65歳以上の一人暮らし高齢者も増加の一途をたどっており、平成37年には89万世帯を超え、総世帯数に占める割合は13%を超えるともいわれています。何らかの認知症の症状のある高齢者も、同年には約56万人となり、高齢者人口の17.2%を占めると予測されています。近年は、一人暮らしの高齢者だけでなく、高齢者や障害者を介護する世帯が家族ごと「孤立死」するケースも出ています。
- このような中、介護保険法においては、高齢者が地域で自立した生活を営むことを可能とする地域包括ケアシステムの構築が、国及び地方公共団体の責務として規定されています。当システムでは、医療、介護、予防、住まいと並んで、「見守り」等の生活支援が、高齢者を支える重要な取組として位置付けられています。つまり、見守りは、自治体にとって、地域包括ケアシステムの一翼を担う重要な施策であり、喫緊に取り組むべき行政課題であるともいえるでしょう。
- 一方で、見守りは、住民同士で支え合う「互助」の取組でもあります。かつては、「向こう三軒両隣」といった濃密な近隣関係の中で、気遣い合いや気付き合いが行われてきました。しかし、急速な高齢化の中、地域におけるつながりの減少や家族関係の希薄化が進み、地域の支え合い機能は低下しつつあります。
- こうした中、住民同士がさりげなく気遣い合い、困ったときに遠慮なく助けを頼めるような地域社会づくりが求められています。そのためには、地域の誰もが見守りに関わる意識を持つことが大切です。地域で活動する民生・児童委員はもちろんのこと、小学生から高齢者自身、さらには、商店街や新聞配達店、ライフライン事業者も見守りの担い手として重要な役割を担うことができるのです。
- そして、このような「地域の力」だけでは解決できない困難なケース等については、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口が、専門性を生かした見守りを行い、地域を支えています。

- このように、見守りは、様々な主体が、それぞれの役割分担の下、連携して行われるものです。もちろん、過度の見守りは相互監視となり、かえって個人の自由な生活を阻害する危険性を持つことも忘れてはなりません。地域で暮らす誰もが、同じ立場で、互いに助け合う関係性の中で、見守りが行われることが何より大切です。それが、共に支え合いながら、安心していつまでも住み続けることのできる地域社会の再生、すなわち、地域包括ケアシステムの構築へとつながります。



## 2 見守りの方法

●現在、地域で行われている見守りは、大きく、①緩やかな見守り、②担当による見守り、③専門的な見守りの三つがあります。これらは相互に機能を分担し合っており、見守りが必要な人に合わせて、様々な組合せで行われます。

### 〈見守りの方法〉

①緩やかな見守り	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域住民や民間事業者が日常生活、日常業務の中で、いつもと違う、何かおかしいと感じる人がいたら、専門の相談機関に相談するなど、地域で緩やかに行う見守り活動。</li> </ul>
②担当による見守り	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期的な安否確認や声掛けが必要な人に対して、民生・児童委員、老人クラブ、住民ボランティアが訪問するなど、担当を決めて定期的に行う見守り活動。</li> </ul>
③専門的な見守り	<ul style="list-style-type: none"> <li>認知症、虐待など対応が困難なケース等に対して、地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口等の専門機関の職員が専門的な知識や技術を持って行う見守り。</li> </ul>

### ①緩やかな見守り

- 緩やかな見守りは、地域の様々な主体が、日々の生活や業務の中で、「いつもと違う」「何かおかしい」と感じた場合に、見守り専門機関に相談・連絡するさりげない見守り活動です。
- 地域での幅広い「気付き」を目的としているため、見守り対象者を特定する必要はありませんが、一方で、支援を拒否している人や、少し気掛かりな人など、定期的な訪問が困難、又はそこまで至らない人をさりげなく見守る場合にも有効な見守り方法です。
- また、日常生活を送る中で、住民同士が互いにさりげなく気遣い合い、見守り合う関係も緩やかな見守りと言えるでしょう。
- さらに、元気な高齢者が、仲間と集い、サークルやボランティア活動に参加するなど、社会と関わり、生きがいを発見できるように支援することも、広く、緩やかな見守りにつながります。
- 緩やかな見守りとしては、以下のような取組が挙げられます。



- ▶地域住民が、散歩や買物などの際に、不特定の人や住宅をさりげなく気に留める見守り。
- ▶近所の複数の住民が、「郵便受けに新聞がたまっていないか」「昼間でも電気がついたままになっていないか」など、外部からさりげなく確認する見守り。
- ▶行政と協定を結んだライフライン事業者や民間事業者が日常業務の中で行う見守り。
- ▶仲間と集い、趣味やサークル、ボランティア活動に参加するなど、高齢者自らが社会に関わり、生きがいを見つけることにより実現する見守り。 / 等

## ② 担当による見守り

- 定期的な安否確認や声掛けが必要な人に対しては、民生・児童委員、老人クラブ、住民ボランティア等が担当と役割を決めて見守りを行います。
- 見守りの体制は、1：1で担当を決めて行う方法、複数人でチームを組み、交替で見守る方法などが考えられます。
- 1：1の見守りは、毎回同じ担当が訪問するため、時間をかけて信頼関係を構築することが可能であり、人との関わりが苦手な対象者などに効果的です。
- チームを組み交替で訪問する見守りは、見守られる側に、複数人から見守られているという安心感を与えるとともに、見守る側も、一人で課題を抱え込むことがなく、複数の目による気付きを得ることが可能となります。
- 担当による見守りとしては、以下のような取組が挙げられます。

- ▶ 民生・児童委員や住民ボランティアによる1：1の見守り
- ▶ 老人クラブの友愛訪問活動
- ▶ 団地住民が「両隣を見守る」活動 / 等



## ③ 専門的な見守り

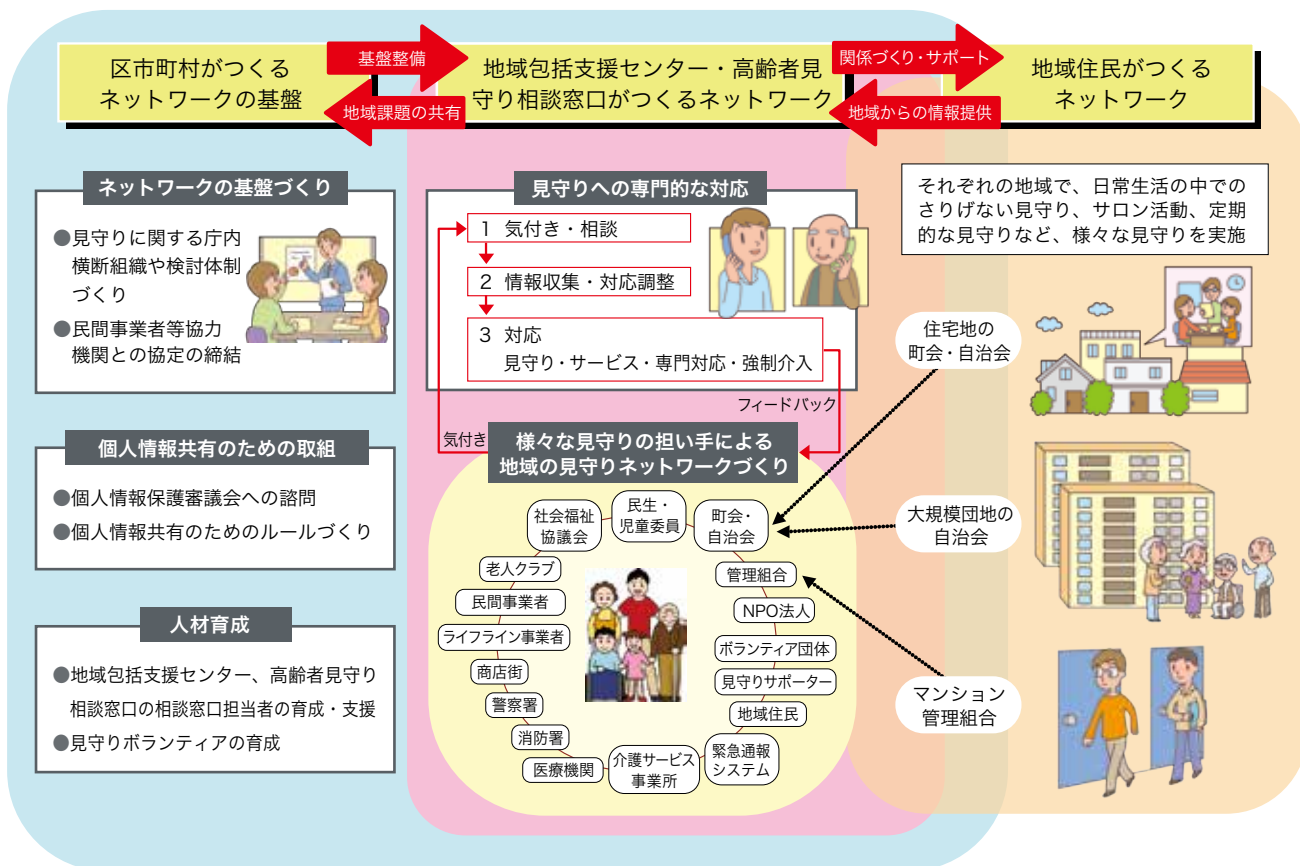
- 地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口等の専門機関による定期的な見守りは、主に、対応拒否、家族による虐待、認知症など、困難な課題を抱えている高齢者等に対して、専門的知識を生かして行う見守りです。定期的に訪問し、必要に応じて、行政、介護サービス、医療などの関係機関につながります。
- 緊急通報システムや生活リズムセンサーなどの機器による見守りも、専門的な見守りと組み合わせることで、24時間365日の安全・安心の確保に大きな効果を発揮します。



# 3 見守りネットワークの仕組み

- 高齢者等の見守りネットワークとは、地域住民、民間事業者、専門機関など、地域の様々な主体が、それぞれの役割分担の下、相互に連携しながら見守り活動を行うことで、誰もが地域で安心して暮らし続けられる体制が構築されている状況を指します。
- 高齢者等の見守りネットワークは、「区市町村」「地域包括支援センター・高齢者見守り相談窓口」「地域住民」が、それぞれの役割に応じて構築するものであり、相互のネットワークが連携することによって、はじめて有効に機能します。

## 〈有効に機能する高齢者等の見守りネットワークの仕組み〉



ア 区市町村がつくるネットワークの基盤	⇒ イ、ウのネットワークが、それぞれの機能を発揮するための基盤の整備
イ 地域包括支援センター・高齢者見守り相談窓口がつくるネットワーク	⇒ 地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口が、地域の様々な資源、住民を連携させて構築するネットワーク
ウ 地域住民がつくるネットワーク	⇒ 団地や町会・自治会等の単位で地域住民自らが地域で行うネットワーク（イのネットワークの一員ともなります。）



# 4

## 見守りネットワークにおける各主体の役割

### (1) 区市町村がつくるネットワークの基盤

区市町村は、見守りネットワークの基盤を広域的に整備することで、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口などが機動的かつ効果的に見守り活動を行えるように支援します。



#### ① ネットワークの基盤づくり

##### ■ 庁内の組織横断的な連携体制の構築

- 見守りネットワークは、高齢者に限らず、障害者や生活困窮者など、地域で支援を必要とする全ての人を対象にすることが有効です。高齢者のみを対象とした見守り活動を行う場合であっても、一人の高齢者の方が高齢福祉分野のサービスのほかに、障害福祉や生活福祉の分野等のサービスを受けていることもあるため、庁内関連部署が十分に連携し情報共有を行った上で、支援を行っていくことが重要です。このため、区市町村は、以下のような取組で、組織横断的な連携体制を構築する必要があります。

##### ◆ 庁内連携会議の開催

- 高齢福祉、障害福祉、生活福祉、保健医療、子育て、消費生活、住宅等の関係部署が一堂に会する組織横断的な会議を定期的で開催し、ネットワークの構築に向けた検討や、各部署が保有する見守り対象者に関する情報を共有します。

### 事例 紹介

## 総合的な見守りシステムの構築 (東京都立川市)

子どもから高齢者まで全ての市民が安心して生活できる  
地域づくりの推進

#### 〈取組の経緯〉

- ▶立川市では、平成24年2月、3月に母子死亡事例、高齢母娘死亡事例が発生したことを受けて、庁内の関係各課をメンバーとした検討組織を立ち上げ、総合的な見守りシステムの構築に取り組んできました。
- ▶これまでも、「子ども支援ネットワーク」「高齢者見守りネットワーク」「障害者虐待の防止と養護者の支援」等に取り組む、それぞれの施策で見守り機能の強化を図ってききましたが、組織横断的な見守りシステムを整備し、一層見守り機能の充実を図りたいと考えています。
- ▶現在、全ての市民が地域で安心して生活できるよう「地域の見守り情報をキャッチする」「地域の見守りを育む」「新たな見守り網を紡ぐ」の三つを柱とした取組を実施しています。

### 〈地域の見守り情報のキャッチと庁内共通の対応体制〉

- ▶地域住民が市民の異変を察知しても、年齢、家族構成、障害の有無など状況が複雑であると、どこへ相談したらよいか分かりにくく、「気づき」の情報がそのまま放置されてしまう可能性があります。そこで、平成25年4月から、安否確認の専用ダイヤル「見守りホットライン」を設置し、通報・相談を24時間体制で受け付けています。
- ▶見守りホットラインに入電した通報は、「高齢者」「子ども」「障害者」や「身元不明」など対象者の属性に応じて、あらかじめ決められた担当課へ確実に繋がれます。
- ▶市の代表電話や直接窓口などでキャッチした情報も同様に、それぞれの担当課が対応し、通報内容、安否確認の状況と結果、対応終了までに要した時間などさまざまな項目を共有ファイルに記録し、全庁的に管理しています。

### 〈「新たな見守り網を紡ぐ」ための取組〉

- ▶子どもから高齢者まで全ての市民が、地域から孤立することなく安心して暮らせるよう、住民の方々、市内で活動を行う団体や地域の事業者の協力の下、日常生活や業務の中で気付いた異変を連絡していただく「地域見守りネットワーク事業」を推進しています。この事業の趣旨に賛同いただける協力団体、協力事業者を募集し、協定締結式を開催しています。
- ▶協力団体、協力事業者は、ライフライン事業者を始め、医療、商工、通信、運輸、金融、福祉、地域団体など多岐にわたり、現在82の団体、事業所と協定を締結しています。
- ▶この協定の締結を通して、地域全体の見守り意識の促進や見守り力の向上を図り、安全・安心な地域づくりを推進していきます。

### ◆各種行政情報を一元化したシステムの整備

- 住民基本台帳の情報や介護保険情報、障害給付受給状況、更には地域包括支援センターにおける相談・経過情報等、庁内各部署が保有する情報を一元管理するシステムを構築し、オンライン等により区市町村と地域包括支援センター・高齢者見守り相談窓口とで情報共有します。この際、個人情報の漏洩や目的外利用など、見守り対象者の権利利益を侵害する事態が発生しないよう、システム整備・運用に当たって適切なルールを定めておく必要があります。

## 事例紹介

### 墨田区地域包括支援センター支援システム (東京都墨田区)

区の「地域包括支援センター支援システム」の情報を、高齢者みまもり相談室(高齢者見守り相談窓口)、高齢者支援総合センター(地域包括支援センター)とオンラインで共有



## 〈システムの概要〉

- ▶墨田区では、平成22～23年度に「高齢者みまもり相談室」を8か所設置し（民間委託）、在宅高齢者の生活実態の把握と見守り、高齢者や家族からの相談対応、地域住民と連携した見守り活動等の充実を図っています。
- ▶こうした中、平成23年度に個人情報の目的外使用の承認を個人情報保護審議会にて得て、平成24年度から、「地域包括支援センター支援システム」において、以下の情報について、高齢者みまもり相談室、高齢者支援総合センターとオンラインネットワークで共有しています。

墨田区地域包括支援センター支援システム	
高齢者支援総合センター 高齢者みまもり相談室	高齢者みまもり相談室
<b>◆住民基本台帳の情報</b> ・氏名 ・住所 ・生年月日 <b>◆要介護認定を受けている人の情報</b> ・被保険者番号 ・要介護度 ・認定有効期間	<b>◆みまもりリスト</b> ○高齢者福祉課所管の関連施策の利用情報 ・配食サービスの利用有無 ・福祉電話の利用有無 ・緊急通報システムの利用有無 ○介護保険サービスの直近の利用状況 ○障害者福祉課所管の関連施策の利用情報 ・障害者手帳の有無 ・障害者ヘルパーの利用有無 ・障害者通所介護の利用有無
<b>◆相談対応、実態把握等を通じて入手した都度、入力する情報</b> ・緊急連絡先 ・自宅の電話番号 ・支援経過の記録（高齢者みまもり相談室、高齢者支援総合センター、民生・児童委員等による支援内容）	

- ▶みまもりリストの登録情報の更新は、月に1回行っています。
- ▶高齢者みまもり相談室の職員が地域に出向き、戸別訪問等を行う中で収集した電話番号、緊急連絡先や、支援経過の記録は、高齢者みまもり相談室の職員が相談室の端末から随時入力しています。特に「サービスを利用していない」「一人暮らしである」「要介護である」等の「孤立死リスクの高い」人については、重点的に情報の収集と更新を行っています。
- ▶地域包括支援センター支援システムにおける個人情報のセキュリティ管理は、職員ごとに登録してあるID番号とパスワードで閲覧し、パスワードは定期的に変更しています。

## 〈システムによる情報共有の効果〉

- ▶システムによる情報の共有化によって、例えば、新聞受けに新聞がたまっているのを発見した近隣の人が高齢者みまもり相談室に通報し、相談室がこのシステムに登録されている緊急連絡先に連絡を取り、了解を得てから室内に入り状況確認するなど、迅速な対応ができるようになりました。

▶また、住民から通報があった際、介護保険サービスや、他の関連サービスの利用状況を確認してから自宅を訪問し、必要に応じて担当部署と今後の対応方法を相談するなど、庁内の連携もスムーズになりました。

### ◆見守り主管部署の設定

- 縦割りによる弊害を廃し、一元的な対応を行うため、庁内に、見守りに関する主管部署を設定することも有効です。主管部署が、見守りに関する相談に一元的に対応するとともに、高齢福祉、障害福祉、生活保護等の担当部署間で、見守りに必要な情報の共有や迅速な対応を図るための調整を行うことで、スムーズな対応が可能となります。

### ■見守りネットワーク会議の開催

- 見守りネットワークを構成する関係機関・団体（地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口、民生・児童委員、社会福祉協議会、見守りボランティア、ケアマネジャー、消防署、警察署、消費生活センター等）の代表者が集まる場を設定し、各機関の活動状況について意見交換を行います。庁内連携会議（6頁参照）と合わせて開催すると、見守りの現場の様々な課題やニーズの吸い上げが可能となり、ネットワークの基盤強化の観点から有効です。

### ■民間事業者との協定の締結

- 電気・水道・ガスなどのライフライン事業者や新聞販売組合、宅配事業者などと自治体全域にわたる広域的な見守りの協定を締結します。

### ■医療機関及び介護事業者との連携

- 地域包括支援センター等が見守り活動を行う際、見守り対象者の入院・通院先である医療機関から必要な情報を提供してもらうことで、適切な支援が可能となる場合があります。こうした地域包括支援センター等と医療機関との情報共有の体制について、医師会などとあらかじめ相談・協議しておくことも重要です。このことにより、現場での対応がスムーズになります。
- 同様に、介護サービス事業者に対しても、事業者連絡会等の場を活用して、地域包括支援センター等への情報提供について協力を依頼します。

## ②個人情報共有のための取組

地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口及び民生・児童委員は、行政から個人情報の提供を受けることなしに、その職務を遂行することはできません。このため、区市町村は、見守り活動に必要な情報を、個人情報保護審議会に諮問するなどして、関係機関に提供します。

このほか、個人情報保護条例の改正又は新たな条例の制定等の取組により、町会・自治会等の見守りの担い手に個人情報を提供している自治体もあります。

### ③人材育成

#### ■地域包括支援センター職員、高齢者見守り相談窓口相談員の育成・支援

- 見守り専門職の資質向上は、ネットワークの充実強化に直結します。このため、地域包括支援センター職員及び高齢者見守り相談窓口相談員を対象に、見守りに関する専門的な研修を行い、スキルアップを図ります。

#### ■「見守りサポーター」の養成

- 地域住民を対象に、地域で高齢者の異変に気付くことができる「見守りサポーター」を養成する研修を行います。

### ④権限の行使

地域包括支援センターをバックアップするための情報収集として、戸籍・住民票等の公用請求や福祉事務所長名での情報照会・協力依頼等を行います。そのほかにも、緊急対応のための措置等による権限の行使として、老人福祉法による「やむを得ない措置」や成年後見制度区市町村長申立て、高齢者の虐待防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（以下「高齢者虐待防止法」といいます。）による立入り調査及び警察署長への援助要請、面会制限等を行います。

## (2) 地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口がつくるネットワーク

地域包括支援センター及び高齢者見守り相談窓口は、地域の見守りの専門機関としての役割を担うとともに、担当圏域内で、様々な地域資源と連携したネットワークを構築します。



### 地域包括支援センターの課題と高齢者見守り相談窓口設置事業の推進

地域包括支援センターは、高齢者の地域での自立した生活を支える拠点として、介護保険法に規定されている地域支援事業の中の「包括的支援事業」における地域包括支援センターの運営（①総合相談支援業務、②権利擁護業務、③包括的・継続的ケアマネジメント支援業務）及び「介護予防・日常生活支援総合事業」における「介護予防ケアマネジメント」を行うこととされています。

見守りネットワークの構築は、総合相談支援業務に位置付けられ、地域における見守りの総合相談窓口として、関係機関や地域住民とネットワークを構築し、見守り活動を推進する役割を担っています。

しかし、一部の地域包括支援センターにおいては、介護予防ケアプランの作成など、総合相談支援業務以外の業務の負荷が大きいため、見守りの相談窓口としての役割を十分に果たしていないという現状があります。

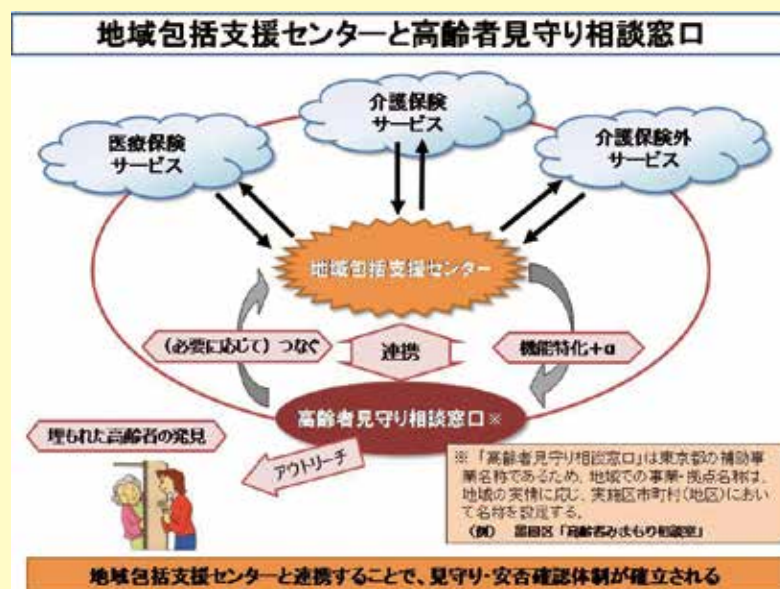
このため、東京都では独自の施策として、「高齢者見守り相談窓口設置事業」（平成22年度に開始した「シルバー交番設置事業」を平成27年度に再構築）を実施し、アウトリーチによる見守りや安否確認等の取組を推進しています。

「高齢者見守り相談窓口設置事業」とは、高齢者の在宅生活の安心を確保するため、生活実態の把握や関係機関と連携した高齢者に対する見守りを行うとともに、高齢者からの相談を受けて問題解決に当たることを目的として、区市町村が主体となって実施するものです。

高齢者見守り相談窓口の主な機能としては、次の三つが挙げられます。

- ①在宅高齢者の生活実態の把握、見守り  
⇒アウトリーチによる高齢者等の情報収集、安否確認など
- ②地域の組織・住民と連携した高齢者見守りの実施(見守りネットワークへの参加・支援)
- ③在宅高齢者、家族等からの相談窓口

高齢者見守り相談窓口は、平成29年12月現在、20区市町74地区で設置されており、地域包括支援センターと連携して、見守り専門機関としての活動を行っています。





## ①見守りの専門機関

高齢者の総合相談窓口として、地域からの多様な相談に応じるとともに、見守りに関する連絡を受け付けます。連絡・相談を受けた後は、速やかに状況を確認し、個々の高齢者の状況に応じて、専門的な見守りや医療・介護サービスの提供など必要な対応につなげます。

また、地域から相談が寄せられず支援につながらないケースもあることから、地域に存在する隠れた問題やニーズを把握するため、戸別訪問等の手法で実態把握を行います。

なお、高齢者見守り相談窓口が設置されている区市町村における、地域包括支援センターと高齢者見守り相談窓口の役割分担については、いずれも、高齢者の総合相談窓口としての役割を担いますが、介護保険サービスによる対応が必要な場合、又は虐待の可能性がある場合などは、地域包括支援センターに引き継ぎ、対応していきます。

## ②地域見守りネットワークの構築

担当地域内の様々な地域資源と連携し、ネットワークを構築します。ネットワークは、福祉事務所、警察署、消防署等の関係行政機関はもとより、民生・児童委員、社会福祉協議会、町会・自治会、老人クラブ、NPO法人、商店街等、様々な地域の関係者で構成されます。

これらの関係者が、高齢者等の異変に気付いた場合は、速やかに地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口で連絡・相談が入るようにします。

## ③地域における「見守り支援会議」の開催

個別のケースについて、どのような見守りの方法で支援したらよいかを検討する会議を開催します。会議には、民生・児童委員、町会・自治会、近隣住民、親族など、対象者を取り巻く関係者が参加し、その人に合った見守りの方法や頻度、各自の役割分担などを決定します。介護や医療が必要のない場合であっても、見守り等の支援が必要となるケースは多く、見守りのみならず、配食や買物支援などの生活支援サービスと組み合わせた支援策を検討し、地域の力によるサポートにつなげます。

(本会議は、本書において新たに位置付けるものではなく、従前から、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口で行われている個別事例についての話し合いや打合せを指します。)

## ④個別の相談から「地域の課題」を見出し、解決策を検討

個別の相談に対応する中で、同様の問題を抱えている高齢者が地域に多くいることが想定される場合は、地域の現状等を総合的に判断した上で、相談の背後にある「地域の課題」を見出します。

また、この「地域の課題」を区市町村と共有し、区市町村とともに解決策・改善策を検討します。

事例  
紹介おおた高齢者見守りネットワーク：愛称「みま～も」  
(東京都大田区)地域の多様な団体、民間事業者、商店等が協力し合っ  
て地域の見守りネットワークを構築

## 〈取組の経緯〉

▶「おおた高齢者見守りネットワーク（愛称：みま～も）」は、平成20年に、医療・保健・福祉分野の専門職、民間企業、行政機関が手をつなぎ、地域の高齢者の安心・健康をテーマに活動しています（平成27年11月現在、90事業所・施設・企業の協賛、4団体の後援を得て活動）。地域の全ての人たちによる「見守り支え合いのネットワーク」と、専門機関による「支援のネットワーク」の有機的な連携により、安心して暮らし続けられる地域づくりを目指しています。

## 〈活動の主な内容〉

▶活動の主な柱は、以下の4点です。

## ①地域づくりセミナー

- ・地域住民に「気付き」の視点を伝え、身の回りの「異変」に気付くことができる人を増やすことを目的として、第三土曜日に開催し月平均参加人数は120名で、70～80歳代の方が多く参加されています。セミナーの内容は、介護予防や、いざというときの備えになるもの、身の回りの人の異変に気付くためのポイント等です。
- ・住民と地域の専門職が顔の見える関係を築き、元気なうちから地域包括支援センターや専門機関の存在を知っておくことで、いざというときに相談しやすい環境づくりにつながっています。

## ②高齢者見守りキーホルダー

- ・平成21年に、みま～もの地域づくりセミナーをきっかけに誕生した、「高齢者見守りキーホルダー」は、平成24年4月より大田区の高齢者施策となりました。対象者は65歳以上の区民の方で、緊急連絡先や医療情報などを登録し、登録番号の入ったキーホルダーとマグネットを受け取ります。キーホルダーを持った方が、外出先で突然倒れるなど、救急搬送・保護された場合に、24時間体制で情報提供が行えます。
- ・登録者の情報は年に1回更新します。地域包括センターに来所するか連絡を取ることとしており、登録者と地域包括支援センターが継続した関わりを持つことができます。

## ③みま～もステーション

- ・住民と専門職が日常生活の中で行き交う場、住民にとって仲間がいて役割がある



園児と高齢者がミニ菜園で交流

場として、平成23年4月から商店街の空き店舗を活用した無料休憩所を利用し、行っているサロン事業です。各種講座や食事会、体操教室、公園の花壇・ミニ菜園の管理や清掃、商店街との合同のイベント等を、平成26年度は289回開催し、延べ参加者数は2,000人を超えています。

- これらの活動の応援者である“みま～もサポーター（サポーター）”として登録している住民は82名。その活動の場は大きく広がり、サポーターが講師になる講座も増えています。中でも「手話ダンス部」は、協賛施設などを訪問し、レクリエーションの一環として入居者からも大好評であり、またサポーター自身も、社会参加・役割の創出の機会として介護予防につながっています。
- 平成27年6月からは、新事業「元気かあさんのミマモリ食堂」をスタート。毎週金曜日、限定20食の500円ランチの提供を通し、サポーターが、同じ地域に暮らす住民という立場で、更に広い範囲の住民に目を向け活動を始めています。

#### ④まちづくりが元気！おおた

- 地域の専門機関が、まちづくりに向けてのメッセージを、ステッカーとフリーペーパーに載せて、地域に発信する事業です。ステッカーには、例えば薬局では「血圧、体重、体脂肪測定がどなたでもできます」、老人ホームでは「どなたでも利用できる図書室があります」など、日頃専門として関わらない住民に向けてのメッセージが込められたステッカーが、約70か所に貼られています。フリーペーパーは年間20,000部発行し、シニアの生活に役立つ地域情報が掲載されています。



「手話ダンス部」がデイサービスを訪問



「元気かあさんのミマモリ食堂」の様子



### (3) 地域住民がつくるネットワーク

#### ① 主体的に独自のネットワークを構築

地域には、もともと住民による様々なネットワークが存在し、主体的に独自の見守り活動を展開していることも少なくありません。例えば、団地自治会による見守り活動や、町会主催のサロン、更には自主防災組織による要援護者リスト作成など、様々な地域で、住民による自主的な見守り活動が行われています。



住民が近所に住む高齢者のことをさりげなく気に掛けているといった状態も、住民がつくるネットワークといえるでしょう。

#### ② 見守り専門機関との連携・協力

地域住民がつくるネットワークには、様々な気付きの情報が集まります。独自の見守りノウハウを有しているネットワークもあります。こうしたネットワークが地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口などの見守り専門機関と連携・協力し、情報を相互に共有することで、地域の見守りネットワークがより充実します。

## 事例紹介

### 大山自治会の取組（東京都立川市）

#### 住民同士で見守り合うネットワークを自治会主導で構築

##### 〈自治会の概要〉

- ▶ 大山自治会は、東京都立川市の都営・上砂町1丁目アパートの住民自治組織です。（平成25年3月現在、約1,600世帯、人口約4,000人。うち、高齢者約1,000人、独居高齢者386人。高齢化率約25%）
- ▶ 昭和38年の入居開始時から、団地の住民全員に対して、自治会への加入を義務付けていることから、現在も、自治会加入率は100%です。
- ▶ 団地は29棟あり、棟毎に自治会の組織として区を設けています。1つの区は、おおよそ50～60世帯からなります。

##### 〈名簿の作成〉

- ▶ 大山自治会では、「子どもの名簿（小学校1年生から中学3年）」、「高齢者（65歳以上）の名簿」、「自治会全体の名簿」の3つの名簿を作成しており、名簿への登載を義務付けています。
- ▶ また、一人暮らしの高齢者について、姿を見掛けなくなった、認知症の方が増えた等の状況に早期に対応できるよう、一人暮らし高齢者の名簿も作成しています。安否が不安な一人暮らしの高齢者がいれば、民生・児童委員を通じて状況を調べてもらうほか、名簿に家族・親族を登録しているため、すぐに連絡を取るなどの対応を行います。
- ▶ 名簿の管理は自治会事務所でっており、事務所専属の職員が管理しています。これまで一度も名簿情報の漏えいはなく、住民の信頼を得ています。名簿の更新は年に1回行っ

ています。

### 〈孤独死ゼロ対策〉

- ▶平成13年頃までは、団地内で孤独死がありました。若いときに自治会で一緒に活動した仲間が一人で亡くなっていくことは寂しいことでした。仲間を孤独死させない運動をしようと「孤独死ゼロ対策」を掲げ、活動を始めました。
- ▶まず、「両隣の見守りネット」の活動を行いました。住民同士、自分の両隣2軒を見守るもので、住民に一人一役を担ってもらいます。軽い負担で見守りの大きな効果が得られています。
- ▶安否確認の一環として、毎月、訪問しての自治会費、管理費の集金を行っています。各区に役員が7～8人おり、1人の役員が6世帯ほどを受け持ちます。
- ▶さらに、東京電力、東京ガス、水道局、新聞販売店4社との連携も行っています。前回配達した新聞がそのまま残っていた場合、自治会に連絡をしてもらいます。電気、ガス、水道についても、1か月使われていない場合、連絡してもらいます。いずれも、自治会長の携帯電話や自治会事務所を連絡先としています。
- ▶こうした活動により、平成16年から、孤独死は0件となりました。

### 〈相談窓口〉

- ▶自治会事務所には、専従の事務員を配置し、住民や事業者からの通報を受け付けているほか、自治会長が住民と協力して24時間365日、携帯電話で対応しています。さらに、災害や事件時は、防犯防災連絡所が各棟にあるほか、防火女性の会、防災・防犯連絡員など、必ずいずれかで連絡を取ることができる体制としています。
- ▶また、月・水・金曜日の9～15時、土曜日の9～12時には、自治会事務所で住民の相談窓口を開設しています。民生・児童委員、会長・副会長などが待機し、気軽に相談できるシステムを作っています。

### 〈大山MSC (ママさんサポートセンター)〉

- ▶自治会だけでは見守りが十分にできないため、平成11年に母親が24人集まり、大山MSC (ママさんサポートセンター) を立ち上げました。子育て支援のほか、高齢者見守りネットワークをつくり、希望者に対して登録制で安否確認を行っています。1人のスタッフが高齢者3～4人を担当し、定期的に訪問するなどの活動を行っています。

### 〈住民によるサロン、クラブの推奨〉

- ▶自治会として、高齢者のたまり場を多く作ることを奨励しており、5人のグループができれば、社会福祉協議会の「ふれあいサロン」という形をとり、補助金を受けながら、サロンを運営しています。現在、19か所のサロンがあります。
- ▶また、「創年クラブ」を立ち上げ、健康体操教室、脳のトレーニング教室、料理教室、ハイキングクラブなど、様々な分野を設け、やりたい人にリーダーを務めてもらいます。「創年クラブ」は、高齢者・老人という言葉を使わないなど、ネーミングにもこだわりました。



### 〈自治会葬儀、終焉ノート〉

- ▶主に一人暮らしの高齢者や高齢者のみ世帯を対象に、住民でよいお見送りを、できるだけ経費を掛けない、葬儀の心配をせずに看病に専念していただくことなどを目的に、自治会葬を行っています。
- ▶葬儀を行うに際して、様々な問題が起こるため、平成21年度、自治会で「終焉ノート」を作成しました。ノートには、自分の病気、遺産・相続に関する情報、家族等の連絡先、葬儀の希望などについて記入できるようになっています。



## コラム

### 地域で見守り活動を始めするには

#### 町会・自治会、管理組合の皆さん、あなたの地域でも見守り活動を始めてみませんか？

- 地域での見守り活動はちょっとした工夫で始めることができます。マンション、団地、戸建て住宅地など、お住まいの地域の実情に合わせて、まずは、無理なく見守り活動を始めてみませんか？

地域で行う見守り活動としては、例えば、以下のような取組があります。

#### 1 見守りマップの作成

- 見守り活動をスムーズに行うために、見守りが必要な人、見守り活動に協力してくれる人がどこにいるのか、一目で分かるマップを作成することは、地域の現状を把握し、見守り方法を検討する際に効果的です。



見守りマップの作成は、43頁 ②住民等の取組（見守りが必要な人の把握をしましょう）を参照

#### 2 サロンの開催

- 住民同士の交流の場として地域に設置されているサロンは、高齢者と住民のコミュニケーションの場となり、地域の様々な情報が集まってきます。「最近、顔を見掛けない」「様子がいつもと違う」など、気掛かりな高齢者に関する情報が入った場合は、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口ご連絡し、必要な支援へとつなげることができます。



サロンの開催は、42頁 ②住民等の取組（住民同士が集まる場所をつくりましょう）を参照

#### 3 住民同士の見守り合い

- 町会・自治会、管理組合などで、希望者を募り定期的に訪問する、又は緩やかな見守

りを行い異変に気付いたら役員などの担当者に連絡する等、住民同士で見守り合う活動は、地域のつながりを強くするという点においても、大変有効な取組です。どのように見守り活動を行うかは、住民同士で十分に話し合っ  
て決めていきます。監視の関係とならないよう十分配慮し、ほどよい近所付き合いの中で、お互いに気遣い合う関係をつくっていきましょう。



住民同士の見守り合いは、46頁 ②住民等の取組（町会・自治会の日頃の活動から始めて見守り活動につなげましょう）を参照

#### 4 会報や情報紙への活動記事の掲載

- 町会・自治会等の団体で発行している会報などに、見守り活動について紹介する記事を掲載しましょう。見守り活動に特化した情報紙を作成してもよいでしょう。こうした会報や情報紙は、地域住民に対して継続して活動を周知し、見守り活動への関心を高める上で非常に効果的です。また、会報や情報紙を戸別に配布する中で、同時に見守りを行うことができます。

## 地域の主な見守りの担い手について

### 1 民生・児童委員

#### ■ 地域福祉に関する特別職の地方公務員としての役割

民生・児童委員は、民生委員法に基づき、厚生労働大臣から委嘱を受け、それぞれの地域で、住民の立場に立って相談に応じています。地方公務員法の「特別職の地方公務員」に位置付けられており、活動を行う上で必要な個人情報の提供を受けることから、民生委員法で守秘義務が規定されています。

#### ■ 地域住民の身近な相談相手

地域住民の身近な相談相手として、定期的に見守りが必要な高齢者等を訪問するなどして、安否確認や必要な支援の把握などを行います。相談の際には、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口などの総合相談窓口、各種制度・サービスについて情報提供し、支援へとつなげていきます。

#### ■ 支援が必要な人の発見

地域住民から、心配な高齢者等がないか情報収集し、区市町村や地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口で把握できていない「支援が必要な人」を発見します。支援が必要な人が見つければ、区市町村等と連携して、対応方法を検討し、見守りなど、必要な支援へとつなげていきます。

#### ■ 地域住民の意識啓発、地域福祉の推進

地域住民に対して、見守りに関する意識啓発を行い、緩やかな見守りが行われる環境をつ





くっていくことも重要な役割の一つです。

#### ■ 関係機関と連携した見守り活動

見守りが必要な人に対して、区市町村や地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口などと連携しながら、定期的な訪問を行うなどして、継続した見守りを行います。

## 2 社会福祉協議会

#### ■ 福祉のまちづくりの実現

社会福祉協議会は、社会福祉法に基づき、地域住民、関係機関・団体が連携し、地域住民が住み慣れた地域で安心して生活することのできる福祉のまちづくりの実現を目指した活動を行います。地域団体、地域住民等に働き掛けて、見守りに対する意識を啓発し、住民主導で見守りが行われる地域づくりを行います。



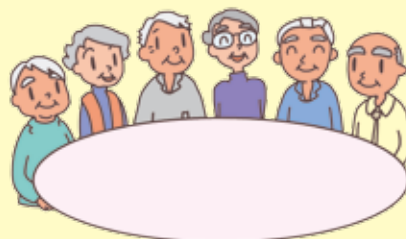
#### ■ 住民主導の見守り活動の支援

見守りが必要な高齢者等に対して、地域住民が連携して支えることができるよう、地域団体、地域住民に対して働き掛け、地域住民における見守りネットワークの構築を支援します。例えば、サロン活動や配食サービスなど、住民主導の様々な見守りに関わる支援やサービスを創り出していく支援を行います。

## 3 町会・自治会

#### ■ 地域コミュニティの中心的存在

町会・自治会は、地域住民によって自主的に組織された団体です。一定の地域で、地域住民の助け合いにより、防犯・防災、環境保全、住民交流など、様々な地域に関わるテーマに取り組んでおり、地域コミュニティの中心的存在として、住民同士が支え合う「互助」の取組や、行政と連携した活動を行っています。



#### ■ 自主的な見守り活動の実施

町会・自治会では、様々な地域課題に取り組む中、地域住民の高齢化に伴い、高齢の住民に対する支援の必要性を感じているところも増えています。気になる住民がいたら町会・自治会の役員や担当者に知らせる仕組みを作ったり、自治会館などで、見守りを目的としたサロンを開催するなど、地域にあった見守り活動を自主的に行うことで、よりきめ細やかな地域での見守りが可能となります。

## 4 老人クラブ

#### ■ 老人クラブにおける見守り活動

老人クラブは、仲間づくりを通して、生きがいや健康づくりを行うとともに、高齢者の知識や経験を生かして、地域の諸団体と共同し、地域を豊かにする社会活動に取り組み、保健福祉の向上に努めています。



老人クラブの活動の一つとして、友愛訪問など、定期的の高齢者宅を訪問して、話し相手となる活動が行われています。

#### ■ 地域の見守りネットワークとの連携

地域で課題を抱える高齢者の発見やその後の見守りなどにおいて、老人クラブ会員のネットワークや友愛訪問等の見守りに関わる活動経験を生かして取り組んでいます。また、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口等が構築する地域の見守りのネットワークとも連携し、その一員として重要な役割を果たしています。

## 5 NPO法人

#### ■ 様々な地域課題をテーマに活動

NPO法人は、特定非営利活動促進法に基づき法人格を取得した法人で、福祉、教育・文化、まちづくり、環境、国際協力など、様々な分野をテーマに、社会貢献活動を行っています。見守りに関わる課題をテーマに、地域で専門性の高い活動を行っているところもあります。



#### ■ 見守りに関わる事業運営とネットワークとの連携

NPO法人では、サロンや居場所づくり、相談・情報提供、話し相手、外出支援、生活支援サービス、人材育成など、見守りに関わる様々な事業が運営されています。地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口等が、こうした活動を行っているNPO法人と連携することで、見守りネットワークをより充実したものにすることができます。

#### 見守りに関する活動を行っているNPO法人の情報を得るには？

区市町村に、NPO支援センター、市民活動支援センター、ボランティアセンターなどがある場合は、そこで地域で活動しているNPO法人、ボランティア団体の情報を得ることができます。区市町村にこうした機関がない場合は、区市町村の担当部署で把握している場合がありますので、問い合わせてみるとよいでしょう。

直接「見守り」をテーマとして活動している団体は少ないかもしれませんが、配食サービス、サロン活動、生活支援サービスなど、見守りにつながる活動を行っている団体は数多くありますので、「高齢者」などをキーワードに問い合わせてみましょう。

## 消費者被害防止活動、高齢者交通安全対策に関する取組、ふれあいポリスの取組により、高齢者の見守りを推進

### 〈消費者被害防止に関する取組〉

- 高齢者の消費者被害の中でも、振り込め詐欺は大きな問題となっています。そこで、警視庁では、振り込め詐欺の被害を防止するために、地域のボランティアを「振り込め詐欺被害防止アドバイザー」として委嘱しています。振り込め詐欺被害防止アドバイザーは、地域の防犯協会や交通安全協会の会員や金融機関の窓口係員、民生・児童委員、生命保険会社営業職員、宅配業者配達員などが担っており、最新の詐欺手口等が書かれた警視庁作成のチラシを窓口で配布するほか、戸別訪問時において振り込め詐欺の被害について話をするなど、日常業務を通じて注意喚起等をしてもらいます。
- また、元女性警察官を「警視庁高齢者被害防止女性アドバイザー」に委嘱しています。アドバイザーは、元警察官の経験を活かして、高齢者宅を戸別に訪問し、犯罪の被害防止の呼び掛けを行うほか、一人暮らしの高齢者の方の相談に対応しています。

### 〈高齢者交通安全対策に関する取組〉

- 都内の交通事故死者数の約4割を65歳以上の高齢者が占めています（2015年12月末現在）。そこで、様々な場所や手法による交通安全対策を行っています。
- 民生・児童委員の方々が活動の一つとしている高齢者宅訪問時に、高齢者の交通事故防止に関するチラシを配布するなどの御協力をいただいています。
- また、各地域で、高齢者の交通事故防止活動を行う交通ボランティアとして、警察署長が「高齢者交通指導員」を委嘱しています。指導員は、警察官とともに高齢者が交差点を横断する際の保護誘導や高齢者がよく訪れる場所で交通安全の啓発を行っています。車のライトがあたると光る反射材シールを靴のかかと等に直接貼り付けるなどの活動を通じて、夕暮れ時や夜間に交通事故に遭わないように呼びかけています。



「高齢者交通安全指導員」の活動の様子

### 〈ふれあいポリスの取組〉

- 警視庁では、地域と密に連携し、地域住民の要望や地域の実情に合った警察活動を推進する警察官として「ふれあいポリス」を設置しています（2016年3月現在、都内5区



2市12警察署に設置)。ふれあいポリスは、同一警察署に長期間勤務しているベテランの警察官が担い、「安全安心まちづくり」に向けた自治体との連携や、高齢者や子供などの身近で発生する犯罪・交通事故の防止のため、警察と地域住民や行政機関等を結ぶパイプ役として活動しています。

- 高齢者等の見守り活動においても、「ふれあいポリス」は、地域住民や地域団体、地域包括支援センター等専門機関とともに、住民の暮らしに異変がないか地域を巡回する、緊急時に住民の安否確認を行う、虐待が行われている疑いのある世帯に対応するなど、地域の頼れる存在として活躍しています。



ふれあいポリスの活動の様子

## コラム

### 東京消防庁の取組

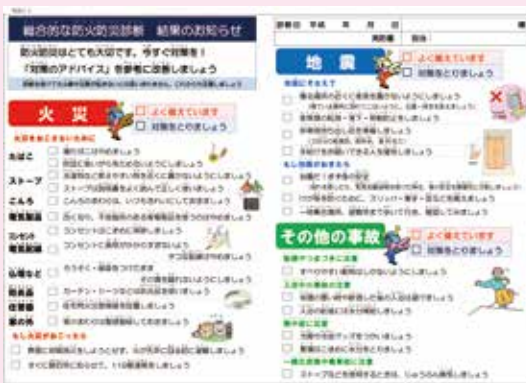
#### 高齢者等要配慮者を対象とした総合的な防火防災診断を推進

##### 〈東京消防庁管内の全消防署で、防火防災診断を実施〉

- 東京消防庁では、高齢者や障害者など、災害発生時に支援が必要な方の自宅を消防職員が戸別訪問し、火災・震災・家庭内事故などによる被害発生の危険性のチェックと安心で安全な生活を送るためのアドバイス等を行う「総合的な防火防災診断」を管内の全消防署で実施しています。
- 診断項目は、過去の災害実態を踏まえ、火災・震災・家庭内事故の災害種別により設定し、高齢者宅の防火防災上の危険性を客観的に判断します。危険箇所があった場合には、改善方法をアドバイスするなどして、住環境の安全性の向上を促します。
- 診断の結果は、その場で「結果のお知らせ」という資料に記入し、訪問先の高齢者等に手渡しています。その際は、「防火防災上どの点を改善したらいいのか」ということを具体的に示し、高齢者等の防火防災対策への継続的な取組意欲を高められるよう工夫しています。



総合的な防火防災診断の様子



結果のお知らせ

### 〈地域における関係機関と連携した活動を実施〉

- この防火防災診断は、多くの対象者の中でも特に防火防災上の支援を必要としている人に対して実施できるよう、区市町村や地域包括支援センター、町会・自治会、社会福祉協議会、民生・児童委員、電気・ガス事業者等の関係機関との連携体制を構築した上で推進しています。
- 例えば、地域包括支援センター職員や民生・児童委員が高齢者宅を訪問する中で把握した、防火防災上注意が必要な世帯の情報を消防署に提供してもらい、後日消防職員と地域包括支援センター職員や民生・児童委員とが合同訪問し診断を行うという仕組みをつくっている地域もあります。
- 各戸の診断結果については、必要に応じて区市町村や地域包括支援センター等の関係機関と情報共有し、緊急通報システムの設置や日常生活用具給付などの福祉サービスのほか、地域の見守り活動につなげるなどしています。
- また、地域で高齢者等を支援し見守る方のための「防火防災のてびき」等を活用して、直接高齢者等と接する機会が多い方々に対する防火防災講習を実施し、地域が一体となった防火防災の取組を推進しています。



防火防災のてびき



福祉関係者を対象とした防火防災講習会

## 相談業務・出前講座やボランティアとの協働により 高齢者の見守りを推進

### 〈相談業務により高齢者の消費者被害に対応〉

- 東京都及び区市町村が設置する消費生活センター（消費生活相談室）では、事業者に対する消費者からの苦情や相談を受け付け、問題の解決に向けた助言、あっせんや情報提供等を行っています。
- 高齢者の場合、本人だけでなく、高齢者の家族やホームヘルパーなど見守りを行う方からの相談にも対応しています。
- また、相談者との会話などから判断力が不十分と思われる場合は、地域包括支援センターにつなぐなど、高齢者の消費者被害の防止・解決に向けた支援を行っています。

### 〈出前講座により地域の見守り人材に対する情報提供を実施〉

- 消費生活センターでは、目的や年代に合わせた各種講座の開催や消費者教育教材の作成なども行っており、消費者に対する普及啓発を積極的に推進しています。
- 取組の一つとして、「届ける消費者教育」である出前講座を実施しています。出前講座は、区市町村の相談員や職員が出張講座を行うもので、多くの自治会などで利用されています。内容は、高齢者に多い悪質商法被害の紹介や、高齢者を見守る立場の方向けに気づきのポイントを講義するものなど、申込者の要望に合わせて様々です。
- 東京都でも、東京都消費者啓発員を講師として派遣する出前講座を実施しており、区市町村が出前講座を実施できない場合などにも対応しています。通常の出前講座とは別に、高齢者を見守る立場の方向けの内容に特化した出前講座を実施するなど、増加する高齢者の消費者被害の防止に向けて活動しています。



老人クラブが主催するサロンでの出前講座の様子

### 〈ボランティアとの協働による啓発活動等を実施〉

- 東京都では、大学の落語研究会や社会人の消費者啓発ボランティアグループと連携し、落語・漫才・コントにより様々な消費者問題を伝える出前寄席を実施しています。楽しく、わかりやすく伝えることができるため、高齢者が参加する地域包括支援センターや老人会の催しなどで多く活用されています。出前講座と出前寄席を組み合わせるなど、工夫して活用することも可能です。
- また、消費者被害の防止に意欲のある住民ボランティアが、高齢者や高齢者の身近にいる方などを対象に講座を実施するなど、住民と協働して啓発活動を行っている区市町村もあります。高齢者の消費者被害は、親しい友人や日頃から接点のある人などが、ふとしたきっかけで気付くことが少なくないと言われており、高齢化の進展に伴って、このような取組はますます重要となってきています。



地域包括支援センターでの出前寄席の様子



# 5 民間事業者との連携・協定について

## (1) 民間事業者との連携の重要性

- 高齢者等の日常生活でのささいな異変に気付くためには、様々な民間事業者の協力を得ることが重要です。例えば、水道・電気・ガスの検針員、新聞配達員、郵便事業者、宅配業者などは、定期的に高齢者等の自宅を訪問していることからいち早く異変に気付く可能性があります。地域住民が日常的に利用する地元の商店、スーパー、コンビニエンスストア、銀行なども、来店時の異変に気付くことができます。
- このような気付きを相談につなげるため、民間事業者と見守りに関わる協定を締結することも有効です。協定の内容は、区市町村が定めた連絡・相談先に、配達や集金など自宅を訪問した際に異変を感じたら連絡する、店舗に来店した際に様子に心配な点があったら相談する、滞納があった際に連絡が取れないなど心配なことがあれば相談するなどが考えられます。
- 民間事業者との協定締結は、見守りネットワーク構築における、区市町村の重要な役割の一つです。しかし、協定を結ぶだけでは、見守りネットワークは十分に機能しません。地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口等が、これら民間事業者を訪問し、具体的な取組方法を直接伝えることが何より重要となります。お互いに顔の見える関係となり、連携した活動を行うことが可能となります。
- また、民間事業者との関係づくりは、協定を結んでいない事業者に対しても、働き掛けていく必要があります。日々の業務の中で気になることがあればすぐに相談するよう、連絡先や異変察知のポイントを記載したチラシやパンフレットを配布するなどして、幅広く協力を求めていきましょう。



## (2) 協定締結のポイント

- 民間事業者と見守りに関わる協定を締結する際のポイントは、以下のとおりです。

### ■協定締結先

- 主な協定締結先として、以下が考えられます。地域の事業所ごとの契約のほか、組合や連合会、業界団体との締結も考えられます。区市町村内の事業者の状況を踏まえ、協力を得ていきましょう。

**■ライフライン事業者**

- ・電力会社
- ・ガス会社
- ・水道事業者（※）

**■民間事業者**

- ・新聞販売店、新聞販売組合、新聞社
- ・郵便事業会社、郵便局
- ・宅配事業者、運輸事業者

- ・牛乳販売店
- ・乳酸菌飲料販売店
- ・生活協同組合
- ・農業協同組合
- ・配食サービス事業者
- ・スーパー、コンビニエンスストア、商店、商店街・商店会
- ・銀行、信用金庫、信用組合、保険会社
- ・バス事業者、タクシー会社
- ・住宅管理会社

#### ■医療・介護関連事業者

- ・高齢者福祉施設
- ・在宅介護サービス事業者
- ・医師会、病院、診療所

#### ■地域団体等

- ・町会・自治会、町会・自治会連合会
- ・マンション管理組合
- ・老人クラブ連合会
- ・ボランティア団体、NPO団体 / 等

※東京都水道局では、23区及び多摩地区の都営水道を利用する市町の福祉部門と、「行政による支援を必要とする者に係る情報の提供に関する協定」を締結し、連携を図っています。

### ■協定で定める事項

- ・協定で定めておく事項例としては、以下が挙げられます。これらの事項について協定書を作成し、取り交わしましょう。



協定書の文案は、164頁「(1) 民間事業者と自治体の協定書文例」を参照

- ①目的、趣旨
- ②対象者
- ③対象地域、活動範囲
- ④都道府県、区市町村の役割
- ⑤協定締結先の協力内容
- ⑥連絡範囲
- ⑦相談・連絡先
- ⑧免責事項
- ⑨守秘義務、個人情報の保護
- ⑩協定書の有効期間 / 等



## ■協定締結の際の留意点

- ・民間事業者との協定締結の際の留意点として、以下の点が挙げられます。

### ◆①連絡が必要な場合を例示

- ・どのような場合に連絡が必要なのかを具体的に例示する必要があります。日常業務の範囲内での緩やかな見守りとなるため、「新聞がたまっている」「異臭がする」など地域住民と同様の「気付き」が主となりますが、ライフライン事業者の場合は、「使用量の大幅な変化」「料金滞納による供給停止」といった、事業者しか知りえない異変察知の機会もあります。

### ◆②相談・連絡先の特定化

- ・区市町村の窓口一本化したり、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口等で対応する場合は、事業所の所在地別に対応する連絡先を決めておくなど、出来る限り特定しておく必要があります。夜間、土・日曜日、祝祭日の連絡先を明記しておくことも重要です。
- ・一方で、生命に関わる緊急性がある場合には警察、消防へ通報するよう依頼します。

#### 〈相談・連絡先例〉

##### ○日常生活に異変を感じた際の相談・連絡先例（訪問時／訪問道中）

- ・区市町村担当部署、区市町村支所の担当部署
- ・地域包括支援センター
- ・高齢者見守り相談窓口
- ・民生・児童委員 / 等

##### ○生命に関わる緊急性のある場合の通報・連絡先例

- ・警察
- ・消防



### ◆③免責事項の明示

- ・民間事業者が、訪問先等で異変に気付かなかった場合等も責任を負わないことを明示するものです。このことで、事業者の協定締結への協力を得やすくなるとともに、責任の範囲も明確になります。

#### 〈免責事項の記載例〉

- ・○は、第○条第○項の規定による連絡を行ったこと、又は連絡を行うことができなかった場合であっても、生じた問題等について、その責任を負わないものとする。
- ・○は、高齢者等の異変に関する連絡の誤報について、その責任を負わないものとする。

## ■見守り方法の提示

- ・協定書は、契約文書であるため、異変の判断基準や対応方法など具体的な内容を記載しにくい面があります。そこで、別途、実施要項やマニュアルなどを作成し、その中で具体的な見守り方法を明示する方法もあります。

## 事例 紹介

# ライフライン事業者等との協定の締結 (東京都練馬区)

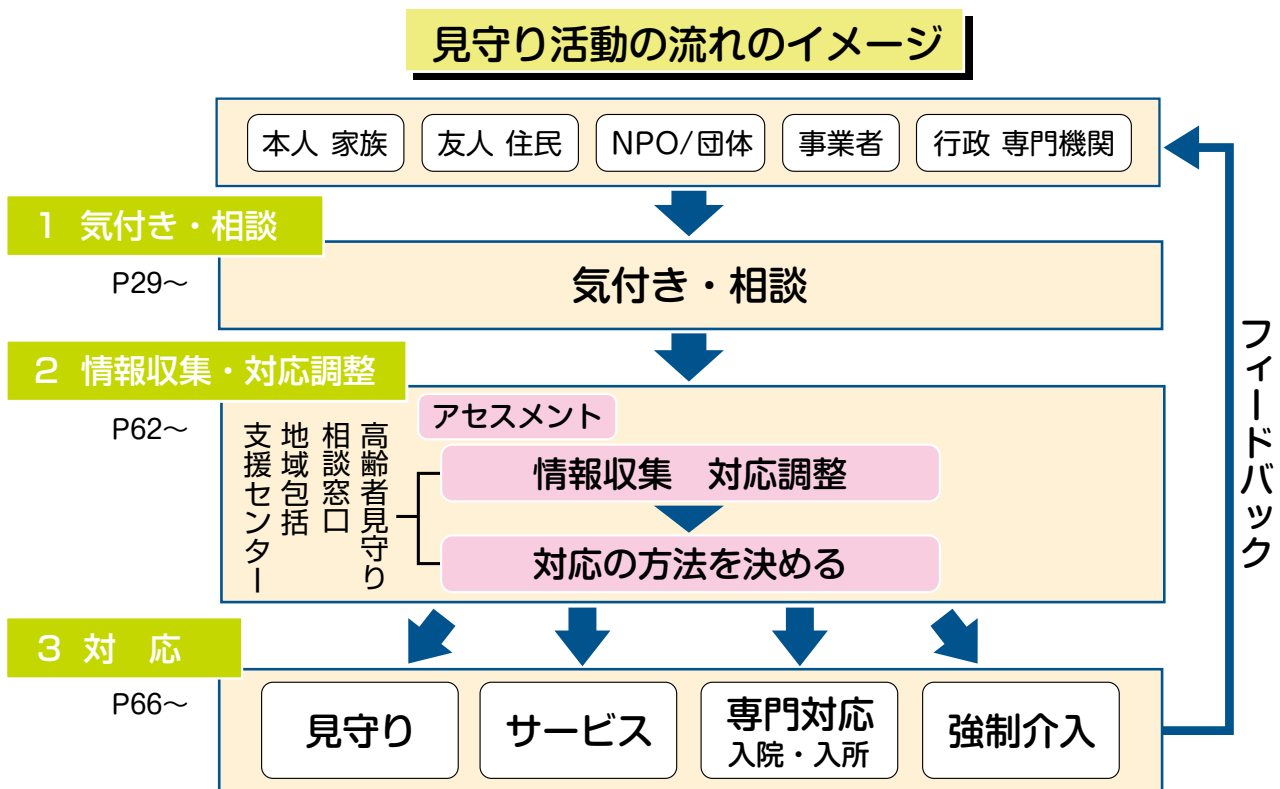
### お互いに気付き合えるまちづくりをめざして協定を締結

- ▶区の高齢者人口約15万人のうち、一人暮らしの方や高齢者のみ世帯の方は、全体の約7割を占めており、地域における日常的な安否確認等の見守りを必要としています。
- ▶区は、平成15年度から高齢者見守りネットワーク事業を開始し、地域包括支援センター支所を拠点として、町会・自治会や民生・児童委員、介護サービス事業者等と連携し、緊急時の通報を受けるなど一定の成果を上げています。しかしながら、孤独死や徘徊の件数は増加傾向にあります。そこで、区は、高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるよう、平成26年9月に、電気・ガス・新聞販売店・配食事業者等の高齢者と接する機会を多く持つ多様な事業者等と「練馬区高齢者等見守りネットワーク事業協定」を締結しました。
- ▶協定は一人暮らし高齢者の方などを地域で見守ることを目的としたもので、訪問先のポストに新聞や郵便物がたまっている、同じ洗濯物が干されたままである、などの異変に気付いた場合、区の地域包括支援センターや警察、消防に速やかに通報してもらいます。区は、通報に基づき、住民を特定し、安否確認など必要な対応を行います。

# 第2章

## 見守り活動の基本的な流れとポイント

●見守り活動は基本的に、以下の図に示すように、「1 気付き・相談」→「2 情報収集・対応調整」→「3 対応」の流れで行われます。本章では、この流れに基づき、それぞれのポイントについて解説します。



### 1 気付き・相談

#### (1) 異変への気付き (気付き・相談のガイドライン)

##### ■多様な主体による気付き・相談の重要性

- 見守り活動で最も重要なことは、異変への早期の気付きと専門機関による適切な対応です。そのため、地域の様々な主体が、高齢者等の異変に気付き、専門機関につなぐ（相談・連絡する）ことが望まれます。
- 住民の異変にできるだけ早期に気付くために、地域包括支援センターや高齢者見守り相談

窓口は、地域住民や民間事業者と連携し、ささいな気付きでも相談してもらえる関係づくりや、気付いてもらえる仕組みづくり（地域の気付きの感度を上げる仕組み）が求められます。

## ■「気付き・相談のガイドライン」の作成

### ◆対象や目的の明確化

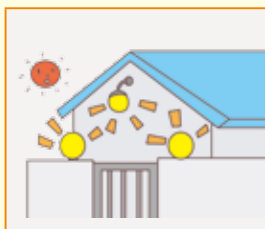
- ・気付き・相談のガイドラインを作成する際には、誰に向けたガイドラインなのか、といった対象や、どういった場面で活用するのか、といった目的によって、記載内容を工夫していきましょう。
- ・例えば、地域住民向けのガイドラインを作成するのであれば、気付きのポイントや相談までのフローを複雑にしない、といった「分かりやすさ」を中心に工夫をすることで、より効果的なガイドラインを作成することができます。

### ◆気付きのポイントの整理

- ・ガイドラインの場合、住民の気付きの感度を上げることを目的として気付きのポイントを数多く記載すると、かえって分かりにくくなり、実際には読んでももらえない、活用されない、といったことが起こります。
- ・重要な異変に気付いた場合は、確実に相談につなげるという観点から、数多くの気付きのポイントを示すのではなく、より重要と思われるポイントを整理して示すことを優先します。
- ・以下には、住民向けのガイドラインとして気付きのポイント例を示しています。より分かりやすくするために、項目に合わせたイラストを用いるなどの工夫をしましょう。

## 気付き・相談のガイドライン〈気付きのポイント例〉

### 外観からの気付き



昼間でも電気がついたらまになっている。



何日も同じ洗濯物が干したままになっている。



郵便受けに新聞や郵便物がたまっている。



異臭がする。



庭が荒れている。



家の中から怒鳴り声がある、悲鳴が聞こえる。



□最近知らない人が出入りしている。

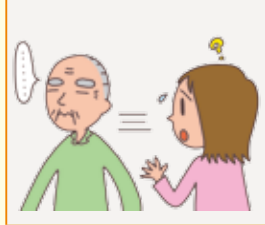


□家に閉じこもって、ほとんど外に出てこない。

対面での気付き



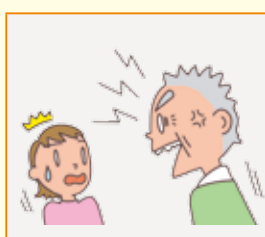
□顔色が悪く、具合が悪そうに見える、急に痩せてきたような気がする。



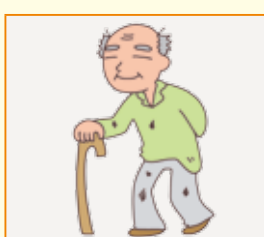
□今まで挨拶していたのにしなくなった。



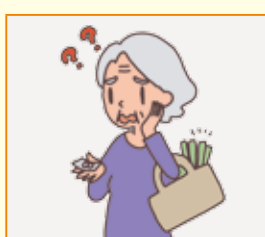
□話がかみあわなくなった、同じ話を何回もするようになった。



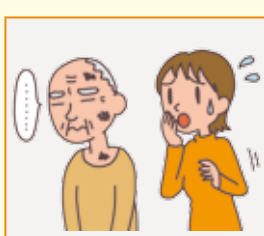
□暴言を吐くなど、性格が変わった。



□髪や服装が乱れている、季節に合わない服を着ている。



□お店などで、勘定ができない、同じものを大量に購入している。



□身体（顔や手足など）にあざがある、あざがあるが話したがらない。



□認知症や寝たきりの家族を抱え、介護者が疲れている様子がある。

よく見掛ける場所等での気付き



□長い間、顔を見掛けない。



□町内会、サロン、サークルといった地域の集まりや行事にいつも参加しているのに、急に来なくなった。

**1つでもチェックがいたら、「地域包括支援センター・高齢者見守り相談窓口」に御連絡ください(上記以外でも、異変に気付いたら連絡を!)**



## ◆連絡先の記載

- 住民が何か異変に気が付いたときの連絡先として、行政の担当窓口や地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口、民生・児童委員の連絡先を記載する必要があります。なお、住民がどこに連絡したらよいか判断に迷わないよう、区市町村は、関係機関と連携し、記載する連絡先を統一しておきます。ただし、意識の障害やけいれんがあったり、大量の出血があるなどの場合は、ためらわずに119番通報してから、上記の連絡先に連絡するよう記載します。

### (記載例)

気になることがあったら、「地域包括支援センター」にお電話ください。

#### ◆ ○△地域包括支援センター

TEL 03-△△△△-△△△△ 担当：○○、□□

もし、以下の様子があれば、至急、119番通報しましょう。

- ◎意識がおかしい、もうろうとしている。
- ◎けいれんしている。
- ◎大量の出血をしている。
- ◎その他、いつもと様子が違う場合

119番通報してよいか迷ったら、#7119(携帯電話、PHS、プッシュ回線)へ(24時間年中無休)

救急車を呼んでよいか迷った際の相談窓口として、東京消防庁では、24時間年中無休で救急相談センターを開設しています。

#7119に電話すると、医師、看護師、救急隊経験者等の職員が救急性を判断して、救急車を呼んだり、近くの病院を紹介してくれたりします。

※ダイヤル回線電話やつながらない地域からは以下へ。

23区：03-3212-2323

多摩地区：042-521-2323



(注)119番通報する症状例については、消防庁「救急車を上手に使いましょう～救急車 必要なのはどんなとき?～」平成23年3月の資料から引用。

## (2) 相談しやすい体制の確保

- 地域住民等の異変への気付きが、相談窓口へつながるようにするためには、区市町村や地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口等において、相談しやすい体制が確保されていることが重要となります。ここでは、そのための工夫や取組について整理します。

### ① 相談先の明確化

#### ■ 相談先を一元化する

- 地域住民が異変を感じた際に、すぐに相談できるように、区市町村は、相談先を明確にし、地域住民に広く周知する必要があります。
- 相談先を一元化し、「何か気付いたことがあれば、この番号にすぐ連絡を！」と日中、夜間別に連絡がつく電話番号を明記することが効果的です。



### ② 効果的な周知

#### ■ 分かりやすいチラシやパンフレットを作成する

- 相談先を効果的に周知するために、地域住民向けに、見守り方法や相談先について、分かりやすく解説したチラシやパンフレットを作成しましょう。
- 気持ちに訴える紙面づくりを行うために、以下のような工夫を行うと効果的です。

#### 〈紙面づくりのポイント〉

- ▶ 表紙や見出しに、「伝えたいポイント」を一言で表したキャッチコピーを置く。
- ▶ 一番に伝えたいこと、次に伝えたいことなど、重要な順に文字の大きさや配置の仕方を変えて表記することで、メリハリのある紙面にする。
- ▶ 見守りの具体的な場面が思い浮かぶイラストを作成する。
- ▶ どこへ連絡すればよいか、相談窓口の電話番号、住所を分かりやすく掲載する。気軽に連絡できる窓口であるというメッセージも添える。
- ▶ 掲示したり、棚に置いたりするときに目立つよう、明るい色合いを使用する。



- ▶ 携帯、掲示しやすいように、両面1枚とすることも効果的。目的に応じて、ボリュームを検討する。
- ▶ 地域住民にチラシやパンフレット等を配布する際には、いざという時にすぐに連絡してもらえよう、例えばクリアケースにチラシを入れて配布し電話のそばに置いてもらうよう呼び掛ける。

# 港区のチラシ例

「伝えたいポイント」  
が一言で表された  
キャッチコピー

27年度 港区ひとり暮らし高齢者等見守り推進事業

## 知ってください！ふれあい相談員

\*\*\* 高齢者宅を訪問し、相談を受け、必要な支援につなげます \*\*\*

**ふれあい相談員ってどんな人**

社会福祉士や主任介護支援専門員等の資格を持つ専門職員です。ひとり暮らし高齢者等を訪問するほか、民生・児童委員、町会・自治会等の地域の集まり、イベント等に参加し、活動の発知をされるとともに地域のみなさんから気軽に相談していただける関係を保っています。

**ふれあい相談員の訪問活動**

ふれあい相談員は、高齢者相談センター、民生・児童委員、町会・自治会等との連携のもと、積極的に地域へ出向き、介護保険や区の高齢者サービス等の利用のしやすさ、ひとり暮らし高齢者等からの相談を受け、生活実態に即した支援につなげます。

**高齢者の真実への気づき**

① 高齢者は高齢者だからと見做して「おまかせ」するのではなく、本人の考えや希望を尊重し、必要な支援を行います。  
② 高齢者は高齢者だからと見做して「おまかせ」するのではなく、本人の考えや希望を尊重し、必要な支援を行います。  
③ 高齢者は高齢者だからと見做して「おまかせ」するのではなく、本人の考えや希望を尊重し、必要な支援を行います。

※港区の事業です。事業の問合せは高齢者支援課在宅支援係 TEL.3578-2404 まで

文字の大きさ、配置を工夫メリハリを!

明るい色合いで目立つように!

地域の皆さまへご協力のおねがい

## 高齢者のご存命異変に気付いたら・・・

<外から見ていて気付くこと>

- 郵便物がたまっている
- ここ数日見えていない数がある
- 昼間なのに電気がついていたり
- 同じ洗濯物が干したまま
- 雨なのに窓が開けっ放し
- 見たことのない人が出入りしている

<訪問したとき・お会いしたとき>

- 元気がない 寝た気がする
- 同じ事を何度も言う 話がかみ合わない
- 部屋が乱雑 衣類の汚れ・臭い 壁がボサボサ
- あざや腫瘍があり 理由を話したらない 大声が聞こえる

お近くのふれあい相談室・高齢者相談センターにご連絡ください!

- ふれあい相談室一覧 (平日利用時 8:00~17:00)
- 芝地区ふれあい相談室 ☎5501-0960 高齢者
- 赤坂地区ふれあい相談室 ☎5410-3400 高齢者
- 芝浦南地区ふれあい相談室 ☎3480-8512 高齢者
- 高齢者相談センター一覧 (ふれあい相談室利用時 8:00~17:00)
- 芝地区高齢者相談センター ☎5232-0840 高齢者
- 赤坂地区高齢者相談センター ☎5410-3415 高齢者
- 芝浦南地区高齢者相談センター ☎3480-8509 高齢者

※港区の事業です。事業の問合せは高齢者支援課在宅支援係 TEL.3578-2404 まで

どこに連絡すればよいか  
わかりやすく記載

# 府中市のチラシ例

明るい色合いで目立つように!

## 府中市 高齢者見守りネットワーク

誰もがいずれば高齢者。

高齢者が住み慣れた地域でいつまでも安全に安心して暮らし続けられるよう、見守りの「め」を育てましょう。

「伝えたいポイント」が一言で表されたキャッチコピー

合言葉は「ききされ(危機去れ)」!

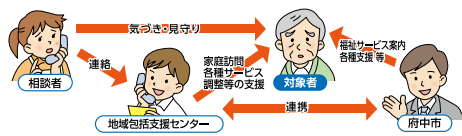
- さし**
  - 一人暮らしになった
  - 配偶者が亡くなった
  - 退院してきた
  - 引っ越してきた
- きき(気づき)**
  - 新聞がたまっている
  - 電気がついたまま
  - 洗濯物が干したまま
  - 戸が開いていない
- んらく(連絡)**
  - 地域包括支援センターへ連絡(相談)

**さげない見守り**  
見張りにならないようプライバシーへ配慮

日常生活で高齢者をさげなく見守り、気づきがあれば、地域包括支援センターへご連絡(ご相談)ください。

「伝えたいポイント」  
が一言で表された  
キャッチコピー

みなさんの「気づき・連絡(相談)」が、支援が必要な方を見逃さず、地域で安全に安心して暮らし続けるためのサポートになります!



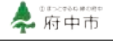
ご連絡を受けた地域包括支援センターは、必ず対象者の状況を確認します。そして、ご本人の状況や希望に応じて、必要な各種サービス調整等の支援につなげます。ご本人への支援が最優先であるため、結果的に思い通りであったとしても構いません。また、ご連絡により不利益な扱いを受けることはなく、匿名のご連絡も受け付けています。ご連絡をお待ちしています。

どこへ連絡すればよいか  
わかりやすく記載

府中市地域包括支援センター

センター名	所在地	電話番号	備考
泉苑	武蔵台1-10	(366)0171	調布
よつや苑	四谷3-66	(334)8133	赤坂
あさひ苑	朝日町3-17-1	(369)0080	茗荷谷
安立園	晴見町1-11-2	(367)0550	天神町、幸町、府中町、寿町、晴見町
しみずがおか	清水が丘1-3	(363)1661	白台(4, 5, 6丁目)、環立町、八幡町、清水が丘
かたまち	片町2-14-5	(336)5831	常町、白雲町、矢崎町、本町、片町、富西町
しんまち	新町1-67-2-103	(340)5060	新町、栄町
緑苑	緑町1-39-3	(367)6215	緑町、浅間町、若松町(2, 3, 4, 5丁目)
にしふ	西府町2-24-6	(360)1380	西府町、本宿町、日新町
これまき	豊政2-38-1	(314)0451	豊政、小瀬町
みなみ町	南町2-24-2	(336)1250	南町

お問合せ 府中市福祉保健部高齢者支援課  
 (住所) 〒183-8703 府中市宮前町2-24  
 (TEL) 042(335)4537 (FAX) 042(335)0090  
 (府中市ホームページ) <http://www.city.tuchu.tokyo.jp/>





## ■地域関係機関に対して広報を実施する

- 作成したチラシやパンフレットを活用して、地域で広報を行いましょう。
- 広報先としては以下が考えられます。高齢者に関する団体だけでなく、学校など、多世代にわたり周知していくことや一度限りでなく、継続的に行うことが重要です。

**〈広報先〉**

- ▶ 町会・自治会（全戸配布、回覧板、会合への参加 等）
- ▶ マンションや団地の管理組合（全戸配布、回覧板、会合への参加 等）、管理人
- ▶ 老人クラブ（会員への配布、会合への参加 等）
- ▶ 民生・児童委員（会合への参加 等）
- ▶ 小学校、中学校、図書館（お知らせ情報のプリントに掲載させてもらう 等）
- ▶ 公民館、児童館（チラシ・パンフレットの設置 等）
- ▶ 病院、診療所、介護関係のサービス事業所（チラシ・パンフレットの設置 等）
- ▶ スーパー、コンビニ、商店、銀行（チラシ・パンフレットの設置 等） / 等

## ■相談先が見つかりやすいよう、目印となる看板やのぼり等を設置する

- 相談先の建物の入口に、見守りの相談窓口だと一目で分かるように看板やのぼりを立てたり、ポスター等を貼っておくことも効果的です。日頃から、建物の前を通りがかったときに目に入ることから、「いざというときには、ここへ行けばよい。」と住民の記憶に定着させる効果があります。



### 事例紹介

入口に看板やのぼりを設置して、入りやすい工夫を



文京区の高齢者あんしん相談センター本富士分室（地域包括支援センター）では、のぼりや入口のドアにセンター名を大きく表示

墨田区の高齢者支援総合センター（地域包括支援センター）では、ロゴマークを表示した看板を作成し、通りに面した通行人から見やすい位置に設置





## ■住民に親しみやすく記憶しやすいネーミングにする

- 気になることがあったときに気軽に相談できる場所がどこなのか、住民に分かりやすく示すために、相談機関のネーミングを親しみやすく記憶しやすいものにもすることも効果的です。見守りの相談・連絡窓口を地域包括支援センターの一部門とする場合などは、「地域包括支援センター内：みまもり相談窓口」などと設定してもよいでしょう。

### 〈高齢者見守り相談窓口の名称例〉

自治体名	高齢者見守り相談窓口名
港区	ふれあい相談室
墨田区	高齢者みまもり相談室
品川区	支え愛・ほっとステーション
荒川区	高齢者みまもりステーション
町田市	あんしん相談室
狛江市	こまほっとシルバー相談室

### 〈地域包括支援センターの名称例〉

自治体名	地域包括支援センター名
文京区	高齢者あんしん相談センター
世田谷区	あんしんすこやかセンター
板橋区	おとしより相談センター
江戸川区	熟年相談室
東大和市	高齢者ほっと支援センター
あきる野市	高齢者はつらつセンター

## ■“ささいな気付き”についての情報も伝えやすい場作りをする

- 地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口に、地域情報の掲示版を設置したり、コーヒーやお茶を飲むスペースを設けるなど、相談がなくても気軽に立ち寄れるような場を作ることができると、そこへ集まる地域住民等と相談しやすい関係を構築することができます。地域の人が集まることで、ささいな気付きについての情報も集まりやすくなります。

## 事例紹介

### ふらっとカフェ（東京都八王子市）

サロンで入れる本格コーヒーが好評！！  
多くの住民が利用

- ▶ 八王子市の館ヶ丘団地内の1階に設置されている高齢者見守り相談窓口「シルバーふらっと相談室館ヶ丘」は、相談室に「サロン（ふらっとカフェ）」を併設することで、多くの住民が集まる場となっています。
- ▶ 低廉な価格で本格コーヒーを提供するふらっとカフェは、「利用者それぞれの好みの濃さに合わせた本格コーヒーを出してくれる店」として団地住民の評判を呼び、利用者が増え、その中から「相談室」にも立ち寄って相談する人が出てきています。喫茶店を利

用する感覚で気軽に立ち寄ることができるため、「相談室」を利用するという“敷居”を下げる効果を発揮しています。

- ▶ また、ふらっとカフェを利用する住民が近隣住民の様子などを情報提供してくれるため、見守りに関する地域課題を把握することができます。



カフェコーナーで談笑する住民のみなさん

### ■ 区市町村の「暮らしの手引」等に相談・連絡先を掲載する

- 見守りに関する相談先として、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口の連絡先を、区市町村の暮らしの手引等の表紙・裏表紙等に掲載しておくことも効果的です。

## 3 開庁時間外の相談先の設置

### ■ 開庁時間外の連絡先を決める

- 異変はいつ何時起こるか分かりません。住民に周知している連絡先が24時間対応の場合は問題ありませんが、夜間、早朝等を勤務時間外としている場合は、その間、住民はどこに相談したらいいのかについて、あらかじめ決めておく必要があります。
- なお、時間外の相談受付体制については、夜間専用電話窓口を設置する、地域包括支援センター等の見守りの担当機関が連携して当番制で対応する（時間外相談窓口のネットワーク構築）、区市町村の当直から担当部局担当者に連絡する等の方法があります。

### ■ 時間外対応の役割分担を決める

- 開庁時間外の夜間・早朝の連絡は緊急を要する内容が多いことが予想され、迅速な対応が必要となります。よって、相談を受けた後の対応について、区市町村、地域包括支援センター等であらかじめ役割分担を決めておく必要があります。

### ■ 各種関連機関に対して、相談受付機関の時間外対応体制について周知する

- さらに、警察、消防、民生・児童委員、UR都市機構、東京都住宅供給公社（J K K 東京）、マンション管理会社など、同様の時間帯に相談の入る可能性のある機関に対して、区市町村の時間外の対応体制について周知し、連携できるようにしておきます。

### ■ 住民に対して相談受付機関の時間外対応体制について周知する

- 区市町村が作成する「暮らしの手引」や自宅に常備する「気付きのポイントと相談先パンフレット」等に、時間外の対応体制について記載し住民に対して周知を図りましょう。

## 事例 紹介

### 安心見守り電話（東京都三鷹市）

#### 子どもから高齢者等の緊急事態等に適切に対応する 庁内体制を整備

- ▶三鷹市では、都市部で、高齢者だけでなく、子どもや障がい者等複数の人が暮らす世帯で「孤立死」が相次いで発生したことを受け、安心見守り電話（見守り連絡・相談 専用電話）を設置し、子どもから高齢者まで全ての方の緊急事態等に適切に対応する見守りの仕組み「見守りネットワーク事業」を平成24年9月3日からスタートしました。
- ▶「見守りネットワーク事業」は、住み慣れた地域で安心して暮らせるように、市民の方や民生・児童委員、地域包括支援センターをはじめ、町会・自治会、商店会、地域ケアネットワーク、ボランティア団体、特定非営利活動法人などのほかに、各家庭を訪問することの多い企業等の「見守り協力団体」にご協力をいただき、孤立死防止等に取り組んでいます。
- ▶「最近一人暮らしになり、引きこもりがちになった」などの『きざし』から「最近、姿が見えなくて心配」「新聞や郵便物がたまっている」などの『気付き』を住民が感じたときに安心見守り電話に連絡してもらい、連絡・相談内容に応じて、各担当課（高齢者、障がい者、子ども等の各担当）が速やかに対応しています。
- ▶安心見守り電話は、地域福祉課に設置し、平日の午前8時30分から午後5時15分までは同課の担当職員が受け付けます。また、閉庁時や土・日曜日、祝日でも宿日直の職員が受け付けし、折り返し、各担当課職員に至急連絡する体制を取っています。
- ▶そして、生命に関わるような緊急時の連絡があった場合には、各担当課職員が現場に急行し、警察署、消防署（救急）、地域包括支援センター、民生・児童委員などと連携して対応しています。

### (3) 気付きやすい地域の土壌づくり

- 気付きや見守りの難易度は、居住形態や地域によって異なります。例えば、オートロックマンションや集合住宅団地は、建物の外からの気付きや見守りが困難ですし、戸建て住宅においても、住民同士の関係性が希薄な新興住宅地などでは、近隣での「緩やかな見守り」に期待することが難しい地域もあります。
- 管理人・管理組合が設置されていない集合住宅や町会・自治会が活発でない地域もあることから、様々な社会資源の力を借りる工夫や行政の取組等も重要になってきます。
- ここでは、住民の気付きを速やかに見守り専門機関につなげるためには、どのような視点や工夫が必要なのかを整理します。

#### ① 地域包括支援センター・高齢者見守り相談窓口の取組

##### ■ 地域住民との関係づくりを進めましょう

- 緊急時に適切に対応するためにも、平常時から必要な情報を収集しやすい関係を住民とつくっておくことが重要です。

##### 〈関係づくりのポイント〉

- ▶ まずは、地域に出て、住民と顔の見える関係を構築します。例えば、地域のお祭り、イベント、サロンなど、住民が多く集まるところに顔を出し、身近な相談先として活動していることを知ってもらいましょう。
- ▶ 住民からの様々な情報が集まりやすい組織（民生・児童委員、町会・自治会、老人クラブ、NPO活動、小地域福祉活動、管理組合等）の会合に出席し、会議を通じての情報収集に加えて、積極的に見守り活動をアピールすることも効果的です。
- ▶ これらの組織やサロンなどでお茶飲みの機会などを設けてもらい、そこに定期的に出掛けていくなど、情報収集の場や機会をコーディネートすることも必要です。
- ▶ また、ごみが散乱し近隣から迷惑がられている家の片付けや、外出機会が限られている高齢者の外出支援を行うなど、住民の困りごとに積極的に関わっていくことで、住民からの信頼を得ることができます。
- ▶ このように、多くの住民と関わることで、地域の一員として認知され、いつでも気軽に相談できる窓口として、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口が地域に浸透していきます。地域住民との関係づくりが進むことで、気掛かりな人がいるとの相談があった際など、地域住民から情報提供を受けやすくなります。
- ▶ さらに、個別の課題が発生した際に問題を共有し、様子を見に行く、情報を提供する、緩やかに見守るなど、対応を行ってくれる人材を発掘し、地域の見守りのネットワークの構築につなげていきましょう。



##### ■ 住民同士で緩やかに見守り合う地域づくりを進めましょう

- 見守りは、地域住民による緩やかな見守りが土台となります。住民同士が緩やかに見守り合う地域づくりを進めることも、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口の職員の



重要な役割となります。地域住民との関わりを通じて、お互いに気に掛け合う雰囲気が地域の中にあるかどうかを感じ取り、地域に合った方法で住民主体の見守りを支援していきましょう。

- 例えば、町会・自治会、老人クラブなど地域住民が中心となってネットワークづくりを行っていくための仕組みづくりの一環として、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口の職員が地域に赴き、将来の不安を解消するための講座や相談窓口の設置、グループワークを行うことも有効です。近隣同士や友人などで、「緩やかな見守り」を行うきっかけづくりを行うことができます。

### 「緩やかな見守り」を行うきっかけづくりとなる講座の内容例

- 「エンディングノートに取り組もう」「将来のために準備すること」「介護にまつわるお金の話」など、将来誰もが経験する可能性のある入院や介護に関する講座は、将来への備えとともに、見守りの必要性について考える一歩となります。講座では、将来何かあったときにどうしてほしいのか、自分の意思を決め、身近な人に伝えることを勧めます。
- 「緩やかな見守り」に関する講座では、「住民同士で何を見守るのか（観察の視点）」「異変に気付いたら、どこにどのように通報するのか」をイラスト付きのシートにするなどして分かりやすく説明します。また、シートを自宅の見やすいところに置いてもらうなどの工夫を併せて紹介します。
- 講座では、グループワークを行い、住民同士で意見を交換する場を設けることも大切です。「自分が誰を見守り、誰に見守ってもらっているかを意識化するワーク」「地域のマップ作りを通して、見守りが必要な人がいないかを意識化するワーク」などは、自分の地域に気になる人がいないかを意識するためのきっかけづくりとして有効です。



- 町会・自治会、老人クラブなどで見守りが必要な人の把握が進んでいない場合には、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口が発行する情報紙やチラシを地域住民に個別配布し、見守り活動に必要な情報を提供することで、ネットワークづくりのきっかけとします。紙面は、健康や医療、行政サービスなど、その時々、住民の関心が高いテーマを設定するよう努めましょう。

### ■定期的に訪問する民間サービス事業者・介護サービス事業者等と連携しましょう

- 新聞や配食サービス、宅配業者など定期的な訪問を行う事業者の協力を得て、異変を察知した場合に連絡してもらう体制を整えておくことも重要です。
- また、介護サービス事業者やケアマネジャーから、何か気になることがあった場合に連絡をもらえるように日頃から関係を構築しておく必要があります。

### ■消費生活センターと連携しましょう

- 消費生活センター（消費生活相談室・消費生活相談窓口）は、都道府県・区市町村が設置

する行政機関であり、消費生活全般に関する商品、サービスについての住民からの苦情・相談について、専門の相談員が受け付け、問題の解決に向けた助言・あっせんや情報提供等を行っています。

- また、近年高齢者の消費者被害が急増している現状を踏まえ、消費者被害の未然防止や、暮らしに役立つ情報の提供に加え、苦情・相談の事例や消費生活に関することをテーマとした講座の開催等、啓発活動にも力を入れています。
- 地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口は、消費生活センターと密に連携し、高齢者等をねらった消費者被害等の情報収集を行い、消費者被害の未然防止・早期発見に努めましょう。また、消費者被害に遭った高齢者については、迅速かつ適切に消費生活センターにつなげることが重要です。

### ■地域のキーパーソンから情報を収集しましょう

- 民生・児童委員は、日頃の活動から、多くの地域の情報を収集、把握しています。地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口は、民生・児童委員と地域の情報について共有するとともに、気になる人がいれば、様子を確認してもらうなど、密接に連携していきましょう。
- その他、例えば、地域のキーパーソンや交番などにも、見守りに関わる様々な地域情報が集積しています。このような地域のキーパーソンからどのように情報を得ていくかを考えることも重要です。

### ■区市町村による全戸訪問調査や機器見守りシステムを活用しましょう

- 管理人や管理組合が設置されていないマンション又は町会・自治会等の活動が活発でない地域においては、住民による気付きや見守りを補う方法として、以下のような、区市町村による全戸訪問調査による実態把握や、機器・システムによる見守りシステムの導入が有効です。

#### 区市町村による全戸訪問調査の例

- ①一人暮らし高齢者世帯、高齢者のみ世帯を対象とする生活実態調査
- ②介護保険計画策定のために3年に1回定期的に実施する高齢者実態調査
- ③認知症予防のための訪問調査
- ④熱中症予防対策における戸別訪問

#### 機器・システムによる見守りシステム

- ①行政の緊急通報サービス
- ②電気使用頻度やドアの開閉頻度、電気ポットの使用頻度、人感センサー等の情報に基づく機械見守りシステム

### ■管理会社や管理事務所に働き掛けましょう

- マンションの管理会社や集合住宅団地の管理事務所に、マンション及び集合住宅団地にお

ける見守りの必要性を伝え、居住者への相談窓口の周知や、居住者同士の見守り体制の構築の可能性などについて、検討してもらうことも有効です。

## ② 住民等の取組

### ア) 町会・自治会等の取組

#### ■ どんなささいなことでも、相談窓口へ連絡しましょう

- 郵便受けに新聞や郵便がたまっている、しばらく見かけない等、住民の異変を感じたら、どんなささいなことでも構わないので地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口等の見守り相談窓口へ連絡しましょう。

#### ■ 住民同士が集まる場所をつくりましょう

- 集会所や共有スペースがあれば、町会・自治会でサロンを行うことも有効です。
- 住民同士が気軽に集まって、お茶を飲みながら雑談をする機会を作る中で、地域で気になる人がいる、サロンに来ていない人の様子を後で見に行こうなど、自然と「気掛かり」な情報を交換し合う場が生まれます。



## 事例 紹介

### 百草団地の取組（東京都日野市）

団地自治会や行政が協働で協議会を立ち上げ、  
空き店舗でサロンを運営

#### 〈取組の経緯〉

- ▶ 東京都日野市では、平成16年度から、「高齢者見守り支援ネットワーク」事業を開始し、市民と行政の協働により、高齢者の見守り活動に取り組んでいます。  
まず、見守られることを希望する高齢者に対して、ボランティアによる1対1の見守り活動をスタートしました。その活動が軌道に乗ってきたので、さらに踏み込んで、自ら手を挙げない人への見守りを行っていかうと、サロン活動に取り組むこととなりました。
- ▶ そこで、平成19年、高齢化の進んでいる百草団地において、百草団地自治会が中心となり、民生・児童委員、商店街、UR都市機構、日野市とともに「ふれあいサロン」の開設準備を始め、「百草ふれあい協議会」を立ち上げました。そして平成20年4月、「百

「草団地ふれあいサロン」が開設しました。

### 〈サロンの特徴、活動内容〉

- ▶当サロンは、百草団地の中心に位置し、住民が足を運びやすいショッピングセンター内にある空き店舗を活用して開設しました。
- ▶住民がサロンに興味を持ち気軽に立ち寄ってもらえるよう、お茶やコーヒーを出すだけでなく、コンサートや地域住民が作品を持ち寄っての展示会を開催するなど、サロンスタッフが工夫を凝らした活動を行っています。
- ▶また、男性高齢者にも多く立ち寄ってもらうため、窓側の外から見えやすいところで、囲碁や将棋を行うなどしています。その結果、男性の利用者が多いことも特徴となっています。サロンは月～金曜日の開設ですが、男性高齢者からの要望で、土曜日にも囲碁や将棋ができるよう開放しています。
- ▶その他、大学生によるサロンのイベント企画、特別支援学校の実習受け入れなど、様々な世代の人の参加もあります。
- ▶このようにサロンを中心に、世代を超えて住民同士顔の見える関係づくりが進んでいます。



商店街の一角の明るく暖かい雰囲気の看板などが目印です。  
(スーパーや料理屋さんの並びです。)



買い物ついでにふらっと立ち寄った人、囲碁を楽しむ常連さんなど、いつも多くの人でにぎわっています。

## ■見守りが必要な人の把握をしましょう

- 町会・自治会で、住民名簿を管理することも見守り活動につながります。年齢や世帯の情報が分かれば、高齢者の一人暮らし世帯、夫婦のみ世帯などを記載した見守りマップを作成することができます。
- マップ上で住民の年齢や世帯状況を色分けすると、地域の高齢化の状況や、見守りが必要な状況が一目で分かるため、見守り活動の検討に有効です。住民の危機意識の共有にもつながります。
- こうした名簿やマップの取扱いには十分な注意が必要です。町会・自治会の事務所内の施設できる場所に保管する、又はコピーは厳禁として会議の際に見るだけとするなど、情報の管理方法を決めておく必要があります。
- 作成したマップは、災害時に避難誘導が必要な人がどこにいるか一目で分かるため、災害時の要援護者に関する情報としても活用することができます。



個人情報の管理は111頁「第4章 個人情報の適切な共有について」を参照。



## 集合住宅団地の住民マップ作り

- ① 自治会役員が、各住戸を訪問し、マップ作成の趣旨とともに、世帯人数、世帯員の年齢、性別等を記入する用紙を配布します。  
収集する情報は、自治会で見守りが必要と思われる世帯を把握するために必要な項目を設定します。ただし、項目数が多かったり、プライバシーに関わる情報を設定すると、回収率が悪くなるため、最低限必要な項目にとどめておきます。
- ② 数日後、用紙を回収し、「65～74歳の一人暮らし高齢者世帯」「75歳以上の一人暮らし高齢者世帯」「65～74歳の高齢夫婦のみ世帯」「75歳以上の高齢夫婦のみ世帯」など、見守りが必要となるリスクの高い世帯を設定し、団地のマップに色分けして落とし込んでいきます。
- ③ 現在の状況だけでなく、そのまま居住した場合を想定して年齢を追加し、5年後、10年後のマップを作ってみることで、将来の姿を予測することもできます。

### 〈マップ例〉

501	502 ●	503 ●	504 ●	505
401 ●	402 ●	403 ●	404	405
301	302 ●	303	304 ●	305 ●
201 ●	202 ●	203	204 ●	205
101 ●	102	103 ●	104	105

- 65～74歳の一人暮らし高齢者 ● 75歳以上の一人暮らし高齢者 ● 65～74歳の高齢夫婦のみ世帯  
● 75歳以上の高齢夫婦のみ世帯

(資料) 東洋大学 小林研究室

介護者サポートネットワークセンター・アラジンの取組  
(地域資源マップ作り)

## 地域資源マップ作りにより地域ネットワークづくりを推進

## 〈地域資源マップの概要〉

▶NPO法人介護者サポートネットワークセンター・アラジンでは、杉並区馬橋地区を対象に、地域の認知症高齢者や介護家族の生活応援を目的とした地域資源マップ作りを行いました。

▶マップには、認知症高齢者の生活を応援する機関、団体、商店などのほか、「オススメ散歩コース」「配達可のスーパー」「車いす可の美容室」など外出を支援するための情報や介護家族にとって有益な情報を掲載しています。マップは、町会、民生・児童委員等の協力を得て、直接、地域住民へ配布しました。



## 〈作成に当たってのポイント〉

▶地域資源マップを作成するに当たり、地域の協力を得るため、まず、該当地区内の9町会長を個別に訪問しました。地域の高齢者の様子、町会の活動内容、民生・児童委員との連携状況、町会内で困っていることなどについて聞き取りを行った後、地域資源マップに対するニーズを把握し、協力を依頼しました。

▶地域の理解、協力を得た後、検討組織として、対象地域の町会長、地域包括支援センター、民生・児童委員、区担当課からなる「地域会議」を設置しました。さらに、「地域会議」の下に、実際にマップ作りを行う作業部会（地域資源マップ作り作成チーム委員会）を設置しました。作業部会のメンバーは、アラジンのスタッフと住民ボランティアです。

▶作業部会では、地域資源マップ作成に当たり、まず、以下の四点について、明確にしました。

- ①誰のためのマップなのか（対象者の設定）
- ②マップにどのような地域資源を掲載するか（テーマの設定）
- ③どこに普及させるのか（配布先の設定）
- ④地域をどこに絞るか（対象地域の設定）

▶①～④を決めた後、対象地域の街歩きを、作業部会のメンバーで1グループ6～7人、3グループ程度に分かれて実施し、情報収集を行いました。

▶マップ作成は、「見やすく」「伝わりやすく」「文字を大きく」の3点に気を付けました。一つのマップの中に情報を詰め込み過ぎしまうと、読みづらくなってしまうため、本当に伝えたいことに焦点を絞って情報を掲載することが重要となります。

## 〈地域資源マップの効果〉

▶取組の効果として、マップを見た高齢者や介護家族が買い物や散歩に出掛けやすくなるなど、地域住民の役に立っています。

▶マップ作りの活動を通じて、地域の関係者同士、お互いの活動を知ることができたほか、地域課題の共有も進んだことで、地域のネットワークづくりにつながりました。

### 高齢者のための 馬橋地域 認知症でも大丈夫!

#### 暮らし応援お助けマップ

### 高齢者のための 馬橋地域 暮らし応援お助け情報

暮らし応援お助けマップもあまります

**本人・家族のために**

介護のことで困ったら

- ケア24 同発祥 3338-1588
- ケア24 高円寺 3305-0151
- ケア24 梅屋 8929-1924

くらしの何でも相談員

- 民生委員 3312-2111 内線 1395-58

あれっ、認知症かなと思ったら

- 木下産科クリニック 5305-5305
- 高齢内科 3311-1803
- 健診施設 3315-3322
- 成善診療所 3392-8967
- 神楽坂内科クリニック 3305-8331
- 神楽坂クリニック 3339-5016
- 健診クリニック 3335-3861
- 高齢内科クリニック 3310-2020
- 梅屋クリニック 5364-2500
- 健診クリニック 5377-1588
- 林義徳クリニック 3311-1858
- 藤原院 3311-3067
- 新馬場クリニック 3377-5388

地域で過ごす時間を抱きたいと思ったら

- 地域おこし隊グループ(歌やゲームとおしゃべり)
- 1 団会 毎週月曜の午後
- 2 団会 第2・4水曜の午後
- 3 団会 第1土曜の午後
- 4 団会 第2土曜の午後
- 5 団会 第1・3木曜の午後
- 6 団会 第2・4水曜の午後
- 7 団会 第4水曜

お問合わせは、社会福祉協議会 地域福祉推進部へ 3312-2111 内線 1179

きずなサロン(楽しい!食事とおしゃべり)

- 1 同発祥 第2・4水曜
- 2 同発祥 第1土曜
- 3 同発祥 第2・4水曜

お問合わせは、社会福祉協議会 地域福祉推進部へ 3347-3939

**介護している家族のために**

介護者があうところは

- 同発祥介護者の会 毎月第4金曜日 13 時～
- お問合わせは、社会福祉協議会 介護支援課へ 3312-2111

大切な家族を預ける機関は?

(介護二泊五餐施設)

- ケアサービス(日帰り介護施設) 3338-8630
- ケアサービス(夜間介護施設) 3325-3701
- ケアサービス(夜間介護施設) 3330-4903
- MPO 法人ケアサービスセンター 夢の桜行館 3315-8666

グループホーム(認知症の方が共同で生活する施設)

- グループホーム 3318-1151
- ショートステイ(短期滞在できる施設) 3311-3811
- おんじい同発祥 5373-3811

**地域の人のために**

運に運ったり、困っている人を助けたら

ケア24へ  
お問合わせ

運で運りたいときは...

社会福祉協議会 サービスセンター もぐら 5347-5154

運んでくれると助かります

- 訪問歯科 3398-8933
- 訪問看護(資格1以上) 3307-0649
- 訪問入浴 アースポート 介護福祉サービスセンター 5327-5301
- やさしい手 社会福祉協議会 3305-8330
- 福祉相談員 ネットワーク 0120-577-810
- 人いそちネットワーク 3377-7568
- 福祉関係サービス ネットワーク 3305-5561

## ■町会・自治会の日頃の活動から始めて見守り活動につなげましょう

• 日頃の町会・自治会の活動の中にも、例えば以下のように住民同士の見守りに活用できるものがあります。これらの取組から始めて、地域全体での見守り体制が構築できるよう活動へとつなげていきましょう。

- ▶町会・自治会費を訪問して徴収する(原則訪問徴収とする、まとめて回収せず毎月とする/等)。
- ▶手渡しで回覧板を回す(ポスト等に入れない)。
- ▶清掃活動や花壇の手入れといった町会・自治会の環境整備活動の際に様子を見る(欠席者は活動終了後に様子を見に行く)。
- ▶町会・自治会の広報紙を手渡しで配布する。
- ▶要援護者マップの作成や防災訓練をきっかけとした見守り活動を行う。 /等



## 南砂四丁目公社住宅自治会による見守り活動 (東京都江東区)

### 孤独死をきっかけに「見守り隊」を結成 住民同士で見守り合う

- ▶江東区の南砂四丁目公社住宅自治会は、昭和52年に建てられた築38年の集合住宅です。現在、260世帯のうち150世帯以上が高齢者のみで構成された世帯となっています。住宅内で起こった孤独死をきっかけに平成22年度に【見守り隊】を結成。自治会や老人クラブとは別の組織を作ることで、手厚く継続性のある活動が可能となりました。
- ▶平成23年度に区で行っている「高齢者地域見守り支援事業」サポート地域の指定を受け、見守り拠点開設のための助成金を活用し、サロン活動を開始しました。サロン活動は毎週日曜日に茶話会やカラオケ大会のほか、落語家を招いた講演やサクスの演奏会等を開き、男女問わず楽しめる内容を企画しています。
- ▶また、毎年8月は熱中症対策として、お盆期間を除いて毎日サロンを開き、見守り活動を強化しています。
- ▶安否確認にも力を入れており、希望する70歳以上のひとり暮らしの方には、月・水・金と週3回自宅を訪問し、安否の確認を行っています。また、サロンや日常的な訪問を利用していない方には、奇数月に1回自宅を訪問し、できるだけ多くの方を見守る仕組みを構築しています。最初は挨拶程度だった方も訪問を繰り返すことでサロンに参加してくれるようになりました。
- ▶見守り隊のスタッフ同士は、2か月に1回連絡会を開き、気になる方に関する情報交換を行っています。特に気になる方については、地域包括支援センターと連携し支援につなげています。



サロンで談笑する住民の皆さん

### ■消費者被害防止の取組を進めましょう

- 近年急増している高齢者をねらった消費者被害の未然防止・早期発見のため、消費生活センター等が実施する消費者被害防止に関する講座等に参加し、その情報を住民同士で共有し合う機会を設けることも効果的です。
- また、住民で消費者被害が疑われる方がいる場合は、適切に消費生活センターに連絡しましょう。

### ■地域包括支援センター等と一緒に見守り方法を検討しましょう

- 日常的に居住者と接する中で、少し心配な人がいる、高齢者の一人暮らしで家賃滞納があ



る等、見守りが必要だと思われる人がいる場合には、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口にご相談し、一緒に見守り方法を検討しましょう。

- 町会・自治会の会合に地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口の担当者を招いて、これらの相談窓口の活動内容や見守りの必要性、見守り方法などについて継続的に講座を開いて説明してもらうことも有効です。

### ■緊急時の連絡先を決めましょう

- 町会・自治会の中には、休日・夜間・早朝も、住民からの緊急の連絡に対応している団体もあります。
- 特に、行政の相談窓口が休日や夜間に対応していない場合、いつでも相談できる連絡先が身近な地域にあると、住民に大きな安心感を与えます。



## 事例紹介

### 常盤平団地の取組（千葉県松戸市）

#### 異変に気付いた際、ただちに連絡できる「孤独死110番」を設置

- ▶ 常盤平団地では、「緊急時の通報ネットワーク体制」（孤独死110番）を整備しています。これは、住民が、新聞や郵便物がたまっているなどの異変に気付いた際、直ちに連絡できる相談窓口です。午前9時から午後6時まで連日対応しています。
- ▶ 「孤独死110番」の連絡先は、まつど孤独死予防センター（団地地区社会福祉協議会の事務所に設置）、又は団地自治会会長と団地地区社会福祉協議会会長のそれぞれの自宅の電話番号となっており、各会長は連絡を受けると、UR都市機構、警察、民生・児童委員等に連絡を取り、現場に駆けつけるなど、迅速に適切な対応を行います。
- ▶ 別途、常に住民の「困ったこと」に配慮し、通報・相談に応じる「平常時の通報ネットワーク」も整備しています。窓口は、団地自治会と団地地区社会福祉協議会の事務所です。

### ■行政の相談窓口を周知しましょう

- 地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口、消費生活センター等の相談窓口について住民に知ってもらうため、回覧板や掲示等で情報提供に努めましょう。

### (イ) 集合住宅における管理人・管理会社の取組

#### ■居住者と日常的にコミュニケーションを取りましょう

- 居住者を見掛けたら挨拶を交わしたり、さりげない会話をするなど、居住者と日常的なコミュニケーションを取るよ



う心掛けることで、元気がない、いつもと様子がおかしいといった、ささいな異変にも気が付きやすくなります。日常の中で気付き合い、見守り合う関係性を構築していきましょう。

## ■居住者と鍵の取扱い方法について、予め決めておきましょう

- 部屋の中の様子を緊急に確認しなければならなくなった場合の鍵の対応などについても、居住者と取決めを行っておくことも必要です。

### 事例 紹介

## 東京都住宅供給公社（JKK東京）の取組

### 入居者の安否確認要請への対応マニュアル作成の事例

- ▶平成24年4月、東京都住宅供給公社（JKK東京）では、入居者の安否確認要請への対応マニュアルを見直し、より迅速に情報収集や入室確認ができるようにしました。
- ▶見直しのポイントとして、以下の四点が挙げられています。
  - (1) 緊急性が認められる場合は、迅速な入室により安否を確認。
  - (2) 高齢単身者に限らず、対象世帯の安否を確認。
  - (3) 入室による安否確認を基本とし、調査を継続する場合の判断は管理職が実施。
  - (4) 現場状況から、更に調査が必要と判断した場合、早急に調査を終え※、対象世帯の状況が分からなかった場合は、直ちに入室して安否を確認。  
※調査は、原則1日以内、遅くとも2日以内に終える。
- ▶安否確認に際しては、迅速な入室を基本とし、入室判断の具体的な基準を三つに分けて設定しています。
  - (1) 次の①～③の項目のうち、一つでも該当する場合、直ちに入室
    - ① 室内から応答があるが、扉が開かない。
    - ② 対象世帯が室内に在室しているのが明らかであるが、応答がない。
    - ③ 室内から異臭がする。
  - (2) 次の①と②に該当する場合、直ちに入室
    - ① 住宅の状況
      - 応答がないのに、電気メーターの動きが大きい、テレビがついたまま、昼間なのに室内の照明がついたまま、などの状況がある。
      - 郵便物や新聞がたまっている。
      - その他通常の生活と相異なる異変の情報がある。
    - ② 世帯の状況
      - 対象世帯の世帯員に高齢者がおり、これまで現場の状況から推定される期間、不在にしたことがない。
      - 対象世帯の世帯員に障害者がいる。
      - 対象世帯の世帯員に、生命に係わる持病（人工透析等）や要介護（寝たきり、

認知症等)の情報があがるが、入院等の情報がない。

- 生活を支える世帯員が一人のみで、他の世帯員が幼少などで自ら救出を求めることができない。

(3) 再調査時に、次の①と②に該当する場合、直ちに入室

① 現地調査以外の調査において、対象世帯の状況が分からない。

② ①の調査後、直ちに現地で行う再調査の結果、対象世帯の状況に変化がなかった(水道メーターの動きがなく、郵便物や新聞がたまり続けている)。

- ▶ 更に、よりの確な対応ができるよう、地元区市町との間で、緊急対応時における情報交換等の連携・協力体制の確立に取り組んでおり、また、安否確認に際し、自治会と情報交換など協力しながら対応するとともに、入居者向け広報紙等で安否確認等について周知しています。

### ■ 緊急通報の仕組みを地域包括支援センター等と共有しましょう

- 管理会社や管理事務所において、居住者による緊急通報の仕組みがある場合には、その仕組みについて地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口と情報共有し、何かあった場合には、必要に応じて連携した対応を行っていきましょう。

### ■ 騒音、ごみが放置された家、住民トラブルなどで、居住者に異変を感じたり対応に困ったら、地域包括支援センター等に連絡しましょう

- 騒音やごみが放置された家など、他の居住者からの苦情や居住者同士のトラブルがあった場合、何らかの心身の問題を抱えている場合もあります。居住者に少しでも異変を感じたら、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口等へ相談しましょう。

### ■ 突然の家賃滞納、連絡不通など、普段と異なる状態を感じた場合は、すぐに地域包括支援センター等へ連絡しましょう

- これまで滞りなく家賃を納めていた方が突然滞納し、督促を行おうとしても連絡が取れない、部屋の中の様子がおかしいなど、普段と異なる様子を感じたら、すぐに地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口等へ連絡しましょう。

## (4) 居住形態別の気付きのポイント

- 地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口等が見守り活動をするに当たり、居住形態別に留意すべきポイントを整理しました。

### ① オートロックマンション

#### 【オートロックマンションの特性】

- オートロックマンションは、構造上、マンション内に入ることが難しいため、対象者との接触が制限されるという課題があります。
- 住民同士の交流や町会・自治会等の地域との交流も少ない場合が多く、住民関係が希薄になりやすい傾向にあります。
- オートロックに限らず、マンション共通の課題となりますが、建物の構造上、室内の明かり等の状況を把握しにくく、外部からの日常적인見守りを行いにくいという状況にあります。
- このため、オートロックマンションの見守りにおいては、日常的に住民と接しかつ外部との窓口である管理人がキーパーソンとなります。
- 管理組合や自治会が、自主的な見守り活動を行っているマンションもあります。



#### 【見守りのポイント・方策】

##### ■ 管理人と顔の見える関係を構築しましょう

- マンションの管理人と顔の見える関係をつくることが大切です。高齢者が多く住んでいると思われるマンションがあれば、管理人がいる時間帯に訪問し、心配な高齢者がいる場合は、どんなささいなことでも気軽に連絡してもらうよう伝えましょう。
- 訪問は、自治体や地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口で作成しているチラシや情報紙などの配布も兼ねて定期的に行い、気付きのポイントを伝えることで、管理人自身にマンション住民に対する見守りの視点が養われていくことも期待できます。

##### ■ 管理組合や住民と情報交換する機会を持ちましょう

- 管理組合の会合に出席し、気軽に相談できる窓口があることや、オートロックマンションは外部からの見守りが難しく、住民同士の見守り活動が有効であることなどを説明しましょう（管理組合へのアプローチは、管理人に依頼するとよいでしょう。）。
- 高齢者の多いマンションにおいては、住民が日頃不安に思っていることを教えてもらう等、管理組合や住民と情報交換を行うことで、個別の課題のみならず、地域の課題やニーズも把握することができます。

##### ■ 管理組合や町会・自治会の活動を見守り活動につなげましょう

- オートロックマンションに限った話ではありませんが、管理組合や町会・自治会が日常的に行っている活動に、見守りの視点を盛り込むことで、大きな負担を掛けずに住民同士の見守り合いを行うことができます。その点を、管理組合や町会・自治会にアドバイスしましょう。



## 居住者同士で異変に気付くための取組例

- 管理組合等の広報紙を、出来る限り手渡しとして、住民同士が顔を合わせる機会を増やす。
- サロンなど、居住者同士が顔を合わせる機会をつくる。
- 交流のある居住者同士で、見守り合いを行う（見守りの仕組みづくり）。
- 生協の共同購入等を行っている住民同士のつながりを、見守り活動へと発展させる（マンション内で心配な人がいないかの情報交換など）。 / 等



### ■ 町会・自治会より、マンション住民が会員となるよう働き掛けてもらいましょう

- 町会・自治会よりオートロックマンションの管理組合に対して、町会・自治会の会員となるよう働き掛けてもらうことも効果的です。町会・自治会の会員となることで、地域とのつながりができ、マンション住民が抱えている課題も明らかとなってきます。一人暮らしで不安を抱えている高齢の住民が多い場合は、町会・自治会の見守り活動につなげていくことができるかもしれません。

### ■ 管理組合同士の横のつながりを作りましょう

- マンション住民の高齢化が進むに従い、住民同士の交流、孤立死防止のための取組などの必要性を感じている管理組合も多いものと思われます。そこで、担当地域にあるマンションの管理組合を対象に、「マンションの高齢化対策」などと題した見守りの研修会を開催し、管理組合の担当者同士が情報交換する機会を設けることも有効です。研修会をきっかけに、マンション管理組合同士の横のつながりができるよう働き掛けましょう。お互いに情報交換する中で、見守り活動に対する意識が啓発され、各マンションに合った見守り活動の推進が期待できます。

## 事例紹介

### 朝日パリオ親睦会（東京都墨田区）

住民が有志で高齢者の親睦会を結成  
お茶会で親睦を図りながら、見守り合いも

#### 〈取組の経緯〉

- ▶ 墨田区にあるオートロックマンション「朝日パリオ鐘ヶ淵」では、住民による自主的な見守り組織「朝日パリオ親睦会」により、高齢者の見守り活動が行われています。
- ▶ 発足の経緯は、同じマンションに高齢者が住んでいると分かっているにもかかわらず交流がないため、顔見知りの住民4人が「マンション内の高齢者の親睦会を作ろう。」と発起人となり、平成23年4月、朝日パリオ親睦会を設立しました。

### 〈入会条件〉

▶入会条件は、世帯のいずれかが65歳以上としていますが、単身の65歳未満の方から心細いので入れてほしいと要望があり、単身の場合は60歳以上としました。会員数は、40数名です。

### 〈活動内容〉

- ▶活動内容は、まず、2か月に1回、地下の集会室でお茶会を開催し、定期的に顔を合わせ、親睦を図っています（会費は1人300円）。毎回25～30人の参加があります。最初のお茶会は、3月に東日本大震災が起きた直後の4月で、皆怖い思いをしたこともあり、地震などが起きた時、どのように対応したらよいかなどが話題となりました。
- ▶お茶会で顔を合わせる中、会員同士名前も部屋番号も知らないのでは親睦も深まらないという意見が上がり、会員にアンケートを取った上で、各会員の差し支えない範囲で氏名、部屋番号、電話番号等を記載した会員名簿を作成することとなりました。
- ▶更に、同じフロアであれば、顔を合わせる機会も多く、異変などの状況確認もしやすいことから、同じフロアで見守ってほしい人と見守る人とを募ることとなりました。見守りといっても、定期的に訪問するようなものではなく、火事や地震その他異変を感じた時に声を掛けるなど、何かあった時に、お互いに助け合いましょうというものです。活動への負担を大きくしないように配慮しています。

### 〈管理組合との関係〉

▶マンションの管理組合からは、お茶会での集会室の使用料を無料にしてもらっています。また、マンション内の活動を活発にするため、お茶会の回数を増やして欲しいとの要望があり、7月後半に暑気払い、1月に新年会を開催することとなり、年8回の開催となりました。普段はお茶とお菓子ですが、暑気払いと新年会は、お酒も出します。

### 〈お茶会での情報提供と高齢者見守り相談窓口との連携〉

▶お茶会では、参加者各々に、特にテーマを設けず、その時々気持ちを自由にスピーチで披露してもらっています。また、住民間のコミュニケーションを深めるため、うめわか高齢者みまもり相談室（高齢者見守り相談窓口）が区からのお知らせや健康・生活情報を盛り込んで発行している「みまもりだより」も活用しています。

▶お茶会の様子や「みまもりだより」は、マンションのエレベータ横にある掲示板に掲示しています。「みまもりだより」が掲示されることで、他の住民も区の情報を得たり、相談室の存在を知ることにつながっています。

▶うめわか高齢者みまもり相談室は、「みまもりだより」を提供するほか、相談室職員が定期的にお茶会に参加し、相談室の役割や見守りについて説明しています。直近のお茶会では、「ノロウィルスの予防の大切さ」と「一人暮らしの方は緊急通報システムが有益」などの情報を提供しました。



## 防災センターにも、高層マンション内の見守りの必要性を周知しましょう

- 高層マンションには、24時間警備員が常駐する防災センターが設置されている場合があります。
- 防災センターは、主に消防設備や消火設備の制御・監視を集中的に行う機関ですが、その他にも、セキュリティサービスも担い、その一環でマンション内を巡回して安全管理を行うなどのサービスを行っていることがあります。
- 24時間対応でマンション内の安全管理を行う防災センターが、見守りの視点を持って巡回などを行うことで、異変への気づきの幅が広がるのが期待できます。
- こうしたことから、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口は、高層マンションの防災センターに、マンション内の見守りの必要性、異変の気づきポイント、何かあったときの連絡先などについて、周知しておくとい良いでしょう。

## ②集合住宅団地

### 【集合住宅団地の特性】

- 都内には、昭和40年代に入居の始まった多摩ニュータウンなどの集合住宅団地が多数存在します。現在、これらの団地の多くで急速な高齢化が進んでいます。
- 一方、団地においては、自治会が組織されている場合が多く、自治会を通じた見守りや住民間の結びつきがあるなど、見守りの機運が高まっています。
- オートロックマンションよりは自由に行き来することができるものの、団地という構造上外部からの日常的な見守りが行いにくい状況にあります。
- マンションと異なり、管理組織が明確であり（東京都都市整備局、東京都住宅供給公社、UR都市機構）、管理組織と連携した見守りが可能な環境にあります。



### 【見守りのポイント・方策】

#### ■自治会や住民と顔の見える関係を構築しましょう

- 自治会等の住民組織や団地住民と、何か気になることがあれば、気軽に連絡してもらえ関係を構築することが大切です。そのために、自治会の総会や役員会、団地のお祭り等日常的な活動に継続的に出席して、お互いに顔の見える関係を構築し、地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口が身近な相談先として活動していることを知ってもらいましょう。

#### ■管理組織との関係を構築しましょう

- 東京都住宅供給公社、UR都市機構等の管理事務所に対して、心配な居住者がいる場合や、居住者から管理組織に連絡や相談があった場合は、すぐに連絡してもらおうよう、連携体制

を構築しておきましょう。

- 管理事務所は、様々な手続きのために住民が訪れるところであり、直接、高齢者の対応を行う中で、職員が異変に気付くこともあります。管理事務所に直接訪問して、心配な人がいれば一緒に対応することなどを説明し、協力を依頼することが大切です。

### ■自治会会員の役割を把握し、効果的な見守りにつなげましょう

- 自治会では、共有部分の清掃、ごみ集積場の掃除、防犯のための見回り、交通安全活動などを、各自役割分担の上、定期的に行っている場合があります。こうした活動は、住民の異変に気づきやすく、さりげない見守りも行いやすいため、見守りへの協力を呼び掛けるとよいでしょう。
- また、自治会内で誰がどのような役割を担っているかを把握しておくこと、いざというとき、必要な対応を依頼することが可能になり有効です。

### ■高齢者が集まる場へ継続的に参加するようにしましょう

- 自治会が主催する地域のお祭りや老人クラブ、サロンなど、高齢者の集まる場に足を運び、普段からつながりを作っておくことが大切です。顔の見える関係となることで、気になることがあれば連絡してもらえるようになります。
- サロンなどの集まりでは、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口、消費生活センターの役割や見守りについて説明する時間をもらいましょう。異変に対する気づきのポイントや連絡先を伝え、気になることがあれば、気軽に連絡してもらおうよう依頼します。

## 事例紹介

### 東京都住宅供給公社(JKK東京)の集合住宅団地における緊急時の相談受付体制

※JKK東京が管理する集合住宅団地には、大きく分けて「都営住宅」と「公社住宅」の2種類があります。

#### 〈居住者からの相談受付窓口及び相談への対応方法〉

- ▶居住者からの電話での相談窓口は「JKK東京お客さまセンター（コールセンター）」に一元化しており、24時間365日、相談に応じています。また、都内16か所に「窓口センター」（平日9時～18時営業）を設置しています。
- ▶「お客さまセンター」に安否確認の要請があった場合、平日9時から18時の間であれば、担当の「窓口センター」につなぎ、「窓口センター」の職員が入室確認等に必要な対応を行います。
- ▶「窓口センター」の営業時間外に安否確認の要請があった場合でも、「お客さまセンター」から「窓口センター」の責任者へ連絡の上、入室確認等に必要な対応を行います。
- ▶なお、「公社住宅」の団地内には、管理事務所が設置されており、原則9時から17時までの間、管理員が勤務しています。団地内の管理員が居住者から安否確認の連絡・相談を受けた場合、「窓口センター」と連携しながら対応していきます。



### 〈緊急時対応体制の充実〉

- ▶ JKK東京では、緊急時に迅速に入室して居住者の安否確認ができるよう、「入居者の安否確認要請への対応マニュアル」を見直しました。（詳細は、49頁を参照）
- ▶ また、緊急時の対応がよりスムーズになるよう、地元自治体との連携・協力体制を強化するため、福祉関係部署の担当者と顔の見える関係づくりを進めています。
- ▶ さらに、「窓口センター」の職員を中心に、「認知症サポーター養成講座」を受講しており、認知症の方への接し方を学ぶとともに、地域包括支援センターや社会福祉協議会など地域の見守りに関わる機関について認識することで、居住者からの相談を適切につなぐことができるようにしています。

## 事例紹介

### UR賃貸住宅における緊急時の受付体制について

#### 〈居住者からの相談受付窓口〉

- ▶ UR賃貸住宅には、一部の市街地住宅や団地を除いて管理サービス事務所が設けられており、管理主任や管理主任の業務を補助している「ゆあ～メイト」がお住まいの方との窓口となっています。管理サービス事務所は、お住まいの方からの問合せなどに対応しているほか、居住者の安否確認の必要があるなどの緊急時の連絡・相談についても受け付けています（管理サービス事務所の開設曜日・時間は団地によって異なります。）。
- ▶ 管理サービス事務所の開設時間外は、都内に6か所設置されている「住まいセンター」で9時15分から17時40分まで、連絡・相談を受け付けています（日・祝・年末年始を除きます。）。
- ▶ 管理サービス事務所、「住まいセンター」ともに開設時間外の場合でも、水漏れや断水、停電等の際の窓口である「緊急事故受付センター」が連絡を受け付け、緊急の対応が必要な状態であると判断される場合は、住まいセンターの担当などに連絡します。
- ▶ なお、UR賃貸住宅の一部には、高齢者の相談に応じる「生活支援アドバイザー」を管理事務所内に配置しているところもあります。

#### 〈相談を受けた際の対応方法〉

- ▶ 管理サービス事務所で連絡・相談を受けた場合、管理主任などが現場を確認し、必要な対応を行います。緊急性が高いと判断される場合には警察や消防等関係機関に連絡し、対応していきます。
- ▶ 管理サービス事務所の開設時間外でも、「住まいセンター」や「緊急事故受付センター」で連絡を受け付け、必要な対応を行います。
- ▶ 「生活支援アドバイザー」が配置されている団地では、日頃から高齢者から受け付ける相談内容に応じ、地域包括支援センター、民生・児童委員、団地自治会等、地域の見守りに関わる機関等との連絡を密に行っており、緊急事態の連絡を受けた場合でも関係機

関等と連携し、スムーズな対応を取ることができます。

- ▶また、日頃から高齢の方の様子に気を配っており、高齢の方の異変に気付いた場合は、自宅を訪問したり近隣の居住者に話を聞くなどしたりして、必要に応じて地域包括支援センター等の専門機関につなぎます。

## 事例紹介

### 滝山団地の取組（東京都東久留米市）

#### 集合住宅団地内のカフェをきっかけとしたつながりづくり

##### 〈取組の経緯〉

- ▶平成24年に、滝山団地自治会とUR都市機構が協働で、団地内の集会所を「滝山あんしんつながりの家」（「ダイニングカフェ滝山」「自治会事務所」「こどもラウンジ」で構成）として改修しました。ここに誕生した「ダイニングカフェ滝山」が、団地居住者の皆様を中心に、周辺地域の人々も併せて集うことのできるコミュニティ拠点となっています。また日本社会事業大学とも連携し、様々な取組を行っています。



「滝山あんしんつながりの家」の外観

##### 〈カフェの特徴、活動内容〉

- ▶「ダイニングカフェ滝山」は月～土（水曜定休日）の11時～16時（月曜のみ11時半～16時）にオープンします。飲み物やお菓子のほか、豆から作るあんこがこだわりのお汁粉やうどん、また毎週月曜のランチに出すカレーが人気メニューです。スタッフは団地自治会の会員によるボランティアで、合わせて約35名が交代で行っています。土曜日には日本社会事業大学で福祉を学ぶ学生達がスタッフに加わります。
- ▶また、月2回音楽体操とカラオケを実施している（参加費300円）ほか、毎月第3土曜日の夜は、大皿に盛られたスタッフ手作りの料理とお酒が並ぶ「酒処多来山」に変身します（参加費500円）。
- ▶団地内の管理サービス事務所に配置されているUR都市機構の生活支援アドバイザーとも連携して毎日来られる方を見かけたかやりとりしたり、スタッフから積極的にご利用者へお声掛けをしたりする等、カフェはゆるやかな見守りの拠点となっています。

##### 〈カフェの開催状況、参加者の状況〉

- ▶スタッフからは、「ここで働くことが生き甲斐になっている。自分の役割があり、自分の居場所がある。」との声が聞かれます。また、1日に平均50名の利用があり、居住者同士や地域の人々のコミュニケーションの場となっています。
- ▶特に「酒処多来山」は男性居住者の交流の場になっており、互いに差し入れを持ち寄りたりして大変賑わいのある会となっています。

## 〈その他〉

- ▶同施設内に「こどもラウンジ」も運営されており、月1回の子供向けイベントや出前保育等（近隣の児童館、保育所スタッフがラウンジに出向きます。）が実施されています。毎回約10名程度の方が参加されています。
- ▶自治会は、孫の手クラブ（助け合い活動）の運営も行っており、電球交換、家具移動等にお困りの高齢者等をサポートしています（有償対応）。
- ▶団地では、毎年映画会やすいか割り等、様々なイベントが開催されています。高齢者だけでなく、学生や子育て世代との交流も行われており、ミクスト（多世代）コミュニティが形成されています。



「ダイニングカフェ滝山」のスタッフ



「酒処多来山」での利用者の団らんの様子

※上記内容は2015年12月時点のデータです。

## ③戸建て住宅地

### 【戸建て住宅地の特性】

- 戸建て住宅地は、地域や開発時期で特徴が異なります。古くに開発された地区は、その地で長く暮らしてきた住民が多く、地縁による見守りや町会等の住民組織による見守りが行われている所もありますが、新興住宅地等は、住民同士の関係が希薄になりがちです。
- 戸建て住宅地は、洗濯物が干したままになっている、郵便受けに郵便物がたまっている、電気がついたままになっている、庭が荒れているなど、外観からの異変に気付きやすく、住民による緩やかな見守りが行いやすいという特徴があります。
- 戸建て住宅地では、住民同士の気付きや町会の活動が重要になります。



### 【見守りのポイント・方策】

#### ■町会との関係を構築しましょう

- 近隣同士で何か気になることがあれば、気軽に連絡してもらえらる関係を、町会・自治会と構築することが大切です。そのために、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口は、町会・自治会の総会や役員会、お祭りや地域サロン活動等に継続的に出席して、お互いに顔の見える関係を構築し、自分たちが身近な相談先として活動していることを知ってもら



いましょう。

- なお、戸建て住宅地の場合は、①町会・自治会が独自に各種のコミュニティ活動に取り組んでいる地域、②老人会や子供会、商店街、各種自主活動組織等と協働してコミュニティ活動に取り組んでいる地域など、地域特性に応じて、コミュニティの中心となる地域組織が異なる場合があります。担当する地域の状況を十分把握した上で、町会・自治会、その他地域組織のキーパーソン達との間で顔の見える関係を構築するようにしましょう。

## ■清掃業者等との関係を構築しましょう

- 一部の区市町村では、ごみを戸別収集しているところがあります。戸建ての住宅の場合、ごみが出されなくなったなどの状況は、異変に気付く機会となります。ごみの収集を行う事業者等と連携することも、見守りにおいて有効です。

## 事例 紹介

### 片倉台福祉ネットワーク（東京都八王子市）

自治会で生活支援を通じた見守り活動を実施  
ケアプランづくりにも参加するなど、関係機関とも連携し、  
安心して暮らせる地域づくりを実践

#### 〈地域の特徴〉

- ▶ 片倉台自治会のある地域は、昭和45年、八王子市のニュータウン開発計画を受けて、電鉄会社系不動産会社が開発した緑豊かな戸建て分譲住宅団地です。平成27年10月現在の人口は約5,000人、世帯数は約1,600世帯です。
- ▶ 高齢化が急速に進んでおり、平成27年10月現在43%に達しています。世帯主の年代は60歳代後半が中心で、子供世代の多くが独立して他に転出しており、空き地が徐々に増えています。自治会の加入率は97%です。

#### 〈取組の経緯〉

- ▶ 片倉台自治会は、昭和50年に設立され、共有財産の管理運営のため平成9年に法人化しました。平成9年度、自治会の福祉委員会で、高齢者支援について話題となりました。翌年度、検討プロジェクトを立ち上げ、自治会会員の全世帯を対象としたアンケートや、福祉について考える集会を行い、高齢者支援に対する住民ニーズを確認しました。その結果を受け、平成12年度から「片倉台福祉ネットワーク」が活動を開始しています。
- ▶ 片倉台福祉ネットワークの最高責任者は自治会会長が兼任し、事務局長1人、コーディネーター12人、ボランティア56人で活動しています。ボランティアは女性が多く、平均年齢は60歳代後半です。ボランティアには民生・児童委員も参加しています。
- ▶ また、自治会会長の再任を妨げず、最長5年まで担うことができるようにしており、その結果、地域課題に対する継続した検討が可能となっています。

#### 〈「困り事支援」による見守り〉

- ▶ 片倉台福祉ネットワークは、助け合いの精神に基づき、健康で安心した暮らしのできる



“新しい地域づくり”を目指し、活力ある長寿社会の建設に寄与することを目的としています。自治会館を活動拠点とし、買い物、ごみ出し、掃除から子供のお守り、電球の取替まで、住民のちょっとした困り事を解決するサービスを提供するとともに、こうした日頃の手助けを通じ、見守り活動が行われています。



- ▶サービスの利用申込みは、コーディネーターが受け付け、活動可能なボランティアにつなぎます。コーディネーターは、自治会館の専用室に火・木・土曜日の10時～13時に待機しており、その他の時間は、事務局長、会長の自宅の電話にて24時間対応しています。

### 〈地域包括支援センターや民生・児童委員との連携〉

- ▶活動の内規として、「秘密を守る」「話を遮らない」「できないことは、他につなぐ」「分からないことはプロの人に尋ねる」ことを定めており、困ったことがあれば抱え込まず、地域包括支援センターや民生・児童委員に相談するようにしています。片倉台福祉ネットワークの事務局長は、地域包括支援センターの職員と緊密に連絡を取り合っています。
- ▶また、2か月に1回、片倉台福祉ネットワーク、地域包括支援センター、民生・児童委員、自治会で定例会議を開いて情報を交換しています。会議では個人情報を出さずに、見守りが必要な方について情報共有します。

### 〈サービス担当者会議に出席し、支援計画づくりにも参加〉

- ▶本人や家族の了解の上、片倉台福祉ネットワークのメンバーが、介護保険のサービス担当者会議に出席し、ケアマネジャーや地域包括支援センターの職員などと一緒に、ケアプランづくりを行っています。ケアプランに福祉ネットワークのボランティア活動が位置付けられることもあります。地域包括ケアが推進される中、インフォーマルな支援である片倉台福祉ネットワークの今後の活動が期待されます。

## 4 賃貸アパート等

### 【賃貸アパート等の特性】

- 賃貸アパート等は、居住者の入れ替わりの激しいところが多く、居住者の様子が把握しにくい特性があります。
- 居住者の世帯状況は様々で、生活時間帯も多様であることから、居住者同士の接触頻度が少ないという特徴もあります。更に、町会・自治会への加入率は低く、地域との交流も少ない状況にあります。
- 賃貸アパート等は、住宅密集地域にあることも多く、隣家と密接している場合、外からの安否確認が難しいという課題もあります。



## 【見守りのポイント・方策】

### ■住宅を管理している大家や不動産業者等に働き掛けましょう

- 賃貸アパート等の場合、住民同士の見守り合いは難しい状況にあることを伝え、異変を感じたら連絡してもらうよう、直接訪問するなどして周知しましょう。
- 特に、家賃の件で連絡しても応答がない場合などは、すぐに連絡してもらうよう依頼しましょう。
- 民生・児童委員は、大家や不動産業者等にとって、地域住民として、より身近で相談しやすい面があります。入居者とのトラブルや不安なことがあれば、いつでも気軽に相談してもらう関係づくりに努め、見守りが必要な入居者の情報を収集し、必要に応じて、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口につなぎます。

### ■定期的に住宅を訪問する機会を増やしてもらいましょう

- 大家や不動産業者に対して、アパートを定期的に訪問し、見守りの視点をもって居住者の状況を確認してもらうよう依頼することも効果的です。緩やかな見守りの担い手を増やすことにつながります。

### ■住民に地域活動への参加を呼び掛けましょう

- 住民に対して、サロン、介護教室、健康教室など、継続的に参加できる地域活動を地道に案内し続けることが大切です。最初は無関心でも、繰り返し案内するうち、興味のある活動に目がとまり、参加するきっかけとなるかもしれません。  
少しでも地域とのつながりができると、そこから、地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口などにつながるすることができます。

- 地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口は、地域住民から「近隣の高齢者の様子がいつもと違うので心配」などの相談を受けた場合、迅速な対応を行うため、早急に、本人、地域住民、関係機関等から情報を収集する必要があります。そして、収集した情報に基づき、緊急性の判断や対応方法の検討を行い、特に対応が困難と思われるケース等については、関係者が一堂に会する「見守り支援会議」を開催し、支援の方針を確定していきます。

## (1) 対象者の情報収集

地域住民から「近隣の高齢者の様子がいつもと違うので心配」等の相談を受けた場合は、以下のような方法で、速やかに対象者の情報収集を行います。

なお、相談内容から緊急を要すると思われる場合は、対象者宅を訪問しての状況確認が優先されます。

### ◆各種行政情報の確認

- 相談があった対象者に関する住民基本台帳の情報、介護保険の受給状況、高齢福祉サービスの受給状況、医療保険の受給状況、障害福祉サービスの受給状況、生活保護の受給状況、健康診断の受診状況、区市町村が受けた相談履歴などを確認しましょう。
- 地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口による相談・経過情報等も漏れなく確認する必要があります。本人からではなく、地域住民から相談を受けている場合もあるため、その点も注意して確認しましょう。

### ◆訪問による状況確認

- 対象者宅を直接訪問して状況を確認します。対象者宅に到着したら、家の外観から情報収集を行い、対象者像や抱える課題を予測しておく必要があります。
- 客観的な判断を行うためには、複数人での訪問がよいでしょう。ただし、対象者に緊張感を与えない程度の人数としたり、訪問する職員の職種や男女の構成等も工夫するなど、配慮が必要です。
- 直接対面で対象者の主訴を把握し、さらに、同居家族、室内内部の状況、生活の様子などについても確認します。
- 同時に、顔の表情や服装の状態、体の状況も観察します。
- 緊急対応が必要と思われる場合は、その緊急性に応じて、行政の関係各課職員、警察署や消防署の職員と連携して対象者宅を訪問し、速やかな状況確認と情報収集に努めます。

### 〈対面拒否、不在等で本人と会えない場合の対応〉

- 呼び掛けても応答がない場合は、新聞受けに新聞や郵便物がたまっていないか、昼間でも電気がついたままになっていないか、異臭がしないか等を確認し、何らかの異変を察知した場合は、警察・消防等に対応を依頼します。
- 対面を拒否している場合、「市の健康診断の案内に来ました。」「区の保健センターの者です。」など、公的な機関であることや、健康に関する専門職の訪問であることを伝えることで、対象者が安心して、対面と状況確認が可能になる場合があります。
- 拒否をされた場合には、一度だけでなく何度も訪問し、支援者であることを理解してもらいます。その際は、訪問の時間帯を変えるなどの工夫も効果的です。

- ・玄関のドアを開けてもらえない、又は不在と思われる場合は、簡単なメッセージを書いたメモと名刺をドアに挟んでおくといいでしょう。翌日訪問時に、その手紙がなくなっていれば、ドアが開いたということで、安否確認を行うことができます。
- ・状況確認ができない場合の対応を各区市町村でマニュアル化しておくことも有効です。

### ◆民生・児童委員、地域住民、かかりつけ医、ケアマネジャー等からの情報収集

- ・民生・児童委員から情報収集を行うとともに、近隣住民や商店等にも話を聞きます。
- ・また、対象者のかかりつけ医やケアマネジャーについて情報が得られた場合は、当該医療機関や居宅介護支援事業所を訪問して状況を説明の上、可能な範囲で本人の健康状況等について情報を入手します。そして、見守りや介入の緊急性を評価するための基礎情報として活用します。

## (2) 緊急性の判断と対応方法の検討

- まず、収集した対象者の状況に関する情報に基づいて、「本人の主訴」のほか、健康状態、日頃の本人及び同居家族の生活状況や抱えている課題、住宅の状況、関係機関の関わり方等を整理・分析します。その際、現状のまま推移した場合の将来のリスク（予後予測）についても分析します。
- 分析結果に基づき、対応方法を検討する際には、生命に関わる状態なのか、専門職での対応が必要なのか、見守りで対応可能なのか等、対応の優先度を判断します。
- 見守りで対応する場合は、①緩やかな見守り、②担当による見守り、③専門的な見守りの中から、本人の状況に合った方法を選択するか、複数の方法を組み合わせるなどして、具体的な対応を判断します。
- これらの対応を迅速かつ的確に行うためには、見守り専用のアセスメントシートや判断基準を作成しておくことが有効です。既に一部の自治体では、見守りの必要度を判断する基準が作成されています。
- アセスメントシートと判断基準のモデル例及びその考え方は、「第5章 資料編 4 見守りアセスメントマニュアルとアセスメントシートの使い方（141頁）」に掲載しています。このモデル例では、見守りの程度と方法を判断するための基準を含む様式を提示しています。これを参考に、地域の実情に合った判断基準や様式を作成してみてください。



## (3) 見守り支援会議の開催

- 対応が困難なケースについては、支援方針を確定するため、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口が随時「見守り支援会議」を開催します。
- 「見守り支援会議」は、見守りが必要な方の個別事例を検討する会議であり、従前から地域包括支援センター等で行われているものです。
- 会議には、本人と関係のある地域住民や地域団体等も参加し、支援のあり方を検討しますが、適切なメンバーを招集し、有意義な検討を行うためには、地域包括支援センター等が日頃から地域との関係性を深め、十分にネットワークを構築している必要があります。
- 開催のポイントは以下のとおりです。



### ▶会議目的：

対応が困難なケースについて、関係者が一堂に会し、支援のあり方を検討することで、対象者の生命と権利を守る。

### ▶参加者：

対象者の状況に応じて、会議の構成メンバーは変わりますが、おおよそ以下の構成となります。

- 行政の高齢福祉課
- 生活保護担当ワーカー
- 地区担当民生・児童委員
- 町会・自治会長
- 近隣住民(対象者と顔なじみやその他関係がある方等)  
等



※1…建物の構造上の問題や、精神障害など本人の状態に係る問題がある場合は、消防署や警察署にも参加を求めます。

※2…消費者被害が疑われる場合は、消費生活センター等にも参加を求めます。

### ▶開催頻度：

随時開催します。通例では、1人の対象者に対して1回集まり、対応方法と分担、モニター期間を決めて、モニター期間の終了日に再度開催します。

なお、生命に関わるなど緊急度が高い場合は、即日開催するなど柔軟に対応します。

### ▶開催上の留意点

近隣者が集まりやすい場所（例：自治会・町内会館等）で、参加しやすい時間帯に開催するなど、参加者に負担をかけないように工夫します。

### ▶会議の成功のポイント

- 地域包括支援センター及び高齢者見守り相談窓口の職員が、今回の議題のポイント、終着点の予測、進行方法、想定問答についてあらかじめ検討しておきます。ただし、そこに固執してしまうと結論が決まった会議になってしまい、参加者の主体性が生まれないので、あくまでも当日の参加者から出てきた意見を大切にします。
- 集まっていただく方に連絡を取り、趣旨や当日話し合う議題などを伝えておきます。
- ホワイトボードを活用し、話しながらエコマップで関係図を作り、誰がキーパーソンなのかを見極めます。
- 話し合いで出た意見をボードに記載し、重要な点には赤字を引くなど視覚化して、参加者が共通認識をもつことが最も重要です。参加者、特に住民に「よし！やろう！」という気持ちになってもらうことが重要です。
- 自由に意見が言える場づくりが大切です。話が明らかに反れた（他の人の話題になるなど）際にはホワイトボードの隅に困りを作ってそこに記入します（今回の議題ではないことをさりげなくアピール）。
- 役割分担をする際に無理強いはしません。支えるメンバーの「ここまではできる」という自発的意思を尊重します。
- 地域住民等の見守りチームによる見守りは、長期間になって負担にならないように、期間を限定して行うようにします。

**▶決定すべきポイント：**

- ・当面の方針・目標
- ・誰がどのような役割をもって関わるのか
- ・どの程度の期間で方針・目標を見直すのか / 等

**▶効果：**

対象者に関わる関係者が一堂に会することで、それぞれの専門性や特徴を生かした、総合的な対応方法を検討することができます。

更に、近隣住民や町会・自治会等にも会議に参加してもらうことで、不安や課題を共有でき、負担なく、日頃のなにげない見守りに協力してもらうことができます。

## (4) 継続的な情報の検討分析の実施

対象者に関して収集分析した情報は、定期的に見直しを行います。例えば、月に1回程度関係者が集まって、情報の見直しを行います。このことで見守りの必要度合いの変化を確実に把握することができます。

## (5) 相談者への情報のフィードバック

### ① 相談者へのフィードバックの必要性

- 地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口等が相談を受けた場合、相談者が地域に関心を持ち、その後も気になる人がいれば連絡してくれるよう、相談者に対して情報をフィードバックしていくことが重要です。
- 相談した結果がフィードバックされることで、相談者は役に立ったことを実感でき、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口等との信頼関係の構築につながります。



### ② 個人情報への配慮

- 相談者に対してフィードバックする際、その内容について個人情報保護の観点からの配慮が必要となります。提供できる情報が限られるため、連絡してもらったことへの感謝の気持ちを伝え、個人情報保護の観点より、伝えることのできる情報が限られることを理解してもらいましょう。  
とりわけ、虐待のケースについては、正当な理由のない情報漏洩は、高齢者虐待防止法第29条の罰則規定の適用となりますので、注意が必要です。
- プライバシーの侵害に当たらない程度の情報であれば、本人の同意なしでフィードバックすることができます。例えば、「無事であった。」「不在であった。」程度であれば、本人の同意を得なくても伝えることができます。
- 入院先、病名、障害名、家族の個人情報、その他本人が他者に知られたくないと思われる情報は、本人同意なしにフィードバックするべきものではありませんが、相談者による継続的な見守りを依頼する上で、知っておいていただいた方が良い情報については、本人の同意を得た上でフィードバックします。

# 3

## 地域で支え見守るための対応事例

- いち早く異変に気づき、相談が行われても、結果としてその人に必要な支援につながらなければ、最悪の場合、命に関わる事態になることも考えられます。
- 地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口は、日々様々な工夫を凝らし、適切な支援につなげるための取組や地域のネットワークを生かした見守り活動を行うことにより、支援を必要とする高齢者等の地域生活を支えています。
- ここでは、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口が、現場で直面することの多い対応が困難なケースや特に配慮が必要となるケースを中心に取り上げ、それぞれについて対応のポイントをまとめました。

### (1) 本人が対応を拒否するケース

#### 事例

#### 1

#### 人との関わりを拒否する独居の男性高齢者

##### 本人の状況

- 戸建住宅で独居の80代男性。
- 長年社会との関わりが薄く、近隣との付き合いはない。
- 顔色が悪く、ぜん息と思われる激しい咳をしているが、病院を信用しておらず、これまで何十年も医者にはかかっていない。介護サービス等も一切利用していない。
- ドアの外まで異臭が漂っており、部屋の中は、かなりごみがたまっている様子。
- 近所の方からの連絡を受け、地域包括支援センター職員が訪問したが、ドアを開けてもらえない。



#### 対応の経過

##### (近隣からの連絡と職員による安否の確認)

- 近所の方から、「隣りに具合の悪い一人暮らしの高齢者がいて、最近、顔を見ないが、家で倒れているのではないかと心配。」との連絡が地域包括支援センターに入る。
- 地域包括支援センターの職員が訪問し、何度か呼び掛けるが応答なし。

##### 《安否確認のアセスメント》

郵便物がたまっていないこと、ドアポストからごみ以外の異臭がないこと、近隣の聞き取りから数日前に出前を取っていたこと、時々買い物をしていることが分かる。聞き取り時点で自宅内で倒れているとは断定できないと判断。ドアに手紙を挟み、退去。



### (見守り支援会議の開催、包括職員の訪問と近隣住民による緩やかな見守り)

- 翌日、ドアに挟んだ手紙がなかったため、再度ドアを何度か叩いて呼び掛けるところ、「うるさい」と室内から大声が聞こえ、安否は確認できたが、本人とは接触することができなかった。
- 地域の民生・児童委員や近隣の協力者などに参加してもらい見守り支援会議を開催し、今までの関わりの情報共有と今後の対応について検討する。その中で、本人がよく買い物をする場所や行動範囲についての情報が入る。また、しばらく近隣者が「緩やかな見守り」を強化することを約束する。その後、ドアを開けてもらうことはできないが、週に2回、地域包括支援センターの職員が継続して訪問。「身体が心配。一緒に病院に行きましょう。」と声掛けを続ける。
- 近隣者からも「地域包括支援センターの人に相談したらいいよ。」と声を掛けてもらった。その後、本人から「今日は来なくていい。」と電話を掛けてくるようになり、双方向の連絡ができるようになる。



### (サービスによる見守りへの移行)

- 継続的な訪問を続け、2週間後にドアを開けてくれるようになる。

#### 《実態把握のためのアセスメント》

食事が不規則で食べたり食べなかったりするため、配食サービスを勧めるが拒否。食べたいものを購入する支援は受け入れたため、生活支援ヘルパーを週1回から利用することとなる。

生活支援ヘルパーから地域包括支援センターに、「本人から、部屋のごみを片付けてほしいと要望があった。」と連絡があり、地域包括支援センターが部屋の片付けを行うNPOを本人に紹介。片付けの当日も訪問し、立ち会う。ぜん息と思われるぜい鳴があるため、地域包括支援センターの職員が本人に受診を勧めるとともに、定期的に訪問して受診状況を確認。受診していない場合は、かかりつけ医に連絡し、受診に同行。受診と服薬により、ぜん息の症状が落ち着いてくる。



## ■対応のポイント

### 〈事例のポイント〉

- このケースは、近隣からの「具合が悪そうで、心配な高齢者がいる。」との連絡に基づき、地域包括支援センター職員が緊急訪問を行ったものの、対応を拒否された事例です。このため、センター職員は、次のような取組をしています。
  - ①まず、ドアに手紙を挟み、安否確認を実施



- ②安否を確認した後は、近隣住民との見守り支援会議を開催し、近隣の方に「緩やかな見守り」を依頼
- ③その上で、継続して訪問し、声掛けを続行
- これらの取組を行った結果、本人から連絡が来るようになり、ドアも開き、室内の状況を見ながら実態についてのアセスメントを行うことが可能となっています。
- 「見守りアセスメントシート」（146頁参照）で情報を整理したところ、健康状態、生活状態など個人要因を含む各項目は通常のレベル以下であり、室内環境もかなり悪いので、早急に医療機関やサービスにつなげる必要があるとの判断になりました。また、関係資源については、当面、生活支援のヘルパー派遣につなげるとともに、近隣の方々による「緩やかな見守り」も継続するという支援体制をつくっています。
- こうした対応の結果、ヘルパーの派遣が開始され、室内環境が改善されるとともに、医療機関へのつながりもできたため、落ち着いた状況となっています。

## ■拒否の原因を探るアセスメント

- なぜ、本人が人との関わりや支援を拒否しているのかについてアセスメントを行い、その原因にどのように働き掛けられるのかを考えていくと、本人の拒否が解けることがあります。支援を拒否している主な原因としては、以下のようなものが考えられ、これらの要因が複合的に絡んでいる場合もあります。

意欲の低下	家族や友人、ペット等との「大切なつながり」を喪失したことにより、生きる意欲を喪失していることがあります。生活歴等についての情報収集を行い、つながりをどう再構築していくかという視点での関わりが求められます。
身体機能の低下	例えば、体が動かなくなってきたことや聞こえにくいこと、常に感じている「痛み」等が本人の拒否の基底にあることがあります。過去の状態との比較や本人の状態の丁寧な観察を行うことが大切になります。
周囲への気兼ね	意欲や心身機能の低下に乗じて起こりやすいのが「こんな私が周りの人に迷惑を掛けては申し訳ない。」という周囲への気兼ねからの拒否です。「あなたが大切だ。」というメッセージを繰り返し伝えていくことがポイントとなります。
今までの経験に起因する誤解	「昔、病院で…」[かつて、役所で…]等、過去の経験から支援について誤解を持っていることもあります。嫌な思いをする、お金がかかる等、具体的な心配ごとに対して丁寧に説明し、正確な情報提供を、伝える形で行っていくことが求められます。
判断能力の低下	本人の判断能力の低下から、こちらが行おうとしている支援が理解できず「分からないから拒否している」ということもあります。どのような形で伝えると分かりやすいかを工夫していきながら、緊急性が高い場合には区市町村による権限行使（「やむを得ない事由による措置」や「成年後見制度の市町村長申立て」）につなぎます。

## ◆定期訪問による安否確認と信頼関係の醸成

- このように、本人が関わりを拒否する場合には、心を開いてもらうための粘り強い対応が必要となります。本人が拒否をしていますが、定期的に訪問し、継続して気に掛けてい

ることを伝えましょう。関係者が気にしていることを伝えることも効果的です。

- 玄関のドアを開けてもらえない場合、簡単なメッセージを書いたメモと名刺をドアに挟んでおくといいでしょう。

**◆メッセージ例◆**

〇〇 〇〇様

こんにちは、〇〇地域包括支援センターの〇〇と申します。  
 本日、地域のお役立ち情報、区のイベントなどを御紹介しようと思い、チラシをお持ちしました。御不在でしたので、メモを残していきます。  
 御興味があったり、その他、何か御相談したいことなどありましたら、以下まで、いつでも気軽に御連絡ください。

〇〇地域包括支援センター  
 担当：〇〇 〇〇  
 電話：03-0000-0000 住所：〇〇〇〇〇〇〇〇

これには二つの効果があります。一つは、翌日訪問した際、その手紙がなくなっていれば、ドアが開いたということで、まずは安否を確認することができます。もう一つは、「担当は私で、ずっと見守っています。」というメッセージを粘り強く何度も訪問して伝え続けることで、相手が心を開き、信頼関係構築の一步とすることができます。また、体調不良等の緊急時に、本人から名刺の連絡先である地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口につながり入る可能性もあります。



訪問の際、「区（市町村）の健康診断の案内に来ました。」「区（市町村）の保健師です。」など、公的な機関であることや、健康に関する専門職であることを伝えることで、対象者が安心し、スムーズな対応が可能となる場合があります。

**◆キーパーソンの発見**

- 信頼している地域住民に熱心に声を掛けてもらうことで、本人の気持ち少しずつ変化することもあります。地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口等は、これまで関わったことがある近隣の人や友人、支援に関わったことがある行政担当者などから情報収集し、キーパーソンとなる人を探していきましょう。
- 地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口の職員単独では拒否されても、キーパーソンとなりうる人に同行訪問してもらうことで、中に入れてもらえる可能性があります。また、本人が信頼している人による、長期的なさりげないアプローチも、少しずつ心を開いてもらう上で効果的です。
- キーパーソンとなり得る人としては、近隣住民、民生・児童委員、家族、親族などが考えられます。一見他人を拒否しているようでも、心の底ではつながってほしいという気持ちを持っている場合も多く、粘り強い取組が必要です。

## ◆地域住民の協力

- 地域住民の協力なしに、孤立は解決できません。町会・自治会、老人クラブなどの地域団体に見守りの協力を依頼し、少しずつイベントなどに参加してもらうようにすることも効果的です。
- 最初は小さな関わりでも、その交流をきっかけにより多くの人と関わる活動やネットワークへとつなげていくこともできます。  
例えば、対応を拒否している人でも、参加しやすいように地域でのお茶会や飲み会に誘い、徐々に人との関わりに慣れてきたら、自治会が主催するサロンや日帰りイベントなど、より多くの人と関わることのできる機会へと誘い出すことなどが考えられます。
- こうした取組は、本人の状態を見ながら適切に対応する必要があるため、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口の職員が、町会・自治会の人にアドバイスしながら、取組を進めていきましょう。
- 一方で、近隣とのトラブルがある場合は、地域住民の協力を得にくいことから、地域の関係者を集めた会議を開催し、医療・介護サービス、生活支援サービスなども活用した解決方法を検討していきましょう。

## ◆ごみが放置された家の片付けを通じた支援

- 家の中にごみが大量に放置された状態の場合、一緒に片付けることを約束し、日程もその場で決めると対応が進みます。日を置くと気が変わり、支援しにくくなることがあります。見守りを行っていく上で、本人から拒否されないような関係をつくっておくことも重要です。
- 支援が上手くいかない場合は、訪問回数を増やし、部屋の片付けが進んでいるかどうかなど、訪問の度に声を掛けていきます。
- ごみが放置された状態で暮らしている人は、区市町村による干渉を嫌がる傾向にあるため、出火への不安など防火防災に関する事で気になることがある場合には、近くの消防署に連絡するとともに、消防署が行う防火防災診断と連携して訪問し、このままでは出火の危険性があることなどを伝えることも効果的です。
- 不衛生な状態で生活をしているため、感染症などへの注意も必要であり、衛生面に関しては、区市町村から働き掛け、保健所との連携体制を構築するとよいでしょう。

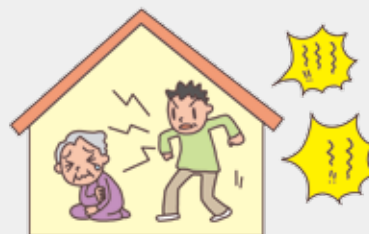
## (2) 家族が介入を拒否するケース

### 事例 2

虐待が行われているおそれのある認知症の母親と長男の二人暮らし世帯

#### 本人の状況

- 80代女性。戸建て住宅で50代の長男と二人暮らし。
- 認知症の疑いがあるほか、長男から虐待を受けている様子。
- 本人の近所付き合いはあるが、長男は近隣とほとんど関わっていない。
- 訪問しても長男から拒否され、様子を伺うことができない。



#### 対応の経過

#### (近隣からの相談)

- 近隣住民から、地域包括支援センターに、「息子と二人暮らしのおばあさんの家から時々、息子の怒鳴り声が聞こえてくるので心配。会話の様子も以前と異なり、認知症も進んでいるよう。様子を見てほしい。」と相談があった。



#### (職員の訪問)

- 虐待と認知症が疑われることから、民生・児童委員にも声を掛け、二人で訪問。長男が出てくる。「地域イベントの案内をお持ちしました。」と言いながら、様子を伺うも「興味がない。」とすぐにドアを閉められる。本人や家の中の様子は、全く確認できない。



#### (近隣住民からの情報収集とアセスメント)

- 民生・児童委員が近隣住民から情報収集。長男が不在の時間帯を聞き、再度、二人で訪問。本人に会うことができる。

#### 《初回アセスメント》

本人と接触。顔見知りの民生・児童委員を忘れていたなど認知症状と思われる記憶障害がある。本人から話を聞くと、失禁をすると息子が時々大声を出すこと、息子は仕事を解雇されてから収入がなく、母親の年金で生活していることなどが分かる。本人は分離を望んでおらず、自分も息子のために洗濯や家事をすることが生きがいと話す。心理的・経済的虐待は疑われるが身体的虐待・性的虐待・放置の事実は見受けられない。

#### 《検討会議》

即日行政と検討会議を開く。虐待の疑いがあり早期の対応が必要。本人が分



離を望んでいないことを踏まえ、双方の支援を考えると、まずは長男と接触し、介護サービスなどを勧めるとともに、虐待を回避できるよう支援を行うこととする。その後、民生・児童委員と話し合い、町会で「虐待予防講座」を開催し、近隣者に「緩やかな見守り」を奨励しながら、住民からの情報提供を促す環境づくりをしていくことで合意する。



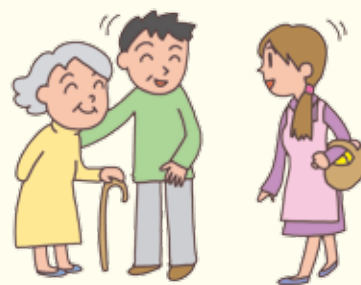
#### (近隣住民による緩やかな見守り)

- 講座を開催したところ、講座終了後に近隣者から「以前から交流があった親子が心配。」と同ケースの相談を受ける。「息子に会って、母親の認知症の相談を地域包括支援センターにするように伝えてもいいか。」との申出があったため、「緩やかな見守り」を行いながら、本人たちに関わってもらうこととする。



#### (サービスへのつながり)

- その後、長男から地域包括支援センターに「知り合いから相談するよう言われた。」と電話の相談がある。介護保険の申請を勧めると、応諾。地域包括支援センターで手続きの支援を行う。その後、要介護1と認定され、通所介護を利用することに。
- その後、長男には、就労支援相談窓口を紹介したところ、アルバイトを始め、少しずつ周囲との交流もできるようになり、怒鳴り声も聞こえなくなる。本人の状態も落ち着く。



## ■対応のポイント

### 〈事例のポイント〉

- このケースは、近隣からの虐待の通報を受け、民生・児童委員と一緒に地域包括支援センター職員が訪問したものの、本人（80代女性）に会うことを家族（50代長男）から拒否された事例です。
- このため、センター職員は以下のような取組を行っています。
  - ①民生・児童委員から近隣住民に情報収集をしてもらい、長男が不在で、本人と接触できる時間帯に訪問。
  - ②アセスメントの結果、虐待の疑いが判明すると、即日行政の担当職員と検討会議を開催し、虐待への対応を検討。
  - ③会議では、すぐに世帯分離に踏み切るのではなく、養護者である長男から事情を聞き、必要な支援を行うことで虐待を回避することを当面の方針として決定。

更に、近隣住民を対象に、虐待に対する正しい理解と観察の視点を伝えるために「虐待予防講座」を開催し、「緩やかな見守り」が行われる環境づくりを推進しています。

- このことで、近隣住民の虐待に対する理解が深まり、更に、自発的に「緩やかな見守り」を行う方が現れるなど、地域の見守りネットワークづくりが進んでいます。
- また、「緩やかな見守り」と声掛けを継続した結果、長男が自ら地域包括支援センターに相談するようになり、母親の介護保険サービス導入（通所介護の利用）につながっています。
- このように、地域のネットワークづくりは、虐待予防の観点からも有効と言えるでしょう。

### ◆家族との関係構築

- 本人に見守りや支援が必要だと思われるケースでも、家族が頑なに介入や支援を拒否する場合などは、家族による虐待が行われているおそれもあります。
- 家族が介入を拒否している場合、地域包括センターや高齢者見守り相談窓口、民生・児童委員などが協力して、さりげない見守りを行いましょう。  
例えば、「新しいチラシができたので、皆さんに配っています。」「今度、イベントを開催するので、地域の皆さんに参加のお願いに回っています。」など、見守り以外の目的であることを告げて訪問することも有効です。
- また、地域で家族を見掛けたら挨拶をするなどして、徐々に関係性をつくっていきます。少し話をしてくれるようになったら、さりげなく悩んでいることはないか等を聞き出していきます。  
関係性の構築には時間がかかりますが、介護疲れや経済的な悩みなどを話してくれるようになるまで、親身に相談に応じ、必要な支援へとつなげていきましょう。



ワンポイント  
アドバイス

近隣者にもさりげなく情報収集を行い、家族の不在時間が分かれば、その時間帯に訪問して、本人と直接話す機会を作り、実態を把握することも有効です。

### ◆本人の安全の確保と意向の確認

- 高齢者は成人であり、家族の承諾を得なければ支援を行うことができないというものではありません。虐待が疑われ、緊急性が高い場合には、家族との信頼関係の構築よりも、本人の安全確保が優先されることを知っておく必要があります。どのような緊急事態が起り得るか、想定しながら情報を集めていきましょう。
- 虐待を受けている高齢者は、虐待によって生きる意欲を奪われたり、虐待している側の論理に支配されたりして「このままでいい。」「大丈夫。」「関わってほしくない。」と一言がちです。この状態をパワレスといいます。パワレスに陥っている本人には「あなたが大切である。」というメッセージを繰り返し伝え続け、エンパワメントしていくことが重要となります。家族の意向優先ではなく、本人へのエンパワメントとその意向の尊重によって、支援は実施されていきます。どこで誰と住みたいか、どのように暮らしたいか、本人の意向を常に確認していくことも大切です。

### ◆虐待のおそれがある場合の対応

- 虐待を受けているおそれのある高齢者を発見した人は、区市町村への通報義務（努力義務）

が高齢者虐待防止法に規定されています。区市町村は、虐待により、被虐待者の生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがあると認められた場合、立入調査を行うことができます。

- 地域住民など、虐待に気付いた人がどこに通報したらよいか分かるようにしておくことが重要です。区市町村が自らの虐待の手引等に基づいて作成したチラシ等を、町会・自治会、老人クラブ、小中学校等を通して、地域住民に配布し、周知していきましょう。こうした周知が虐待の早期発見につながります。
- 虐待の中でも、経済的虐待は発見が遅れる傾向にあります。本人が近隣者や知人に打ち明けて相談に至る場合もありますが、介護保険サービスなどが導入されていれば、そこから状況を把握し、介入しやすくなります。(例：本人の年金内で十分なサービスを利用できるはずが、家族が望まないなど)
- 地域住民等から、虐待を受けているおそれのある高齢者についての相談や通報があった場合、専門職の視点で更に詳細に状況を確認していきます。
- なお、「東京都虐待対応マニュアル」に、地域包括支援センターの職員が高齢者虐待に対応するための基本的な流れとポイントが掲載されています。東京都のホームページで公開していますので、是非御活用ください。

「東京都虐待対応マニュアル」

[http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kourei/ninchi/taio\\_manual.html](http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kourei/ninchi/taio_manual.html)

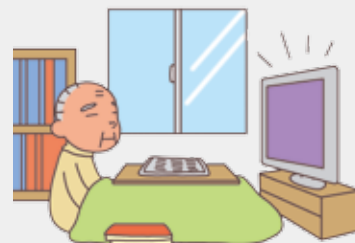
### (3) 自宅内で倒れている可能性があるケース

## 事例 3

#### 持病があり生活に不安を抱える独居の男性高齢者

##### 本人の状況

- 集合住宅団地に住む独居の70代男性。糖尿病を患っている。
- 近隣との交流はないが、遠方に住む姪が月に1回程度、本人宅を訪れる。
- 本人は、健康や生活に不安を抱えながら暮らしている。



#### 対応の経過

##### (本人からの相談とアセスメント、担当による見守り)

- 本人から、高齢者見守り相談窓口で「話し相手がほしい。」と相談がある。仕事を退職し、単身のために知り合いがいない、近隣者は女性が多く、自分から声が掛けづらい、公的なサービスであれば安心して人を派遣してもらえるのではないかとのことだった。

##### 《初回アセスメント》

家事等は自分でやっていることから今すぐ支援を必要とするわけではないが、今後、体調を崩した際には支援を要する。本人は経済的な理由で家事支援などのサービスを利用することに抵抗があるため、「担当による見守り」を行い、体調不良時にサービスにつなげていくこととする。具体的には、近隣の方に月1回程度の見守りボランティアを依頼し、町会等の活動にもさりげなく誘っていただくことで地域とのつながりを築いていくよう支援を行うこととする。

- 姪にも連絡し、「心配なことがあればいつでも相談してください。」と高齢者見守り相談窓口の連絡先を伝える。



##### (親族からの相談と安否の確認)

- 数か月経った頃、姪から「ここ数日、本人宅に電話をしても出ないので、様子を見に行ってほしい。」と連絡を受ける。
- 見守りボランティアに連絡をしたところ、前回の訪問日は1週間前でそのときには元気だったとのこと。高齢者見守り相談窓口の職員が本人宅を訪問すると、ドアは施錠されており、インターホンを押しても応答がない。見守りボランティアも本人宅に駆けつけた。

##### 《安否確認のアセスメント》

郵便受けには新聞が3日分たまっているが、電気メーターは回っている。見守りボランティアの話では、本人は几帳面な方なので郵便物や新聞をためる



ことはないとのこと。家の中で倒れている可能性が高いと判断し、更に何度か呼び掛けるとかすかにうめき声が聞こえる。



#### (室内立ち入りと救急措置)

- 行政と警察に通報するとともに、緊急連絡先となっている姪に、鍵がないため、鍵を壊して中に入ってよいか、電話で確認する。
- 警察が到着し、鍵を壊して入ることとする。団地の管理事務所にも連絡し、同席してもらう。鍵業者を呼び、壊して中に入ると、本人が居間で倒れていた。
- 救急車を呼び、病院へ搬送。自治体で配布している救急医療情報キットが冷蔵庫にあり、一連の情報が把握でき、入院手続きの際に役立つ。早急な対応により、一命を取り留めることができた。姪にも状況を報告。安心される。



## ■対応のポイント

### 〈事例のポイント〉

- このケースは、本人から高齢者見守り相談窓口にご相談があったため、初回訪問時にアセスメントを行っています。その結果、医療機関や親族、友人との関係は良好ですが、近隣に知り合いが少ないとの状況を確認することができました。
- このため、高齢者見守り相談窓口は、次のような取組を行っています。
  - ①見守りボランティアに「担当による見守り」を依頼し、月1回程度の定期的な訪問を実施
  - ②親族と見守りボランティアに、心配なことがあったらいつでも連絡するように伝え、情報を総合的に管理
- 数か月後、姪からの「ここ数日連絡が取れない。」との相談を受け、見守りボランティアに連絡し、訪問状況を確認。前回訪問が1週間前であることが分かり、直ちに自宅に駆けつけました。
- ドアは施錠されており応答がないこと、郵便受けには新聞がたまっていること等、日頃はない異変が発見されたことから、自宅で倒れている可能性が高いと判断。再度呼び掛けたところ、室内からうめき声が聞こえたため、警察に通報し、強制介入に至りました。
- 親族からの懸念の通報があり、さらに見守りボランティアの情報があったことで、緊急の対応が可能になったケースです。

### ◆警察との連携

- 自宅内で倒れている可能性が高く、緊急に状況確認する必要があるにもかかわらず、施錠されていて家の中に入れない場合は、警察へ対応を依頼しましょう。同時に、合鍵があるかどうかを確認します。もし合鍵がなくても、集合住宅の場合には、隣の家の協力

を得て、窓から入るなどの方法も検討します。

### ◆消防との連携

- 緊急に状況確認する必要があるのに、鍵が見つからない場合は、119番通報し、消防隊の出動を要請しましょう。ケースによっては、窓を割って入室することもあります。緊急を要するため、消防隊が到着したら、その場で相談のもと、介入方法を検討していくことも重要です。

### ◆鍵を壊して介入する場合の対応

- 家族等の緊急連絡先に連絡し、鍵を壊して入室する許可を得た上で解錠します。
- 緊急連絡先が不明で、家族等と連絡がつかず、そのまま放置すると命が危ぶまれると判断された場合には、警察と相談の上、鍵を壊して自宅の中に入ります。
- 本来は、鍵を壊す行為は「器物破損」、許可なく自宅に入る行為は「不法侵入」となりますが、守ろうとする利益（この場合は人命）の方が大きい場合には違法性が阻却されます。これらの判断のためにも、警察と相談しながら行うことが重要となります。



ワンポイント  
アドバイス

鍵を壊して入る場合、誰が鍵代を負担するのか、事前にルールを決めておくこともトラブルを回避するために重要です。区市町村は、庁内関係部署、地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口などと、対応方法について検討しておきましょう。

## コラム

### 集合住宅での鍵の取扱いについて

#### 緊急時の鍵の取扱いについて、管理会社と管理組合・団地自治会とで検討しておくよう働きかけましょう

- オートロックマンションや団地等の集合住宅では、住民の安否が確認できず、鍵を開けて部屋の中を確認する必要がある場合、どのようなときに鍵を壊して入室してよいか、緊急連絡先はどこか、などの取決めがあらかじめ行われていれば、緊急時の対応がスムーズに進みます。
- そこで、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口は、マンションの管理組合や団地の自治会に、鍵の取扱いについて対応方法を決めておくこと緊急時の対応がスムーズになることを伝えましょう。そして、管理組合や団地の自治会から、管理会社に働きかけてもらいましょう。

### ◆救急対応が必要な場合

- 地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口が訪問した際、著しく健康状態が損なわれている場合には、119番通報し、救急隊の出動要請をしましょう。
- 入院の判断は現場ではできません。対象者にかかりつけ医がいれば、連絡して判断を仰

ぎましょう。救急搬送された場合は、搬送先の病院の医師に判断してもらいましょう。

- なお、入院時に以下の確認が求められる場合があります。日頃から医療ソーシャルワーカーやかかりつけ医など、入院時の連携窓口となる人と顔つなぎをしておき、入院に際しての条件を確認しておきましょう。

- ▶入院費の支払いの可否
- ▶保証人の有無
- ▶治療同意者の有無（本人以外はできないが、現実には医療機関では求められる。）
- ▶洗濯物など入院期間内の支援者の有無
- ▶死亡した場合の遺体の引取者の有無 / 等

- 医療保護入院や措置入院が必要な場合には保健所へつなぎます。
- 突然の入院に備えて、高齢者自身に、入院時に必要な情報を容器に入れて冷蔵庫に保管してもらおう取組を行っている自治体もあります。冷蔵庫には、救急隊が発見できるよう、情報が入っていることを知らせるステッカーを貼っておきます。区市町村において、こうしたキットを65歳以上の高齢者のみ世帯など、対象として定めた全世帯に配布し、備えておくよう働きかけていくことも効果的です。

#### 〈救急医療情報キットに入れておく情報〉



- 氏名、性別、生年月日、住所、電話番号、血液型
- 緊急連絡先
- かかりつけ医の情報
- 持病、服薬中の薬名、薬の説明書
- 本人が確認できる写真
- 健康保険証の写し
- かかりつけ医の診察券の写し / 等

- 入院に必要な情報が十分把握されていなかったり、家族や親族、保証人等のキーパーソンがいない場合でも、スムーズに入院できるようにするため、区市町村は、医療機関と、緊急時の受入れについて協議し、柔軟な受入体制を整えておく必要があります。

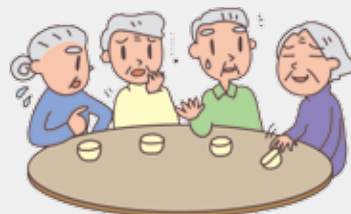
## (4) 認知症の疑いがあるケース

### 事例 4

#### 近隣住民の協力により在宅で暮らし続ける認知症の独居高齢者

##### 本人の状況

- 独居の80代女性。
- 以前から地域のサロンに参加するなど、地域との交流がある。
- 認知症の症状が悪化しつつある中、地域住民に支えられて、在宅での生活を続ける。



### 対応の経過

#### (サービスによる見守りと通報)

- 地域のサロンで、お昼を食べ、仲間とおしゃべりするのが楽しみで、週に1回は通っている。
- サロンの仲間から、「以前は仲間とよくおしゃべりしていたのに、ぼーっとしていることが多くなった。ゴミ出しの日を間違えたり、頻繁に通帳やお財布がなくなったと言ったりする。様子を見てほしい。」と、高齢者見守り相談窓口にご相談がある。
- サロン仲間は、認知症サポーター養成講座を受講したことがあり、そこで聞いた認知症の症状が出ているようだとのこと。



#### (訪問とアセスメント、友人による緩やかな見守り)

- 高齢者見守り相談窓口の職員が、本人の自宅を訪問する。

##### 《初回アセスメント》

日常生活は自立しているが、同じ話を繰り返すなど認知症の症状が疑われる。専門医の診断が必要と思われる。介護保険サービスの利用については本人の自立性を維持するために現時点では導入しない方がよいと思われ、本人も必要ないと話す。ただし、金銭管理については「時々財布をどこにしまったか分からなくなる。」とのことであったため、鑑別診断後に地域包括支援センターにつなげることとする。サロンの友人には引き続き「緩やかな見守り」を依頼する。

- 本人も「最近、物忘れがひどくなった。」と自覚していることから、一緒にかかりつけの診療所へ行き、医師に相談。スクリーニングの結果、やはり認知症の疑いがあるので、専門医の診断を早急に受けた方がよいとのこと。早急に紹介状を書いてもらい、認知症疾患医療センターを受診することに。初期の認知症（アルツハイマー型）と診断され、治療が始まる。その後、地域包括支援センターから社会福祉協議会の日常生活自立支援事業に相談するこ



ととなった。



### (専門サービスの利用と緩やかな見守り)

- その直後、「緩やかな見守り」をしていたサロンの友人から「家に目新しい浄水器があったので、本人に聞いたら高額で購入した様子。領収書もあったがどうしたらよいか。」と相談を受ける。地域包括支援センター職員が社会福祉協議会の職員と一緒に訪問し、クーリングオフの手続をすると共に日常生活自立支援事業の契約をし、日常的な金銭管理を行うことに。
- 地域には、サロンの参加者を中心に、認知症サポーター養成講座を受講したことのある住民が多くおり、商店街や町会・自治会でも講座が開催されている。そのため、本人に何かあった時には、地域住民がすぐに地域包括支援センターへ連絡する体制が構築されている。
- また、本人も、以前から近所付き合いを大切にしていたため、ごみ出しや買い物に近隣住民の協力を得ることができ、地域全体で「緩やかな見守り」を行う中、在宅での生活を続けることが可能となっている。



## ■対応のポイント

### 〈事例のポイント〉

- この事例では、まず、認知症サポーター養成講座を受けたサロンの友人が異変に気付いて、高齢者見守り相談窓口にご相談しています。
- 高齢者見守り相談窓口の職員が自宅を訪問してアセスメントを行った結果、日常生活に支障はなく、本人も身の回りのことを自分で行うことが生きがいであり、それを奪うことでさらに認知症を悪化させる可能性があるとの判断から、介護保険サービスの導入は見送りました。ただし、専門医の受診は必要と思われたため、かかりつけ医から認知症疾患医療センターに連携を図ってもらい、鑑別診断を受けています。
- 金銭の管理については本人も自覚があったため、社会福祉協議会が行っている日常生活自立支援事業につなげて連携を図るとともに、サロンの友人に「緩やかな見守り」を継続してもらうことで、情報の収集に努めました。
- 「緩やかな見守り」をしていたサロンの友人からの相談で、訪問販売で高価な浄水器を購入したことが分かり、本人に了承を得て、クーリングオフの手続を行いました。サロンの友人が「緩やかな見守り」を続けたことで早期発見につながりました。
- 更にこの出来事をきっかけに近隣者にも声を掛け、ごみ出しやちょっとした買い物に対応してもらう「緩やかな見守り」の協力者を広げることで、認知症高齢者が地域で暮らすためのネットワークづくりへとつなげることができました。

## ◆地域住民の認知症への理解を深める

- 認知症になっても、認知症の人と家族が地域で安心して暮らし続けるためには、誰もが認知症に対する正しい知識を持ち、支え合うことができる地域づくりが重要です。
- 認知症の人は、記憶障害や認知障害から不安に陥ることなどにより、精神症状や行動障害となる行動・心理症状が起こり、その結果周りの人との関係が損なわれることがあります。介護する家族が疲れ切って体調を崩してしまうことも少なくありません。
- しかし、地域住民が、認知症の人や家族が抱える問題を正しく理解し、支える手立てを知っていれば、認知症の人の不安や家族のストレスを減らすことができます。認知症の人の尊厳が保持され、その人らしく暮らし続けられる社会をつくっていくことが重要です。
- 区市町村が中心となって「認知症サポーター養成講座」(※)や地域住民向けの認知症に関する講演会を開催するなどして、地域住民の認知症の人や介護している家族に対する理解を深めてもらうことが重要です。
- 都においては、都民に認知症の基礎知識や早期診断の重要性について知っていただくため、認知症の普及啓発用パンフレット「知って安心認知症」を作成し、都の認知症のポータルサイト「とうきょう認知症ナビ」に掲載するとともに、区市町村における改訂・増刷を可能とし、都民への配布を行っています。



### ワンポイントアドバイス

街中で認知症が疑われる人を見つけた場合に、援助の申し出や介護している家族へ労いの言葉掛けを行うことで、認知症の人や家族の気持ちが楽になる場合があります。

※**認知症サポーター養成講座**……講師役である「キャラバン・メイト」が、地域や職域団体等を対象に、認知症の正しい知識や、接し方についての講義を行う住民講座・ミニ学習会などのこと。認知症サポーター養成講座は、都道府県・区市町村等の自治体のほか、全国的組織を持つ職域団体及び企業が実施し、受講した人が、「認知症サポーター」となります。「認知症サポーター」は何か特別なことを行う人ではありません。講座を通じて認知症についての正しい知識を習得し、認知症の人や家族に対して温かい目で見守るなど、自分のできる範囲で認知症の人や家族を応援するのが認知症サポーターです。

## 認知症の人の尊厳に配慮し、その人らしく安心して暮らし続けられるよう支援するために

### ● 認知症の人への対応の心得 三つの「ない」

- 1 驚かせない
- 2 急がせない
- 3 自尊心を傷つけない

### ● 具体的な対応のポイント

- ・まずは見守る。
- ・余裕を持って対応する。
- ・声を掛けるときは一人で。
- ・後ろから声を掛けない。
- ・相手に目線を合わせてやさしい口調で。
- ・おだやかに、はっきりした滑舌で。
- ・相手の言葉に耳を傾けてゆっくり対応する。

※キャラバン・メイト養成テキスト（NPO法人地域ケア政策ネットワーク全国キャラバン・メイト連絡協議会）から抜粋

## ◆ 様々な関係者が連携して、地域全体で認知症の人を支える

- 住民や商店街、公共交通機関、介護サービス事業者、警察などの地域の多様な関係者が、それぞれの役割や強みを生かして連携することで、認知症の人と家族が安心して暮らせる地域をつくっていくことができます。
- 区市町村は、地域資源の発掘や地域の関係者同士の顔の見える関係づくりを通じて、認知症の人と家族を地域で支える仕組みづくりを進めていくことが必要です。
- ここでは、様々な関係者が連携して地域全体で認知症の人を支えている実践例を紹介します。



事例  
紹介認知症サポーターステップアップ講座の開催  
(東京都世田谷区)

## 講座修了者は認知症カフェのボランティアとしても活躍

- ▶ 世田谷区では、認知症サポーター養成講座修了者を対象に、地域でより実践的な活動に取り組む人材の育成を目的とした「認知症サポーターステップアップ講座」を年1回、2日制で開催しています。認知症専門医による認知症の人を地域で支えるための知識の講義、区の認知症施策や介護保険制度・成年後見制度の説明、認知症の人や家族の支援のための傾聴手法の講義・演習等を行っています。
- ▶ このステップアップ講座修了者は、区内の認知症カフェの運営ボランティアを務めたり、さらに他の研修を受けて、高齢者見守りボランティアとして地域包括支援センターと協力した見守り活動を実践するなどの役割を担っています。
- ▶ こうした取組により、認知症をより深く理解し、認知症の人や家族に対する日頃の見守りや声掛け、相談窓口へのつなぎ等の具体的な支援活動を行うことができる人材を地域で増やしていくことを目指しています。

事例  
紹介

## 徘徊模擬訓練の実施（東京都昭島市）

## 認知症になっても暮らせるまちづくり

- ▶ 昭島市では、認知症になっても安心して住み続けられるまちづくりを目指し、認知症の徘徊者への対応の仕方を学ぶため、平成26年度から、認知症の市民が徘徊した場合を想定した模擬訓練を実施しています。
- ▶ 訓練では最初に、認知症の方への理解と対応の仕方の学習を行い、その後独自に作成した良い対応・悪い対応のDVDを視聴していただき、どのように声掛けをし、対応すればよいかを学習しました。
- ▶ 次に、グループごとに5か所の徘徊場所で声掛けなどの訓練を実施しました。徘徊場所では、地域包括支援センターの職員や介護事業所の主任ケアマネージャーなどが徘徊者への対応の仕方、また対応の仕方でも良かった点、良くなかった点などをアドバイスしました。
- ▶ 次に、昭島警察署から「110番通報後の警察の対応」について、講話をしていただきました。その



徘徊者に声掛けをしている様子



話の中では「住所、氏名など多くの情報を聞き取りして欲しい。また、現場に向かうため、現在位置を正確に伝えてほしい。目印となる建物は何か、電柱には必ず番号が書いているので、その電柱の番号などを伝えてもらえれば場所が特定できる。」との話がありました。警察では市や地域包括支援センターと連携して対応していると報告もありました。

▶最後に、グループごとに意見交換を行いました。参加者からは「一声掛けるのに勇気がいった。このような訓練や学習をしていれば、声が掛けやすくなる。」「徘徊しているのか、ただ道に迷っているのか見極めが大変。どちらにしても声掛けは大切。」「徘徊者の家族が連絡先を必ずわかるようにしておくことが大切だと知った。」などの感想が聞かれました。

▶この訓練には、市民の方や高齢者見守りネットワークの事業者、自治会、老人クラブなどが参加していただいています。今後も訓練を通じて、社会福祉協議会、民生児童委員協議会、あきしま地域福祉ネットワーク、昭島警察署、地域包括支援センターなど、福祉の専門機関や見守りの関係機関と地域の方との連携を更に進めていきたいと考えています。



グループの意見発表の様子

## 事例紹介

### 認知症の人と家族を地域で支える認知症カフェ (東京都目黒区)

▶目黒区では、平成25年度に個人宅で認知症カフェ「Dカフェ・ラミヨ」が始められ、26年度からはNPO法人と区の協働により各地域で「Dカフェ」の開催が進められています。場所はデイサービス、病院、区の高齢者センターなど様々で、現在8か所（平成28年1月現在）で開催されています。

▶「Dカフェ」では、コーヒーなどを飲みながらの交流を中心に、それぞれの施設の特色を活かして運営されています。

▶医師などを囲んだ懇談会、認知症情報誌の発行等の取組もあわせて行われています。

▶「Dカフェ」の取組を通して、認知症の人と家族を支える地域づくりが進められています。

※「Dカフェ」とは…D=Dementia(認知症のこと)を、D=誰もが、自分のこととして考える、D=District(街)の交流ステーション。



Dカフェ・ラミヨでの医師を囲んだ語らいの様子

## ◆早期診断・早期対応の仕組みづくり

- 「認知症はどうせ治らない病気だから医療機関に行っても仕方ない。」という人がいますが、これは誤った考えです。認知症についても早期受診、早期診断、早期治療は非常に重要です。
  - 多くの認知症は、現在のところ根治療法が見つかっておらず、治療は難しいとされています。しかし、認知症を引き起こす原因疾患によっては、治せる可能性の高いものもあります。
  - 本人が病気を理解できる時点で受診し、症状が軽いうちに、ご本人やご家族が認知症への理解を深め、病気と向き合い話し合うことで、今後の生活の備えをすることができます。介護保険サービスを利用するなど生活環境を整えていけば、生活上の支障を減らすことも可能になります。
  - また、アルツハイマー型認知症は早い段階からの服薬等の治療や、本人の気持ちに配慮した適切なケアにより、進行を緩やかにすることが可能と言われています（服薬による効果は個人差があります。）。
  - 地域住民の認知症の人への気付きを、地域包括支援センター等見守り専門機関が受け、認知症疾患医療センター（※1）や認知症サポート医（※2）等の医療機関受診へ早期につなげることが重要です。
  - また、軽度認知障害など介護保険の対象とはならないケースでも、金銭管理が難しくなってきた場合、外出先で消費者被害に遭う心配があることから、見守りが必要です。状況に応じて、日常生活自立支援事業の利用につなげます。
  - 認知症の人の支援には、地域包括支援センター等見守りの専門機関のほか、かかりつけ医や認知症サポート医、認知症疾患医療センター、訪問看護ステーション等の医療関係者、ケアマネジャー、デイサービス等の介護事業者関係者、家族介護者の会等、多様な主体が関わります。これらの医療・介護等の関係者が、互いの役割を理解した上で連携することで、本人の状態に合った適切な支援を行うことができます。
  - 日頃から、地域の医療・介護等関係者同士が、地域で開催される各種協議会、研修会等への参画を通じて、顔の見える関係を作っておくことが重要です。
- ※1 認知症疾患医療センター……地域における認知症の人への支援体制及び連携体制の構築を図るため、専門医療相談、鑑別診断、身体合併症と行動・心理症状への対応、地域連携の推進、人材育成等を実施する医療機関。平成29年11月現在、都内で52か所が指定されている。
- ※2 認知症サポート医……地域医療に携わり認知症の対応に習熟している医師で、所定の研修を修了し、かかりつけ医に対する認知症診断等に関する助言・相談、地域包括支援センター等との連携等を担う医師。

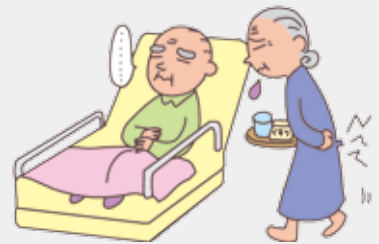
## (5) 複数人世帯で地域から孤立しているケース

### 事例 5

#### 妻が夫を介護している80代の高齢夫婦のみ世帯

##### 世帯の状況

- 80代の高齢夫婦のみの世帯。
- 10年前に、夫が脳梗塞で倒れ、妻が1人で介護してきた。夫は、現在、要介護4で、心臓病や糖尿病も患っている。
- 訪問介護、通所介護を、それぞれ週1回ずつしか利用していない。近隣との付き合いはほとんどない。
- 二人が暮らすA区に見守りネットワークはあるが、一人暮らし世帯が対象のため、この世帯は対象外となっている。
- 妻は、長年の介護によって心身ともに疲弊しており、腰痛が激しい上、心臓病も患っている。
- 娘は遠方に住んでおり、年に数回しか来ることができない。



### 対応の 経過

#### (全戸実態把握による訪問)

- A区では見守りが必要な世帯を把握するため、「要介護認定の結果」「介護保険給付の状況」「住民基本台帳」のデータを活用し、「要介護4以上」「介護保険給付額が少ない」「高齢者のみの世帯」で抽出を行う。
- 地域別にリスト化し、高齢者見守り相談窓口で戸別訪問を行う。



#### (アセスメント)

- 事前に担当ケアマネジャーに状況を確認する。「夫が要介護4で、介護保険サービスをほとんど利用していない80代の高齢夫婦世帯。夫の介護をしている妻は腰痛や持病もあり、介護サービスなどの支援を増やす必要性を感じているものの、他人が家に入ることを好ましく思っておらず、夫も介護保険のサービス利用に消極的なため増やせない状況である。」とのこと。高齢者見守り相談窓口からも後押しをしてほしいとの意見。
- 初回訪問で「介護されていて、疲れていませんか。身体の調子は大丈夫ですか。」と介護者である妻本人の様子をうかがう。「大丈夫です。特に困っていません。」と言われるが、かなり疲れている様子。介護者の健康相談にも応じる看護師がいることを伝え、次回の訪問を約束。高齢者見守り相談窓口の連絡先を書いたチラシを渡していく。

#### 《初回アセスメント》

自宅内はきれいに整頓されており、夫の介護も十分にされている様子が見受

けられるが、妻の介護疲れが見られ、介護保険サービスを増やすことが必要な状況と思われた。まずは地域包括支援センターの看護師による健康相談に応じながら、妻と信頼関係を作り、支援につなげることに。ケアマネジャーにも報告。



### (地域包括支援センターとの同行訪問によるアセスメント)

- 1週間後、再度地域包括支援センターの看護師と訪問。妻の血圧測定をしながら健康相談に応じる。看護師から「血圧が高いようですけれど、お疲れがたまっていますか。夜は眠れますか。」と声を掛けると、実は介護により腰を痛め、腰痛が激しいとのこと。持病を抱えているため、健康に不安を感じていることを話し始める。

#### 《実態把握アセスメント》

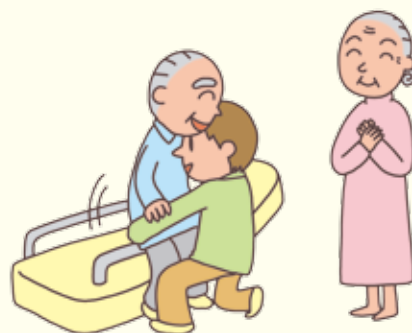
妻の血圧が高く、介護疲れが見られる状況。このまま支援を受けないことで持病が悪化し、脳梗塞などの発作を起こす可能性がある。入院となると夫も含め、自宅での生活が難しくなる状況がある。

- 妻に看護師からこのまま介護保険サービスを利用しないことのリスクを説明し、サービス利用を勧める。子供にも相談してみるとのこと。



### (ケアプランの変更)

- 数日後、地域包括支援センターに「ヘルパーさんを増やして欲しい。」と電話がかかってくる。主任介護支援専門員が担当のケアマネジャーに連絡し、ケアプランの見直しを一緒に検討する。
- ケアマネジャーと地域包括支援センター職員と一緒に訪問し、見直したプランを説明する。訪問看護もプランに加え、医療面の支援も充実させる。



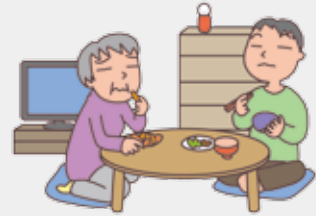


## 事例 6

### 地域で孤立している高齢の母親と知的障害の息子の二人暮らし

#### 本人の状況

- 60代後半の母親と知的障害の40代の息子の二人暮らし。
- 2人が暮らすB市に見守りネットワーク事業はあるが、対象を75歳以上の高齢者のみ世帯としているため、見守り対象となっていない。
- 地域との付き合いはほとんどなく孤立している。外部のサービスは、ほとんど利用していない。



#### 対応の 経過

#### (実態把握のための訪問)

- B市では、高齢福祉と障害福祉の部署が連携し、高齢の親が障害を持つ子供を介護している世帯の実態を把握し、75歳以上の高齢者のみ世帯を対象としている高齢者見守りネットワーク事業の対象とすることとした。
- まず、それぞれの部署が持つデータと、住民基本台帳のデータも活用して、65歳以上の親が障害のある子供と同居している世帯の抽出を行い、高齢者見守り相談窓口で訪問を行うことに。



#### (初回アセスメント)

- 60代後半の母親と知的障害の40代の息子の2人暮らしの世帯を訪問したところ、母親は、長期間にわたる息子の介護に疲弊しており、体調を壊すことが多くなっているとのこと。将来への不安も高く、精神的に不安定な様子。
- 《初回アセスメント》
- 現在は何とか介護が行われているが、主たる介護者が高齢の母親のみであり、近隣との関係も希薄なことから、母親に何かあったときのことを考えると、早急に対応を検討をする必要がある。



#### (障害福祉課との連携)

- 障害福祉課の担当ワーカーと話し合い、次のような支援を行うこととした。
- 母親に、病院や相談窓口などの緊急連絡先を記入できる「緊急カード」を渡し、何か心配なことがあったら、いつでも高齢者見守り相談窓口連絡するように伝える。更に、障害のある子供の家族会や、その家族会が開設しているサロンも紹介する。



### (サロンへの参加)

- 母親から、地域のサロンに参加したいとの連絡があり、週に1回は、顔を見せるようになる。同じように、知的障害の子供がいる高齢の親が参加しているため、悩みを相談するうちに、介護のストレスが軽減される。更に、母親同士で話しているうちに、介護負担の軽減や将来への対策のために、居宅介護やショートステイ等の障害福祉サービスの利用などを検討するようになる。



## ■対応のポイント

### 〈事例のポイント〉

- この2つの事例は、ともに支援が必要であるにもかかわらず、従来の見守りネットワークの網の目から漏れていた方を、各種行政情報やサービス情報を組み合わせることで発見し、適切な支援につなげたケースです。
- **事例5**は、いわゆる“老々介護”の世帯で、介護度から見るとサービス利用が少ないと思われる世帯について実態把握を行い、高齢者見守り相談窓口と地域包括支援センターが担当ケアマネジャーと連携して支援の見直しを行った事例です。
- 当初は、夫婦ともにサービスを増やすことを拒んでいましたが、地域包括支援センターの看護師が健康相談を行うことで、介護者である妻が自らの健康状態の悪化を自覚し、介護負担の軽減を図ることが自分だけでなく夫にとっても有効であることを意識する契機となりました。
- その結果、妻は少しずつ介護疲れを意識するようになり、サービス利用を増やすことで自らの健康を維持できることを理解し、追加サービスの導入につながりました。
- このように、ケアマネジャーと地域包括支援センターなどの多機関が連携することで、本人や家族が拒んでいた支援方針の見直しが可能になりました。
- サービスを導入することで虐待予防や介護負担の軽減につなげることが出来ました。
- **事例6**は、高齢福祉と障害福祉の部署が連携することで、高齢の母親が障害のある息子を介護している世帯を把握し、介護者支援につなげた事例です。
- 高齢者見守り相談窓口による初回アセスメントでは、介護者が母親のみであり、近隣との関係も希薄なことから、異変の早期発見につなげるネットワークを形成する必要があるとの判断に至りました。
- そのため、障害福祉課の担当ワーカーと連携し、緊急連絡先を記入できる「緊急カード」の配布や障害者の親の会が運営するサロンへの参加の勧奨などを行っています。
- 母親はサロンに参加するうちに、当事者同士という立場で、介護のストレスや将来への不安を相談できるようになり、自らの介護負担の軽減のためにも、居宅介護やショート

ステイなどのサービスの利用を検討するようになりました。

- このように自治体内の部署間連携は、支援が必要な複数人世帯の把握を可能とし、異変の早期発見と迅速かつ適切な対応につながります。

### ◆介護者への支援

- 複数人世帯では、介護者自身が、介護疲れで身体的にも精神的にも疲弊していることが多く、その場合、要介護者、要支援者のみを対象とした支援を検討しているだけでは生活は成り立ちません。介護者への支援も含めて検討して行くことが求められます。
- 介護疲れ、地域社会からの孤立感や焦りなど、介護者が抱える課題を理解しながら、まずは、介護者の思い、苦勞、葛藤に寄り添いながら、傾聴していきます。そして、介護する家族自身も当事者と捉え、支援やサービスにつなげる視点を持って、世帯全体のアセスメントを行っていきます。
- アセスメントの際、介護者に対して、「困っていることはありますか。」という問い掛けでは、「大丈夫です。何とかあります。」という返事しか返ってこないことがあります。そこで、「あなたは眠れていますか。」など、介護者の身体を気遣う言葉を掛けてみましょう。介護者のことも理解していると伝わることで、安心感と信頼感が生まれます。
- 行政の相談窓口は介護者にとってハードルが高いため、地域に気軽に相談や話ができる場所を用意することで、孤立を防ぐことができます。例えば、町会・自治会、ボランティア等の地域団体、民生・児童委員などがミニデイやサロン、コミュニティカフェを開設したり、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口等が住民の協力を得て自宅サロンを設置するなどが考えられます。
- 一人で悩み、精神的な負担を抱えている介護者も多いことから、同じ境遇にある人たちが集う団体を紹介することも有効です。
- 地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口等が、これらの地域資源を分かりやすくマッピングした地図を作成し、広く地域住民に配布することも有効です。地図には、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口などの相談窓口や、地域の家族会などの案内も合わせて記載すると効果的です。
- 区市町村が、介護者に役立つ、緊急の連絡先や相談窓口などを記載した支援ツールを作成し、それをきっかけに地域とつながるようになることも有効です。地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口が、各家庭を訪問して配布することで、介護の初期段階から困り事などを聞ききっかけともなります。
- 介護者は、いざというときの不安をいつも抱えています。緊急時の連絡先のほか、災害時に備えての災害用ホイッスルなども、配布する支援ツールとして有効です。



#### 〈支援ツール例〉

- ▶介護者のための「緊急カード」（病院や相談窓口などの緊急連絡先を記したもの）
- ▶「介護者手帳」（介護者の心身をモニタリングする・地域情報を掲載した手帳）
- ▶「災害用ホイッスル」（災害緊急時に鳴らすもの）／等



### ワンポイント アドバイス

介護者に「大切な人を介護しているあなたも大切な一人です」という思いを伝え、介護者自身にもケアが必要であることを理解してもらいましょう。

(参考：日本ケアラー連盟作成「ケアラー手帳」)

## ◆それぞれの状態と意向の把握

- 介護者が、介護を担うことが難しくなっている場合があります。
- 例えば、介護者自身が疾病・障害を抱えており、介護を担うことが難しくなっている場合には、介護者としての支援ではなく、その方も医療・福祉的ニーズを持つ人として、支援体制を組む必要が出てきます。
- それまでの人間関係から、介護を担うことが難しいという場合があります。もともとDVの被害者であった妻が夫を介護している場合や、かつて児童虐待を受けていた息子・娘による介護の場合、介護の中でフラッシュバックが起こることがあります。このような場合には、「介護者支援」を行うことが、「自分は適切な介護者になることができない」という孤立感を深めることがあります。これらの場合には、かつての被害者としての苦しみへの共感や心理的支援等が必要とされています。
- もとより、介護を受けている人自身がどのような状態にあり、どのような意向をもっていいのか、把握することから始めなければなりません。介護者もそれぞれにニーズを抱えていることがあるため、介護をしている人の心身の状態、生活への意向も、把握しておくことが大切です。

## ◆見守り対象者を幅広く捉えるための工夫

- 区市町村で見守りに関する様々な取組を行っていても、単独の事業の視点のみで対象者を把握しようとする、支援を必要としている人を見逃してしまう場合があります。
- 家族のあり方が多様化する中、単独の見守り事業の対象からは外れていても、高齢福祉、障害福祉、生活保護等の様々な視点から複合的に考えると見守りが必要と判断される世帯は地域に多く存在しています。こういった世帯をいかに把握し、適切な支援につなげていくかが重要となります。
- 見守りが必要と思われる世帯の抽出に当たっては「要介護認定の結果」「介護保険給付の状況」「住民基本台帳」等の各種行政情報を突き合わせる方法が考えられます。例えば、住民基本台帳上「高齢夫婦のみの世帯」であり、要介護認定の結果は「夫の要介護度が高い」にもかかわらず、介護給付の状況を見ると「給付実績がない、又は極めて少ない」という世帯は、事例5のように老老介護をしている可能性が高いと推測されます。
- また、家族と同居しているため、見守り事業の対象から外れている世帯であっても、高齢福祉、障害福祉、生活保護等のデータと突き合わせることで、事例6のような高齢者と障害者の親子世帯など、見守りが必要な世帯が抽出される可能性があります。
- このため、区市町村は、保有する各種データを活用し、抽出基準を設定して、見守りが必要と思われる世帯をリストアップすることが、見守り対象者を幅広く捉える上で有効です。そして、このリストを地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口、民生・児童委員などと共有し、戸別訪問による状況確認を行います。



- 地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口、民生・児童委員は、介護者への配慮を行いながら、介護保険サービス等の利用を促すとともに、状況が安定するまで、定期的な見守りを行います。サービスの提供や専門職による訪問など、外部からの目が定期的に入るようにすることが重要となります。
- 区市町村は、課題を抱えた世帯を抽出するため、個人情報の管理に十分に留意しつつ、高齢福祉、障害福祉、生活保護等の各所管部署が保有する行政情報を一元的に管理するシステムを整備していくことが望まれます。システムの実装が困難な場合でも、例えば部門横断的な会議を定期的に行うなど、部門間で気になる世帯の情報を共有する機会を作ることにより、支援が必要な世帯を見逃さないようにすることが重要です。



## (6) 消費者被害が疑われるケース

### 事例

# 7

#### 軽度の認知症を抱える独居の女性高齢者

##### 本人の状況

- マンションに住む独居の80代の女性。
- 亡き夫が残したマンションに住んでいるが、近隣住民との付き合いはあまりない。
- 本人は、軽度の認知症を抱えている。

#### 対応の経過

##### (地域包括支援センターの職員へ相談)

- 独居高齢者を対象とした生活実態の把握のため、女性が住むマンションを訪れた地域包括支援センターの職員が本人から相談を受ける。

《本人から聞き取った内容》

- 3日前に訪問販売で強引なりフォーム工事の勧誘を受け、今日、契約書が届いた。
- 長時間家に居座られて怖かったので、何の書類か分からないと言われるまま署名はした。契約をしたつもりはない。
- 80万円という契約金額をすぐに払えないので、とても困っている。



##### (相談を受けた職員が地域包括支援センター内で被害について報告)

- 相談を受けた地域包括支援センター職員が、聞き取った内容を地域包括支援センター内で報告し対応を検討。その結果、消費生活センターに相談することとなる。



##### (地域包括支援センターから消費生活センターへ連絡)

- 地域包括支援センターの職員が、同日中に消費生活センターに連絡し、対処方法を相談する。本人の同意を得て、消費生活センターに本人の連絡先を伝え、本人の状況を確認するよう依頼した。



##### (消費生活センターから本人に聞き取りを実施)

- 同日、消費生活センターの相談員が、本人に電話で連絡し、詳しい内容を聞き取る。

《消費生活センターが本人から聞き取った内容》

- 3日前の夜、「家の排水管を無料で点検しています。少しでも見せてください。」と業者の訪問を受けた。家に上げたところ、点検が終わっても居座る

ため「帰ってくれ。」と言ったが退去せずに非常に怖い思いをした。「どうしたら帰ってくれるか。」と聞いたところ、細かい字が書かれた書類を見せられ、「ここに名前を書けば帰る。」と言われた。

- とにかく帰って欲しいという気持ちで、その場で署名、捺印してしまった。
- 今日、書面が送られてきて、内容を見ると、洗面所の壁や床の改修工事80万円の契約をしたことになっているようだ。
- 全く契約するつもりはなく、非常に困惑している。どうしたらよいか。



#### (消費生活センターと地域包括支援センターが協力して対処)

- 詳細な内容を聞き取った消費生活センターの相談員は、クーリング・オフにより契約解除が可能な案件と判断。
- 速やかに契約解除書面を郵送しておく必要があるが、契約当事者となった本人が「自分だけでは対応が不安だ。」とのことであったため、連絡をしてきた地域包括支援センターの職員に連絡し、協力を依頼。契約解除書面の作成方法や郵送の際の注意事項などを伝える。
- 地域包括支援センターの職員は、同日、女性のマンションを訪ね、契約解除書面を本人と一緒に作成し、郵送。
- その後、相談員から事業者へ電話連絡し、クーリング・オフの書面通知を行ったこと、契約はクーリング・オフ処理して欲しいことの申し入れを行う。
- また、地域包括支援センターの職員には、工事予定日に女性のマンションを訪問し、工事が行われていないことを確認して欲しいと相談員から依頼。



#### (契約の解除)

- 契約は解除され、工事予定日に工事は行われなかった。
- 事業者からその後、女性に連絡が来ることはなく、解決に至った。

## ■対応のポイント

### 〈事例のポイント〉

- この事例では、女性のマンションを訪問した地域包括支援センターの職員が本人から相談を受けています。もし職員が相談を聞き流していたら、消費者被害として認識されていなかったかもしれません。
- 相談内容について、職員が聞き取った段階では全容を把握することはできませんが、消費者被害が疑われる事例として、地域包括支援センター内で情報が共有されています。不確かな情報でも、「何かおかしい」という「気付き」を共有することで、その後の解決につながっています。

- また、最初に相談を受けてから地域包括支援センター内で情報共有されるまでの対応が非常に迅速です。事例のケースでは、日頃からの緊密な報告・連絡・相談の体制に加え、地域包括支援センター内で消費者被害への対応がよく意識されていたため、迅速な対応につながりました。
- 消費生活センターから本人に詳細を確認した後、解決に向けて具体的に進展しますが、通常、消費生活センターは電話や来所での相談業務に対応しており、訪問等による対応を行えない場合がほとんどです。そのため、日常的に高齢者と接する機会のある地域包括支援センターなどに協力を依頼し、協働して対処することで、速やかな解決を図ることが可能になります。

### ◆消費者被害への理解

- 消費者被害については、事業者と消費者の間で起こるトラブルであるため、消費者を保護するための一定の法制度等はあるものの、契約自体は契約当事者間の問題となることから、交渉により解決を図ることが基本となります。
- そのため、一定期間が経過すると、法令上のクーリング・オフができなくなるなど、その解決が難しくなるケースが多いのが現状です。
- また、高齢者の中には、本人に被害に遭った認識がない場合や、被害に遭ったことを他人に相談するのが恥ずかしいなどといった意識を持つ人も多く、日頃のなにげない会話の中で周りの人が気づき、消費生活センターなどの相談機関につなげるのがとても重要です。

### ◆消費者被害に関する講座・研修等の受講

- この事例でも、地域包括支援センター職員が消費者被害に対して「気づき」があったことから、消費生活センターへつなぐことができました。
- このような対応は、消費生活センターの役割を理解することに加えて、高齢者に多い消費者被害の手口や、新しい手口に関する情報をあらかじめ知っておくことで可能となります。消費生活センターが行っている消費者被害に関する講座や研修などを定期的に活用し、「気づき」のきっかけを学ぶことが非常に有効です。



ワンポイント  
アドバイス

- ・クーリング・オフとは、訪問販売など特定の取引の場合に、一定期間内であれば無条件で契約を解除できる制度です。セールスマンなどから強引な勧誘を受け、契約をしてしまった場合などに利用できます。
- ・クーリング・オフについては、以下の東京都生活文化局消費生活部の「東京暮らしWEB」に詳しい説明が掲載されていますので、一度確認してみましょう。

「東京暮らしWEB」:

[https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/k\\_c\\_off/](https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/k_c_off/)



## (7) 近隣の人々と高齢者見守り相談窓口による緩やかな見守りが行われているケース

### 事例

# 8

#### 緩やかな見守りが必要な女性高齢者

##### 本人の状況

- 公営住宅で独居の80代女性。
- 長年住んでいるため、近隣との付き合いがある。近所の福祉センターで趣味活動も行い、社会との関わりを持つように心掛けている。
- 日常生活は自立しているが、将来自分が倒れたときに周囲に迷惑を掛けるのではないかと心配。家財の処分等の相談を受ける。



### 対応の経過

#### (本人から家財の処分の相談)

- 本人から、「独居のため、将来自分が倒れたら周囲に迷惑を掛けるのではないかと心配。今のうちに準備をしておきたいから相談に応じて欲しい」との相談が高齢者見守り相談窓口寄せられる。

#### 《初回アセスメント》

日常生活は自立しており、受診や服薬も自分で行っている。近隣者とは鍵を預け合い、日頃からもお茶飲みをしながら互いの家を行き来するなど、関係が良好である。生きがいつくりのために近所の福祉センターで習い事をしているなど、積極的に関わりを作ろうと努力している。独居のため、緊急通報システム設置が必要であるが、その後の葬儀の手配や家財の処分まで含めた支援を求めているため、「(公財)東京都防災・建築まちづくりセンター」が行っている「あんしん居住制度」を勧めたところ、考えてみるとのこと。家族にも説明するため、姪の連絡先を聞き、連絡することの了承を得る。近隣者や姪に連絡し、異変に気付いたら連絡をもらう「緩やかな見守り」を依頼する。



#### (姪からの通報)

- 数か月经った時に姪から連絡があり、「ここ数日、叔母に連絡しているが連絡が取れない。家の中で倒れていないか心配なので確認してほしい。」とのこと。高齢者見守り相談窓口職員が自宅を訪問するが、応答はなし。「緩やかな見守り」を依頼していた近隣者に連絡したところ、近隣者が周辺の住民に聞き込みをしてくれた。その結果、「朝、本人が出掛けたところを見掛けた。」との情報があったため、様子を見ることとする。
- その後、近隣者から、本人が夕方に帰って来たので「皆が心配していたよ。」

と伝えたという連絡が入る。本人や姪からも連絡がある。再度、「あんしん居住制度」を勧め、本人申請に至る。



## ■対応のポイント

### 〈事例のポイント〉

- 最後に紹介するこの事例は、これまでの事例のように特に大きな問題があるわけではなく、将来への不安を持つ一人暮らし高齢者に対して、「あんしん居住制度」のようなサービスの紹介をするとともに、近隣住民や親族に「緩やかな見守り」を依頼することによって、本人の安心感を得ています。
- 姪から「連絡が取れないため心配」との連絡を受け、近隣の人たちが協力して情報を収集するなど、安否の確認がスムーズに行われましたが、本人はこうした人々が心配をしてくれていることを理解して、「あんしん居住制度」の利用を決意しています。
- この事例は、高齢者見守り相談窓口が関わって、近隣の人々と親族のネットワークを作り上げていますが、このような取組が可能なケースは、ほかにも多くあると考えられます。

### ◆将来への準備という視点の大切さ

- 日頃から近隣の人々との交流があったり、趣味活動や地域活動を行っていたりしても、特に一人暮らしの高齢者の場合、将来、自分が倒れたときに周囲に迷惑を掛けるのではないかと不安を抱えている人もいます。しかし、不安はあっても十分な準備が出来ていない人は多いものです。
- 高齢者見守り相談窓口が、現在、特に問題はなくても、将来の不安に関する相談にも応じる窓口であることを地域の高齢者に周知しましょう。

### ◆情報の収集とサービスの紹介

- 将来への備えをどのようにしていくかについて、相談に応じていく中で、家族との関係や連絡先、かかりつけの医療機関や服用している薬、日頃関わっている人の連絡先や会っている頻度、将来何かあったときの意向などの情報を収集していきます。
- 情報収集を行う中で、「緩やかな見守り」を行ってくれそうなキーパーソンとなる人を見つけ、さりげなく気に掛けてもらうよう依頼します。
- 本人には、(公財)東京都防災・建築まちづくりセンターの「あんしん居住制度」など、将来の備えに関わるサービスの紹介を行うことも有効です。



#### ワンポイント アドバイス

- ・「あんしん居住制度」は、高齢者の方の居住における不安を解消できるよう、利用者の費用負担により、「生活リズムセンサー等の見守りサービス」「葬儀の実施」「残存家財の後片付け」を約束する制度です。
- ・以下の公益財団法人東京都防災・建築まちづくりセンターのHPに詳しい説明が掲載されています。  
<https://www.tokyo-machidukuri.or.jp/sumai/anshin.html>

## ◆本人を中心とした緩やかな見守りネットワークの構築

- 高齢者見守り相談窓口の職員が、将来の不安に関する相談をきっかけに本人と関わる中で、近隣の人、家族・親戚、友人など、「緩やかな見守り」を行ってくれる人を増やしていくことで、本人を中心とした見守りネットワークを広げていくことができます。
- 本人と連絡が取れなくなったり、病気で倒れたりした際に、高齢者見守り相談窓口の職員が、例えば、「緩やかな見守り」を行っている近隣の人などから安否確認の情報を収集し、家族にその情報を伝えるとともに、本人にも皆が心配していることを伝えることで、見守りネットワークがより緊密なものとなります。
- また、近隣住民が参加する「見守り支援会議」を開催し、実際の事例を通じて個人の見守りネットワークを作っていくことは、地域の見守りに対する啓蒙活動としても有効です。

## (8) 様々なケースの共通ポイント【サービスにつなげる】

- 何らかのサービスにつなげる必要がある場合、地域包括支援センターや区市町村は、本人や家族に対して、サービス利用について説明し、同意を得ておく必要があります。そして、利用するサービスの契約内容、利用料について、理解してもらいます。
- サービスの利用に消極的であったり、納得が得られない場合は、本人や家族との信頼関係を構築しながら、粘り強く利用の必要性を説明し、受け入れやすいサービスから提案していきます。
- それでも難しい場合や、本人の判断能力がない場合などは、日常生活自立支援事業や成年後見制度などの利用も考える必要があります。このような対応が困難な利用者に対しては、関係者が連携して対応に当たしましょう。
- 「適切な服薬方法」、「緊急時の連絡方法」、「日常生活の注意点や制約事項」などについて、関係者が確認し合い、異変があった場合の対応方法や連絡ルートを確認しておくことも必要です。
- サービス導入後も、引き続きケアマネジャーや介護・生活支援サービス事業者と連携して経過を把握し、何かあれば迅速に対応できるようにしておきましょう。

### ◆医療・保健サービスへつなげる

- 見守りが必要な人の中には、健康状態が悪くても、医療機関にかかっていない場合があります。その場合、地域包括支援センター等の保健師が訪問し、血圧測定や簡単な健康相談を行うことで、受診の必要性を伝えましょう。
- 訪問した際、発熱で動けない状況にであったり、身体的な疾患が疑われる場合は、早急に医療機関を受診することが重要です。地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口は、かかりつけ医の確認を行い、受診を支援していきましょう。身体的な疾患の治療を進めながら、他の支援について検討して行きます。
- 一人で医療機関を受診することが困難な場合は、受診に同行することも検討しましょう。医師との会話の状況、お金の支払い時の様子などから、本人の社会生活の状況を直接確認することができます。一緒に行くことで、信頼関係の構築にもつながります。
- 本人が医療機関の受診を拒否している場合、地域包括支



援センターや高齢者見守り相談窓口では、健康面のリスクについて医学的な判断ができないため、区市町村において、医療機関の受診を拒否している人の受診方法について、かかりつけ医と連携した対応方法を検討しておく必要があります。

### ◆介護保険サービスへつなげる

- 見守りが必要な人が、要支援・要介護状態、又はその可能性があることを見極めたら、早急にサービスへつなげていくことが求められます。要介護認定を受けていない場合は、区市町村の担当部署と連携し、手続を進めます。介護保険サービスを利用することで、事業所職員や他の利用者などとのコミュニケーションの機会が増え、孤立化の防止につながります。
- 介護保険サービスの利用に当たっては、ケアマネジャーや介護保険サービス事業所と連携し、支援の提供が安定するまでサポートします。ケアマネジャーや介護保険サービス事業所とは、日常的に連携し、ネットワークを作っておく必要があります。
- 高齢者見守り相談窓口は、介護保険サービスが必要と判断された場合は、地域包括支援センターに引き継いでいきます。

### ◆生活支援サービス等へつなげる

- 見守りが必要な人は、何らかの生活課題を抱えていることも少なくありません。地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口は、介護保険以外のサービスも視野に入れながら、支援方法を検討していく必要があります。  
見守りが必要でも要介護状態ではない人も多く、生活支援サービスを導入することで、人や社会との関わりを増やすことにつながります。
- 生活支援サービスは、掃除、食事の準備、買い物など、日常生活の一部であることから、サービス利用に消極的な人であっても、比較的、受け入れやすいものです。その人の生活課題やライフスタイル等に合わせて、支援を組み合わせていきます。
- 生活支援サービスの導入に当たっては、利用料の負担が課題となることもありますが、経済的に余裕があるのに、必要なサービスの利用を拒否する場合は、セルフネグレクトや家族による虐待、認知症なども疑われます。その場合は、区市町村の担当部署につなぎましょう。
- 配食、食材宅配、掃除など、生活支援サービスは、定期的に本人と接するという特徴があります。地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口等は、これらのサービス事業者と連携し、異変を感じたら連絡してもらおうよう依頼しましょう。
- 介護保険サービスを併用している場合は、利用している生活支援サービスについて、ケアマネジャーに情報提供していきましょう。





- 単身で特に生活に困窮している人は、自ら声を揚げない場合が多く、地域から孤立しがちな傾向があります。このため、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口は、福祉事務所やケースワーカーと連携して、支援が必要な方を発見し、適切な対応につなげる必要があります。
- また、地域の人と顔見知りの関係、助け合いの関係をつくり、日常生活の中でのささいな異変にも気づきやすい環境づくりを行うことも重要です。
- そのきっかけとして、生活相談会、健康相談会など、誰もが参加しやすいテーマのイベントを開催することも有効です。開催場所は、地域の集会所、お店など、気兼ねなく立ち寄れる場所を選定します。こうしたイベントは、個別相談で終わらず、歓談スペースを作ってお茶を出すなど、集まった人が、顔を合わせ、ちょっとした会話を交わせるような場を設定することが何より重要です。その際は、スタッフが間に入って、コミュニケーションを促進するなどの仕掛けも必要です。
- 更に、地域で生活困窮者への支援を行っているNPO団体やボランティア団体と連携して対応を行うことも有効です。地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口等は、生活困窮者に関する見守り支援会議を開催する際、こうしたNPO団体やボランティア団体にも声を掛けて、一緒に支援方法を検討していきましょう。

#### 〈大規模災害に備えた平常時の対応〉

- 大規模災害発生時に円滑な対応を図るためには、平常時における見守り対象者と見守り実施者、また、町会・自治会など地域の関係者の関係づくりが重要となります。
- 地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口などは、平常時に、見守り対象者がどこにいるのか、生活環境や身体状況等とともに把握し、誰が安否確認を行うのかを明確にしておきます。こうした情報は、地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口、民生・児童委員、町会・自治会、自主防災組織、見守り協力員などの間で共有しておきます。
- また、地域の自主防災組織、町会・自治会などの地域団体で、防火・防災訓練を定期的に行ったり、大規模災害時の対応方法を決めておくことも重要です。避難訓練では、避難所までの時間を計測して対応方法を考えます。

#### 〈災害時要援護者名簿の作成と平常時における活用〉

- 平成25年6月の災害対策基本法の一部改正により、災害時に自力での避難が難しい要援護者の名簿作りが区市町村長に義務付けられました。

- 名簿は、災害時に消防や警察、民生・児童委員、市町村社会福祉協議会、自主防災組織等に提供できます。本人の同意を得れば、災害時以外の提供も可能です。
- 各区市町村においては、災害時要援護者名簿を、平常時から防災担当部署と高齢者等の見守り事業担当部署等で共有し、地域における日頃の見守り活動に積極的に活用することが望めます。日頃から高齢者や障害者など支援が必要な方を把握し、見守り活動を行うことが、災害発生時の円滑な安否確認や支援につながります。

### 〈大規模災害時の対応〉

- 地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口、民生・児童委員と、自主防災組織、見守りボランティア等が連携し、避難勧告等が発令されている場合には、その情報を見守り対象者に伝え、大規模地震が発生した際などは、安否確認を行うなど、迅速に対応します。
- 災害時は、優先順位付けを行うのではなく、全ての見守り対象者に対して、可能な限り、速やかに安否の確認、避難支援等の対応を行っていくことが重要となります。
- 安否確認の結果、避難所よりも、自宅で過ごした方が安全であると判断される場合もあります。安否確認・避難の情報は、地域包括支援センターなど、1か所へ集約しておきます。その結果を、民生・児童委員、ボランティアなど、地域で安否確認を行っている人へ提供していきます。こうした情報集約・情報共有の仕組みを検討しておくことも重要です。



# 4

## 対応後の評価

### ① 対応後の評価の必要性

- 見守り活動について、期間を定めて目標や計画を立て、それに基づき見守り活動を実施し、その後、実施結果への評価を行うとともに、対応の修正・改善を行うことで、有効な支援が可能となります。
- 特に、見守りボランティアが担当として行う定期的な見守りなどは、その方法による見守り活動がいつまで続くのか、見守りを行っている効果はあるのか等が不明確だと、ボランティア側の精神的な負担感が大きくなり、継続的な活動が難しくなることもあります。

### ② 対応後の評価の実施方法

- 対応後の評価は、支援方針を立てた対象者に異変が生じたとき、又は事前に定めた「見守り期間」が満了したときに行います。
- 評価の際は「支援方針」で立てた「見守り目標」と「見守り内容」がどのように履行されたかを、一つ一つの項目に沿って振り返ります。
- 履行されていれば、「履行されたことによってどのような『成果』が現れたか」、「履行されていても解決されない課題や新たな課題は何か」を分析します。
- 履行されていなければ「なぜ履行されなかったのか」等の原因を検証します。
- そして、評価した上で見えてきた課題に対して、「再アセスメント」を行い、新たな期間の支援方針を定めます。
- 評価の結果、「生活が改善され見守りが必要ではなくなった」場合や「行政などの他機関に支援を依頼しなくなかった」場合などは、それらの機関に申し送りをした上で終了となります。



## 第 3 章

見守りの  
担い手となる人材の育成

## 1 地域住民の見守り活動への参加の促進

## (1) 地域での気付き合いを増やすために

- 地域で高齢者等の異変を察知する「気付き合い」を増やし、共に支え合いながら安心していつまでも住み続けることのできる地域社会を構築する上で、地域住民の力を活用することが重要となります。
- 地域には、地域活動に関心のある元気な高齢者、子育てが一段落した主婦、児童や学生、マンションの管理人など、多様な人材が存在します。
- 特に、都内の約60万人の「団塊の世代」は、全員が65歳以上の高齢者となっています。「団塊の世代」をはじめ、これまで日本経済をリードしてきた世代の中には、仕事を通して培った豊富な知識や経験・技術を生かし、地域の担い手として活躍したいと考える人も多いと考えられます。
- こうした人材が、地域で見守りを行い、共に支え合うことは、見守り活動の推進のみならず、希薄化した地域のつながりを再生する上でも重要です。
- そのためにも、行政、地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口は、地域住民に対し、見守り活動の重要性や気付きのポイントを周知し、協力を依頼することで、地域における「気付き合い」を増やしていくことが大切です。

## (2) 「見守りサポーター」の養成

- 地域住民の中で、より積極的に見守り活動に関わりたいという方に対しては、「見守りサポーター養成研修」等、区市町村における見守りボランティア育成の取組が望まれます。
- 見守りサポーターを養成するための研修のカリキュラムでは、見守りの必要性、異変への気付きのポイントや発見後の対応方法、高齢者の特徴、認知症の症状などの内容が考えられます。特に、緩やかな見守りが監視とならないよう、監視と見守りの違いについて十分に説明する必要があります。





- 例えば、以下のような研修内容が考えられます。

### 〈研修内容の例〉

#### ■総論

- ・今、なぜ、見守りが必要なのか
- ・見守りの方法、見守りネットワークの仕組み

#### ■高齢者の心身の特徴

- ・高齢者の身体的な特徴と配慮点
- ・高齢者がかかりやすい疾病、認知症の症状
- ・高齢者の心身の特徴を踏まえた対応方法

#### ■緩やかな見守りの実施方法

- ・緩やかな見守りを行うに当たっての心構え（監視と見守りの違い）
- ・見守り活動の流れ、緩やかな見守りの実施方法
- ・異変への気付きのポイント、居住形態別の見守りのポイント
- ・見守りの相談窓口への相談・連絡方法

#### ■見守りに関する相談窓口、制度の紹介

- ・見守り活動に関わる関係機関の紹介（地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口、民生・児童委員、自治体担当課、警察・消防 等）
- ・介護保険サービス、高齢者福祉サービス等の紹介

#### ■消費者被害の未然防止・早期発見

- ・消費者被害の現状と手法
- ・消費者被害の気付きのポイント
- ・相談窓口への相談・連絡方法

#### ■個人情報の取扱い

- ・個人情報とは
- ・見守り活動における個人情報の取扱方法

#### ■具体的な活動紹介、事例を通じた見守り方法の紹介

／等

- また、研修修了後は、負担にならない程度の役割を担ってもらいと、その後の活動につながります。
- そのため、研修修了者を見守りボランティアとして登録し、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口の単位でネットワーク化することも有効です。
- 見守りボランティアは、身近な地域で「緩やかな見守り」を行い、高齢者等の異変に早期に気付き、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口につなぐ（相談・連絡する）役割を担います。
- 地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口は、ボランティア会議や研修会を定期的に行うなどのフォローを行い、ボランティアが日々の活動で感じている疑問や悩みを把握し、解決することで、継続した活動が行えるよう支援します。
- そのほか、地域の支え合いマップの作成やサロンや多世代交流のイベントを有志で企画するな

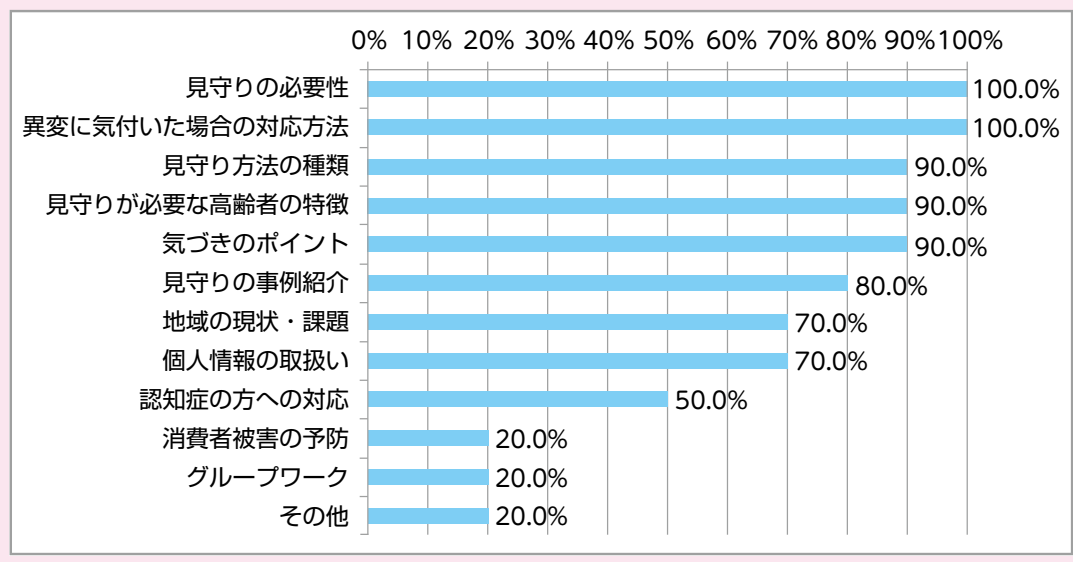
ど、見守りにつながる活動が自主的に行えるよう支援します。こうした活動が地域に広がることで、地域社会の支え合い機能が充実し、多世代による重層的な見守り体制の構築につながります。

- 緩やかな見守りの担い手から、更にステップアップしたい人には、担当を決めて定期的に訪問するボランティアとして活動する道を開くなど、役割を持った活動ができるよう支援していきましょう。地域住民であるボランティアが定期的に見守りを行うことで、地域に顔見知りを増やすことができます。併せて地域の行事等への参加を呼び掛ければ、地域のつながりを強くするきっかけにもなります。
- 地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口は、定期的な見守りが必要な高齢者の居住地域や個性、抱えている問題などのアセスメントを行い、ボランティアをマッチングします。その際、訪問時の対応方法、救急時の対応方法、傾聴の方法など、より専門的な研修プログラムを設定し、育成を図っていきます。

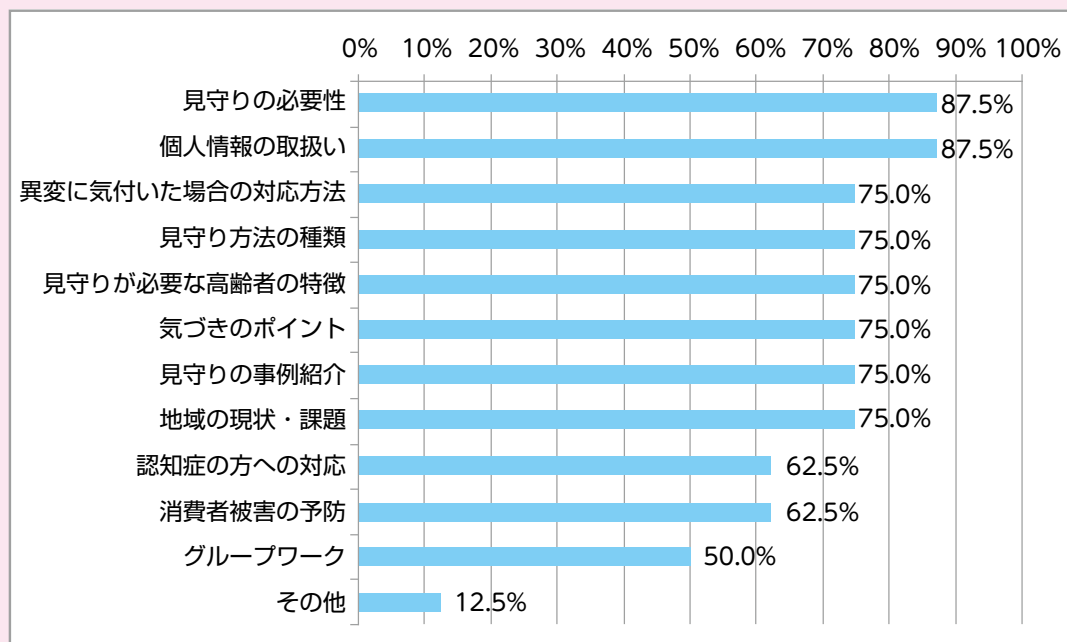
## コラム 都内区市町村における「見守りサポーター養成研修」の実施状況

- 平成27年6月に都が都内区市町村を対象に実施した「高齢者の見守りに関するアンケート」によると、都内区市町村において、住民や地域団体の見守り活動に対して「見守りサポーター養成研修」を実施しているのは10自治体、「見守りサポーターフォローアップ研修」を実施しているのは8自治体となっています。
- 「見守りサポーター養成研修」については、以下の図表のとおり、「見守りの必要性」及び「異変に気付いた場合の対応方法」は全自治体で、「見守りの方法の種類」「見守りが必要な高齢者の特徴」「気づきのポイント」も多くの自治体で研修内容として盛り込んでいます。
- また、「見守りサポーターフォローアップ研修」については、「個人情報の取扱い」や「認知症の方への対応」、「消費者被害の予防」、「グループワーク」など、「見守りサポーター養成研修」よりも応用的な研修内容で実施している区市町村が多いことがうかがえます。

図表 「見守りサポーター養成研修」の研修内容 (n=10)



図表 「見守りサポーターフォローアップ研修」の研修内容 (n= 8)



## 事例紹介

### 地域福祉サポーター養成研修事業(東京都豊島区)

在住・在勤・在学者による緩やかな見守り活動の推進に向けた取組

#### 〈「地域福祉サポーター養成」を開始〉

- ▶豊島区では、平成25年度から地域住民（在勤・在学の社員・学生を含む。）が身近な地域で高齢者等の異変や問題に気づき、声を掛け、コミュニティソーシャルワーカー（CSW）とともに見守り活動を行う「地域福祉サポーター」を養成しています。（実施主体：豊島区民社会福祉協議会）

- ▶地域福祉サポーターは、日常生活や日常業務の中で行う緩やかな見守り活動を行い、困っている方に気付いたらCSWや民生・児童委員等に連絡するなど、いわば地域のアンテナとしての役割を担っています。

#### 〈多彩な顔ぶれがサポーターに〉

- ▶地域福祉サポーターになる方には、「スタート研修」を受講してもらいます。研修では、豊島区職員や社協職員による地域の現状と課題の説明や、見守りの方法等に関する講義を行った後、「地域で起こっている生活課題」をテーマにグループワークを行います。
- ▶受講要件を在住者に限らず、在学・在勤者にも広げたことにより、在住区民のほか、学生、信用金庫職員、大学教員、病院職員、弁護士等、多彩な顔ぶれが登録しており、平成27年12月現在、142名のサポーターが地域で見守り活動を行っています。

### 〈研修の効果〉

▶研修の成果はすでに表れています。  
例えば、サポーターからの通報で、自宅内で倒れている人を民生委員や近隣住民が力を合わせて救出し、一命をとりとめることができた事例や、集合住宅の孤立化を防ぐためのサロン活動に、サポーターが関わる事例などが報告されており、地域で様々な支え合い活動が広がっています。



地域福祉サポーター養成研修の様子



## 2

# 地域包括支援センター・高齢者見守り相談窓口相談員の育成

## (1) 見守り専門機関としての役割を遂行するために

- 地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口には、見守りの専門機関として、高齢者の相談対応、生活実態の把握、地域診断、関係機関との連携、地域の見守りネットワーク構築など、見守りに関わる様々な職務を遂行する能力が求められます。
- 課題を抱えている高齢者等の問題は複雑化しており、地域で人と人とのつながりが希薄化している中、その問題が見えにくくなっています。そこで、相談を受け付けたら、相談員が自ら地域へ出向き情報収集を行う中で対応方法を検討したり、更には、見守りが必要な人を発見し対応するアウトリーチ活動が重要となっています。その力をつけるための研修内容として、地域住民からの情報収集方法、見守りが必要な高齢者等を把握する方法、対応が困難な人へのアプローチ方法などが挙げられます。
- さらに、地域全体で見守りが必要な人を支えていくために、地域の高齢者や資源の状況を把握・分析する地域アセスメントの方法、地域ネットワークの構築方法、地域資源の発掘方法などに関する研修も必要となります。

## (2) 見守りに関する専門研修の充実

- 見守りに関する専門研修としては、例えば、以下のような内容が考えられます。講師選定に当たっては、現場での経験が豊富なベテランの相談員に講師を務めてもらうことも有効です。



### 〈研修内容の例〉

#### ■総論

- ・ 地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口等の見守りの専門機関に求められること

#### ■相談対応

- ・ 相談窓口での対応方法
- ・ 初期相談の対応方法

#### ■情報収集とアセスメント（対応調整）

- ・ 情報収集の方法（状況確認の方法、関係機関等からの情報収集の方法 等）
- ・ アセスメントの方法
- ・ 関係機関間の対応調整の方法
- ・ 見守り支援会議の開催方法
- ・ 緊急性の判断と対応方法の検討について
- ・ 関係機関、地域団体、地域住民等と連携した対応方法

#### ■地域のネットワークづくり

- ・ 地域アセスメントの方法（地域の高齢者、地域資源の把握・分析）
- ・ 地域ネットワークの構築方法
- ・ 地域住民が自主的に活動を行うための支援方法

### ■潜在ニーズの把握

- ・潜在的に支援ニーズを持つ高齢者等の把握方法
- ・個別相談事例から地域の課題を分析する地域診断の方法

### ■アウトリーチ活動

- ・見守り専門機関からの訪問方法
- ・訪問を拒否された場合のアプローチ方法

### ■事例検討

- ・対応が困難な個別事例の検討
- ・他自治体、他地域での先進事例の紹介

### ■その他

- ・消費者被害の現状と未然防止・早期発見に向けた対応方法 / 等

- 現場の相談員がこうした研修に参加することで、他の機関の職員と顔見知りになることができます。研修後、日常業務を行う上で困ったことがあれば、お互いに相談し合うなど、関係機関同士で専門性を高め合う関係を構築することもできます。



## 第4章

個人情報の  
適切な共有について

## 1 見守り活動における個人情報の重要性

- 地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口等の見守り専門機関や民生・児童委員が地域で効果的な見守り活動を行うためには、行政から見守り対象者の個人情報の提供を受けることが必要不可欠となります。  
また、町会・自治会等の地域住民も、活動に必要な個人情報を適切に利用することで、効果的な見守り活動を行うことが可能となります。
- 個人情報の適切な共有は、見守りネットワークを有効に機能させる上で、最も重要な要件と言っても過言ではありません。しかし、見守りの現場では、必要な手順を踏めば提供することが可能な情報でも、個人情報保護を理由に関係者に提供されず、こうしたことが「支援の壁」となっている場合があります。
- 個人情報保護法の趣旨は、「個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護すること」にあります。個人情報は、個人情報保護の重要性を十分に認識し、適切に取り扱わなければなりません。一方で、究極の権利利益とも言える「生命や身体の安全」を守るために、保護一辺倒ではなく、効果的に活用していくことが法の趣旨から鑑みて重要と言えます。
- そのためには、行政、見守り専門機関、地域住民等が個人情報の取扱いについての正しい知識を持つ必要があります。本章では、見守り活動を効果的に行う上で、個人情報をどのように取り扱えばよいのか、法の趣旨に沿って説明します。





## 2

# 個人情報の基本的な考え方について

## (1) 個人情報とは

- 「個人情報」とは、生存する個人に関する情報で、①氏名、生年月日その他の記述等によって特定の個人であると分かるもの、又は②個人識別符号（※）が含まれるものを指します。
- 氏名が分からなくても、他の情報と組み合わせて容易に特定の個人を識別できる場合には個人情報となります。
- 死者に関する情報は「生存する個人に関する情報」ではないため、個人情報に当たりません。しかし、死者に関する情報が、同時に、遺族等の生存する個人に関する情報でもある場合には、遺族等に関する個人情報になります。

※ 身体的特徴（顔・指紋・声紋・DNA等）に係るデータや、公的に割り振られた番号（基礎年金番号・免許証番号・マイナンバー等）など、その情報単体でも個人情報に当たるものを指します。

## (2) 個人情報保護法と個人情報保護条例について

- 個人情報保護法は、民間事業者等が個人情報を取り扱う上でのルール（113頁参照）を定めており、その趣旨は、「個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護すること」にあります。つまり、保護と活用のバランスを図ることを目的とした法令であり、保護だけを目的としていないことに十分留意する必要があります。個人情報は個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものであることに鑑み、適正に取扱いが図られなければならない旨も法の基本理念として定めています。
- 平成27年9月に成立した改正個人情報保護法により、平成29年5月30日から、個人情報を取り扱うすべての事業者に、個人情報保護法が適用されています（※）。
- 「事業者」には、法人に限らず、マンションの管理組合、NPO法人、町会・自治会などの非営利組織も含まれます。なお、こうした「中小規模の事業者」に配慮し、安全管理措置については、国のガイドラインにおいて、特例的な対応法が示されています（114頁参照）。
- 自治体が保有する高齢者等の個人情報の取扱いのルールは、各自治体が制定する個人情報保護条例で定めています。

※ 改正法により、取り扱う個人情報の数が5,000以下の事業者を規制の対象外とする制度が廃止されました。

### (3) 個人情報取扱いの基本ルール

- 個人情報保護法では、民間事業者の個人情報の取扱いについて、以下の4つのルールを定めています。

#### 個人情報を利用している民間事業者等に義務付けられているルール

##### ①個人情報の取得・利用に関するルール

- 利用目的を特定し、目的外利用をしないこと
  - ・ 個人情報を取り扱うときには利用目的を具体的に特定します。
  - ・ 特定した利用目的以外には個人情報を利用しないようにします。
- 適正に取得し、利用目的を本人に明らかにすること
  - ・ 不正な手段で個人情報を取得しないようにします。
  - ・ 個人情報を取得したときには、本人に利用目的を通知または公表します。
  - ・ 本人から直接書面で個人情報を取得するときには、あらかじめ本人に対して利用目的を明示します。
- 要配慮個人情報（P.124 Q15参照）には特段の注意を払うこと
  - ・ 要配慮個人情報（本人の人種、信条、病歴など本人に対する不当な差別や偏見が生じる可能性がある個人情報）を取得する時は、必ず本人の同意を得ます。

##### ②個人情報を保管するときのルール（安全管理）

- 個人情報を安全に管理すること
  - ・ 個人情報の漏えいや紛失などを防ぐために安全に管理します（「安全管理措置」の実施）。
  - ・ 従業者や委託先に対する監督をします。
- 正確かつ最新の内容に保つよう努力すること
  - ・ 個人情報が正確で最新の内容となるように努力し、また、不要な情報は消去するよう努めます。

##### ③個人情報を他人に渡すときのルール（第三者提供の制限）

- 決められた場合以外には、第三者に個人データを提供しないこと
  - ・ 個人情報を本人以外の第三者に渡すときは、原則として、あらかじめ本人の同意を得なければなりません。
  - ・ ただし、次の場合は、本人の同意を得なくても渡すことができます。



- ▶ 法令に基づく場合（例：警察からの照会など）
  - ▶ 人の生命、身体又は財産の保護のために必要で、かつ本人からの同意を得るのが困難な場合（例：災害発生時の安否確認など）
  - ▶ 公衆衛生・児童の健全育成に特に必要な場合で、かつ本人の同意が難しい場合（例：児童虐待からの保護など）
  - ▶ 国や地方公共団体等に協力する場合（例：統計調査への回答など）
- ※業務の委託、事業の承継、共同利用は、第三者には当たりません。

##### ④本人から個人情報の開示を求められたときのルール

- 本人からの請求に対して適切な対応をとること
  - ・ あらかじめ苦情の申出先等を明示しておき、本人から請求があった場合は、保有する個人情報の開示・訂正・利用停止等を行います。

## ～中小規模の事業者に対する特例について～

### <中小規模事業者とは？>

従業員の数が 100 人以下で、以下 2 点に該当しない事業者をいい、個人情報を取り扱う町会・自治会等もこの中小規模事業者に該当します。

- ①取り扱う個人情報が5,000を超える者
- ②委託を受けて個人データを取り扱う者

※ 中小規模事業者による個人情報の取扱いについては、国の個人情報保護委員会が「中小企業サポートページ（個人情報保護法）」を開設し、コンパクトな説明資料や対応方法、法に基づく「個人情報保護法ガイドライン（以下「ガイドライン」）」の本文やQ&A を掲載していますので、ぜひ参考としてください。

([https://www.ppc.go.jp/personal/chusho\\_support/](https://www.ppc.go.jp/personal/chusho_support/))

- 個人情報保護法第20条により、個人情報を取り扱う事業者は、情報の漏えいや紛失などを防ぐための「安全管理措置」を講じることが義務付けられています。
- 具体的に講じるべき措置や手法の例については、法に基づく「個人情報保護法ガイドライン」（以下「ガイドライン」）で示されていますが、なかには規程の策定や入退室管理等、負担が大きいものものあります。
- そこで、ガイドラインでは一定規模以下の事業者を「中小規模事業者」と定義し、安全管理措置を円滑に実行できるよう、特例的な対応方法を例示しています。

### <対応方法の例>

安全管理措置の種類	中小規模事業者における手法の例示	(比較) 一般的な手法の例示
規律の整備	・個人情報の取扱いの基本的なルールを決める	取得・保存等の段階ごとに取扱規程を策定する
従業員の教育	・情報の取扱い等について、定期的に研修を実施する	同左
盗難等の防止	・紙で管理している場合は、鍵のかかる引き出しに保管する	(左記に加え) 入退室管理システムの設置、情報を取り扱う区域の間仕切り等を行う
情報システムの使用に伴う漏えい防止	・パソコン等で管理している場合は、ファイルにパスワードを設定する	情報システム設計時の安全性の確保及び継続的な見直し（脆弱性を突いた攻撃への対策）等を行う
不正アクセス防止	・パソコンにセキュリティ対策ソフトウェアを導入する	(左記に加え) 不正アクセス検知のため、ログの定期的な分析等を行う

※上記は事業者が義務付けられた措置の一部です。詳細は国のガイドラインを確認しましょう。  
 (個人情報保護委員会ホームページ「法令・ガイドライン等」ガイドライン（通則編）P.86～P.98)

## (4) 本人同意について

- 個人情報とは慎重に取り扱うべきものであり、原則として、本人の同意を得ることなく第三者に提供することはできません。
- しかし、見守りの現場では、セルフネグレクトや対応拒否などで本人同意を得ることが困難なケースや、同意を前提としていては、人の「生命や身体の安全」を守ることができないケースもあります。法の趣旨に則り、個人情報の保護と活用のどちらが本人の利益になるかを検討の上、状況に応じて効果的に運用していく必要があります。
- ここでは、個人情報保護法及び条例における本人同意の原則及び本人同意なしに第三者に情報を提供できるケース等について解説します。

### ① 本人同意の取り方

- 本人同意の取り方には、書面によるものと口頭によるものの二つの方法があります。
- 書面で同意を得る場合、同意書を作成し、本人から署名や捺印をもらいます。同意書には、情報の利用目的、共有する情報の種類、共有する関係者の範囲、関係者間での共有方法、情報の管理方法等について記載します。
- 口頭で同意を得る場合でも、確認する内容は書面による場合と同じですが、後でトラブルにならないよう、同意を取った日時や同意を得た内容、同席者等について記録を残しておきましょう。



同意書のひな型は171頁「(4) 要支援者名簿への登録に関する同意書」を参照。

### ② 本人の同意なしに個人情報を第三者に提供できる場合

- 「人の生命、身体又は財産等の保護に必要な場合で、本人の同意を得ることが困難であるとき」、「法令や条例に基づく場合」及び「個人情報保護審議会に諮問し承認を受けた場合」は、本人の同意がなくても、個人情報を収集し、第三者に提供することができます。

#### ㊦ 人の生命、身体又は財産等の保護に必要な場合で、本人の同意を得ることが困難であるとき

- 人の生命、身体等を保護するために個人情報を利用する必要があるれば、本人の同意を得ずに第三者に提供することができます。
- 「本人の同意を得ることが困難であるとき」には、本人に同意を求めても同意しない場合だけでなく、本人の連絡先が分からない、連絡先を特定するために膨大な手間が掛かる、連絡先を確認する時間的な余裕がない場合なども含まれます。

#### ㊦ 法令や条例に基づく場合

- 法律や条例に個人情報の提供を定めている場合、本人の同意がなくても個人情報を第三者に提供することができます。
- 高齢者虐待防止法や、区市町村が制定する見守りに関する条例などが挙げられます。

#### ㊦ 個人情報保護審議会に諮問し承認を受けた場合

- 自治体は、条例に基づき設置する「個人情報保護審議会」に諮問し承認を受けることで、



見守り活動の関係者に見守り対象者の個人情報を提供することができます。

- 個人情報保護審議会では、主に、どのような個人情報を誰に提供するのか、提供した情報は安全に管理されるのかが確認されます。
- 自治体の見守り事業担当部署は、個人情報保護審議会での承認を得るため、情報の漏えいのリスクが低いこと、情報共有によって得られる効果が大きいことを説明します。具体的には、情報の管理方法（見守り活動時の管理方法、提供先での管理方法、要綱等での管理ルール作成等）、守秘義務の担保方法（誓約書の作成方法等）、情報管理の周知徹底の方法（情報を扱う関係者に対する説明会や研修会開催等）、情報共有によるメリットを伝えます。情報共有によるメリットは、個人が受けるメリットはもちろんのこと、見守り活動が充実することによる地域コミュニティの活性化など、地域が受けるメリットも期待できます。



詳細は157頁「6 見守り活動における個人情報の提供について、個人情報保護審議会に諮問する際のポイント」を参照。

※本人同意なしに個人情報を第三者に提供できるケースについては、このほか、区市町村が個人情報保護条例で定めています。詳細は、156頁「5 都内区市町村の個人情報保護条例における第三者提供に関する例外規定について」を参照ください。

## (5) 個人情報の管理

- 個人情報を活用して見守り活動を行う関係者は、情報の共有を行うに当たり、外部漏えいなどで見守り対象者の権利利益を侵害することのないよう、以下のような管理ルールを定めておく必要があります。

### 個人情報の管理ルール

#### ■ 情報の活用範囲

- 個人情報は見守り活動以外の目的には使用しない。

#### ■ 適切な情報の管理

- 個人情報が記載された資料は金庫や施錠できるキャビネットなどに保管する。
- 個人情報が記載された電子データにはパスワードを設定し、パスワードは管理者等の限られた人だけで共有する。
- 台帳を管理するパソコンにはウィルス対策ソフトを入れる。



#### ■ 情報の管理責任者の設置

- 個人情報の管理者を決め、情報管理の責任者を明確にする。
- 管理者は漏えいや紛失、破損等が起きないように、組織のメンバーに対して、周知・徹底する。

#### ■ 複写や印刷の制限

- 個人情報が記載された資料の複写や複製はしない。
- 必要な関係者に情報を電子データで提供する場合、印刷を許可しない設定としたPDFファイルとして提供するなどして印刷を制限する。

#### ■ 情報の持ち出し制限

- 個人情報が記載された資料や電子データは、指定場所から外に持ち出さないようにする。
- 活動のためやむを得ず外部に持ち出す場合は、個人情報の部分を匿名化するなど加工する。

#### ■ 情報漏えいの防止

- 見守り活動を通じて知った個人情報を、見守り活動の関係者以外に漏らさない。見守り活動をやめた後も同様に個人情報を漏らさない。
- 個人情報を見守り活動の関係者以外には見せたり、渡したりしない。

#### ■ 古い名簿の破棄

- 見守り対象者名簿を更新する際には、古い名簿と引換えに配布し、古い名簿が提供先に残らないようにする。
- 回収した古い名簿はシュレッダー処理するなどして、適切に廃棄する。



#### ■ 事故発生時の対応

- 個人情報に関する事故が発生した場合、速やかに管理者、個人情報の提供元に報告する。

## 3

## 見守り活動での個人情報の共有に関するQ&amp;A

- 町会・自治会、民生・児童委員、民間事業者、地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口など、見守りに関わる関係者間で、見守り対象者の個人情報の共有を進める際、問題となりそうなことを挙げ、その対応方法をまとめました。
- 回答を参考にしながら、各地域で情報共有を進め、見守り活動をより充実したものにしていきたいと思います。

Q  
1

団地の自治会で見守り活動を行うに当たり、見守りが必要な高齢者の名簿を作成し、自治会員や関係機関に配布することになりました。本人に同意を得た上でリスト化していますが、名簿への掲載を拒否している人が多い状況です。拒否している人の中に、丁寧に見守っていかねばならない人が多くいるのですが、どのような対応が必要でしょうか。

A  
1

- まず、文書を送って同意を得られなかった場合、直接訪問して、名簿を作成する目的やその必要性、名簿の管理方法、閲覧する人の範囲などを分かりやすく、丁寧に説明しましょう。
- それでも同意を得られない場合、強制的に登録することはできません。訪問時の様子から、特に見守りが必要ではないかと思われる人がいれば、民生・児童委員や本人とつながりのある近隣の人などの協力を得て、その人のことを気に掛けてもらうなど、地域の中で役割分担することで、緩やかな見守りを行っていくことができます。
- また、地域包括支援センターにも連絡し、専門的な視点からの支援も得ていきましょう。

Q  
2

町会で見守り活動を行っていますが、町会に加入していない方も多く、地域の高齢者の状況を十分に把握できません。民生・児童委員も見守り活動を行っていることから、民生・児童委員が把握している地域の高齢者に関する情報を教えてもらうことはできますか。

A  
2

- 民生・児童委員には守秘義務があるため、職務を通じて把握した個人情報を町会に提供することはできません。
- そこで、民生・児童委員に、一緒に高齢者宅を訪問する活動を持ちかけてみてはいかがでしょうか。民生・児童委員と一緒に訪問しながら、地域の高齢者の状況を把握することができます。
- また、いつ行っても不在など心配なお宅がある場合は、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口にご相談し、「地域包括支援センターで長期不在の理由を確認できています。」などの安否情報を提供してもらう方法も考えられます。

**Q 3** マンション管理組合で、マンション内で見守り活動を行うことを検討しています。見守りを希望する高齢者世帯の名簿を作成したいと思っておりますが、どのような方法がありますか。

**A 3**

- ・名簿の作成方法には「①手挙げ方式」「②同意方式」があります。
- ①手挙げ方式**
  - ・手挙げ方式は、見守り活動を行うために名簿を作成する旨、事前に住民に対して周知し、希望者を募り、名簿に必要な情報を収集する方法です。
  - ・この方法は、情報収集の負担は軽いですが、希望者のみが対象となるため、他人と関わりたくない人、見守りの必要性を自覚していない人などが漏れてしまう可能性があります。
- ②同意方式**
  - ・同意方式は、直接本人に働き掛けて、必要な情報を収集する方法です。一人ひとり、直接訪問するなどして、名簿作成の趣旨を説明し、必要な情報を聞き取っていきます。
  - ・見守りの必要性を感じていない人にも、直接働き掛けることで、名簿掲載への理解を得られる可能性があります。一方で情報収集の手間や時間がかかります。



**Q 4** 団地の管理事務所の管理人です。地域包括支援センターの職員が来て、「家の中で倒れていると思われる人がいる。鍵を壊して中に入り、早急に安否確認をしたい。家族など、緊急連絡先を教えてください。」と言われました。そこで、緊急連絡先となっている家族の名前と電話番号を伝えましたが、個人情報保護の観点から問題はないでしょうか。



**A 4**

- ・個人情報保護法で、生命、身体等に危険性がある場合には、本人の同意を得なくても、個人情報を提供することが認められています。
- ・今回のようなケースは、生命に危険性がある場合に当てはまりますので、本人の同意を得なくても緊急連絡先を伝えることができます。早急な対応を行うために、必要な情報の共有を進めましょう。

**Q 5** 区では、高齢者の見守り活動を行っていましたが、障害者へも対象を広げることとなりました。見守り活動を行うために、障害者の個人情報が必要となりますが、障害福祉部門と高齢福祉部門で個人情報を共有することは可能でしょうか。

**A 5**

- ・自治体の個人情報保護条例に、「同一実施機関内で利用する場合で、事務に必要な限度で利用し、かつ、利用することに相当な理由があると認められると



	<p>き、個人情報の目的外利用を行うことができる」という規定がある場合、見守り活動によって個人情報が共有されることで、住民の利益につながるため、個人情報を共有することができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•このような規定がない場合には、個人情報保護審議会に諮問し、障害福祉部門と高齢福祉部門での情報共有について了承を得ると良いでしょう。</li> <li>•また、見守り活動に関する事務を障害福祉部門と高齢福祉部門の共管にすることで個人情報を共用することもできます。</li> <li>•関係部門間で、見守りに必要な個人情報の共有を進めていきましょう。</li> </ul>
--	--

<p><b>Q 6</b></p>	<p>市の高齢者福祉の担当者です。市内には8か所の委託型の地域包括支援センターがありますが、業務を行う上で必要な個人情報を提供することはできるのでしょうか。</p>
-----------------------	--

<p><b>A 6</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•直営型の場合は、同一部署間での情報提供であることから、当然可能です。</li> <li>•委託型の地域包括支援センターへ個人情報を提供する場合、個人情報保護審議会に諮問し、了承を得ることで、情報を提供することができます。個人情報保護審議会に諮問する際には、情報の提供先を「区市町村が委託する地域包括支援センター」などとするすることで、事業所が増える度に個人情報保護審議会に諮問する手間を省くことができます。</li> <li>•また、委託契約の中で、守秘義務や個人情報の管理について、定めてきましょう。</li> <li>•地域包括支援センターの職員に対して、個人情報の取扱いに関する研修を行うなどして、情報管理について徹底しておくことも重要です。</li> </ul>
-----------------------	---

<p><b>Q 7</b></p>	<p>地域包括支援センターの職員です。一人暮らしの高齢者宅を訪問した際、地域のボランティア団体が行っている見守り活動を紹介したところ、「そのような活動をしている団体があるなら、定期的な訪問をお願いしたい。」と言われました。他にも訪問を希望する高齢者がいたので、地域包括支援センターが把握している訪問希望者についての情報を名簿にまとめ、そのボランティア団体に渡そうと思っています。名簿にして提供することに問題はないでしょうか。</p>
-----------------------	--

<p><b>A 7</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•区市町村が個人情報の取扱いについて定めている個人情報保護条例では、本人から同意を得ている場合には、個人情報を第三者に提供することを認めています。</li> <li>•本人に名簿作成の趣旨と提供先について説明し、同意を得ていれば、ボランティア団体に提供しても問題はありません。</li> </ul>
-----------------------	--



**Q 8** 自治体で地域福祉の担当をしています。民生・児童委員から、「自治体から個人情報を受けられなくなり、見守り活動を行う上で、大変困っている。」との苦情を受けました。民生・児童委員に対して見守り活動を行う上で必要な情報を提供するために、自治体として、どのような対応を行ったらよいでしょうか。

**A 8**

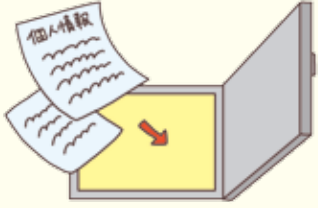
- 民生・児童委員は、地方公務員法の「特別職の地方公務員」に位置付けられており、活動を行う上で必要な個人情報の提供を受けるため、民生委員法で守秘義務が規定されています。そのため、見守り活動に必要な個人情報を提供することができますが、個人情報を提供するに当たり、管理方法を徹底する必要があります。例えば、個人情報は鍵のかかる決まった場所に保管する、複写はしない、そのまま外に持ち出さないなど、民生・児童委員と協議の上、自治体で管理ルールを定めていきましょう。
- その上で、個人情報保護審議会へ諮問し、民生・児童委員への個人情報の提供について、了承を得ておくといよいでしょう。

**Q 9** 地域包括支援センターの職員として、地域の高齢者の実態把握のため、戸別訪問を行っています。しかし、何度訪問しても、面会を拒否し、ドアを開けてくれない高齢者がいます。近隣の人から話を聞くと、「以前、救急車で運ばれて退院してきたけれど、とても痩せて具合が悪そうだ。最近は物忘れもひどくなっている様子で、心配に感じている。」ということです。そこで、見守り活動の一環として、水道・電気・ガス事業者に、この高齢者の情報を伝え、万が一、使用量に大きな変化があったら、地域包括支援センターに通報してもらおうようお願いしてみようと思っています。事業者からこうした情報の提供を受けることは可能でしょうか。



**A 9**

- 個人情報保護法第23条は「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき」は、個人情報取扱事業者は、本人同意を得ずに個人データを第三者に提供できるとしています。よって、水道・電気・ガスの供給事業者が、人の生命・身体を保護するために、使用量の変化に関する情報を自治体の機関である地域包括支援センター等に提供することは可能です。
- 情報提供を受けるためには、あらかじめ自治体、水道・電気・ガスの供給事業者を交えて検討した上で、協定を締結しましょう。
- 具体的な通報の基準や通報の手順、通報先等についてマニュアルを作成しておくといよいでしょう。

<p><b>Q 10</b></p>	<p>町会で見守り活動を行っています。効果的に見守りを行うため、どこに見守りが必要な高齢者がいて、どのように見守っていくかを可視化したマップを作成したいと思っています。マップには、高齢者の疾病や生活状況等の個人情報を掲載しますが、その際注意すべきことについて教えてください。また、完成したマップはどのように管理したらよいのでしょうか。</p>
<p><b>A 10</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• マップに見守りが必要な高齢者宅などの情報を書き込んでいく際には、外部に分からないように記号を使うなど工夫します。記号の意味を記載した文書は、地図とは別に作成しましょう。マップにはタイトルもつけないようにします。</li> <li>• また、マップを使う人には、見守り対象者の情報などを書き込まないよう、十分に周知しておきます。</li> <li>• 出来上がったマップは、鍵のかかる決まった場所に保管し、見守り活動を行う関係者の中から管理責任者を置きましょう。</li> <li>• マップを複製する際には、管理責任者がきちんと枚数を把握し、記録しておくようにします。</li> </ul> 
<p><b>Q 11</b></p>	<p>地域包括支援センターで、町会・自治会の役員や、本人と親しい近隣の人も交え、個別の方の見守り方法を検討する見守り支援会議を行う場合、会議の中で、様々な個人情報がやり取りされますが、どのようなことに留意したらよいのでしょうか。</p>
<p><b>A 11</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• まず、見守り対象者やその家族に、事前に会議の目的や参加者、共有する情報について伝え、同意を得るようにしましょう。特に、顔見知りの近隣の方などが参加される場合、後々トラブルとならないよう、そのことを伝えておくことが重要です。参加しないでほしいという方がいるかもしれません。</li> <li>• 会議の出席者には、会議で知り得た情報の取扱いについて、十分注意するよう伝えましょう。守秘義務についての誓約書を取り交わしておくことも有効です。</li> <li>• 個人情報が記載されている会議資料は回収するようにしましょう。</li> </ul>

<b>Q 12</b>	個人情報保護法の改正により、町会・自治会などの小規模な組織も適用対象になったということですが、どのようなことに注意すべきでしょうか。
<b>A 12</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>改正個人情報保護法の施行（平成29年5月30日）により、個人情報を取り扱う事業者は、その個人情報の規模に関わらず、法規制が適用されることになりました。この「個人情報取扱事業者」には、町会や自治会、同窓会等の非営利組織も含まれています。</li><li>従来から個人情報を適切に取り扱っていただければ特別な負担は生じませんが、例えば会員名簿を作成する等、個人情報の収集・管理を行う場合には、法の定めるルールを一つ一つ確認してから行う必要があります。</li><li>こうした個人情報の取扱いについて、国の個人情報保護委員会が「中小企業サポートページ（個人情報保護法）」を開設し、コンパクトな説明資料や対応方法を掲載していますので、ぜひ参考としてください。</li></ul> <div data-bbox="316 795 1404 1052" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"><p>ホームページ： ◆中小企業サポートページ（個人情報保護法） <a href="https://www.ppc.go.jp/personal/chusho_support/">https://www.ppc.go.jp/personal/chusho_support/</a> ◆会員名簿を作るときの注意事項 <a href="https://www.ppc.go.jp/files/pdf/meibo_sakusei.pdf">https://www.ppc.go.jp/files/pdf/meibo_sakusei.pdf</a></p></div>

<b>Q 13</b>	マンション管理組合は、個人情報保護法の適用対象なのでしょうか。管理する個人情報が5,000人分を超えなければ対象外と聞いたのですが・・・。
<b>A 13</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>平成29年5月30日の改正法施行により、以前は規制の対象外だった5,000人分以下の個人情報を扱う事業者にも法が適用となりました。この「事業者」には町会や自治会、同窓会等の非営利組織も含まれており、個人情報を取り扱うマンションの管理組合も含まれるため、法律が適用されます。</li></ul>



<p><b>Q 14</b></p>	<p>マンション管理組合が中心となり、見守り対象者の名簿を整備して見守り活動をはじめようと考えています。 管理組合が法律上の「個人情報取扱事業者」になる場合、組合員であるマンションの住民は全員、取扱事業者の「従業者」にあたるかと考えてよいのでしょうか。</p>
<p><b>A 14</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 国の個人情報保護法ガイドラインのQ&amp;Aによると、取扱事業者の「従業者」は、マンション管理組合という理事等を指す、とされています。</li> <li>• 組合の理事のほか、例えば名簿を管理する事務局などの方や、個人情報のとりまとめを行っている方は「従業者」に該当すると考えられますが、それ以外の一般のマンション住民の方は該当しません（「第三者」として扱います）。</li> <li>• 例えば、名簿を作って全住戸に配布する場合には、第三者に情報を提供することになりますので、個人情報の収集時等に、あらかじめ本人の同意を得ておく必要があります。</li> </ul>

<p><b>Q 15</b></p>	<p>「要配慮個人情報」とは、具体的にどのようなものなのでしょうか。</p>
<p><b>A 15</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「要配慮個人情報」とは、人種、信条、病歴、犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実、障害、健康診断・検査の結果、医師等からの指導・診療・調剤が行われたこと、刑事事件・少年の保護事件に関する情報等のことを指します。</li> <li>• 要援護者の把握に取り組まれている自治会・町会では、例えば災害時の避難に対応するため、「障害」や「病歴」等の情報等を取得している場合が多いと思います。こうした「要配慮個人情報」は、必ず本人の同意がないと取得できませんので、ご注意ください。</li> </ul> <p>※平成29年5月30日の改正法施行よりも前に取得した情報については、改めて同意をとる必要はありません。</p>

<p><b>Q 16</b></p>	<p>地域包括支援センターの職員です。日々業務を行う中で、個人情報の取扱いについて困った際、どこへ相談したらよいのでしょうか。</p>	
<p><b>A 16</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 区市町村には、個人情報の担当窓口がありますので、まず、そちらへ問い合わせてみましょう。</li> <li>• 国の個人情報保護委員会でも、個人情報保護法に関する質問ダイヤルを設置しています。</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>〈個人情報保護法質問ダイヤル〉          電話：03-6457-9849（平日 9：30～17：30）          ホームページ：  <a href="http://www.ppc.go.jp/application/pipldial/">http://www.ppc.go.jp/application/pipldial/</a></p> </div>	

# 第5章

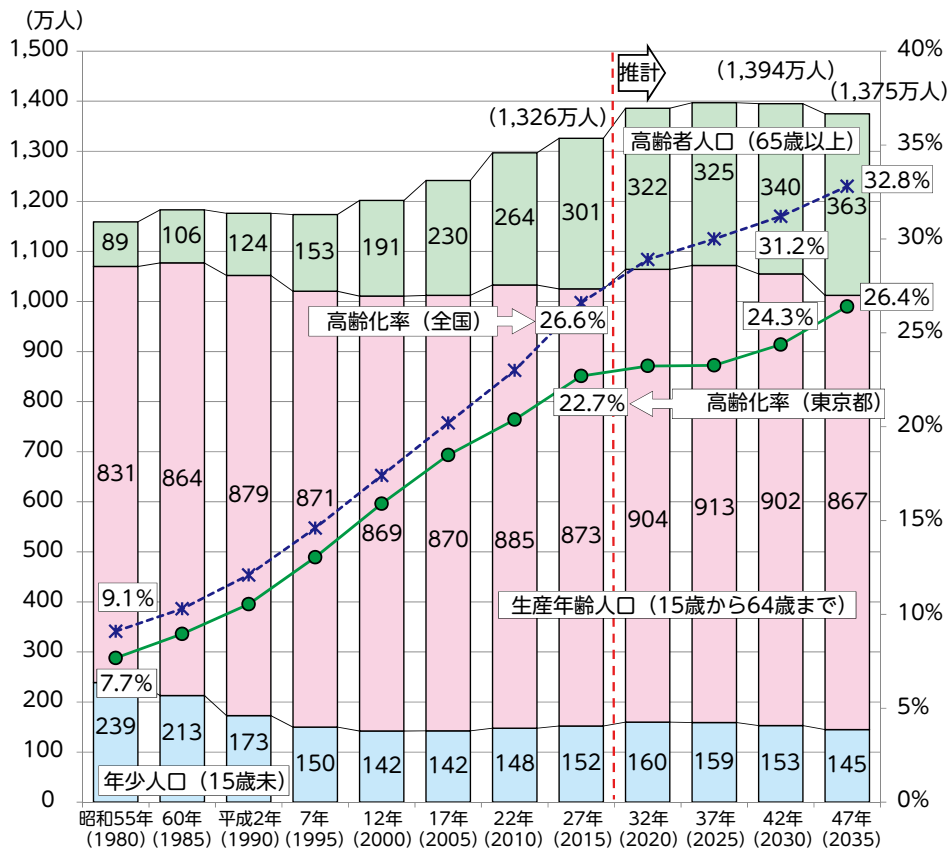
## 資料編

### 1 東京の高齢者を取り巻く状況

#### (1) 東京都の高齢化の急速な進行

- 2015（平成27）年の国勢調査による都内の65歳以上の高齢者は、300万6千人で、総人口に占める割合（高齢化率）は22.7%となっている。
- 今後も東京都の高齢者人口は増加が続き、以下の図表のとおり、2025（平成37）年には約325万人（高齢化率は23.3%）、2030（平成42）年には約340万人（高齢化率は24.3%）に達し、都民のおよそ4人に1人が65歳以上の高齢者という極めて高齢化の進んだ社会の到来が見込まれている。

図表 東京都の人口の推移と推計



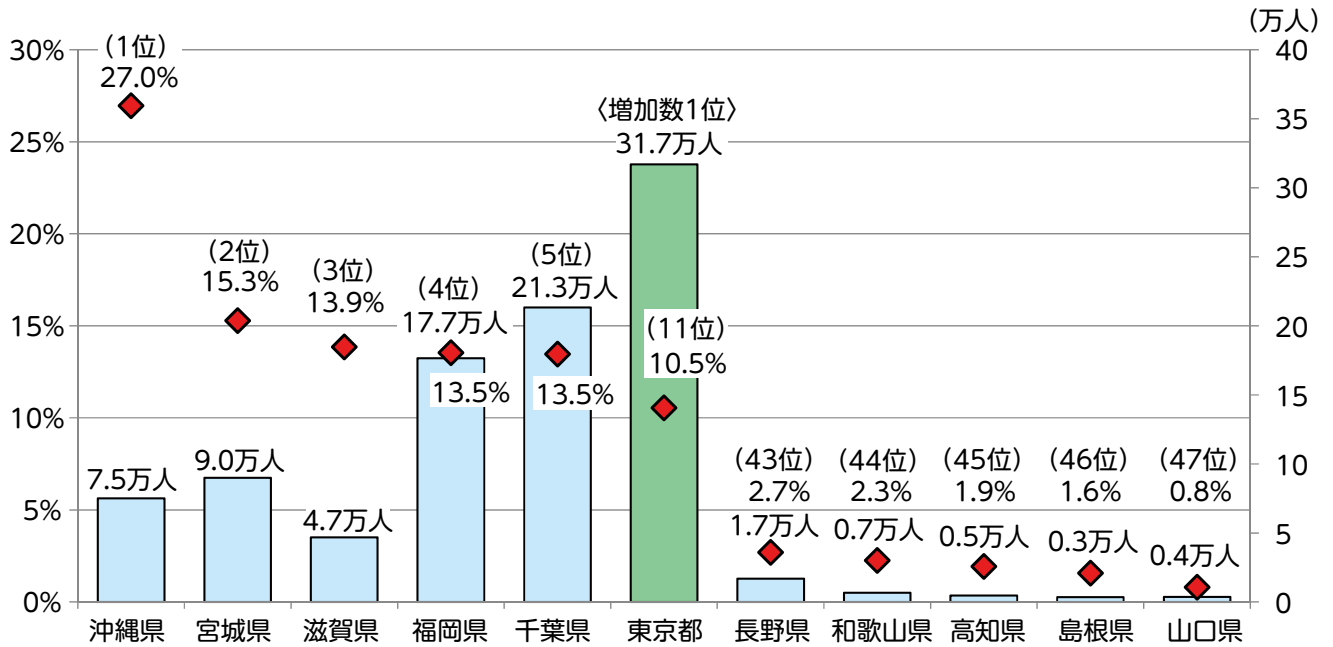
資料：総務省「国勢調査」〔昭和55年から平成27年まで〕  
 国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（全国）」（平成29年4月）〔平成32年から平成47年まで〕  
 ※2020（平成32）年以降の都内人口推計は東京都政策企画局による。  
 ※総人口は年齢不詳者を除いた数値

## (2) 全国との比較

- 2015（平成27）年から2025（平成37）年までの東京都の65歳以上の高齢者人口の増加率は全国第11位、増加数は全国第1位と予想されている。

図表 都道府県別の高齢者人口増加率と増加数

<高齢者人口(65歳以上)の増加率・増加数の推計値(2015(平成27)年→2025(平成37)年)>



(注) 増加率の上の数字は、高齢者人口の増加率推計値の都道府県順位

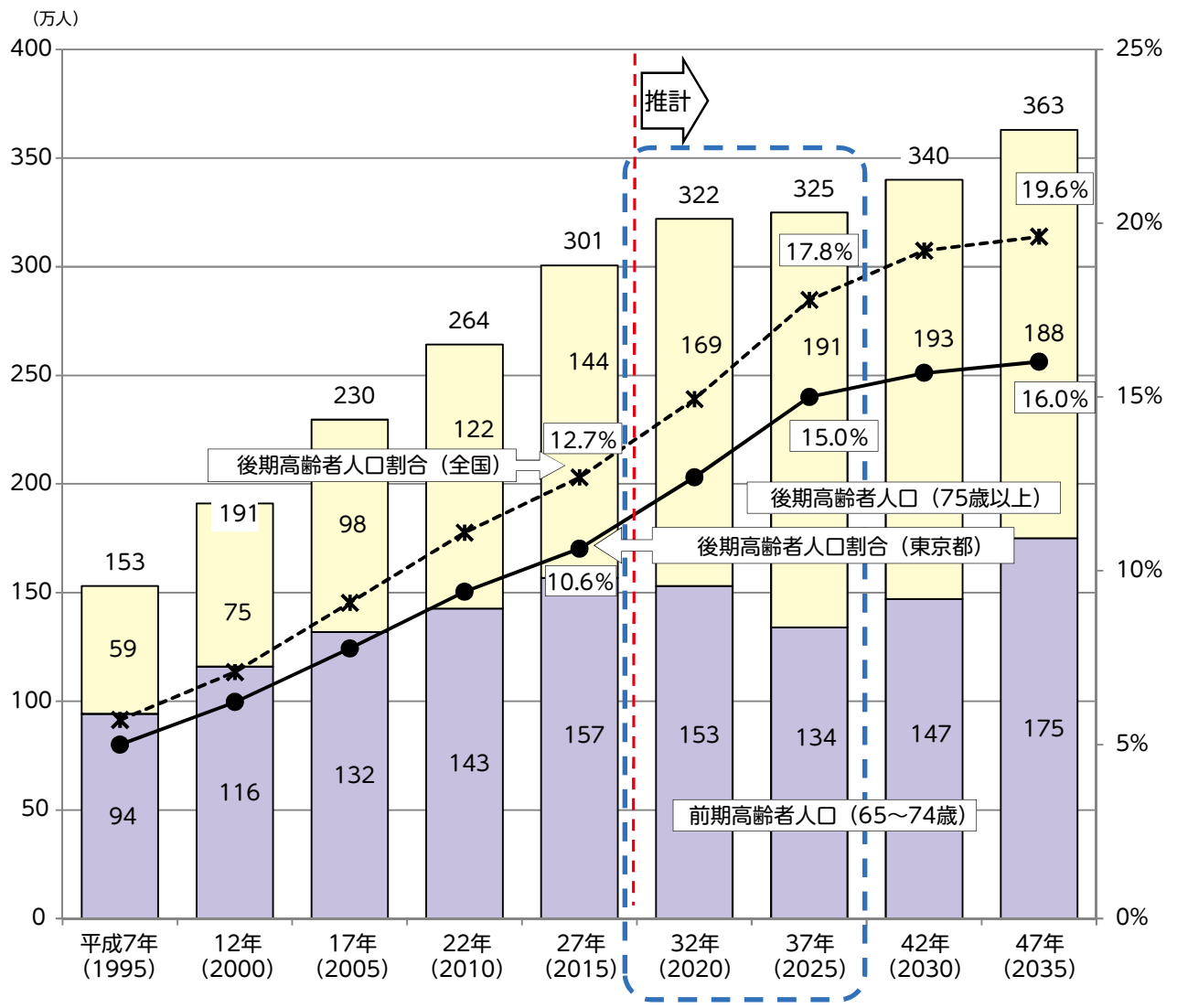
資料：総務省「国勢調査」[2015（平成27）年]

国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口」(平成25年3月)[2025（平成37）年]

### (3) 後期高齢者の増加

●東京都の後期高齢者数は年々増加し、2015（平成27）年には約144万人となっており、今後も大幅な増加が見込まれる。2020（平成32）年には前期高齢者を上回り（約169万人）、2025（平成37）年には約191万人と、東京都の高齢者人口の58.8%、総人口の15.0%を後期高齢者が占めると予測されている。

図表 東京都の高齢者数の推計



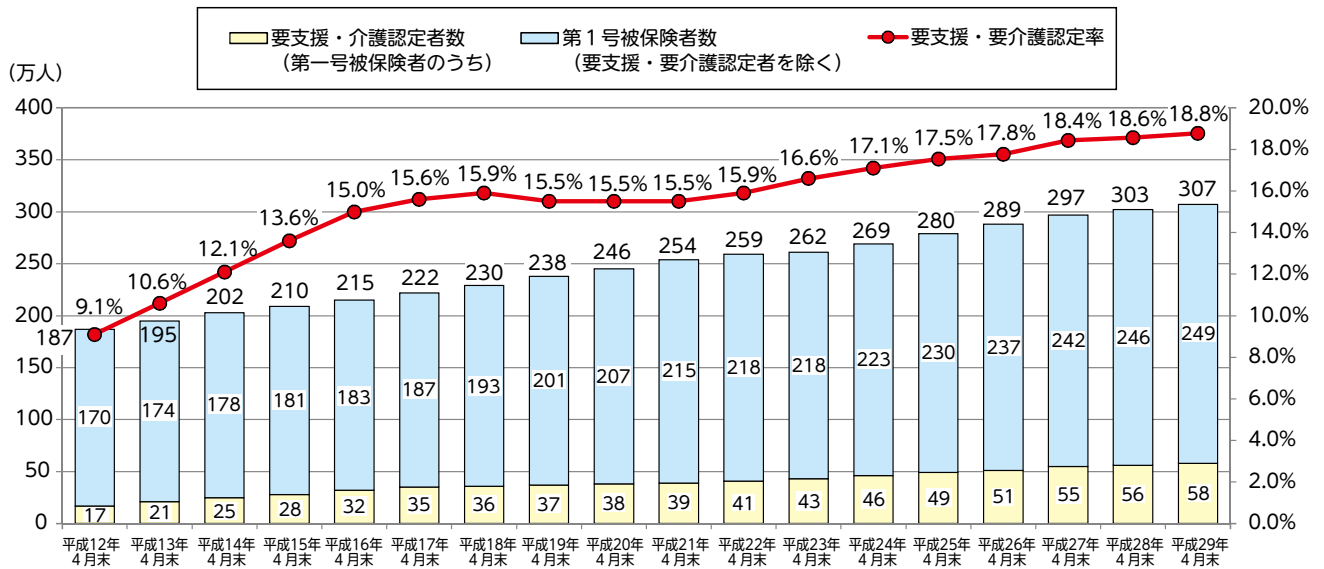
(注) 1万人未満を四捨五入しているため、内訳の合計値と一致しない場合がある。  
 資料：総務省「国勢調査」[1995（平成7）年から2015（平成27）年まで]  
 国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（全国）」（平成29年4月）[2020（平成32）年から2035（平成47）年まで]  
 ※2020（平成32）年以降の都内高齢者数の推計は東京都政策企画局による。



## (4) 要介護認定者数の増加

- 東京都の要支援・要介護認定者数は年々増加しており、介護保険制度が導入された2000（平成12）年の4月末時点で約17万人だったものが、2017（平成29）年の同時期においては58万人と約3.4倍に増加し、第1号被保険者の5.3人に1人が要介護（要支援）を受けている。
- 今後、要介護認定率の高い後期高齢者の増加が予測されており、認定者数は更に増加していくことが見込まれる。

図表 東京都の要介護認定者数の推移



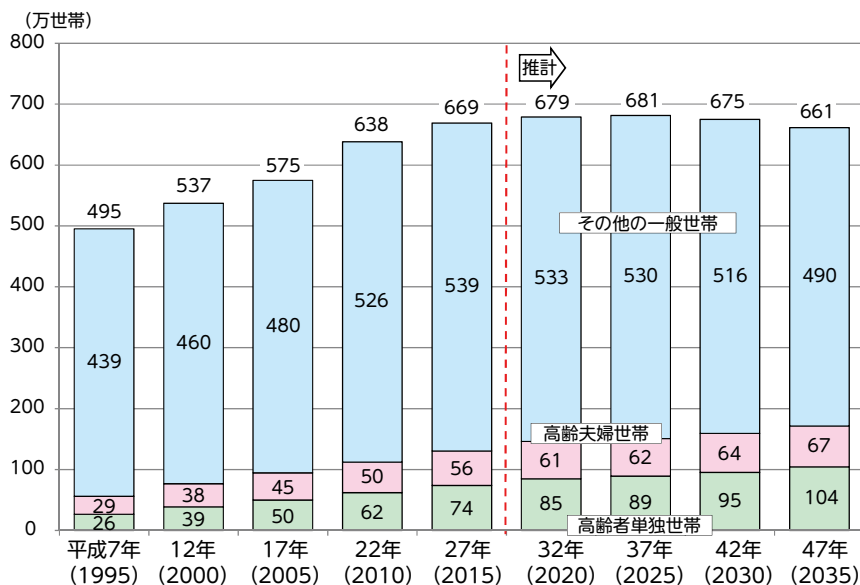
(注) 1万人未満を四捨五入しているため、内訳の合計値と一致しない場合がある。

資料：東京都福祉保健局「介護保険事業状況報告（月報）」

## (5) 単独（一人暮らし）世帯の増加

- 東京都の65歳以上の単独（一人暮らし）世帯数は、年々増加しており、1995（平成7）年に約26万人だったものが、2020（平成32）年には約85万人となり、2035（平成47）年には約104万人まで増加することが予測されている。
- 総世帯数に占める割合も年々増加しており、1995（平成7）年の5.2%から2020（平成32）年には12.5%、2035（平成47）年には15.8%に達することが予測されている。

図表 東京都の単独・夫婦のみ世帯の推移

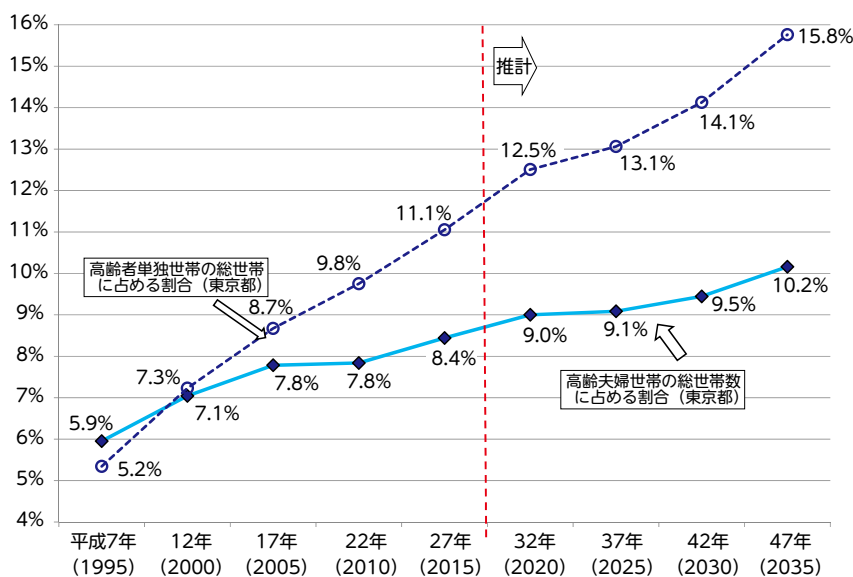


(注) 1万世帯未満を四捨五入しているため、内訳の合計値と一致しない場合がある。

資料：総務省「国勢調査」[1995（平成7）年から2015（平成27）年まで]

国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計」（平成26年4月）[2020（平成32）年から2035（平成47）年まで]

図表 高齢者単身世帯及び高齢夫婦世帯の割合の推移(東京都)



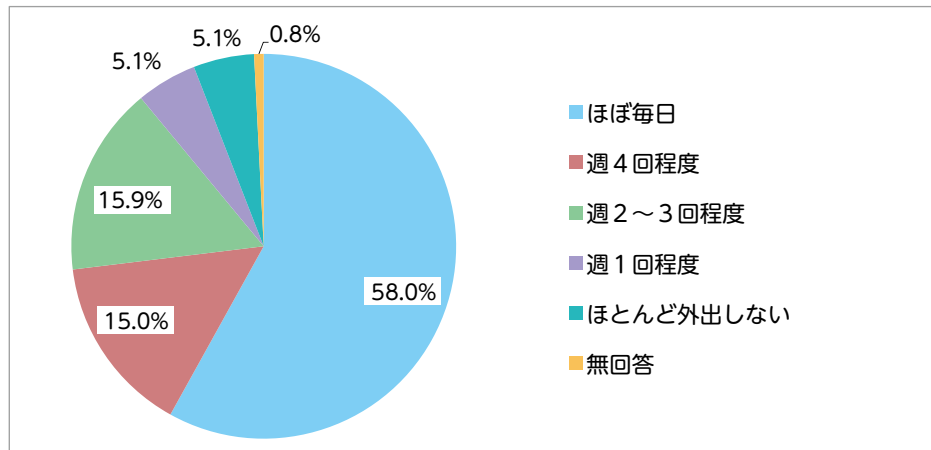
資料：総務省「国勢調査」[1995（平成7）年から2015（平成27）年まで]

国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計」（平成26年4月）[2020（平成32）年から2035（平成47）年まで]

## (6) 希薄な近隣関係

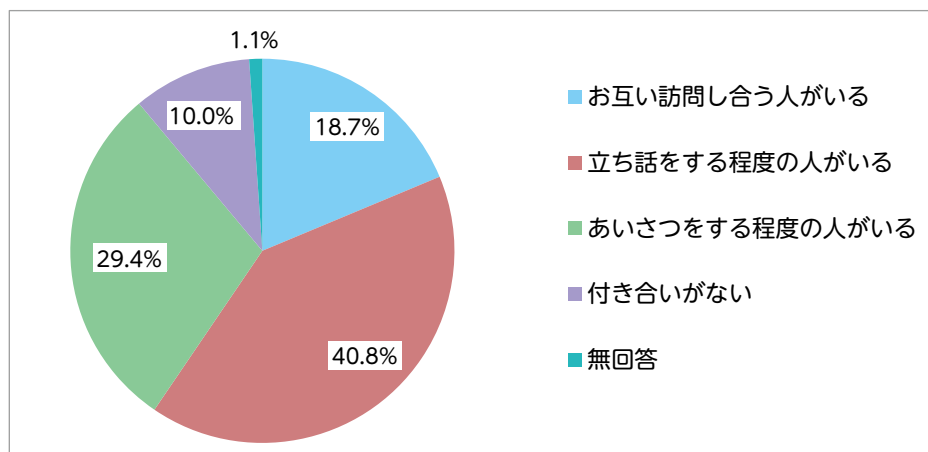
- 東京都が平成27年10月に実施した「高齢者の実態調査」(都内65歳以上の男女を対象)において、在宅高齢者の外出頻度をみると、約6割の高齢者が毎日外出している一方、週1階未満の高齢者も1割程度存在している。
- また、近所付き合いの程度をみると、「立ち話をする程度の人がいる」が40.8%で最も高く、続いて「あいさつをする程度の人がいる」が29.4%となっている。

図表 在宅高齢者の外出頻度



資料：「東京の在宅高齢者の実態調査」(平成27年度)

図表 在宅高齢者の近所付き合いの程度

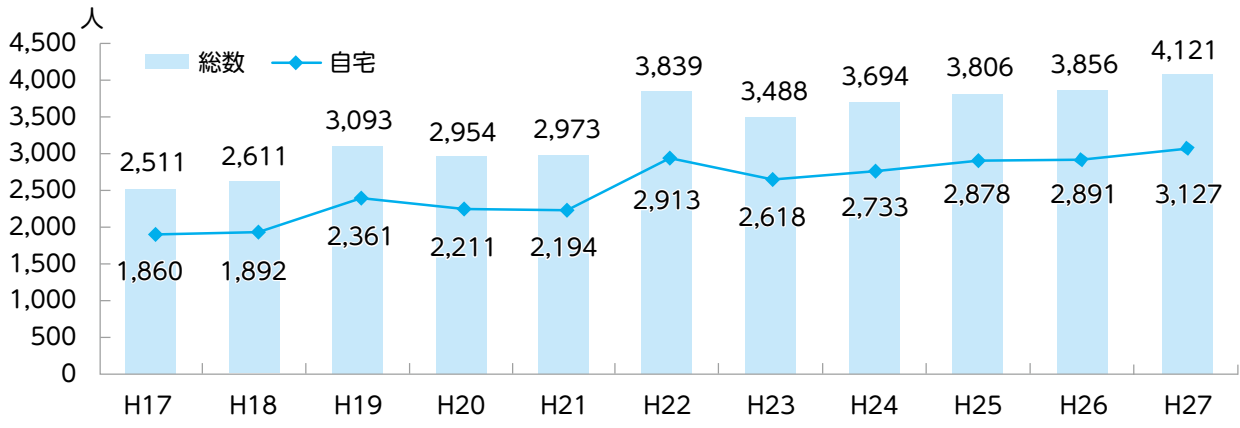


資料：「東京の在宅高齢者の実態調査」(平成27年度)

## (7) いわゆる「孤立死」\*の増加

- 東京23区における65歳以上の一人暮らしの者の自宅での死亡者数は、2007（平成19）年から9年連続で2,000件を超えている。
- また、2005（平成17）年は1,860人であったが、2015（平成27）年は3,127人と、初めて3,000人を超えた。

図表 東京23区における65歳以上の一人暮らし高齢者の自宅での死亡者数の推移



出典：監察医務院「平成28年度版統計表及び統計図」

注：「孤立死」の明確な定義はない。本資料においては、65歳以上のひとり暮らし高齢者で、死亡場所が死者の住居内である者の数を折れ線グラフで表示した。

### ※「孤立死」の定義の例（明確な定義付けはない）

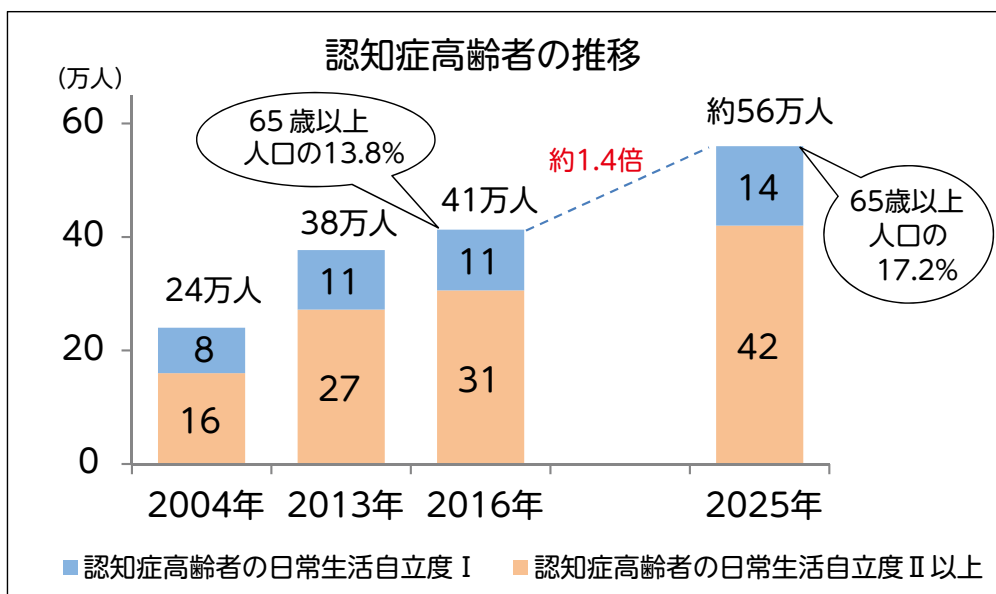
- 内閣府「平成26年版高齢社会白書」
  - ・「誰にもみとられることなく息を引き取り、その後、相当期間放置されるような孤立死（孤独死）」
  - ・「社会的孤立」：「家族や地域社会との交流が、客観的に見て著しく乏しい状態」
- 厚生労働省「平成24年5月11日付社援地発0511第1号「地域において支援を必要とする者の把握及び適切な支援のための方策等について」」
  - ・「地域で亡くなられた事に近隣の方々が気付かず、相当日数を経過してから発見されるといふ、いわゆる『孤立死』」



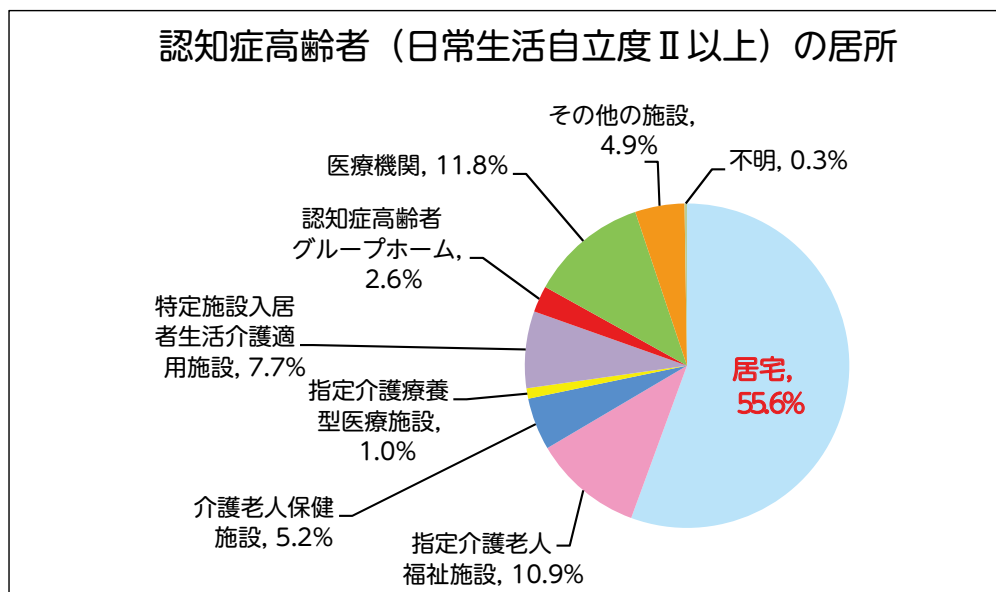
## (8) 認知症高齢者数の増加

- 東京都の認知症の症状がある高齢者数の推移をみると、「何らかの認知症の症状がある高齢者（認知症高齢者日常生活自立度Ⅰ以上）」は、平成16年には約24万人だったものが、平成37年には約56万人に、「見守り又は支援の必要な認知症高齢者（認知症高齢者日常生活自立度Ⅱ以上）」は、約16万人だったものが約42万人となることが予測されており、いずれも平成28年から平成37年にかけて約1.4倍の増加が見込まれている。
- 見守り又は支援の必要な認知症高齢者の半数以上（55.6%）が居宅で生活している。

図表 東京都の認知症高齢者数の推移



図表 東京都の認知症高齢者数の居所



資料：東京都「要介護者数・認知症高齢者数等の分布調査」（平成28年）結果より推計

## 2 異変の察知ポイント

●第2章に「気付きのポイント例」を紹介したが、自治体や地域団体等で様々なチェックリストが作成されている。こうした既存のチェックリストを収集し、どのような項目が挙げられているのか、以下に異変の察知ポイントを整理した。

### 〈気付きのポイント例〉

#### ①心身の病気についての気付きのポイント

●以下の状態が見られる場合は、病気であることが疑われる。外見だけでなく、本人との会話や、行動の変化などからも、心身の病気について気付くことができる。

**【心身の状況】**

- ・元気がない。
- ・痩せてきている。
- ・体調が悪そうに見える。
- ・歩き方がおかしいなど、怪我をしているように見える。
- ・家の中を歩く姿があぶなっかしい、いつもよりドアを開けるのに時間がかかる（動きが遅い感じ、つかまりながら歩くなど）。
- ・家事や買い物が辛い、食欲がない、知り合いがなく寂しい等と本人が言っていた。

**【行動の変化】**

- ・家にこもりがちである。
- ・日頃と反対で、家から出ることがなくなった。

#### ②認知症についての気付きのポイント

●以下のような状態が確認されれば、認知症であることが疑われる。身なりや行動の異変、本人に接した際の会話の様子より気付くことができる。

●商店やスーパー、宅配事業者など、日常的に本人と関わる機会の多い民間事業者は、勘定や荷物の受け渡しなどを通じて、異変に気付く機会が多くある。

**【身なり】**

- ・服装が汚れている（食べこぼしや便などの汚れ）。
- ・服装が季節に合っていない。
- ・いつも同じ服装で着替えている様子がない。
- ・長期間お風呂に入っていないなど、衛生が保たれていないことによる臭いがする。
- ・髪や服装が乱れている。

**【行動の変化】**

- ・ごみをうまく分別できなくなった又はごみを出さなくなった。
- ・同じ場所に不自然に長時間留まっている又はウロウロと混乱したように歩き回っ

ている。

- ・同じものを大量に購入している。
- ・在宅は確認できても返事がない又は電話に出ない。

#### 【心身の状況】

- ・今まで挨拶をしていた人が挨拶をしなくなった。
- ・話がかみ合わない、話をしてもつじつまの合わないことを言う（同じことを何回も言う、など）。
- ・一方的に自分のことばかり話すようになった。
- ・暴言を吐くなど性格が急に変わった。

#### 【民間事業者等の気付き】

- ・買物に来た時の様子がおかしい（上記心身の状況、身なりなどの変化）。
- ・レジや配達時、お金の勘定ができない。
- ・同じものを頻繁に購入している。
- ・配達したときの様子がおかしい（上記心身の状況、身なりなどの変化）。

#### 【住まいの状況】

- ・室内が乱雑になっている（テーブル、台所が食べたままで食器類が積み重なっている、掃除をした様子がない、など）。

### ③虐待についての気付きのポイント

- 以下のような状態が確認されれば、同居家族などによる虐待が疑われる。あざがある、怒鳴り声がするなど、見たり聞いたりする中での気付きのほか、本人や家族の会話や態度も、気付きのポイントとなる。

#### 【心身の状況】

- ・身体（顔や手足など目に触れる部分）にあざがある。また、その理由を話そうとしない。

#### 【行動の変化】

- ・日頃と反対で、家で過ごすことを避けて外に出ていることが多い。

#### 【世帯状況、家族状況】

- ・家族の中で孤立している様子がある。

#### 【周辺環境】

- ・大声が聞こえる、怒鳴り声がする、高齢者・女性・子供等の悲鳴が聞こえる。

#### 【その他】

- ・本人の状況を家族が話したがらない、親族や介護職員でない知らない人間が応対に出て「本人は元気、変わりない。」と言って本人に合わせようとしめない。
- ・緊急時の連絡先を言いたがらない。

#### 4 自宅で倒れている可能性がある場合

- 以下のような状態が確認されれば、家の中で倒れていたたり、長期間にわたる場合は孤立死なども疑われる。日常的に緩やかに関わっているからこそちょっとした異変にも気付くことができる。

##### 【行動の変化】

- ・ 長期にわたって不在、最近姿を見なくなった又は近所の人から「最近姿を見ていない」と言われた。
- ・ 買い物をしている様子がみられない。
- ・ 町内会、老人会といった地域の集まりや行事にいつも参加しているのに、急に来なくなった。
- ・ 家の電話、携帯電話にも出ず、長期にわたって連絡が取れない。

##### 【訪問時】

- ・ 訪問したが応答がない(約束した時間に行ったが応答がない、数日間会えないなど)。
- ・ いつもはドアを開けてくれるのに、今日は開けてくれない(いつもと様子・雰囲気が違う、など)。

##### 【住まいの状況】

- ・ 家から悪臭、異臭がする。
- ・ 郵便受けに郵便や新聞がたまっている(数日間、3日以上など)。
- ・ 同じ洗濯物が何日も干してある、夜になっても洗濯物が取り込まれない。
- ・ 鍵がかかり、中の状態が分からない状況が数日続いている。
- ・ 植物への水やりができていない。
- ・ ごみがたまっている。
- ・ 昼間なのに電気がついたままになっている、夜間に電気がつかない。
- ・ 雨なのに窓が開け放してある。
- ・ 昼間晴れているのに雨戸が閉まったままになっている、カーテンが閉まったままになっている。

##### 【民間事業者等の気付き】

- ・ 以前は長期に不在にする際前もって連絡してくれたが、連絡なしに新聞等が数日間たまっている。
- ・ 昨日配達したものが取り入れられていない。
- ・ 配達した際にドアが開いているが応答がない。
- ・ いつも開いているカーテンや雨戸が開いていない。
- ・ 電気、ガス水道等のメーターが以前と比べて極端に増減した、使用量に大きな変化があった。
- ・ 電気、ガス、水道等が不自然に利用されていない。



## ⑤消費者被害についての気づきのポイント

- 以下のような状態が確認できれば、消費者被害に遭っていることが疑われる。

### 【周辺環境】

- ・見たことのない人が出入りしている。
- ・家に、法外な高額商品が置いてある。

## ⑥何らかの支援が必要となっていることへの気づきのポイント


- 以下のような状態が確認できれば、何らかの支援が求められていることが疑われる。急な環境の変化、介護疲れなどから、表に出ていなくても、悩みや疲労を感じている場合がある。

### 【世帯状況、家族状況】

- ・家族環境が急変した（夫や妻と死別した／入院や入所で別居になった／同居の家族が出て行った）。
- ・最近引っ越してきたが、周囲になじめていない様子がある。
- ・認知症や寝たきりの家族を抱え、介護者が疲れている様子がある。

# 3 都内自治体における民間事業者との協定等締結事例

## (1) 新宿区

1)名称等	高齢者見守り登録事業 ～広げよう支え合いの輪～
2)登録事業者・団体 (28年1月時点)	<p>&lt;配達&gt;                  郵便局(55)／新聞販売同業組合(44)／運送業(43)／牛乳商業組合(13)／配食業(8)／ 等</p> <p>&lt;小売業&gt;                  コンビニエンスストア(91)／薬局(26)／戸山ハイツ西通り商店会(18)／ 等</p> <p>&lt;不動産関係&gt;                  宅地建物取引業協会(36)／ 等</p> <p>&lt;金融・保険&gt;                  生命保険業(2)</p> <p>&lt;その他&gt;                  理容・美容同業組合(87)／公衆浴場業同業組合(27)／生活協同組合(5)／ 等                  合計460事業者（括弧内は登録事業者・団体数）</p>
3)概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>●新宿区では、平成24年度から、高齢者に身近な事業者が業務中に気付いた高齢者の異変を地域包括支援センター等へ連絡し、関係機関と連携して、地域の高齢者を緩やかに見守る「高齢者見守り登録事業」を進めている。</li> <li>●上記のとおり平成28年1月時点で460事業者が登録されており、区は、登録された全ての事業者に登録事業者証及びステッカーを配布している。</li> <li>●また、業務中に異変に気付いた際の対応の流れを分かりやすくまとめ、登録事業者に対して周知している。</li> <li>●登録事業者は、業務の中で異変に気付いた際は、地域包括支援センターに連絡・相談する。連絡・相談を受けた地域包括支援センターは、新宿区の所管部署や緊急時には警察署・消防署と連携し、対応する。</li> </ul> <div data-bbox="997 1220 1428 1668" style="text-align: center;">  <p>地域の高齢者の見守りに みんなで協力しています</p> <p>新宿区高齢者見守り登録事業者</p> </div>
4)成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>●各地域包括支援センターが年1回開催している連絡会に登録事業者・団体も参加することで、民生委員や地域住民との「顔の見える関係」が構築され、地域における支え合いの輪が広がっている。</li> </ul>

## (2) 品川区

1)名称等	民間企業と連携した高齢者等地域見守りネットワーク事業
2)協定締結事業者・団体 (28年1月時点)	<p>〈金融機関〉 さわやか信用金庫（6店舗）／城南信用金庫（7店舗）</p> <p>〈公共機関〉 東京都水道局（品川営業所）</p> <p>〈新聞配達関係機関〉 品川区新聞販売同業組合（28店舗）</p> <p>〈訪問・宅配関係機関〉 ㈱文化堂／生活協同組合コープみらい／ワタミ㈱／布亀㈱／生活協同組合パールシステム東京／明治安田生命保険相互会社品川支社／23区南生活クラブ生活協同組合／東京南部生活協同組合</p> <p>〈コンビニ店舗配食・宅配関係〉 株式会社セブン-イレブン・ジャパン（68店舗）</p> <p>〈電話コールセンター関係〉 東京海上アシスタンス株式会社</p>
3)概要	<p>●品川区及び社会福祉法人品川区社会福祉協議会は、平成25年度から、民間企業と連携した高齢者等地域見守りネットワーク事業の実施について、協定を締結している。</p> <p>〈それぞれの役割〉</p> <p>①民間企業 日常業務において、地域の高齢者等に何らかの異変を感じた場合や発見した場合に、区の所管部署に連絡する。</p> <p>②品川区 ①の民間企業から提供された情報と、区で保有する対象高齢者等の情報と照らし合わせて状況を把握し、支援が必要と判断した場合は、速やかに支援する。 なお、対象高齢者等の情報把握に当たっては、障害担当部署、生活保護担当部署等と連携した上で対応する。 対応結果等は民間企業に概略を報告する。</p> <p>③品川区社会福祉協議会 ②の品川区と連携し、①の民間企業に対し見守り活動に関する助言、研修等を適宜実施する。</p>
4)成果	<p>●見守り協定の締結により、地域の一員としての企業における社会貢献活動の意識が高まり、重層的な見守りネットワークの構築ができた。</p> <p>●これまでに、見守りネットワークにより、救急搬送し一命を取り留めた事例も出ている。</p>

### (3) 練馬区

1)名称等	練馬区高齢者見守りネットワーク事業
2)協定締結事業者・団体 (平成28年3月末日時点)	<p>&lt;ライフライン事業者&gt; 東京ガス／東京電力／東京都水道局</p> <p>&lt;金融・保険事業者&gt; (株)ゆうちょ銀行／明治安田生命保険相互会社／巣鴨信用金庫</p> <p>&lt;訪問・宅配事業者&gt; 区新聞販売同業組合／日本郵便(株)／生活協同組合連合会／佐川急便(株)／ヤマト運輸(株)／赤帽／ワタミ(株)／まごころ弁当／やすらぎミラージュデイサービスセンター／アースサポート(株)／高野台デイサービスセンター／(株)COCOROCORPORATION／ニコニコキッチン／(株)シニアライフクリエイト／(株)武蔵野フーズ／布亀(株)</p> <p>&lt;その他&gt; 町会・自治会／区老人クラブ連合会／東京都住宅供給公社／区商店街連合会／介護サービス事業者連絡協議会／ 等</p> <p>合計27団体</p> <p>※一部は支店・営業所等と協定締結</p>
3)概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>●練馬区では、平成15年度から、高齢者見守りネットワーク事業を開始し、地域包括支援センターを拠点として、町会・自治会や民生・児童委員、介護サービス事業者等と連携し、緊急時の通報を受けるなど、一定の成果を上げてきた。</li> <li>●しかし、孤独死や徘徊の件数が増加傾向にあるため、平成26年に電気・ガス・新聞販売店等の高齢者と接する機会を多く持つ多様な事業者等と高齢者見守りネットワーク事業協定を締結し、見守りネットワークの強化を図った。</li> <li>●協定団体が、一人暮らし高齢者や高齢者のみ世帯等を訪問した際に、新聞や郵便物がたまっている等異変を感じたときは、地域包括支援センターや警察、消防に速やかに通報を行う。区は、通報に基づき、住民を特定し、安否確認等必要な対応を行う。</li> <li>●民間事業者の取組推進に向け、年に1回、協定を締結した民間事業者を集めた総会を開催し、ケースに応じた通報の流れを周知するとともに、各事業者の取組状況の紹介等を行っている。</li> </ul>
4)成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>●平成27年4月から10月末までの民間事業者等からの通報件数は、合計81件。</li> </ul> <p>&lt;事例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●民間事業者の窓口担当者が、認知症の疑いがあると判断した高齢者を、地域包括支援センターにお連れした。</li> <li>●配食事業者が、前日分の弁当が残っていたため、地域包括支援センターに通報したところ、入院していることが判明した。</li> </ul>



## (4) 立川市

<b>1)協定名称等</b>	立川市地域見守りネットワーク事業
<b>2)協定締結事業者・団体</b> (28年 2月時点)	<p>&lt;訪問事業者&gt;          新聞販売店／乳酸菌飲料販売店／生協／等19事業者</p> <p>&lt;金融・保険事業者&gt;          銀行／信用金庫／生命保険／農協等 8事業者</p> <p>&lt;小売業者&gt;          スーパーマーケット等 8事業者</p> <p>&lt;ライフライン事業者&gt;          電気、ガス、水道等 4事業者</p> <p>その他、合計82事業者</p>
<b>3)概要</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●立川市では、子どもから高齢者まで全ての市民が、地域から孤立することなく安心して暮らせるよう、総合的な見守りシステムの一環として、住民や市内で活動する団体や事業者の協力の下、日常生活や日常業務の中で気づいた異変を市などへ連絡してもらい、安否確認等につなげる取組(地域見守りネットワーク事業)を推進している。</li> <li>●本事業の趣旨に賛同し、立川市との協定に参加している団体・事業者は、通常の活動や業務の中で異変を発見した場合、活動や業務に支障のない範囲で市の「見守りホットライン」へ連絡する。          ただし、明らかに緊急を要する場合には、警察署又は消防署に通報する。</li> <li>●通報を受けた市は、担当課が庁内の関連部署や警察署、消防署、民生・児童委員等の関係機関と連携しながら安否確認や必要な支援を行う。</li> <li>●また、通報者への配慮として、以下の対応を行っている。             <ul style="list-style-type: none"> <li>・通報時に申し出があった場合は、通報元に関する情報は公表しない。</li> <li>・確認対象世帯の状況については、必要に応じて通報者に報告する。(ただし、個人情報に関する内容は除く。)</li> <li>・通報の内容に誤りがあった場合や通報ができなかった場合でも、確認対象世帯に生じた問題について、市は責任を問わない。</li> </ul> </li> <li>●市は、協力事業者に「地域見守りネットワーク事業」に係るステッカーを配布するほか、年に1回見守り通信を発行し、取組の推進を促している。</li> </ul>
<b>4)成果</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●平成26年度に寄せられた通報は合計93件で、そのうち安否確認が必要な通報は65件(7割以上が高齢者)だった。</li> <li>●「配食弁当が放置されて心配」と連絡があり、警察が入室したところ、意識はあるも動けない本人を発見し、救急搬送となった例もある。          対応の結果、一命を取り留めたケースや、継続的な支援につなげることができたケースがある。</li> </ul>

## 4 見守りアセスメントマニュアルとアセスメントシートの使い方

東洋大学社会学部小林研究室  
墨田区文花高齢者みまもり相談室(高齢者見守り相談窓口)

### 【アセスメントとアセスメント様式の意義】

- 地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口では、見守りが必要な高齢者について、収集した情報に基づき、対応方針や、見守りの程度、方法等を決定することになりますが、そのための判断様式と判断基準を作成する必要がある。

### 【アセスメント様式の使用目的】

- ここに提案する様式は、「見守り」の専門的判断を支援する目的で作成されており、「見守り」活動における地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口の役割を明確にするためのものである。見守りの専門機関としての地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口は、寄せられた情報を収集し総合的に判断することによって、状態の緊急性などの判断を行い、対応方法を決定し、それに基づいて、他機関との連携、サービスの依頼、緊急介入、見守りの依頼などを行うことになる。

### 【アセスメント様式を使用する場面】

- この様式は、次のような場面で使用することが考えられる。
  - 地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口等の見守りの専門機関内部で、対象者の見守りに関する情報を総合的に収集し、緊急性の判断と対応を共有する場合。
  - 見守りの専門機関と行政などとの間で、見守り対象者に関する情報と見守りに関する判断を共有し、それに基づいて機関間での対応の役割を明確にする場合。
  - 見守りが必要な住民に関して、見守り専門機関が必要に応じて地域住民に対し、その結果をフィードバックしたり、見守りを依頼する場合。
  - 見守りの判断と対応に関するケース検討の際の資料として用いる場合、など。
- 見守りの専門機関以外でも、サービス事業者や住民団体がこの様式を用いることによって、総合的な判断が可能になることも考えられる。

### 【アセスメント様式の構成】

- この様式は次の三つから成り立っている。
  - 様式1「見守り受付表」：本人宅への初回訪問を含む初期の情報収集と結果のアセスメント
  - 様式2「見守りアセスメントシート」：詳細な本人情報によるアセスメントと対応の決定
  - 様式3「継続見守りアセスメントシート」：様式2に基づく、一定期間後の継続的アセスメントと対応の決定
- それぞれの様式は、必ずしも順番に用いるものではなく、様式1と様式2は、状況に応じて用いることとする。
- それぞれの様式の位置づけについては、143頁のチャートを参照。
- なお、この様式の記録とは別に、日常業務データを集計することにより、見守り対象者に関する長期的な対応方針をたてることが考えられる。

## 【既存の様式との関係】

- 地域包括支援センターなどでは、「利用者基本情報（台帳）」や「実態把握表」などの様式が用いられている。ここで提示する三つの様式とそれらの様式との調整を行う必要があるが、当面、既存の様式に組み込んだり、付表として用いることが考えられる。

## 【アセスメント様式の使用法】

- 以下、三つの様式の使用法について、簡単に説明する。詳細については、記入例などを参照。なお、これらの様式はエクセルで作成している。

### ①様式1【見守り受付表】

- 住民、行政、ライフライン事業者、サービス事業者等からの通報・相談を整理する際に用いる。
- 概ね、訪問による状況確認が行われるまでの情報を整理する。
- 地域包括支援センターなどで用いられている利用者基本情報(台帳)の一部として用いることができる。
- 判断の流れは、寄せられた情報、行政などからの公的な情報の整理→訪問の際の本人の状況・態度→これに基づく緊急性と対応の判断→見守りの頻度や担当者の決定、のようになる。
- 様式1の記入項目については、資料1-1 見守り受付表項目（154頁）を参照。

### ②様式2【見守りアセスメントシート】

- 訪問による見守りが行われるようになった場合に使用する。
- 収集した情報に基づき、「個人要因」「関係要因」「環境要因」「関係資源」などの第1分野と、「関係資源」の状況に関する第2分野に関する情報を収集し、項目ごとに見守り対象者の現状や本人の発言、態度などを記入する。
- それぞれの項目に対する担当者自身の緊急性の判断と、一定期間後に予想されるリスクのレベルを5段階で記入する。
- ◎は良好、○=まあ良好、\* = 普通、△=やや悪い、× = 悪い、情報が無い、不明の場合は？とする。以上の記号を記入すると、レーダーチャートにそれぞれ5～1が表示される。5～1の一応の判断基準については資料2（155頁）を参照。
- レーダーチャートの表示を見ることによって、どの分野・項目で緊急な対応が求められているかについてのイメージを担当者間で共有することが可能になる。
- 記載事項と、現在及び将来の対応の緊急度並びにレーダーチャートによる状態像を考慮しながら、総合的な課題と緊急度、対応判断を行い、見守りの目標、見守りの担当者と訪問頻度、当面の見守り期間を決定する。
- 様式2の記入項目については資料1-2 アセスメントシート／継続見守りアセスメントシート項目（152頁）を参照。

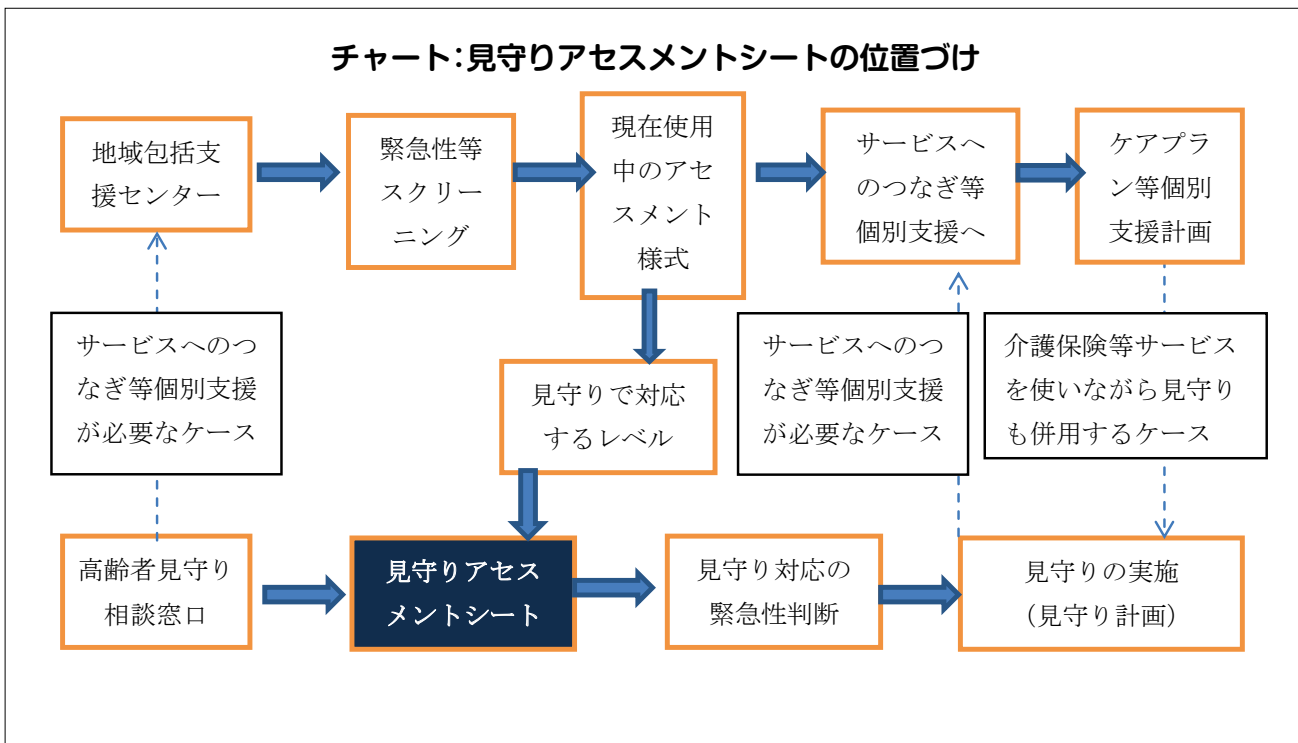
### ③様式3【継続見守りアセスメントシート】

- 様式2によるアセスメントを行った後、一定期間経ってから見守りについての評価と今後の対応方法を決定する。
- 前回行った対応に関する評価（うまくいったポイント、あるいは困難であった部分等）を記入し、総合的な課題を記入した後に、次の見守り期間における対応を、様式2と同

様に記入する。

### 【アセスメントの具体例】

- ここでは本ガイドブック第2章で取り上げた事例1、事例3、事例8についての記入例を紹介する。(様式3は、これらの事例では使用していない。)



(足立区社会福祉協議会 和田委員提供)



## 事例

# 1

### 人との関わりを拒否する独居の男性高齢者

#### 本人の状況

- 戸建住宅で独居の80代男性。
- 長年社会との関わりが薄く、近隣との付き合いはない。
- 顔色が悪く、ぜん息と思われる激しい咳をしているが、病院を信用しておらず、これまで何十年も医者にはかかっていない。介護サービス等も一切利用していない。
- ドアの外まで異臭が漂っており、部屋の中は、かなりごみがたまっている様子。
- 近所の方からの連絡を受け、地域包括支援センター職員が訪問したが、ドアを開けてもらえない。

※事例の詳細については、66頁を参照

## アセスメントのポイント

- この事例は近隣者からの通報があった事例で、近隣からの情報に基づき地域包括支援センター職員による緊急訪問を行った結果が様式1「見守り受付票」に記載されている。地域包括支援センターの職員が訪問したが、ドアを開けてもらえないので詳細は分からなかった。この間、行政や民生・児童委員などから情報を収集したが、明確な情報が得られなかった。しかし、健康状態、生活状態がかなり危険な状態にあると考えられたので、手紙をドアに差し込んでおき、明日それがとられていなければ危険状態と判断して強制立ち入りの実施を考えている。
- 初回アセスメントの後、翌日訪問するとドアに挟んだ手紙がなくなっていたため、本人に声を掛けたところ「うるさい」と拒否されたので、これを受けて近隣住民を含む「見守り支援会議」を開催し、近所の人には「緩やかな見守り」を依頼した。
- その後、地域包括支援センターからも接触を続けた結果、本人からの連絡が地域包括支援センターに来るようになり、室内に入れるようになったので、その状況を踏まえて、実態アセスメントを行っている。
- 様式2「見守りアセスメントシート」で情報を整理したところ、第1分野の健康状態、生活状態など個人要因を含む各項目が通常のレベル以下であり、室内環境もかなり悪いので、早急に医療機関やサービスにつなげる必要があるという判断になった。また、第2分野の関係資源については、当面、生活支援のヘルパー派遣につなげるとともに、近隣の方々による「緩やかな見守り」も継続していただくという支援体制をつくることになった。

## 見守り受付票 事例1

様式1

初回相談・通報日			
作成日		担当	
名前	事例1	性別	男
		年齢	80代
		居住形態	住居
			5.持ち家(戸建)
相談・通報者	主訴 最近顔を見かけない。家の中で倒れているのではないかと通報があった。		

## 〈現在の状態〉

該当:○	内容	情報源	備考
	元気がない、痩せてきた		
	挨拶をしなくなった		
○	最近姿を見ない	3.近隣者	ここ数日顔を見ていない。身体の具合も悪そうと近隣者からの情報あり。
○	訪問したが応答がない (電気が点け放し、ドアが開いている)	3.近隣者	声かけに反応はなし。ただし、人嫌いでよくそういうことがあるとのこと。
○	異臭がする	12地域包括支援センター	ごみの異臭以外はない。
	新聞・郵便物がたまっている		
	洗濯物が干されたまま		
	身なりや服装が乱れている		
	話がうまくかみ合わない		
	金銭管理がうまくいっていない		
	身体にあざがある、あざがあるが話したがない		
	家の中から怒鳴り声、悲鳴がする		
	引っ越し直後で周囲になじんでいない		
	一人暮らしなど、家族環境が変わった		
	知らない人が出入りしている		

情報の要約	戸建住宅で独居の80代男性。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・長年社会との関わりが薄く、近隣との付き合いはない。</li> <li>・顔色が悪く、喘息と思われる激しい咳をしているが、病院を信用しておらず、これまで何十年も医者にはかかっていない。介護サービス等も一切利用していない。</li> <li>・ドアの外まで異臭が漂っており、部屋の中は、かなりごみがたまっている様子。</li> <li>・近所の方からの通報を受け、地域包括支援センター職員が訪問したが、ドアを開けてもらえない。</li> </ul>		
本人の態度 (訪問時)	5.その他( 不明 )	対応判断	4.その他(手紙が取られなければ明日危機介入)
判断内容 (見守りの内容、 終結理由等)	応答はないが、外出している可能性もあり、倒れているとは言い難い。ドアに手紙を挟み、一日たつて取られていなければ、鍵を壊して入室する予定。		

# 見守りアセスメントシート 事例1

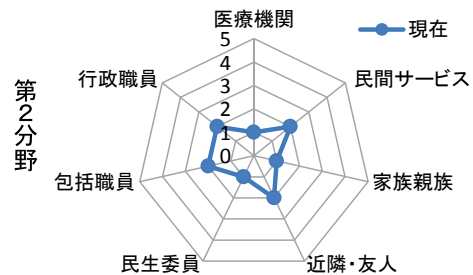
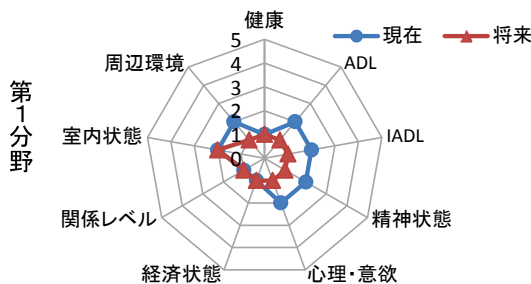
様式2

名前			
作成日		担当	

〈概況〉

戸建住宅で独居の80代男性。  
 ・長年社会との関わりが薄く、近隣との付き合いはない。  
 ・顔色が悪く、喘息と思われる激しい咳をしているが、病院を信用しておらず、これまで何十年も医者にはかかっていない。介護サービス等も一切利用していない。  
 ・ドアの外まで異臭が漂っており、部屋の中は、かなりごみがたまっている様子。  
 ・近所の方からの通報を受け、地域包括支援センター職員が訪問したが、ドアを開けてもらえない。

		現在	現状と将来のリスク	将来	総合的な課題	
個人要因	健康	×	医者には長年かかっていない。	×	○医療機関にかかっていないが喘息と思われる喘鳴があり、激しい咳も見られることから早期受診につなげる必要がある。 ○本人の自立心はあるが、体調不良で自分で買い物には行けない状況になりつつある。家の中もごみが片付けられない状況なのでヘルパーなどの支援は必要である。	
	ADL	△	食事は買い物で体調の悪い時に出来ないため、食べたり食べなかったりが続いている。	×		
	IADL	△	買い物は時々されているようだが、それ以外は全て行われていない。	×		
	精神状態	△	近隣者の話では以前から極端な人嫌いであること、長年ごみが捨てられないことから精神疾患の疑いもある。	×		
	心理・意欲	△	近隣者の話では「このまま死んでもいい」との発言が時々あるとのこと。	×		
	経済状態	×		×		
関係要因	関係レベル	×	近隣者で時々話す人もいるが、普段は誰とも接しないことがほとんど。	×		
環境要因	室内状態	△	家の中はかなりごみがたまっている状態だが、埋め尽くされているほどではない。	△		
	周辺環境	△	本人が歩ける距離に惣菜屋があり、体調の良い時に時々行っているが最近では体調が悪く、なかなか行けないとのこと。	×		
関係資源	医療機関	×	受診は長年していない。			
	民間サービス	△	近所の惣菜屋と中華料理屋に時々行っている。			
	家族親族	×	本人の話では家族はいない。			
	近隣・友人	△	近隣者の数人と付き合いはあるが本人の機嫌が悪いと会ってくれないときもある。			
	民生委員	×	本人との面識はない。			
	包括職員	△	最近、顔を見せてくれるようになったが、気分が悪いと会わせてもらえない状況。			
	行政職員	△	訪問しているが会わせてくれないことも多い。			緊急度 (5段階)



〈今後の見守り(支援方針)〉

本人の態度(訪問時)		1.継続訪問の同意が得られた	対応判断	2.継続見守り	
誰が		何をする		頻度	当面の見守り期間
見守り内容	11地域包括支援センター	継続訪問しながら受診につなげるとともに、買い物同行をきっかけに生活支援のヘルパー派遣へつなげる。		1. 1回以上/1週間	6ヶ月
					目標
					必要なサービスが受けられるようになる。

## 事例

# 3

### 持病があり生活に不安を抱える独居の男性高齢者

#### 本人の状況

- 集合住宅団地に住む独居の70代男性。糖尿病を患っている。
- 近隣との交流はないが、遠方に住む姪が月に1回程度、本人宅を訪れる。
- 本人は、健康や生活に不安を抱えながら暮らしている。

※事例の詳細については、75頁を参照

## アセスメントのポイント

- この事例は、本人から高齢者見守り相談窓口で「話し相手がほしい」という相談で受付し（様式1）、初回訪問時から、様式2「見守りアセスメントシート」を使用している。個人についてのレーダーチャートと記載事項をみると、おおむね良好であるが「経済状態」「関係レベル」には若干の支障があること、関係資源のレーダーチャートをみると、医療機関や親族、友人との関係は良好であるが、近隣者に知り合いが少ないという状況が確認できた。このため、近隣者の見守り協力員に「担当による見守り」を依頼し、定期的な訪問をしてもらうことによって信頼関係を構築し、地域の行事に誘ってもらうことで近隣とのネットワーク形成を図ることとしている。また、将来身体状況が変化した場合の早期発見につながるよう、家族と見守り協力員に何かあったら相談をしてもらうこととし、高齢者見守り相談窓口で情報を総合的に管理することにした。
- 数か月経った頃、姪から「ここ数日連絡がとれない。」との通報を受けた。見守り協力員に連絡し、ここ数日の訪問状況を確認したところ、1週間前であることから安否の確認が必要であると判断し、見守り協力員と共に訪問した。その際、様式1「見守り受付票」に基づき、安否確認の判断を実施した。ドアは施錠されており応答がないこと、郵便受けには新聞がたまっている状況で日頃はない異変であることから、自宅で倒れている可能性が高いと判断した。再度呼びかけたところ、室内からうめき声が聞こえたため、警察に通報し、強制介入に至った。



## 見守り受付票 事例3

様式1

		初回相談・通報日			
		作成日		担当	
名前	事例3	性別	男	年齢	70代
		居住形態	独居	住居	2.UR賃貸
相談・通報者	1.本人		主訴	「話し相手がほしい」と相談がある。	

## 〈現在の状態〉

該当:○	内容	情報源	備考
	元気がない、痩せてきた		
	挨拶をしなくなった		
	最近姿を見ない		
	訪問したが応答がない (電気が点け放し、ドアが開いている)		
	異臭がする		
	新聞・郵便物がたまっている		
	洗濯物が干されたまま		
	身なりや服装が乱れている		
	話がうまくかみ合わない		
	金銭管理がうまくいっていない		
	身体にあざがある、あざがあるが話したまらない		
	家の中から怒鳴り声、悲鳴がする		
	引っ越し直後で周囲になじんでいない		
	一人暮らしなど、家族環境が変わった		
	知らない人が出入りしている		
○	ひとり暮らしのため、話し相手がほしい		

情報の要約	<ul style="list-style-type: none"> <li>集合住宅団地に住む独居の70代男性。糖尿病を患っている。</li> <li>近隣との交流はないが、遠方に住む姪が月に1回程度、本人宅を訪れる。</li> <li>本人は、健康や生活に不安を抱えながら暮らしている。</li> </ul>		
本人の態度 (訪問時)	1.継続訪問の同意が得られた	対応判断	2.継続見守り
判断内容 (見守りの内容、 終結理由等)	仕事を退職し、健康や将来の生活に不安を感じている様子。単身で近隣に知り合いもないため、見守りを行いながら、介護保険サービス等の情報提供を行い、異変が起きた際には早期に対応ができるようにすることが必要と思われる。		

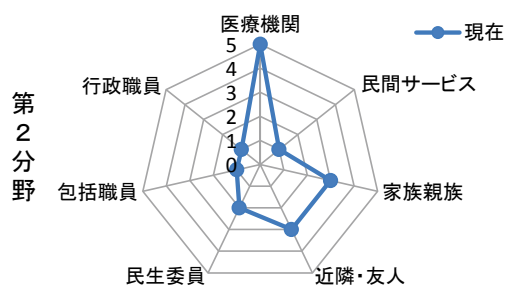
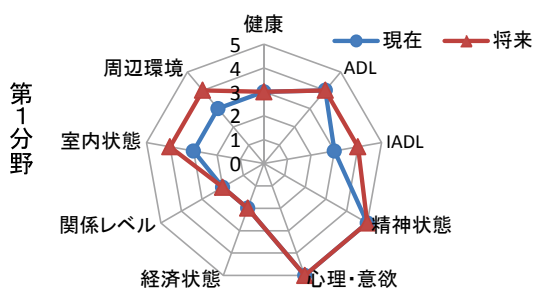
# 見守りアセスメントシート 事例3

様式2

名前			
作成日		担当	

## 〈概況〉

<ul style="list-style-type: none"> <li>集合住宅団地に住む独居の70代男性。糖尿病を患っている。</li> <li>近隣との交流はないが、遠方に住む姪が月に1回程度、本人宅を訪れる。</li> <li>本人は、健康や生活に不安を抱えながら暮らしている。</li> </ul>				
	現在	現状と将来のリスク	将来	総合的な課題
個人要因	健康	* 定期受診はしている。	*	○今は日常生活は自立しているが、転倒や風邪などの体調不良をきっかけに悪化する可能性があるため見守りが必要である。
	ADL	○ 身の回りのことは自立。問題なし。	○	
	IADL	* 掃除、洗濯、買物、調理(朝食作り)は自力で行っているが十分ではないのでヘルパー等を利用することによってより改善される。	○	
	精神状態	◎ 問題なし。	◎	
	心理・意欲	◎ 「ひとり暮らしは寂しいので話し相手がほしい」と言いつつ、見守りを利用しながら一人で生活する意欲はある。	◎	
	経済状態	△ 年金では生活をするのがやっとなで介護サービスが受けられないと話す。	△	
関係要因	関係レベル	△ 飲み友達や姪が時々連絡はくれるなど関わりはあるが、近隣者に知り合いが少ない。	△	
環境要因	室内状態	*	○	
	周辺環境	* 近隣にスーパーや飲み屋、医療機関もあり、それぞれに関わりもある。	○	
関係資源	医療機関	◎ 定期受診はしている。		
	民間サービス	× 今のところサービスを利用していない。		
	家族親族	* 姪が月1回程度本人宅を訪れているが、姪も仕事をしており、結婚して家庭もあることから度々は来られない。		
	近隣・友人	* 飲み友達はいるが家に行き来はない。近隣には顔見知りがおらず、顔も知らない。		
	民生委員	△ お祝い金などの訪問は時々受けているが定期的な関わりはない。		
	包括職員	×		
	行政職員	× 関わりなし。		
			緊急度(5段階)	2



## 〈今後の見守り(支援方針)〉

本人の態度(訪問時)	1. 継続訪問の同意が得られた	対応判断	2. 継続見守り
見守り内容	誰が	何を	頻度
	5. 見守り協力員	月1回訪問しながら様子を観察し、変化があればまもり相談室につなげる。	3. 1回程度/1カ月
	10. 高齢者見守り相談窓口	姪に連絡先を伝え、何かあったら連絡してもらうこととする。	4. その他(1週間以内に連絡)
			当面の見守り期間
			1年
			目標
			今は問題がないが独居のため、異変を早急に発見し支援につなげる

## 見守り受付票 事例3

様式1

初回相談・通報日	
作成日	担当

名前	事例3	性別	男	年齢	70代	居住形態	独居	住居	2.UR賃貸
相談・通報者	2.家族・親族			主訴	姪から「ここ数日、本人宅に電話をしても出ないので、様子を見に行ってほしい。」と連絡を受ける。				

## 〈現在の状態〉

該当:○	内容	情報源	備考
	元気がない、痩せてきた	6.見守り協力員	一週間前に訪問した際には元気だった
	挨拶をしなくなった		
	最近姿を見ない		
○	訪問したが応答がない (電気が点け放し、ドアが開いている)	11.高齢者見守り相談窓口	ドアは施錠されており、インターフォンを押しても応答がない。
	異臭がする		
○	新聞・郵便物がたまっている	11.高齢者見守り相談窓口	6.見守り協力員
	洗濯物が干されたまま		3日分新聞がたまっている。もともと郵便物等をためておく方ではない。
	身なりや服装が乱れている		
	話がうまくかみ合わない		
	金銭管理がうまくいっていない		
	身体にあざがある、あざがあるが話したがらない		
○	家の中から怒鳴り声、悲鳴がする	11.高齢者見守り相談窓口	家の中からうめき声が聞こえた。
	引っ越し直後で周囲になじんでいない		
	一人暮らしなど、家族環境が変わった		
	知らない人が出入りしている		

情報の要約	見守り協力員に連絡をしたところ、前回の訪問日は1週間前でそのときには元気だったとのこと。本人宅を訪問すると、ドアは施錠されており、インターホンを押しても応答がない。郵便受けには新聞が3日分たまっているが、電気メーターは回っている。見守り協力員の話では、本人は几帳面な方なので郵便物や新聞を溜めることはないとのこと。		
本人の態度 (訪問時)	5.その他(自宅内からうめき声が聞こえる)	対応判断	1.緊急介入
判断内容 (見守りの内容、 終結理由等)	家の中で倒れていることがわかったので、即行政と警察に通報するとともに、緊急連絡先となっている姪に、鍵がないため、鍵を壊して中に入ってよいか、電話で確認することとする。 団地の管理事務所にも連絡し、同席してもらうこととする。警察が到着次第、鍵業者を呼び、鍵を壊して中に入ることとする。		

## 事例

### 8

#### 緩やかな見守りが必要な女性高齢者

##### 本人の状況

- 公営住宅で独居の80代女性。
- 長年住んでいるため、近隣との付き合いがある。近所の福祉センターで趣味活動も行い、社会との関わりを持つように心掛けている。
- 日常生活は自立しているが、将来自分が倒れたときに周囲に迷惑を掛けるのではないかと心配。家財の処分等の相談を受ける。

※事例の詳細については、96頁を参照

#### アセスメントのポイント

- この事例では、一人暮らしで将来に不安を持つ高齢者からの相談だったため、初回訪問から様式2「見守りアセスメントシート」の記入になっている。
- レーダーチャートと記載事項をみると、各項目ともおおむね「普通」あるいはそれ以上だが、関係のレーダーチャートをみると、親族との関係はあまりないが、近隣・友人との付き合いは積極的であるという情報を確認できている。
- このため、将来、健康状態やADL、IADL等が落ちてきたときのこと考え、「あんしん居住制度」の導入を勧めるとともに、近隣者や家族・親族に対して、何かあったら高齢者見守り相談窓口にご相談してもらうこととしている。
- 全体に情報の総合化を図ることで、近隣住民や親族（姪）とのネットワーク維持のための支援を行うことにより、姪からの本人不在に対する懸念にも必要な情報を提供できている。



## 見守り受付票 事例8

様式1

		初回相談・通報日			
		作成日		担当	
名前	事例8	性別	女	年齢	80代
				居住形態	住居
					3.集合住宅(賃貸・オートロック無)
相談・通報者	1.本人		主訴	将来のことに不安があると相談があった。	

## 〈現在の状態〉

該当:○	内容	情報源	備考
	元気がない、痩せてきた		
	挨拶をしなくなった		
	最近姿を見ない		
	訪問したが応答がない (電気が点け放し、ドアが開いている)		
	異臭がする		
	新聞・郵便物がたまっている		
	洗濯物が干されたまま		
	身なりや服装が乱れている		
	話がうまくかみ合わない		
	金銭管理がうまくいっていない		
	身体にあざがある、あざがあるが話したからない		
	家の中から怒鳴り声、悲鳴がする		
	引っ越し直後で周囲になじんでいない		
	一人暮らしなど、家族環境が変わった		
	知らない人が出入りしている		
○	ひとり暮らしのため、不安を感じ相談に来られた		

情報の要約	独居女性。80代。夫死亡後、自立した生活を送っているが将来、自分が死亡した際に周囲に迷惑をかけないようにしたいとのことで相談があった。子供はなく、親戚とも疎遠とのこと。		
本人の態度 (訪問時)	1.継続訪問の同意が得られた	対応判断	2.継続見守り
判断内容 (見守りの内容、 終結理由等)	家財の処分について継続的に相談に応じながら、独居のため緊急通報システムを勧める。		

# 見守りアセスメントシート 事例8

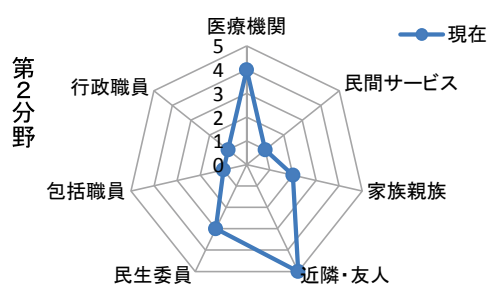
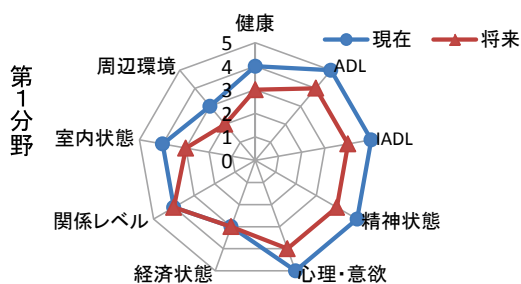
様式2

名前			
作成日		担当	

## 〈概況〉

独居女性。80代。夫死亡後、自立した生活を送っているが将来、自分が死亡した際に周囲に迷惑をかけないようにしたいとのことで相談があった。子供はなく、親戚とも疎遠とのこと。

		現在	現状と将来のリスク	将来	総合的な課題
個人要因	健康	○	高血圧症のため、定期受診をしている。服薬も自分で管理している。	*	○今は日常生活は自立している。 ○近隣との関係も良好なので、何かあった時に近隣者や家族から連絡をいただける関係性をつくる必要がある。
	ADL	◎	身の回りのことは自立。問題なし	○	
	IADL	◎	掃除、洗濯、買物、調理等自立している。支援は必要ない。	○	
	精神状態	◎	問題なし。	○	
	心理・意欲	◎	自ら近隣の福祉センターにも通って習い事を行うなど、意欲もあり積極的である。	○	
	経済状態	*	年金は少ないが何とか生活はできている。	*	
関係要因	関係レベル	○	団地に鍵を預け合う友人がいる。福祉センターの友人ともお茶を飲みに行ったりしている。	○	○今は日常生活は自立している。 ○近隣との関係も良好なので、何かあった時に近隣者や家族から連絡をいただける関係性をつくる必要がある。
環境要因	室内状態	○	整理整頓はされているが物が床に置いてあったり、カーペットがひかれているなど転倒のリスクが若干ある。	*	
	周辺環境	*	今は筋力が低下していないため、歩いていける距離にスーパーや出張所、医療機関がある。	△	
関係資源	医療機関	○	定期受診はしている。		
	民間サービス	×	今のところサービスを利用していない。		
	家族親族	△	姪や甥と日頃は連絡を取っていない。骨は拾ってくれるとのことだが実態は不明。		
	近隣・友人	◎	友人とは鍵を預け合い、互いの家でお茶飲みもして行き来がある。		
	民生委員	*	関係は良好だが行き来がない。		
	包括職員	×	関わりなし。		
	行政職員	×	関わりなし。		
				緊急度 (5段階)	1



## 〈今後の見守り(支援方針)〉

本人の態度(訪問時)		1.継続訪問の同意が得られた	対応判断	2.継続見守り	
誰が		何を		頻度	
		する		当面の見守り期間	
見守り内容	2.近隣者	日頃、負担のない範囲で本人の安否を気にかけてもらい、何かあった時には連絡してもらう。		2. 1回程度/2週間	1年
	10.高齢者見守り相談窓口	「あんしん居住制度」の申請を行う。			目標
	1.家族・親族	「あんしん居住制度」申請の説明をきっかけに連絡。何かあった時には連絡をもらうようにする。			今は問題がないが独居のため、異変を早急に発見し支援につなげる

### 資料1-1 見守り受付表項目

住居	相談・通報者、情報源	本人の態度	対応判断
1.JKK	1.本人	1.継続訪問の同意が得られた	1.緊急介入
2.UR賃貸	2.家族・親族	2.拒否	2.継続見守り
3.集合住宅（賃貸・オートロック無）	3.近隣者	3.不在	3.終結
4.集合住宅（賃貸・オートロック有）	4.町会・自治会長	4.死亡	4.その他（ ）
5.持ち家（戸建）	5.民生・児童委員	5.その他（ ）	
6.持ち家（UR）	6.見守り協力員		
7.持ち家（民間集合住宅・オートロック無）	7.その他地域住民		
8.持ち家（民間集合住宅・オートロック有）	8.ケアマネジャー		
9.間借り	9.ライフライン事業者		
10.その他（ ）	10.その他事業者		
	11.高齢者見守り相談窓口		
	12.地域包括支援センター		
	13.行政（高齢者福祉）		
	14.行政（障害者福祉）		
	15.行政（生活保護）		
	16.行政（その他）		
	17.社協		
	18.医療機関		
	19.その他（ ）		

### 資料1-2 アセスメントシート／継続見守りアセスメントシート項目

現在将来	本人の態度	対応判断	見守り頻度	誰が（見守り内容の部分）
◎	1.継続訪問の同意が得られた	1.緊急介入	1. 1回以上／1週間	1.家族・親族
○	2.拒否	2.継続見守り	2. 1回程度／2週間	2.近隣者
*	3.不在	3.終結（理由： ）	3. 1回程度／1か月	3.町会・自治会長
△	4.死亡	4.その他（ ）	4. その他（ ）	4.民生・児童委員
×	5.その他（ ）			5.見守り協力員
?				6.その他地域住民
				7.ケアマネジャー
				8.ライフライン事業者
				9.その他事業者
				10.高齢者見守り相談窓口
				11.地域包括支援センター
				12.行政（高齢福祉）
				13.行政（障害福祉）
				14.行政（生活保護）
				15.行政（その他）
				16.社協
				17.医療機関
				18.その他（ ）

## 資料2 見守りアセスメント様式 5段階の基準

項目	5段階	判断基準にした状態像例
個人要因	健康	◎ 定期受診をしており、服薬も管理されており、主治医との関係良好
	○ 定期受診をしており、服薬も管理されているが医師との連携はあまりとれていない。	
	* 定期受診はしている。	
	△ 医師の指示があるにもかかわらず指示に従わず、定期受診をしない、服薬をしない。	
	× 未受診 受診拒否	
	ADL	◎ 身の回りのことは自立しており、外出も交通機関を使って自由に外出できる。
	○ 身の回りのことは自立しており、外出も隣町ぐらいは外出できる。	
	* 身の回りのことは何とかできるが、家の周りしか外出できない。	
	△ 身の回りのことにも支障があり、支援が必要。ひとりでの外出が厳しい。	
	× 全介助	
	IADL	◎ 家事については不足なく完全にできる。
	○ 家事については一部できないことがあるが完全に出来ているところもある。	
	* 家事については何とか自立しているが完全ではない。	
	△ 家事について何らかの支援が必要。	
	× 全くできない。	
	認知・精神	◎ 知的レベルが高い。
	○ 物忘れもなく問題はない。	
	* 年相応の物忘れがあるが生活の支障はない。	
	△ 精神症状や認知症状等のため、生活に何らかの支援が必要。	
	× 精神症状や認知症状等の悪化のため、専門機関につなげる必要がある。	
心理・意欲	◎ 何に対しても常に積極的に取り組んでいる。	
○ 実現はしなくとも新たなことに挑戦しようという気持ちはある。		
* 今までやっていたことを維持しようという気持ちはある。		
△ 今までやっていたことにも意欲がなくなった。		
× 無気力		
経済状況	◎ 生活をするのに十分な収入があり、資産も含めて管理が完全に出来ている。	
○ 生活に支障のない程度の収入があり、複雑な処理は出来ないが銀行での入金等、日常的な管理は出来る。		
* 一定の収入はあるが余裕が無く、入退院などつぎのことに資金援助が必要となる。		
△ 生活保護受給者		
× 収入としては生活保護受給レベルだが申請に至らない。		
関係要因	関係レベル	◎ 近隣や友人との関係が良好で何かあれば互いに相談ができ、助け合うことができる。それぞれの関係者が連携も取れている。鍵も預けられる関係性。
	○ 近隣者や友人に相談ができる人がおり、何かあれば互いに助け合える関係性がある。関係者間の連携はない。	
	* 外で会えば声をかけあう、挨拶や立ち話ができる関係の人がいる。もしくは近隣者が緩やかな見守りをしている。	
	△ 周囲は気にかけているが、本人は関わりを快く思っておらず、なかなか受け入れてくれない。	
	× そこに住んでいることすら知られていないような孤立状態。	
環境要因	室内状態	◎ 家の中が整理整頓されており、掃除も行き届いている。家の中はバリアフリー化されており、転倒につながるリスクは全くない。
	○ 家の中は掃除はされているが、整理整頓は完全にはされていない。転倒につながるような段差がある、整理されているが物が置かれている等。	
	* 家の中の掃除に支援が必要な状態。物は床に置かれているなど整頓されているとはいいがたいが、物があふれている状態ではない。	
	△ 家の中の整理整頓、清掃が定期的に行われておらず、物であふれている、足の踏み場がない状態。	
	× 家の中に過ごす場所もないほど物があふれていて、ごみ屋敷の状態。	
	周辺環境	◎ 家のすぐそばに商店や医療機関など生活に必要な施設が揃っている。本人も行き着けており、店員等とも顔見知りである。なにかあれば店員から相談機関に連絡が入る。
	○ 家のすぐそばに商店や医療機関など生活に必要な施設が揃っているが店員等との交流はない。	
* 本人が歩いて行ける範囲に商店や医療機関など生活に必要な施設がある。		
△ ある程度の範囲に商店や医療機関など生活に必要な施設があるが支援がないと行かない、もしくは行けない状態。		
× 商店や医療機関など生活に必要な施設がそばにはなく、日常生活に支障をきたす状態。買い物難民。医療難民。		
関係資源	共通	◎ 関係が良好で何かあれば本人が相談ができるような信頼関係がある。他の関係者と連携も取れている。
	○ 関係が良好で何かあれば本人相談ができるような信頼関係がある。関係者間の連携はない。	
	* 関係性はあるが深くはない。緩やかな見守りのレベル	
	△ 関係者は気にかけているが、本人は関わりを快く思っておらず、なかなか受け入れてくれない。	
	× 介入拒否	

第1章  
●高齢者等の見守りネットワークについて

第2章  
●見守り活動の基本的な流れとポイント

第3章  
●見守りの担い手となる人材の育成

第4章  
●個人情報等の適切な共有について

第5章  
●資料編

## 5

### 都内区市町村の個人情報保護条例における第三者提供に関する例外規定について

- 個人情報保護条例では自治体が保有する個人情報を自治体以外の第三者に提供することを制限しているが、例外的に第三者に個人情報を提供できる場合を例外規定として定めている。
- 例外規定に該当する場合には、自治体以外の見守り関係者に対して、個人情報を提供することができる。
- 都内区市町村の個人情報保護条例における第三者提供に関する例外規定の状況をみると、多くの区市町村が「本人の同意があるとき」「法令等に基づくとき」「人の生命、身体、財産等の保護のため、緊急の必要があるとき」「個人情報保護に関する審議会等に諮問し、了解が得られたとき」を例外規定として定めている。



## 6

## 見守り活動における個人情報の取扱いについて、個人情報保護審議会へ諮問する際のポイント

見守りの担い手に個人情報を提供することについて、個人情報保護審議会で承認を得る主なポイントは以下のとおりである。

## (1) 個人情報を提供する必要性

### ■支援が必要とされる高齢者への効果を説明

- 個人情報の提供によって、支援が必要な高齢者等を把握する網の目が細かくなり、異変を早期に発見し適切な支援につなげることができる。このことで高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らし続けることができる、等の効果について説明する。

### ■本人の利益だけではなく公益性の観点からの必要性を説明

- 個人情報の提供によって、地域の見守り体制が充実し、このことで、支援が必要な高齢者等の利益だけではなく、広く近隣住民の安心につながるほか、地域福祉活動や地域コミュニティの活性化など、公益性の観点からも有益であることを説明する。

## (2) 個人情報の提供先

### ■個人情報の提供先を具体的に列挙する方法

- 個人情報の提供先となる見守りの関係者が確定している場合には、「町会・自治会、民生・児童委員、地域包括支援センター」などと、具体的に列挙して説明する。

### ■提供先が増えても、その都度審議会に諮問せずに済む対応方法

- 見守りに関わる協定の締結先など、今後、見守りの関係者が増える可能性がある場合、個人情報の提供先を、例えば「区市町村と見守り活動に関する協定を締結した事業者や団体等」とすることで、今後、新たに個人情報を提供する可能性のある事業者や団体も含めて、個人情報の提供先とすることができる。

## (3) 提供する個人情報

### ■提供する個人情報の種類を具体的に挙げ、最低限必要なものであることを説明

- 個人情報保護審議会では、提供する個人情報の種類を具体的に説明する。
- あわせて、提供する個人情報は、見守り活動を行う上で最低限必要な、厳選したものに留めていることを説明する。

## (4) 個人情報の安全管理

### ■情報の管理ルールを説明

- 情報の外部漏えいなどで見守り対象者の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の提供を受ける見守りの関係者において、情報の管理ルールを定めていることを説明する。
- あわせて、個人情報を提供する前に見守り関係者に対して情報管理に関する説明会や研修会を開催するなど、情報管理に関する周知徹底方法について説明する。

### ■提供した個人情報の目的外利用・提供を禁止する方法を説明

- 提供した個人情報が目的外に利用されたり、第三者に提供されたりすることがないように、誓約書や覚書、協定、委託契約の中で個人情報の目的外利用・提供を禁止することを説明する。

### ■不要になった個人情報の回収・廃棄ルールを定めている点を説明

- 名簿等として提供した個人情報の更新時や、民生・児童委員等が交代する時などに、古い名簿や不要になった名簿等が外部に漏えいしないよう、名簿等を回収又は廃棄するルールを定めていることを説明する。

## (5) 守秘義務の担保

### ■法令による守秘義務を説明

- 民生・児童委員に対して個人情報を提供する際には、民生委員法による守秘義務があるが、どのように守秘義務の徹底を図っているか、具体的に説明する（例：個人情報は鍵のかかる決まった場所に保管する、複写はしないなど、個人情報の取扱いに関する説明を行った上で個人情報を提供したり、民生・児童委員と協議の上、自治体で管理ルールを定めたりするなど）。
- 区市町村が、高齢者に特化した活動を行う者として、民生・児童委員を社会福祉委員や老人相談員等に委嘱している場合、その設置規則等の中に守秘義務が定められている場合は、その点もあわせて説明する。

### ■委託契約に守秘義務等を定め、周知徹底している点を説明

- 委託型の地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口へ個人情報を提供する場合、委託契約の中に守秘義務や個人情報の管理について定めて、周知徹底していることを説明する。

### ■誓約書の提出や覚書等の取り交わしについて説明

- 町会や自治会等に個人情報を提供する際には、あらかじめ誓約書の提出や覚書等を取り交わし、誓約書や覚書等の中に守秘義務について定めておくことを説明する。

## 7 見守り活動の充実に向けた条例制定の取組について

区市町村の個人情報保護条例では、本人の同意なく個人情報の目的外利用・外部提供を行うことを原則禁止している。

以下では、新たな条例を制定し、個人情報の共有を可能とした事例、個人情報保護条例の改正により情報共有を可能とした都内の事例について取り上げる。

### (1) 東京都中野区「地域支えあい活動の推進に関する条例」

中野区では、平成23年度に「地域支えあい活動の推進に関する条例」を制定し、高齢者（70歳以上の単身者または75歳以上のみの世帯に属する者）、障害者手帳所持者等の名簿を、見守り・支えあい活動の促進のため、町会・自治会、民生・児童委員、警察署、消防署に提供することを可能にしている。

#### 地域支えあい活動の推進に関する条例

第7条 区長は、地域における支えあい活動を推進するために必要があると認めるときは、次項に掲げる団体、者又は機関（以下「団体等」という。）に対し、次条から第11条までに定めるところにより、次に掲げる者に係る情報（第3項に規定する情報をいう。次項において同じ。）を提供することができる。

### ① 見守り対象者名簿の概要

#### 1) 名簿に登載される見守り対象者

名簿に登載される見守り対象者は以下のとおりである。

- ① 高齢者（70歳以上の単身者または75歳以上のみの世帯に属する者）
- ② 障害者手帳所持者（身体障害者手帳、精神障害者保健福祉手帳、愛の手帳の交付を受けている者）
- ③ 児童及びその保護者であって、区長が特に支援が必要であると認めた者
- ④ ①～③に準ずる者として区長が認めた者

#### 2) 見守り対象者名簿で提供される情報

見守り対象者名簿で提供される情報は、氏名、住所、年齢、性別である。これ以外にも、本人からの希望により、支えあい活動に必要な情報（足が悪い、寝たきりである等）が提供される場合がある。

#### 3) 見守り対象者名簿の提供先

名簿の提供を希望する町会・自治会、民生委員、児童委員、警察署、消防署に対して見守り対象者名簿を提供できる。

名簿は、それぞれの団体の活動範囲、担当区域または管轄区域ごとに紙の名簿として、区が作成し提供する。見守り対象者の名簿は年1回更新する。新しい名簿は、更新前の名簿と引き換えに提供する。

#### 4) 見守り対象者への事前の意向確認

町会・自治会へ名簿を提供する場合には、事前に名簿への登載について本人の意向を確認する。高齢者については、本人から登載不同意の回答がない限り、名簿に登載される「不同意方式」を採用している。障害者手帳所持者は、本人が希望した場合のみ、名簿への登載と提供がされる（同意方式）。

#### 名簿登載の対象者及び名簿登載方法

区分	事前通知	登載方法
○70歳以上の単身者 ○75歳以上のみの世帯に属する者	あり	◆不同意者⇒名簿登載をしない ※民生・児童委員、警察・消防署には、対象者分の情報を提供
次の手帳の所持者 ○身体障害者手帳 ○精神障害者保健福祉手帳 ○愛の手帳	あり	◆同意者⇒名簿登載 ※民生・児童委員、警察・消防署も取扱いは同様 ★高齢者要件に該当する障害者手帳所持者は、「高齢者」として取り扱う。
○その他本人が名簿登載を申出、 区長が認めた者	なし	◆本人からの申出内容を区が認定し、 名簿登載(子どもも可)

出所：中野区資料

## ②個人情報保護対策

### 1) 協定の締結

見守り対象者名簿を提供する前に個人情報の取扱いに関する協定を締結する。

町会・自治会との協定では、名簿の複写や携行の禁止、名簿の保管場所の指定、名簿の目的外使用や第三者への提供の禁止等について定めている。

### 2) 名簿管理者、名簿閲覧者の届出

見守り対象者名簿の提供を受ける町会・自治会は、名簿管理者（原則1名）、名簿閲覧者（原則上限10人）を届け出る。名簿閲覧者は、名簿管理者の立ちあいのもとに名簿を閲覧できる。

### 3) 守秘義務

条例では名簿管理者、名簿閲覧者、提供を受けた名簿を使って支えあい活動を行う者等（名簿管理者等）に対し守秘義務を課している。

### 4) 目的外利用、第三者提供の禁止

提供された見守り対象者の名簿を目的外に利用すること、第三者に提供することを禁止している。

### 5) 罰則

名簿管理者、名簿管理者であった者が正当な理由なく、情報を漏らした場合には30万円以下の罰金を課す。

## (2) 東京都足立区「足立区孤立ゼロプロジェクト推進に関する条例」

足立区では、新たに「足立区孤立ゼロプロジェクト推進に関する条例」（平成24年12月公布、同25年1月施行）を定め、区が他の目的で取得した高齢者の情報を、本人の同意なく、見守り活動、孤立ゼロプロジェクト推進活動を行うために利用することを可能にしている。

対象は、介護保険サービスを利用していない70歳以上の単身者または75歳以上のみの世帯に属する者で、名簿（住民名簿）を本人の同意なく、所定の手続きを経た町会・自治会、民生・児童委員、警察署、消防署に提供することができる。住民名簿の提供を受けた町会・自治会、民生・児童委員は、実態調査を行い、孤立のおそれがあるかどうか調査する。

孤立状態と判断された高齢者が記載された要支援者名簿も、町会・自治会、民生・児童委員、警察署、消防署に提供することができる。

### 足立区孤立ゼロプロジェクト推進に関する条例

第7条 区長は、見守り活動及び孤立ゼロプロジェクト推進活動を行うため、必要に応じて次に掲げる者に係る情報の収集に区が他の目的で取得した情報を用いることができる。

(略)

2 区長は、前項第1号、第2号及び第6号に掲げる者に係る住民情報を収集しようとするときは、当該者からの同意を得ることなく、これを行うことができる。

(略)

第8条 区長は、見守り活動及び孤立ゼロプロジェクト推進活動を推進するため、必要と認めるときは、次に掲げる者及び関係機関に対し、住民名簿及び要支援者名簿を提供することができる。ただし、当該支援を必要とする者が規則に定めるところにより不同意の申出を区にしたときはこの限りでない。

(略)

## ① 見守り活動及び孤立ゼロプロジェクト推進活動のために目的外利用できる情報の概要

### 1) 目的外利用できる情報の対象者

高齢者（70歳以上の単身者または75歳以上のみの世帯に属する者）、障害者手帳所持者（身体障害者手帳、精神障害者保健福祉手帳、愛の手帳の交付を受けている者）等に関して、区が他の目的で収集した情報を、見守り活動及び孤立ゼロプロジェクト推進活動を行うために利用できる。

### 2) 目的外利用できる情報の対象者への事前確認

区が他の目的で収集した高齢者の情報は、本人の同意を得ることなく用いることができる。障害者手帳所持者の場合には事前に本人から同意を得なければならない。

## ② 住民名簿の概要

高齢者の名簿（住民名簿）を本人の同意なく、町会・自治会、民生・児童委員、警察署、消防署に提供できる。

### 1) 名簿に登載される見守り対象者

住民名簿には、介護保険サービスを利用していない高齢者（70歳以上の単身者または



75歳以上のみの世帯に属する者) が登載される。

## 2) 住民名簿で提供される情報

住民名簿として提供される情報は、氏名、住所、年齢、性別である。

## 3) 住民名簿の提供先

住民名簿は町会・自治会、民生・児童委員、警察署、消防署に対して提供できる。

提供される住民名簿は、当該町会・自治会の活動の範囲内、民生・児童委員、警察署、消防署の管轄の範囲内に住所を有する者に限定される。住民名簿は原則として毎年1月に、更新前の名簿と引き換えに提供する。

住民名簿の提供を受けた町会・自治会や民生・児童委員は、名簿に登載された高齢者が孤立のおそれがあるかどうか調査する。条例では、「日常生活において、世帯以外の人と10分程度の会話をする頻度が1週間に1回未満の状態、または日常の困りごとの相談相手を欠く状態」を孤立状態と定義している。孤立状態と判断された高齢者は、要支援者名簿に登載される。

## 3 要支援者名簿の概要

孤立状態と判断された高齢者が登載された要支援者名簿を、町会・自治会、民生・児童委員等に提供できる。

### 1) 要支援者名簿で提供される情報

要支援者名簿として提供される情報は、氏名、住所、年齢、性別、本人から聴き取り等により収集した事項である。

### 2) 要支援者名簿の提供先

要支援者名簿は町会・自治会、民生委員、警察署、消防署に対して提供できる。

要支援者名簿は、当該町会・自治会の活動の範囲内、民生委員、警察署、消防署の管轄の範囲内に住所を有する者に限定される。

### 3) 要支援者の意向確認

要支援者から情報提供に不同意の申し出があった場合は、要支援者名簿から削除される。

## 4 個人情報保護対策

### 1) 活動開始申出書の提出

見守り活動及び孤立ゼロプロジェクト推進活動を行うために、住民名簿及び要支援者名簿の提供を受けようとする町会・自治会は、孤立ゼロプロジェクト活動開始申出書を提出する。

### 2) 名簿管理者、名簿閲覧者の届出

上記申出書の提出に当たっては、名簿管理者届兼誓約書及び名簿閲覧者届兼誓約書を添付する。名簿管理者は、原則1名とする。

### 3) 情報の安全管理

①名簿管理者は、住民名簿及び要支援者名簿の紛失、破損、改ざんその他の事故を防止するとともに、その漏洩を防止しなければならない。

②名簿閲覧者は、住民名簿及び要支援者名簿の閲覧により知り得た情報の漏洩を防止し

なければならない。

#### 4) 守秘義務

条例では、名簿管理者、名簿閲覧者（名簿管理者等）に対し、守秘義務を課している。

#### 5) 目的外利用の禁止

見守り活動又は孤立ゼロプロジェクト推進活動のために提供された情報を目的以外のために利用することを禁止している。

#### 6) 罰則

名簿管理者、名簿管理者であった者が正当な理由なく、提供された住民名簿又は要支援者名簿を提供したときには30万円以下の罰金を課す。

### 事例 紹介

## 東保木間町会「ひまわり会」の見守り活動 (東京都足立区)

区から提供を受けた住民名簿を活用し、見守り活動を推進

### 〈「孤立ゼロプロジェクト」の開始〉

▶「足立区孤立ゼロプロジェクト推進に関する条例」施行に基づき、足立区では、平成25年1月から「孤立ゼロプロジェクト」を開始しました。事業開始の申し出のあった町会・自治会とその地域を担当する民生・児童委員に住民名簿を提供し、町会・自治会役員等の戸別訪問による高齢者実態調査を始めました。調査の結果、「孤立のおそれがある」と判断された対象者については、要支援者名簿に掲載し、町会・自治会、民生・児童委員、警察・消防に提供することで、見守り活動等に活用しています。これにより、実施した町会・自治会では、既存のネットワークから漏れていた方を把握することができるようになり、早期発見、早期支援につなげることができるようになりました。

### 「孤立ゼロプロジェクト推進活動開始町会・自治会」【平成28年1月末日現在】

活動開始数：394町会・自治会（区内437町会・自治会中）

活動開始率：90.16%

### 「高齢者実態調査実施状況」【平成28年1月末日現在】

(1) 調査終了町会・自治会数：336町会・自治会

(2) 調査集計結果

区 分	調査世帯数	入院・不在等	孤立のおそれ	不同意
70歳以上 単身世帯	21,663世帯	2,133世帯	2,547世帯 13.04%	904世帯 4.63%
75歳以上 のみ世帯	5,606世帯 (11,219人)	138世帯 (276人)	707世帯 (1,414人) 12.93%	225世帯 (450人) 4.11%
合 計	27,269世帯 (32,882人)	2,271世帯 (2,409人)	3,254世帯 (3,961人) 13.02%	1,129世帯 (1,354人) 4.52%

※「孤立のおそれ」「不同意」の方は、要支援者名簿に掲載するとともに、地域包括支援センター職員が改めて訪問し、必要な支援につなげています。

### <「東保木間町会 ひまわり会」の発足>

▶東保木間町会では、以前から、町会内の老人会「とんぼクラブ」が、「絆のあんしんネットワーク」(\*)の一員である「絆のあんしん協力機関」として、地域のご高齢の方々への声掛けと見守りなどの活動を行っていました。

そのため、「孤立ゼロプロジェクト」の高齢者実態調査についても、負担無く実施することができました。また、調査をきっかけに、町会内では「地域の見守り強化のために正式な組織を結成しよう」との声が上がり、役員全員一致で見守りのための組織「ひまわり会」を結成することとなりました(平成26年4月1日)。

▶組織の名称については、「日々町会内を回る」ということと、ひまわりが常にお日様の方向、明るい方向に向いているということから「ひまわり会」と名付けました。

▶役員が多くが、「絆のあんしんネットワーク」の一員である「絆のあんしん協力員」に登録しました。

▶活動としては、「孤立ゼロプロジェクト」高齢者実態調査の結果、地域包括支援センターから依頼を受けた方への、訪問や声掛けを行っています。また、このプロジェクトに関係なく、地域の中で気がかりな方がいた場合は、地域包括支援センターに報告する活動も行っています。

▶現在は、9人の気がかりなご高齢の方々の見守りを行っています。

具体的には、対象となる方一人につき、二人の役員が担当し、相手の状況に合わせて、そっと見守ることから、声掛け、地域の行事へのお誘い、「とんぼクラブ」の機関誌「とんぼクラブ通信」の配布などを継続的に行っています。

▶中には、対象者の家付近を犬の散歩コースに組み込んで、無理なく自然に見守りを行っている役員もいます。訪問と巡回時における結果は、巡回したメンバーが「ひまわり会調査報告」に記入し、「ひまわり会」の総務担当に提出することになっています。その後、総務担当が取りまとめて、会長の許可を得て地域包括支援センター保木間に提出しています。

- ▶地域包括支援センター保木間では、この「ひまわり会調査報告」の提出を受けて、「安否確認」から「必要な支援の決定」までを行っています。そして、その決定に基づいて、「ひまわり会」で「見守り」などを継続していくというシステムができあがっています。
- ▶東保木間町会では、通常の町会の役員会のほか「ひまわり会」としての定例会を3か月に1回開催し、各メンバーの活動報告と活発な意見交換を行っています。ここには、地域包括支援センター保木間と足立区絆づくり担当課も出席し、情報の共有を行っています。
- ▶見守りや、声掛けをさせていただいた際に、「ありがとうございます。」とお礼を言われる方もいます。「ひまわり会」の見守りは、ご高齢の方々のちょっとした変化に早く気付くことで、お互いに安心して暮らせる、明るい地域社会づくりに役立っています。



訪問の様子



定例会の様子

※ 「絆のあんしんネットワーク」

…足立区の「孤立ゼロプロジェクト」の一環として、地域住民や協力機関が連携して高齢者が抱える問題を早期に発見し必要なサービスにつなげることで、住み慣れた地域で安心して暮らせるまちづくりを目指すネットワーク



地域で高齢者の見守り活動を行う上で、関係者間で取り交わす、主な文書の様式例を紹介する。

## (1) 民間事業者と自治体の協定書文例

区市町村が民間事業者と見守りに関わる協定を締結する際の様式例を紹介する。

### 〇〇市高齢者見守り事業者ネットワーク事業協定書

〇〇（以下「甲」という。）と〇〇市（以下「乙」という。）は、〇〇市高齢者見守り事業者ネットワーク事業実施要綱（以下「要綱」という。）に規定する高齢者見守り事業者ネットワーク事業（以下「事業」という。）の実施に関して、要綱第〇条の規定に基づき、次のとおり協定を締結する。

#### （目的趣旨）

第1条 この協定は、甲と乙が協力し、高齢者が住み慣れた地域でいつまでも安心して暮らし続けられる地域社会の実現を目指して、高齢者の見守りを行うことにより地域住民の福祉の向上を図ることを目的とする。

2 この協定は、前項の目的を達成するため、事業の実施に関し、要綱に定める事項のほか、必要な事項を定めるものとする。

#### （責務）

第2条 甲と乙は、見守り活動の実施に当たって、相互理解による高い信頼関係と協力関係を構築するとともに、事業を継続的に実施することができるよう、その体制の確立に努めるものである。

#### （事業の内容）

第3条 甲は、その日常業務において、地域の高齢者に対して、「緩やかな見守り」を行い、何らかの異変を発見した場合に乙の〇△に連絡を行うものとする。

2 甲から連絡を受けた〇△は、甲より提供された情報と、〇△及び行政関係各課の業務にて蓄積された対象高齢者の情報と照らし合わせて、対象高齢者の状況を確認し、当該対象高齢者への支援等が必要と判断したときは、速やかに支援等にかかわる活動を実施するものである。

3 甲が〇△に連絡する高齢者の見守りにかかわる情報は、当該高齢者の氏名、性別及び異変が確認されたときの状況とする。

#### （見守り協力対象者名簿への登録）

第4条 乙は、この協定の締結をもって甲の見守り協力事業者名簿に登載するものとする。

#### （個人情報の保護）

第5条 甲と乙は、本事業に関し知り得た個人情報を他に漏らすことのないよう、個人情報の取扱に関して、必要な措置を講ずるものとする。

2 甲は、高齢者の見守りに関して知り得た情報を、高齢者の見守り以外の目的に利用してはならない。



(免責事項)

第6条 甲は、高齢者の異変に関して、その責任を負わないものとする。

(協議)

第7条 この協定に定めのない事項又は疑義を生じた事項については、その都度甲乙協議の上決定するものとする。

(有効期間)

第8条 この協定の有効期間は、協定締結の日から、平成〇〇年〇月〇日までとする。

2 前項の期間満了の日の3か月前までに、甲乙いずれからも特段の申し出がない場合は有効期間を1年更新するものとし、その後も同様とする。

(本協定の破棄)

第9条 甲は、乙に対する申し入れによって、本協定を破棄することができる。

2 乙は、甲が事業に協力するに当たり要綱若しくは本協定の規定に違反したとき又は甲が事業に協力するに当たり不適當な事由があると認めるときは、甲に対して通告により本協定を破棄することができる。

この協定を証するため、本通2通を作成し、甲乙記名押印の上、各1通を保有する。

平成 年 月 日

甲

乙

## (2) 個人情報保護の取扱いに関する誓約書

自治体が保有する要支援者等の名簿を町会・自治会等の団体に提供し、見守り活動に活用してもらう場合に、当該団体の代表者が自治体に対して提出する誓約書の様式例である。

### 個人情報保護の取扱いに関する誓約書

平成 年 月 日

〇〇市長様

住 所

団体名

氏 名

〇〇高齢者見守りネットワークにおいて、高齢者への見守り活動を実施するに当たり、個人情報保護に関する下記の事項を遵守することを誓約します。

#### 記

1. 見守り活動で知り得た個人情報を見守りの目的以外に利用しません。
2. 見守り活動で知り得た個人情報を〇〇高齢者見守りネットワーク以外には提供しません。
3. 見守り活動で知り得た個人情報の取扱いには十分に注意し、情報の滅失・改ざんのないよう、適切な管理に努めます。

### (3) 個人情報管理規定(町会・自治会、集合住宅の管理組合、NPO向け)

町会・自治会、集合住宅の管理組合、NPO団体等が、見守り活動に当たって個人情報(会員及びその世帯に関する個人情報等)を取り扱う際に定める個人情報管理規定の様式例である。

#### 〇〇会 個人情報取扱方法

平成 年 月 日

(法令の遵守)

第1条 〇〇町会(以下「本会」という。)は、個人情報保護に関する法令等を遵守するとともに、地域の見守り活動において、個人情報の保護に努めるものである。

(利用目的)

第2条 本会が取得した個人情報は、次の目的に沿って適正に利用する。

- (1) 日頃の見守り活動や声掛け活動
- (2) 会員名簿及びマップの作成
- (3) 災害時における避難支援
- (4) 本会が実施する各種行事の案内

(対象範囲)

第3条 本会として情報を収集する対象範囲(要支援者)は、原則として、〇〇歳以上の一人暮らし高齢者及び高齢者のみ世帯とするが、その他障害のある方を含め支援が必要と思われる世帯についても柔軟に対応する。

(取得する個人情報の内容)

第4条 取得する個人情報の内容は、要支援者からの同意(手上げ及び本人同意方式)によって本会が収集した「△〇名簿」等に記された次の事項とする。

- (1) 氏名、生年月日・性別・住所・電話番号、FAX番号、携帯電話番号、世帯人数、日常的な困りごと、緊急時の連絡先
- (2) その他、必要とするもので同意を得た事項

(管理)

第5条 本会が取得した個人情報は、次のとおり適正に管理する。

- (1) 個人情報の管理者は、本会会長とする。
- (2) 取得した個人情報は、本会事務室及び前項の本会会長宅で施錠の上適正に保管する。
- (3) 不要となった個人情報は、管理者立会いの下で、裁断及びデータ消去等適正に廃棄する。
- (4) 個人情報の保存期間については、役員会の議決に委ねる。
- (5) 個人情報は、原則として訪問活動、更新作業等必要な場合以外は、保管場所から持ち出さない。
- (6) 個人情報は、原則として、本会役員、地区担当者、自主防災組織役員、民生・児童委員以外に複写しない。
- (7) 個人情報の漏えい等問題が発生した際、速やかに管理者へ報告する。

(提供先)

第6条 本会は、次の場合を除き、本人の同意を得ないで第三者に個人情報の提供はしない。  
また、提供する個人情報は、提供する目的に応じて必要最小限のものに限る。

- (1) 法令に基づく場合
- (2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要な場合
- (3) 公衆衛生の向上、又は児童の健全育成の推進に特に必要がある場合
- (4) 国の機関若しくは地方公共団体又は、その委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合

(開示)

第7条 本会は、保有する個人情報に関して本人から開示、訂正、削除等を求められたときは、「個人情報請求書」の提出により適切な措置を講じるものとする。

### 〇〇会個人情報請求書

平成 年 月 日

〇〇会 様

開示等希望者

住所

氏名

電話番号

次のとおり、〇〇会における私の個人情報の

開示・訂正・削除 を請求します。

開示請求者及び 【証明書類】	<input type="checkbox"/> 本人【 <input type="checkbox"/> 運転免許証 <input type="checkbox"/> 健康保険被保険者証 <input type="checkbox"/> その他 ( )】 <input type="checkbox"/> 家族(本人から委任を受けた方に限る) 【 <input type="checkbox"/> 委任状(本人自書) <input type="checkbox"/> 本人の確認資料( <input type="checkbox"/> 運転免許証 <input type="checkbox"/> 健康保険被保険者証 <input type="checkbox"/> その他 ( )】 <input type="checkbox"/> 家族の確認資料( <input type="checkbox"/> 運転免許証 <input type="checkbox"/> 健康保険被保険者証 <input type="checkbox"/> その他 ( )】 <input type="checkbox"/> 法定代理人【 <input type="checkbox"/> 戸籍謄本 <input type="checkbox"/> 登記事項証明書 <input type="checkbox"/> その他 ( )】
開示区分	<input type="checkbox"/> 閲覧 <input type="checkbox"/> 視聴 <input type="checkbox"/> 写しの交付
訂正内容	
削除内容	

## (4) 要支援者名簿への登録に関する同意書

見守り活動を行う町会・自治会等が、本人の同意を得て登録者名簿を作成する場合の同意書の様式例である。

高齢者等見守り登録カード		
登録 情報	氏名	
	性別	
	住所	
	電話番号	
	緊急時の連絡先	
	登録事由	

**【同 意 事 項】**

平成 年 月 日

〇〇町会会長 様

日頃の見守り活動や声かけ活動、マップづくり、各種行事案内等の利用のため、上記の記載事項を、◎◎地区の〇〇町会、地域包括支援センター、民生・児童委員協議会、地区社会福祉協議会等に提供することに同意します。

住所  
氏名

代理記入者氏名  
関係



## (5) 見守り支援会議に参加する地域住民の誓約書

地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口が、町会・自治会役員、近隣住民、民間事業者等の参加を得て開催する見守り支援会議においては、個別のケースに関する様々な個人情報が取り扱われる。

このため、守秘義務を持たない参加者に対し、会議への参加を通じて知り得た情報を他に漏えいしないことを誓約書に記入してもらうことが有効である。

### 誓 約 書

平成 年 月 日

〇〇地域包括支援センター  
管理者様

氏名

私は、〇〇地域包括支援センターが行う見守り支援会議に参加するに当たり、知り得た情報を他に漏らさないことを誓約いたします。

以上

# 9 都内区市町村における見守りに関する取組状況

## (1) 調査概要

①調査目的	高齢者の見守りに関する都内自治体の取組状況について現状を把握するため、都内自治体に対してアンケート調査を実施した。
②主な調査テーマ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域に住む高齢者の見守りに関する取組の実施状況</li> <li>・見守りが必要な高齢者の情報共有状況</li> <li>・地域での見守り活動に関する自治体の支援状況</li> <li>・高齢者の見守りに関する課題、今後の展望等</li> </ul>
③調査対象	東京都内：全自治体：62自治体
④調査実施時期	平成27年6月

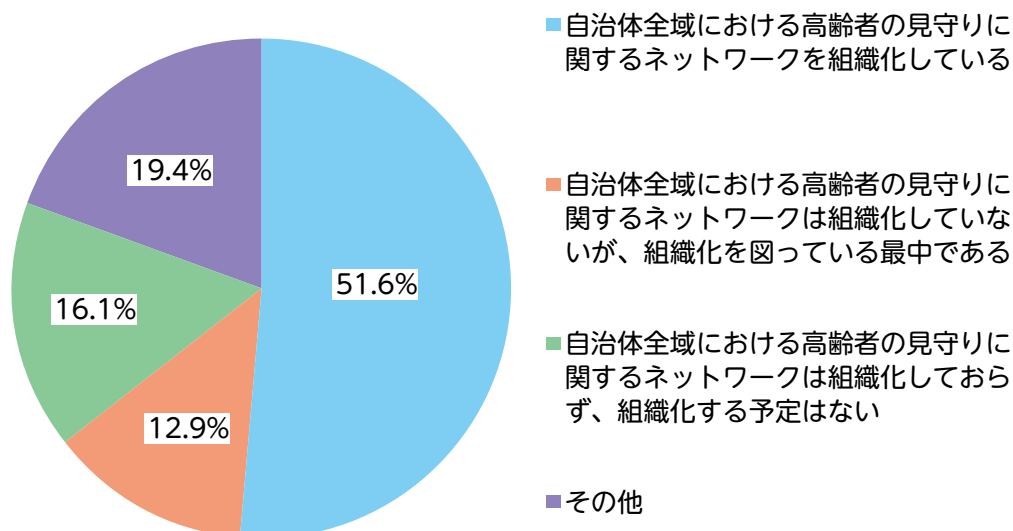
## (2) 調査結果

### ①自治体全域における高齢者の見守りに関する取組状況

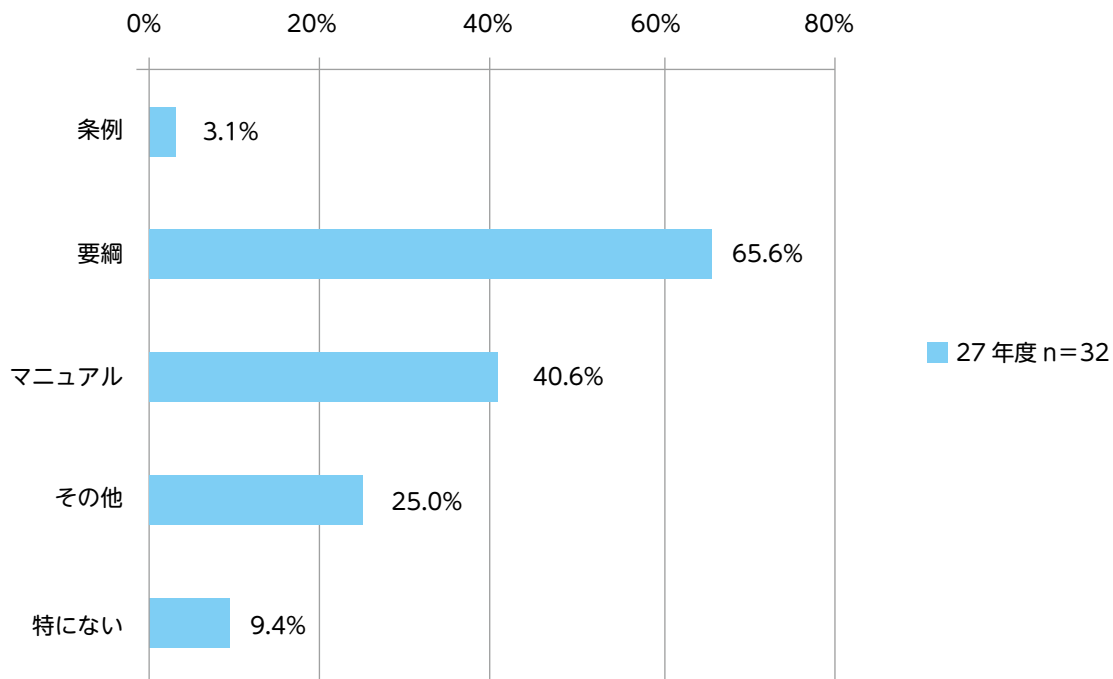
#### 1) 自治体全域における高齢者の見守りネットワークの組織化について

- 自治体全域における高齢者見守りに関するネットワークを組織化している割合は、現在組織化を図っている自治体を含めると、6割を超えている。  
また、そのうち、要綱を作成している自治体が65.6%、マニュアルを作成している自治体は40.6%となっている。
- 自治体全域のネットワークに参加している組織・団体をみると、都内自治体の上位3位は、「地域包括支援センター」(100.0%)、「民生・児童委員」(90.6%)、「区市町村の高齢者福祉担当部署」(87.5%)である。
- また、参加・協力している組織・団体との協定等を締結している自治体は7割を超えている。

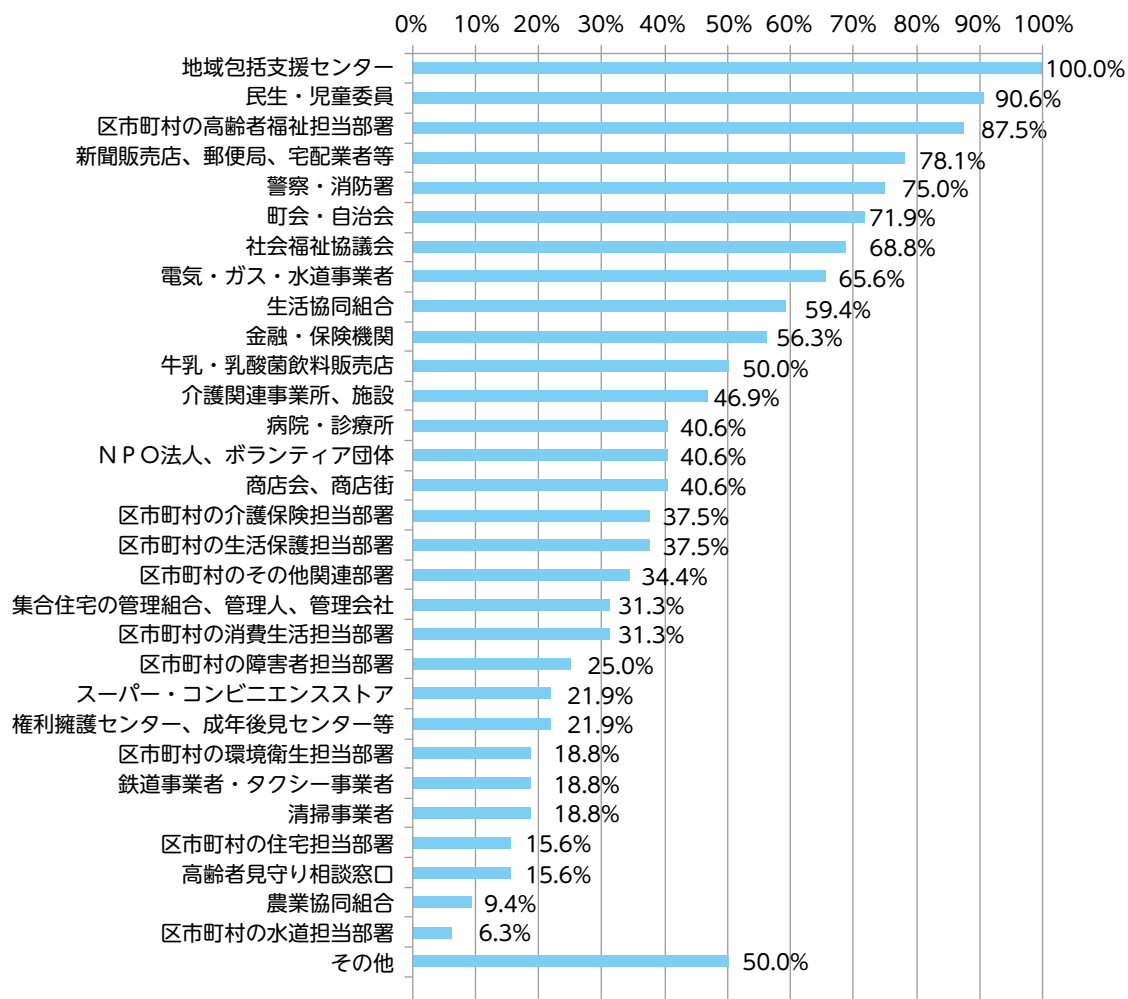
図表1 自治体全域における高齢者の見守りネットワークの組織化の状況：単数回答



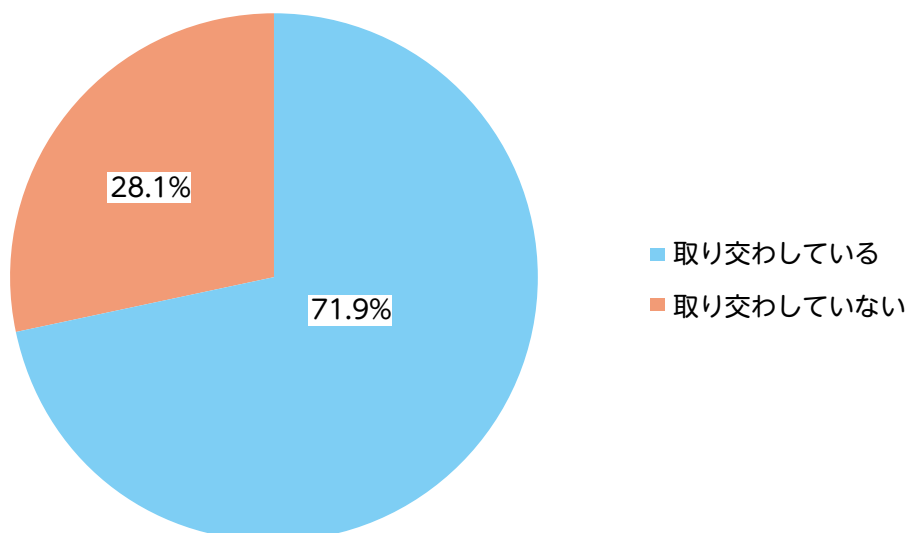
図表2 高齢者の見守りネットワークの組織化に当たり作成しているもの：複数回答



図表3 高齢者の見守りネットワークに参加している組織・団体：複数回答



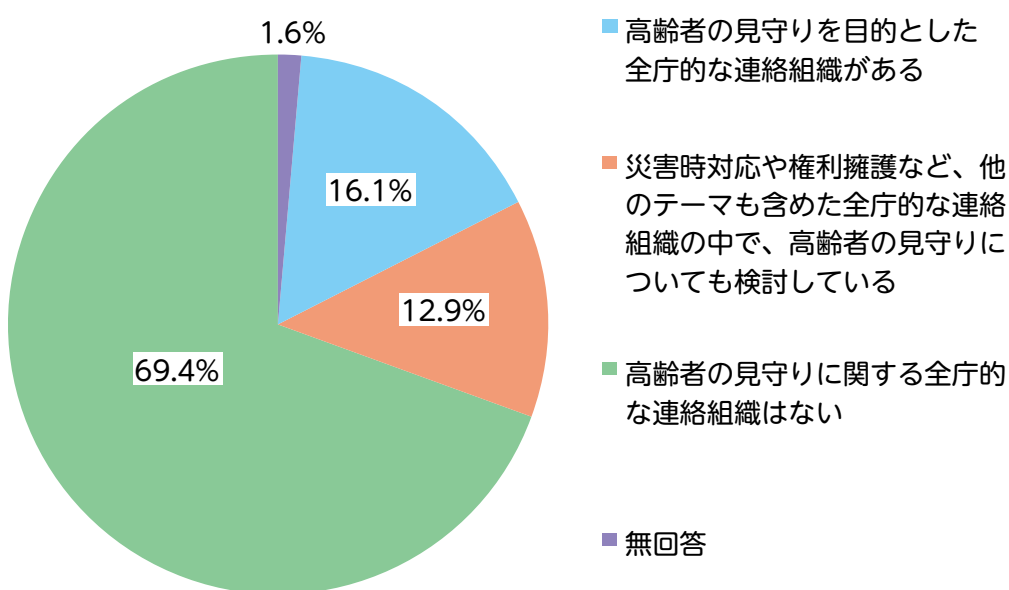
図表4 参加・協力している組織・団体との協定書等の取り交わし状況:単数回答



## 2) 高齢者の見守りに関する全庁的な連絡組織の設置状況

● 高齢者見守りをテーマに含む全庁的な連絡組織の設置状況は、合計で約3割であり、全庁的な連絡組織がない自治体が約7割を占めている。

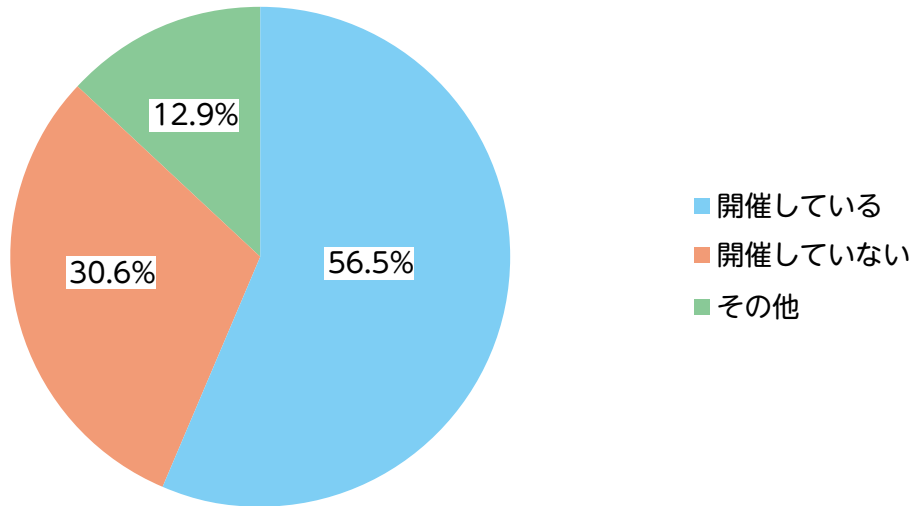
図表5 高齢者の見守りに関する全庁的な連絡組織の設置状況:単数回答



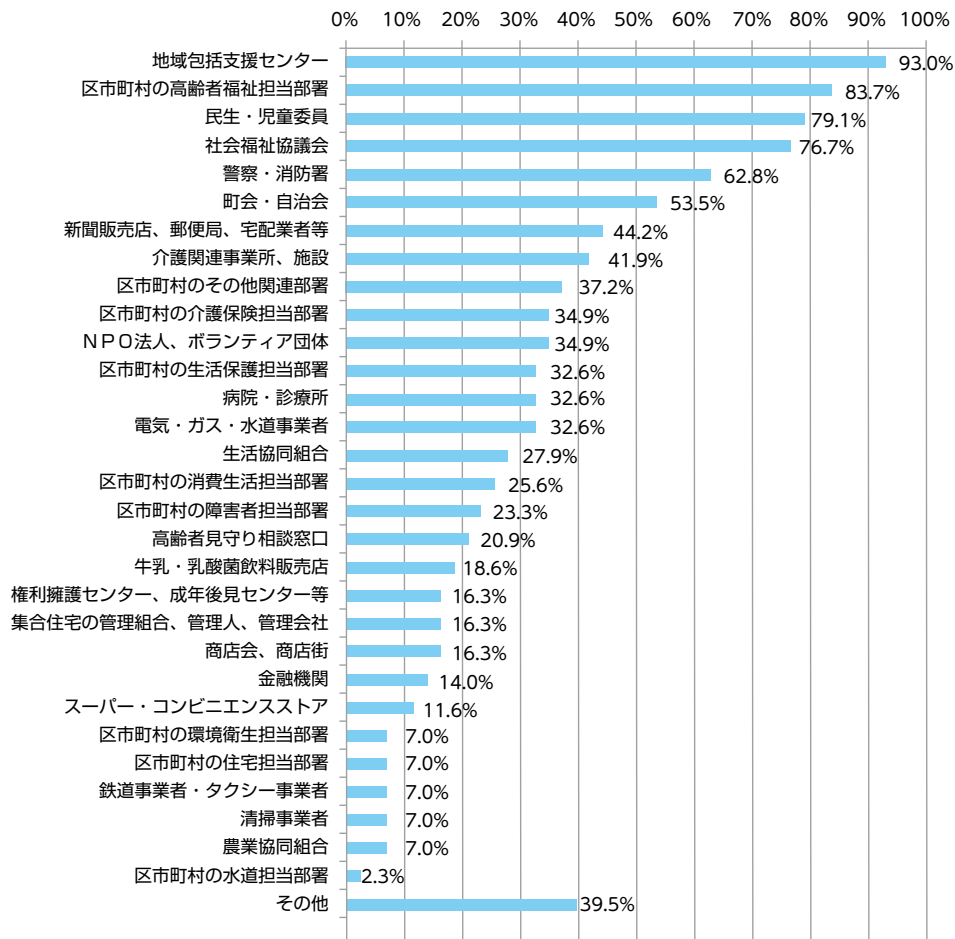
### 3) 高齢者の見守りに関する情報交換や事例検討等の会議について

- 公的機関、専門団体・機関、地域団体、民間事業者等を集めて、高齢者の見守りに関する情報交換や事例検討等を行う会議の開催状況をみると、56.5%が開催している。
- 会議に参加している組織・団体は、「地域包括支援センター」(93.0%)、「区市町村の高齢者福祉担当部署」(83.7%)、「民生・児童委員」(79.1%)、「社会福祉協議会」(76.7%)などが多い。

図表6 高齢者の見守りに関する情報交換や事例検討等の会議の開催状況：単数回答



図表7 高齢者の見守りに関する情報交換や事例検討等の会議に参加している組織・団体：複数回答



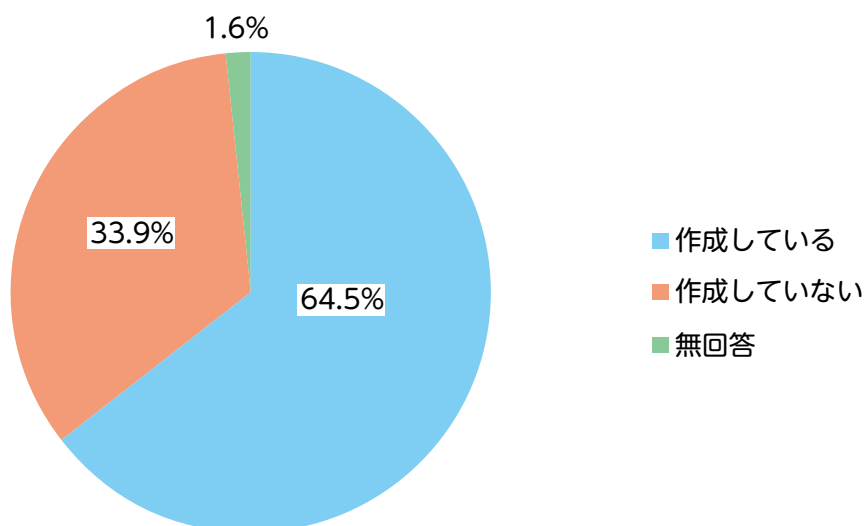


## ②見守りが必要な高齢者の情報の共有状況

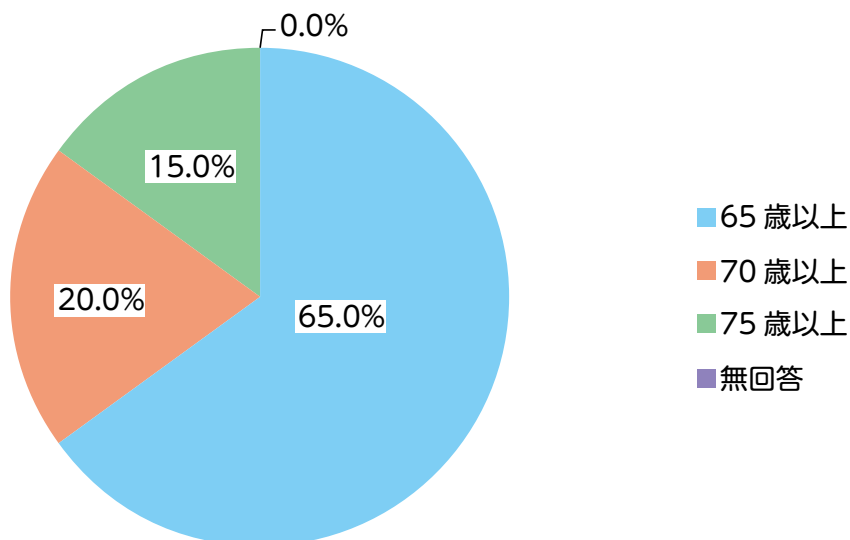
### 1) 見守り対象者の名簿について

- 一人暮らし高齢者、高齢者のみ世帯などの見守り対象者の名簿作成状況は、64.5%である。
- 対象としている年齢は、65歳以上が最も多く、65.0%となっている。
- 対象としている世帯は、単身世帯が70.0%、次いで高齢者のみの複数世帯が27.4%となっている。
- 見守り対象者の情報を提供している組織・団体について、上位をみると、「民生・児童委員」が72.5%、「地域包括支援センター」が65.0%でいずれも6割を超えている。次いで、「区市町村の高齢者福祉担当部署」が42.5%、「警察・消防署」が30.0%となっている。
- 個人情報の共有に当たり取り組んだことをみると、「見守り対象者本人から同意を得るようにしている」の割合が高く、65.0%となっている。次いで、「個人情報保護審議会へ諮問し、個人情報の共有ないし提供について認められた」が42.5%となっている。

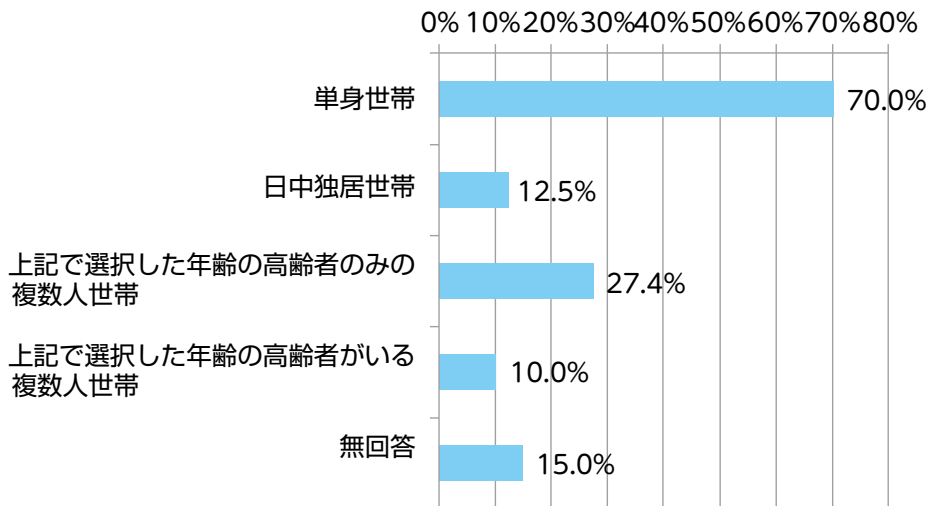
図表8 見守り対象者の名簿の作成状況:単数回答



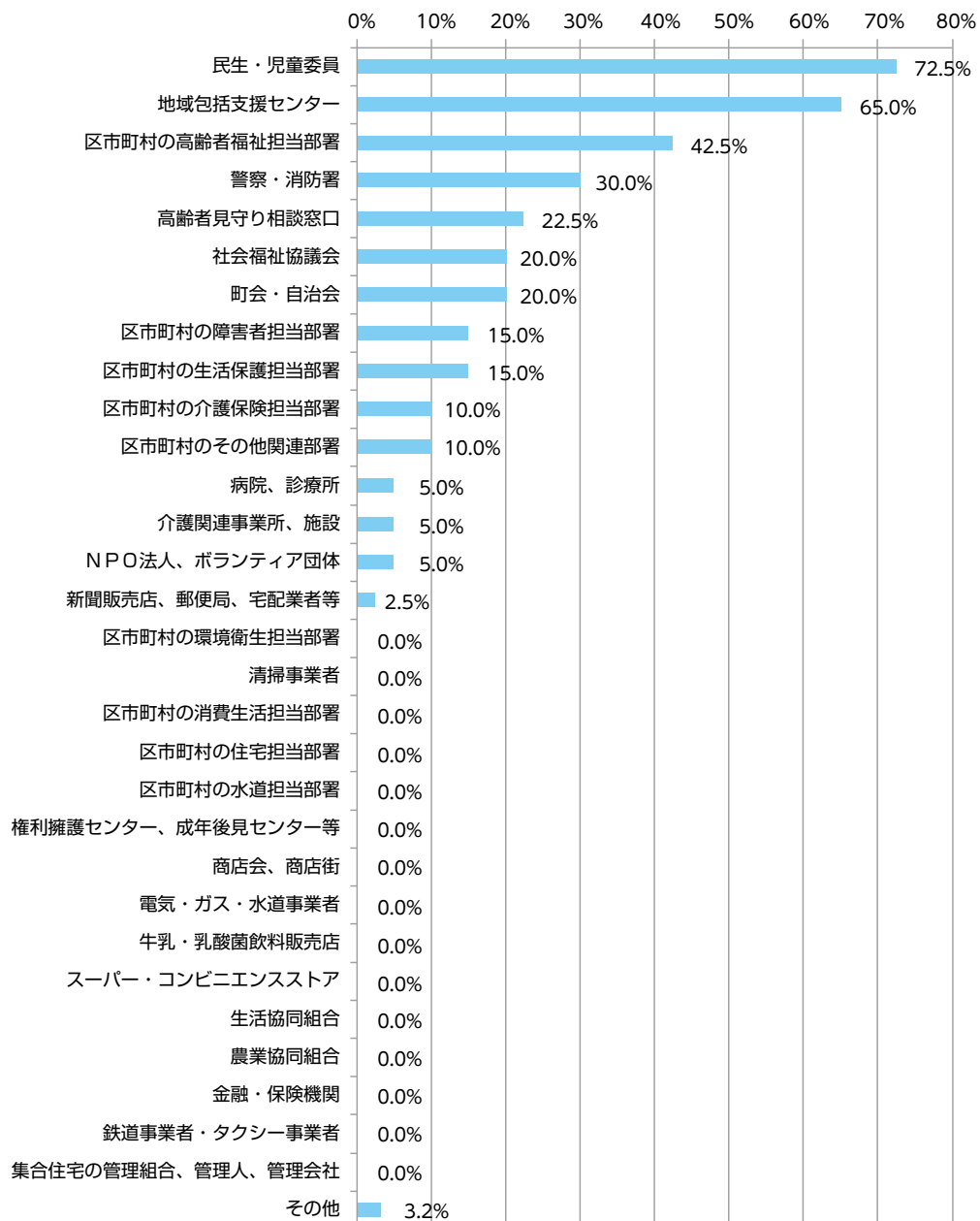
図表9 名簿の対象としている高齢者の年齢:単数回答



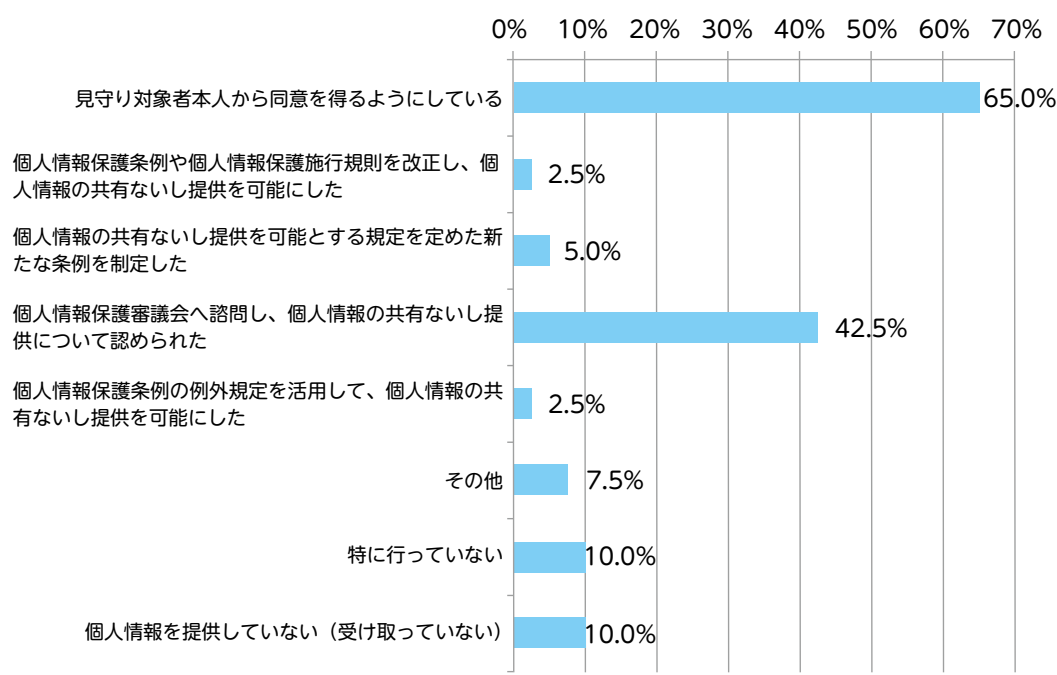
図表10 名簿の対象としている世帯:複数回答



図表11 見守り対象者の情報を提供している組織・団体:複数回答



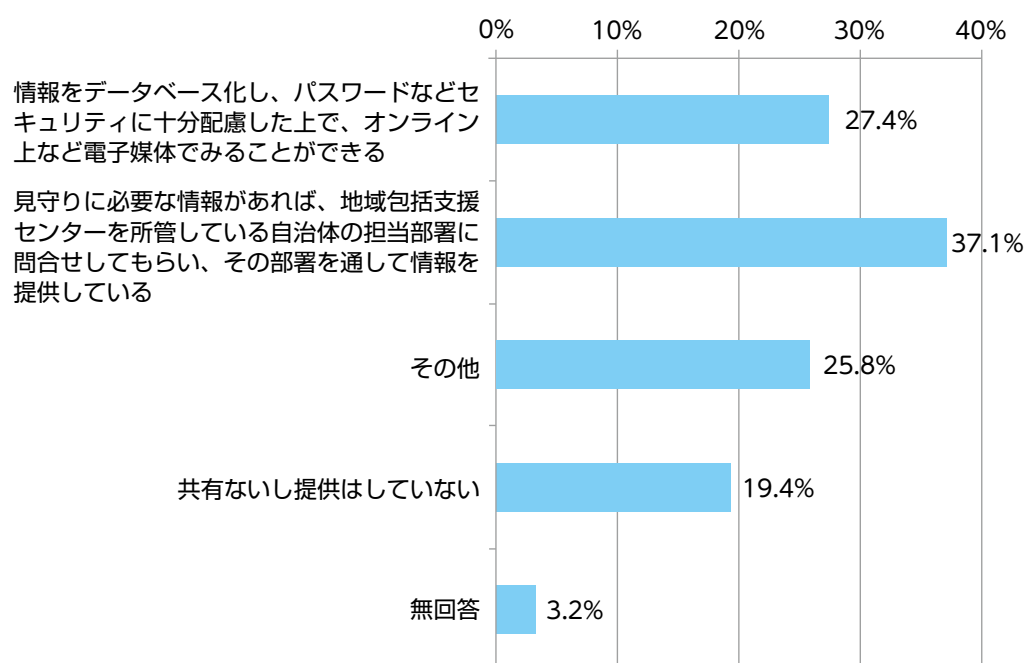
図表12 個人情報の共有に当たり取り組んだこと：複数回答



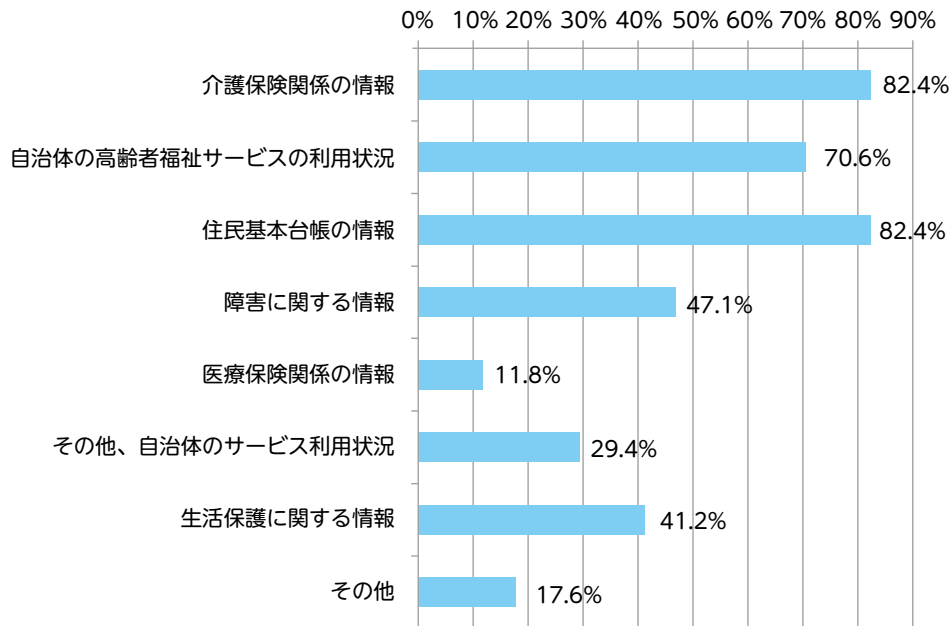
## 2) 地域包括支援センターとの見守り対象者の情報共有について

- 自治体で保有している見守り対象者の情報について、地域包括支援センターとの共有状況を見ると、「見守りに必要な情報があれば、地域包括支援センターを所管している自治体の担当部署に問合せをしてもらい、その部署を通して情報を提供している」の割合が高く、37.1%となっている。
- 共有している情報としては、「介護保険関係の情報」（82.4%）、「住民基本台帳の情報」（82.4%）、「自治体の高齢者福祉サービスの利用状況」（70.6%）が上位3位となっている。

図表13 地域包括支援センターとの見守り対象者の情報共有状況：複数回答



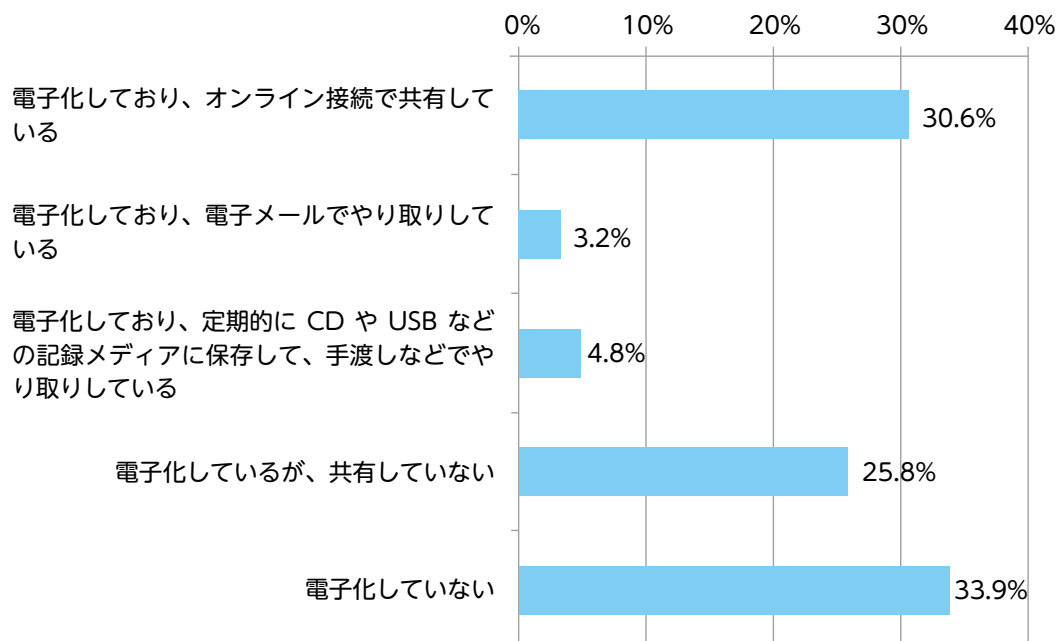
図表14 地域包括支援センターと共有している見守り対象者の情報：複数回答



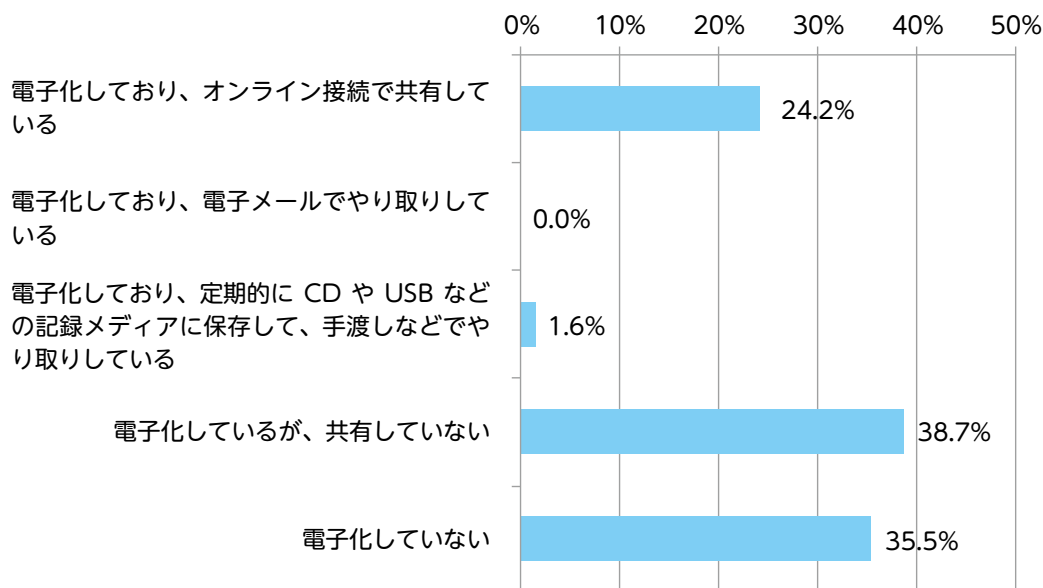
### 3) 地域包括支援センター等での見守り相談記録の電子化と自治体との共有状況及び地域包括支援センター同士での見守り対象者の情報の共有状況

- 地域包括支援センターや見守りの中心機関等で、日々の見守りの相談記録等をデータ入力して電子化し、自治体の担当部署と共有しているかをみると、「電子化しており、オンライン接続で共有している」が約3割となっている。
- 管内の地域包括支援センター同士で、見守り対象者の情報を電子化し共有しているかをみると、「電子化しており、オンライン接続で共有している」が24.2%である一方、「電子化しているが、共有していない」が38.7%、「電子化していない」も35.5%となっている。

図表15 地域包括支援センター等での見守り相談記録の電子化と自治体との共有状況：複数回答



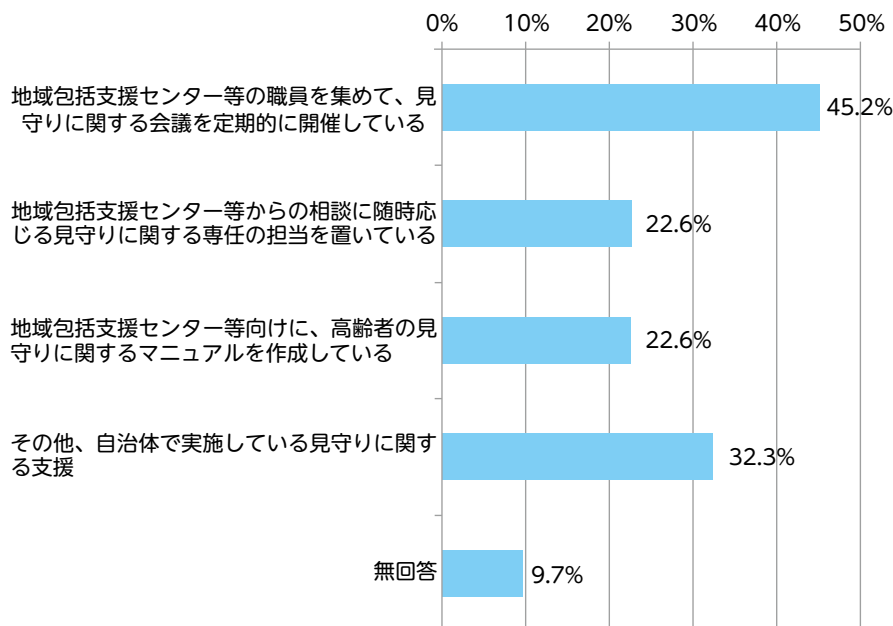
図表16 地域包括支援センター同士での見守り対象者の情報の共有状況:複数回答



### ③ 地域の見守り活動に対する自治体の支援状況

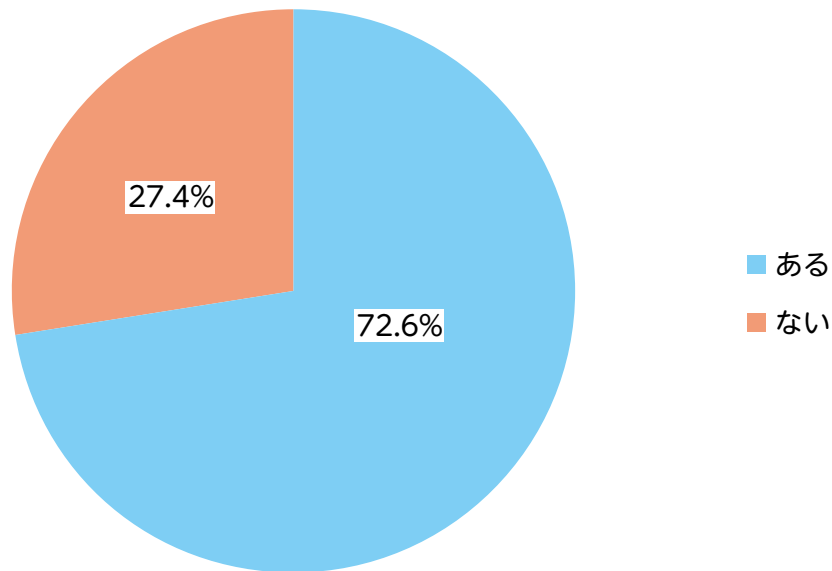
- 地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口が、地域で中心となって見守り活動できるよう支援していることをみると、「地域包括支援センターの職員を集めて、見守りに関する会議を定期的で開催している」の割合が高く、45.2%となっている。
- 住民や地域団体による見守り活動の有無をみると、72.6%が「ある」と回答している。
- 自治体や地域包括支援センター・高齢者見守り相談窓口の支援状況をみると、「広く住民向けに見守りに関する普及啓発を行っている」が62.2%、「見守り活動に有用な情報を提供している」が55.6%でともに5割を超えている。次いで、「見守りサポーター養成研修を実施している」が22.2%となっている。

図表17 地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口が地域で中心となり見守り活動できるよう支援していること:複数回答

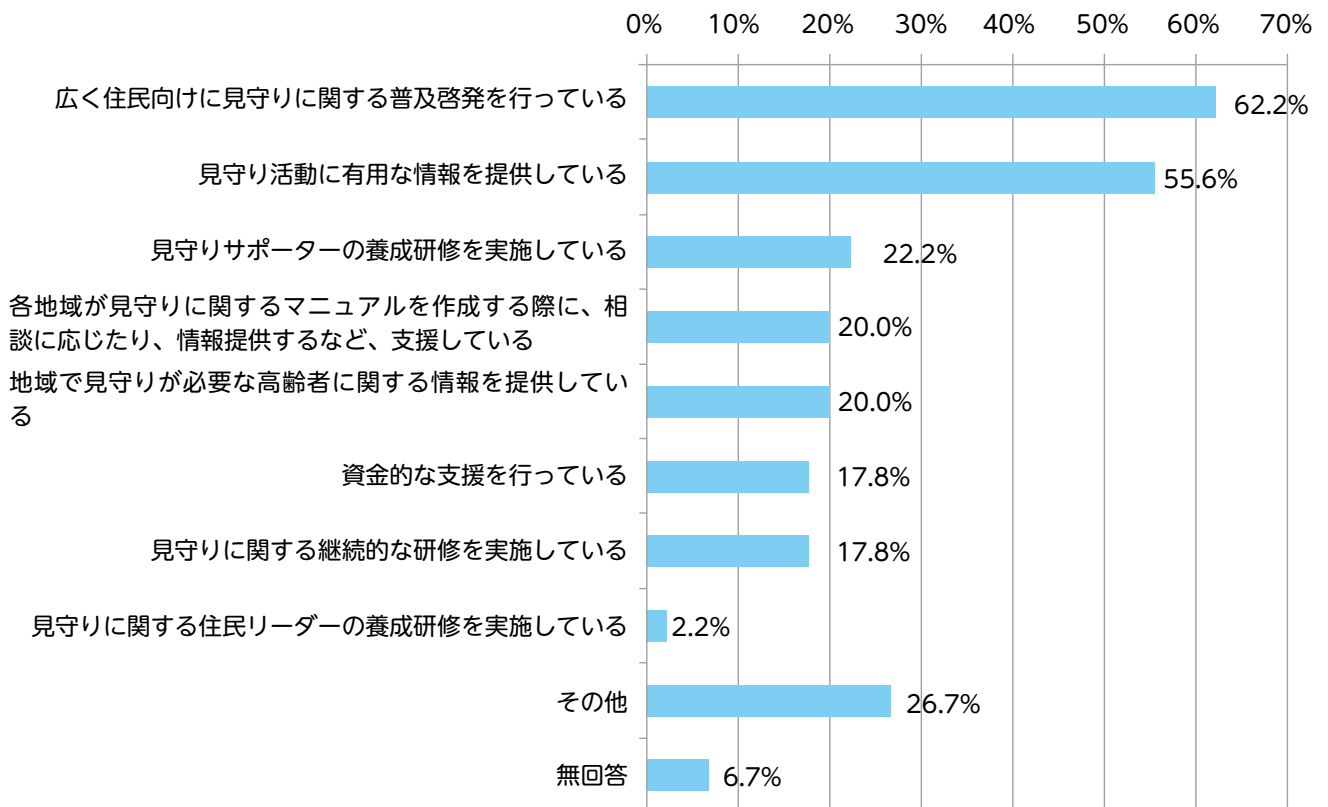




図表18 住民や地域団体による見守り活動の有無:単数回答



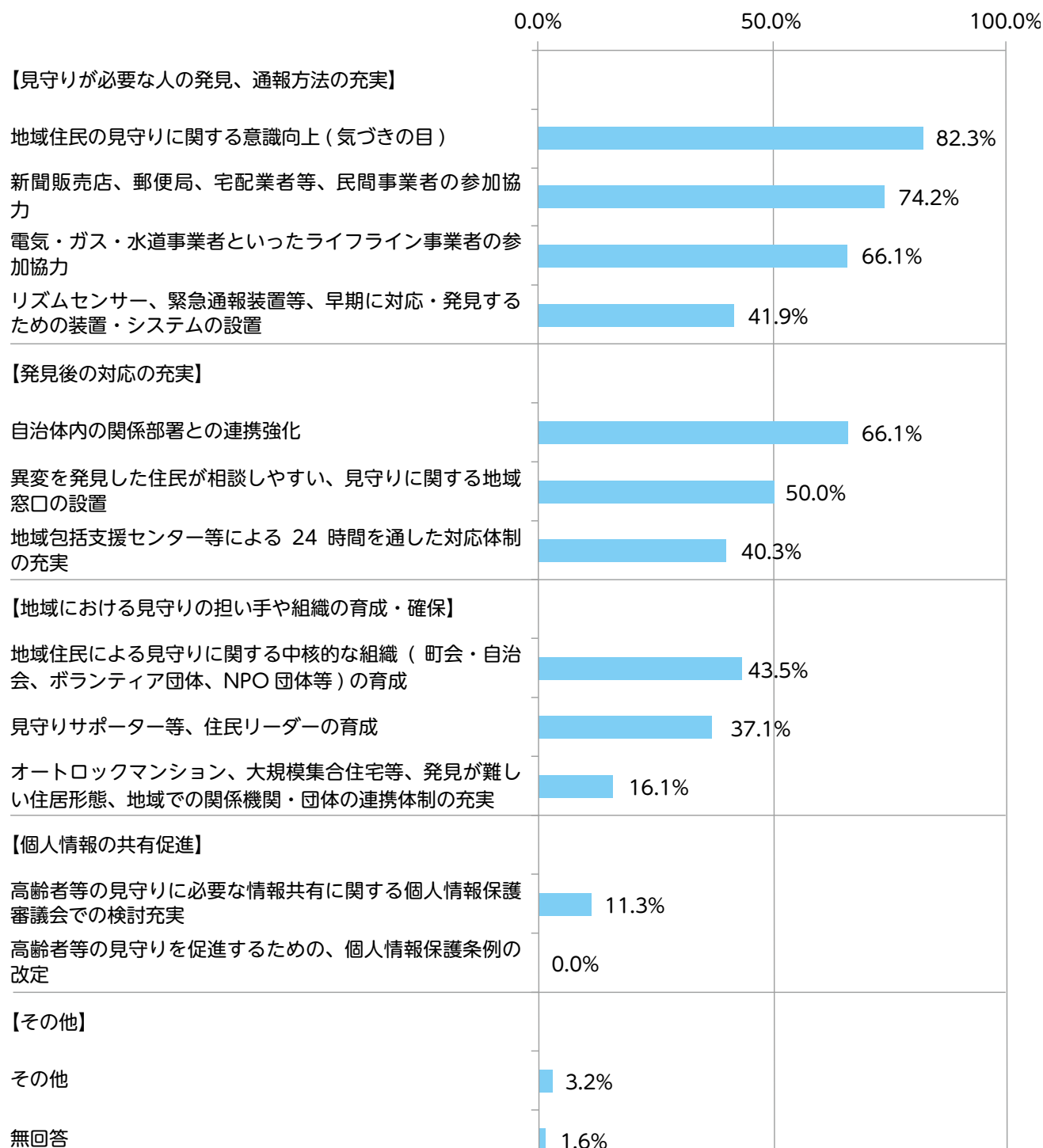
図表19 住民や地域団体の見守り活動に関する自治体や地域包括支援センター・高齢者見守り相談窓口の支援状況:複数回答



#### 4 高齢者の見守りについて重視して実施している施策

- 高齢者の見守りについて重視して実施している施策をみると、「地域住民の見守りに関する意識向上」(82.3%)、「新聞販売店、郵便局、宅配業者等、民間事業者の参加協力」(74.2%)、「電気・ガス・水道事業者といったライフライン事業者の参加協力」(66.1%)、「自治体内の関係部署との連携強化」(66.1%)の割合が高い。

図表20 高齢者の見守りについて重視して実施している施策：複数回答



このガイドブックは、平成24年に学識経験者、地域包括支援センター関係者、自治会・町会関係者等により構成された「区市町村の高齢者見守り体制充実に向けた関係者会議」における検討結果をまとめたガイドブックに、改訂を加えたものである。

ガイドブック作成に当たり、御協力いただいた委員等は、以下のとおりである。  
(所属・役職名は平成24年度当時)

### 「区市町村の高齢者見守り体制充実に向けた関係者会議」委員・幹事名簿

〈委員〉

◎…委員長 ○…副委員長

区分	氏名	所属・役職名
学識経験者	◎小林 良二	東洋大学社会学部教授
	○坂 倉 杏介	慶應義塾大学グローバルセキュリティ研究所 特任講師
区市町村	吉 田 淳子	新宿区福祉部高齢者福祉課長
	朝 井 めぐみ	中野区地域支えあい推進室 地域活動推進担当副参事
	石 黒 みどり	八王子市健康福祉部高齢者支援課長
	伊 藤 重夫	多摩市健康福祉部高齢支援課長
地域包括支援センター	山 田 理恵子	墨田区たちばな高齢者支援総合センター 係長
	香 川 卓見	三鷹市大沢地域包括支援センター 統括次長
シルバー交番	近 藤 朋美	港区芝地区ふれあい相談室 ふれあい相談員
社会福祉協議会	和 田 忍	社会福祉法人足立区社会福祉協議会在宅支援部長補佐（社協ヘルパーステーション課長事務取り扱い）
民生・児童委員	吉 野 鷹夫	大田区民生委員児童委員協議会会長
町会・自治会	佐 藤 良子	立川市大山自治会会長
NPO法人	牧 野 史子	NPO法人介護者サポートネットワークセンター・アラジン理事長
	瀧 脇 憲	NPO法人自立支援センターふるさとの会理事
介護支援専門員	羽 石 芳恵	居宅介護支援事業所 東京都介護福祉士会コア 主任介護支援専門員
大規模集合住宅管理者	狩 野 信夫	東京都住宅供給公社少子高齢対策部長
	石 倉 健彦	独立行政法人都市再生機構東日本賃貸住宅本部ストック事業推進部長
東京都健康長寿医療センター	藤 原 佳典	地方独立行政法人東京都健康長寿医療センター研究所研究部長

〈幹事〉

奈良部 瑞枝	福祉保健局総務部企画担当課長
多 田 菜穂	福祉保健局生活福祉部地域福祉推進課長
加 藤 みほ	福祉保健局高齢社会対策部計画課長
横 手 裕三子	福祉保健局高齢社会対策部介護保険課長
山 口 信久	福祉保健局障害者施策推進部計画課長（平成24年7月15日まで）
藤 井 麻里子	福祉保健局障害者施策推進部計画課長（平成24年7月16日から）
渡 辺 正信	都市整備局住宅政策推進部企画担当課長

小川 清 泰	都市整備局都営住宅経営部業務指導担当課長（平成24年7月15日まで）
渡邊 誠	都市整備局都営住宅経営部業務指導担当課長（平成24年7月16日から）
北原 昌文	生活文化局広報広聴部情報公開課長
高橋 孝人	警視庁生活安全部生活安全総務課生活安全対策担当管理官
江原 信之	東京消防庁防災部防災安全課地域防災担当副参事

### 「ネットワークワーキンググループ」委員名簿

◎…座長

区分	氏名	所属・役職名
学識経験者	小林 良二	東洋大学社会学部教授
	坂倉 杏介	慶應義塾大学グローバルセキュリティ研究所 特任講師
区市町村	高野 亮	新宿区福祉部高齢者福祉課高齢者支援係長
地域包括支援センター	香川 卓見	三鷹市大沢地域包括支援センター 統括次長
	山田 理恵子	墨田区たちばな高齢者支援総合センター 係長
シルバー交番	近藤 朋美	港区芝地区ふれあい相談室 ふれあい相談員
社会福祉協議会	和田 忍	社会福祉法人足立区社会福祉協議会在宅支援部部长補佐 (社協ヘルパーステーション課長事務取り扱い)
民生・児童委員	市川 衛	狛江市民生委員児童委員協議会会長
NPO法人	瀧脇 憲	NPO法人自立支援センターふるさとの会理事
消防庁	袖山 みゆき	東京消防庁防災部防災安全課防災福祉係長

### 「ネットワークワーキンググループ」臨時委員名簿

出席回	氏名	所属・役職名
第2回	佐藤 良子	立川市大山自治会会長
第3回	永由 義広	新宿区高齢者福祉課高齢者相談係長
	安久 陽子	新宿区若松町高齢者総合相談センター
	渡邊 光亮	新宿区大久保高齢者総合相談センター
	鈴木 香世	足立区地域包括支援センター関原 課長
	伊藤 重夫	多摩市健康福祉部高齢支援課長
	野々山 喜代美	多摩市南部地域包括支援センター
	矢澤 ミチ子	多摩市南部地域包括支援センター
	宮原 龍太	多摩市南部地域包括支援センター
第4回	佐藤 信康	東京電力株式会社東京支店営業部料金グループ課長
	橋本 隆史	東京電力株式会社多摩支店営業部料金グループ課長
	村上 良二	東京ガス株式会社お客さまサービス部 料金業務管理グループ課長
	由川 敬之	東京ガス株式会社リビング企画部地域広報推進グループ主幹
	須郷 一雄	東京都水道局サービス推進部業務課指導係長
	津田 智	東京都水道局サービス推進部業務課特別整理担当係長
第6回	藤原 静雄	中央大学法科大学院教授
第8回	高橋 邦子	警視庁生活安全部生活安全総務課警部
	木幡 佐和子	警視庁交通部交通総務課警部補





### 高齢者等の見守りガイドブック(第3版)

～誰もが安心して住み続けることができる地域社会を実現するために～

登録番号 (29) 232

発行年月 平成30年1月

編集・発行 東京都福祉保健局高齢社会対策部在宅支援課  
〒163-8001 東京都新宿区西新宿二丁目8番1号  
電話 03-5320-4271 (直通)

印刷 正和商事株式会社

※本冊子は、平成25年6月に発行した「高齢者等の見守りガイドブック」に一部改訂を加え、第3版として発行したものです。

