

高齢者・認知症の方の 見守りガイドブック



平成28年9月

豊川市・豊川市社会福祉協議会

はじめに

高齢化が進展する中、平成27年度には、市民の約4人に1人が高齢者となりました。今後、ひとり暮らし高齢者や高齢者のみの世帯、認知症の方がさらに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、一人で家族を介護している方、生活に困窮している方など、何らかの支援を必要とする方も暮らしています。

介護保険制度が導入されて16年が経過しました。制度として定着してきましたが、地域社会や家族関係が変化する中で、支援を必要とする方を、医療や介護などの公的サービスだけでは支えることが難しくなっています。

住民の多くは、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おり、公的サービスに限らず、さまざまなサービスの組み合わせや、地域での支え合いにより、支援する体制づくりが必要になっています。

こうした中、地域の力で支え、異変に早期に気づき、命を守る仕組みとして、「見守り」は、非常に重要です。

現在、地域の見守り活動は町内会を始め、民生委員・児童委員、地域福祉活動推進委員会・福祉会・福祉委員・ボランティア、老人クラブ、高齢者地域見守りネットワークなどにより行われ、高齢者の在宅生活に安心を与えています。

そこで、このガイドブックでは、見守りの方法の紹介や、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整理し、見守り活動のポイントをガイドブックとしてとりまとめました。

さまざまな見守りの担い手の方々が本書を活用し、それぞれの地域で効果的な見守り活動を行っていただくことを期待するものです。



目次

01.見守りが必要な、孤立しがちな方とは？

- (1) ひとり暮らしで高齢の方 1
- (2) 認知症の方 1
- (3) 複数人の世帯でも孤立する危険があります 2
- (4) 「ネグレクト」と「セルフネグレクト」 2

02.見守りには、3つのかたちがあります

- (1) 緩やかな見守り 3
- (2) 地域による見守り 3
- (3) 専門的な見守り 4

03.見守りの担い手

- (1) 高齢者地域見守りネットワーク
（高齢者みまもり隊） 5
- (2) 民生委員・児童委員 6
- (3) 地域福祉活動推進委員会・福祉会・福祉委員・
ボランティア 6
- (4) 老人クラブ 7
- (5) 社会福祉協議会 7
- (6) 高齢者相談センター 8
- (7) 市介護高齢課 8

04.見守りの方法

- (1) 異変のサインを見逃さないでください 10
 - ① 家に表れるサイン 10
 - ② 人物に表れるサイン 10
- (2) 虐待のサインに気づいたら相談してください 11
 - ① 虐待が起こりやすい状況 12
 - ② 虐待のサイン 12
- (3) 徘徊と思われる方には声をかけましょう 13
- (4) 高齢者地域見守りネットワークに参加しましょう 14

05.異変に気付いたら

- (1) 緊急対応の必要が明らかなケース 16
- (2) 緊急性が予想され、安否確認が必要なケース 16
- (3) 緊急性は無さそうだが、行政サービスや地域の
支援が必要なケース 16

06.個人情報について

- (1) 個人情報とは 17
- (2) 本人の同意について 19
- (3) 個人情報の管理 19
- (4) 情報共有のルールをまとめる 20

07.見守り活動の心がけと地域への広がり

- (1) 見守り活動の心がけ 22
- (2) 見守り活動の地域への広がり 22

08.見守り活動の事例とQ&A

- (1) 自宅内で倒れている可能性がある事例 24
- (2) 本人が対応を拒否する事例 25
- (3) 同居家族による虐待が疑われる事例 26
- (4) 認知症の疑いがある事例 27
- (5) 見守り活動のQ & A 28

09.見守りに関する豊川市の事業

- 32

10.見守りに関する相談窓口・専門機関連絡先

- 34



01. 見守りが必要な、孤立しがちな方とは？

地域には、人との関わりがほとんどなく、孤立した生活を送っている方がいます。中には、手助けや支援を必要としながら、それを受けられずにいる場合があります。見守りは、そうならないように防ぐとともに、そうになっていた場合は、その方を支援して救い出していく活動です。

それでは、孤立しがちな方とは、どのような方でしょうか。

(1) ひとり暮らしで高齢の方

高齢者の中には、加齢に伴う身体機能の低下や痛み、疾病などにより、外に出ることが面倒、苦痛に感じるようになると、家に閉じこもりがちになる方がいます。

特に、ひとり暮らしの場合は、同居している家族等を通じた付き合いがないため、人と関わるのが少なくなり、地域から孤立してしまう危険性が高まります。

また、男性は、女性と比較して、近所付き合いをしてこなかった方も多く、ひとり暮らしの男性は、より地域から孤立しやすい傾向にあります。

地域や社会との接点が切れないように、町内会の活動や、福祉サロン等の地域活動、市介護高齢課の介護予防教室などへ誘う等、孤立の防止に向けた取組が重要になります。

平成28年4月1日現在の市内のひとり暮らし高齢者数は約3,700名(民生委員調べ)となっています。

(2) 認知症の方

認知症の方は、その症状により、人とコミュニケーションを取ることが難しい、行政サービスについて理解できないなどの理由で、孤立しやすくなります。そのため、周囲の人が認知症への理解を深め、地域で孤立しないよう関わり、必要な支援へとつなげていくことが重要となります。



また、認知症の方を介護している家族も、誰にも相談できず、介護の負担を抱え込んでいる場合がありますので、家族の方も含めた孤立防止が必要です。

平成28年4月1日現在の市内の認知症患者数は推定4,738名となっています。(第6期豊川市高齢者福祉計画・介護保険事業計画より)

(3) 複数人の世帯でも孤立する危険があります

高齢のひとり暮らしの方だけでなく、子どもや障害のある方など複数人が暮らす世帯において、孤立が起きることがあります。

例えば、高齢者の夫が高齢者の妻を介護している二人暮らし世帯、高齢者の親と障害のある子どもの世帯などで、地域との接点がなく、家族だけでがんばっている場合などです。

不幸な事例として、介護やお世話をしていた方が病気等で亡くなられた後、介護の必要な方が介護を受けられなくなり、お亡くなりになることもあります。

複数人で暮らしている世帯であっても、問題を抱えながら孤立していないか、地域で見守り、支援につなげていく視点が重要です。



(4) 「ネグレクト」と「セルフネグレクト」

「ネグレクト」とは、介護の必要な高齢者と同居する家族が、必要な支援を放棄・放任することを意味し、場合によっては虐待にあたることもあります。

「セルフネグレクト」とは、ひとり暮らし高齢者などが、生活に必要な行為をしないことや、自分で心身の安全や健康を損なう行為(自己放任)のことを意味します。この状態にある人は、助けを求めることができなくなっています。また、かわり合いを拒否することもあります。

見守って、支援するためには、地域と関係機関が連携して、信頼関係が築けるまで、根気良く関わっていく必要があります。

02. 見守りには、3つのかたちがあります

見守りには、「緩やかな見守り」「地域による見守り」「専門的な見守り」の3つがあります。

この3つの見守りが相互に機能を分担して、見守りが必要な方について、さまざまな組み合わせにより行われることが必要です。

(1) 緩やかな見守り

緩やかな見守りとは、隣人や町内会、商店などの地域のさまざまな方々が、日々の生活や業務の中で、高齢の方をさりげなく見守り、異変などに気づいたら高齢者相談センターや市介護高齢課といった専門機関につなげる活動です。

「いつものまち」を知っているからこそ「それとなく注意を払う」「さりげなく様子を見る」ことにより、少しの力で多くの方を支えることができます。

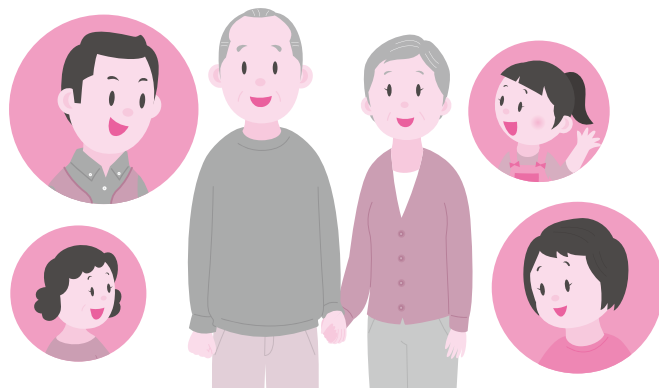
また、日常生活を送る中で、住民同士で互いにさりげなく気遣い合い、見守り合う関係を作ることや、仲間と集い、サークルやボランティア活動に参加するなど社会と関わることも、緩やかな見守りにつながります。

(2) 地域による見守り

地域による見守りとは、定期的な安否確認や声かけが必要な人(主にひとり暮らし高齢者など)に対して、地域における役割として自主的な見守りを行うものです。民生委員・児童委員が代表的ですが、地域福祉活動推進委員会、福祉会及び福祉委員やボランティアによる見守りや、老人クラブの友愛訪問もこれにあたります。社会福祉協議会の地域福祉担当職員及びコミュニティ・ソーシャル・ワーカーは、こうした活動を支援しています。

異変などに気づいたら高齢者相談センターや市介護高齢課といった専門機関につなげることは、緩やかな見守りと同じです。

地域による見守りは、一対一の見守りとなることも多く、同じ方が訪問することで速やかな信頼関係の構築ができますので、人との関わりが苦手な方などに効果的です。また、チームを組んで交替で訪問することは、信頼関係の構築にやや時間がかかるものの、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ます。そして、見守る側も、一人で課題を抱え込むことが無くなります。

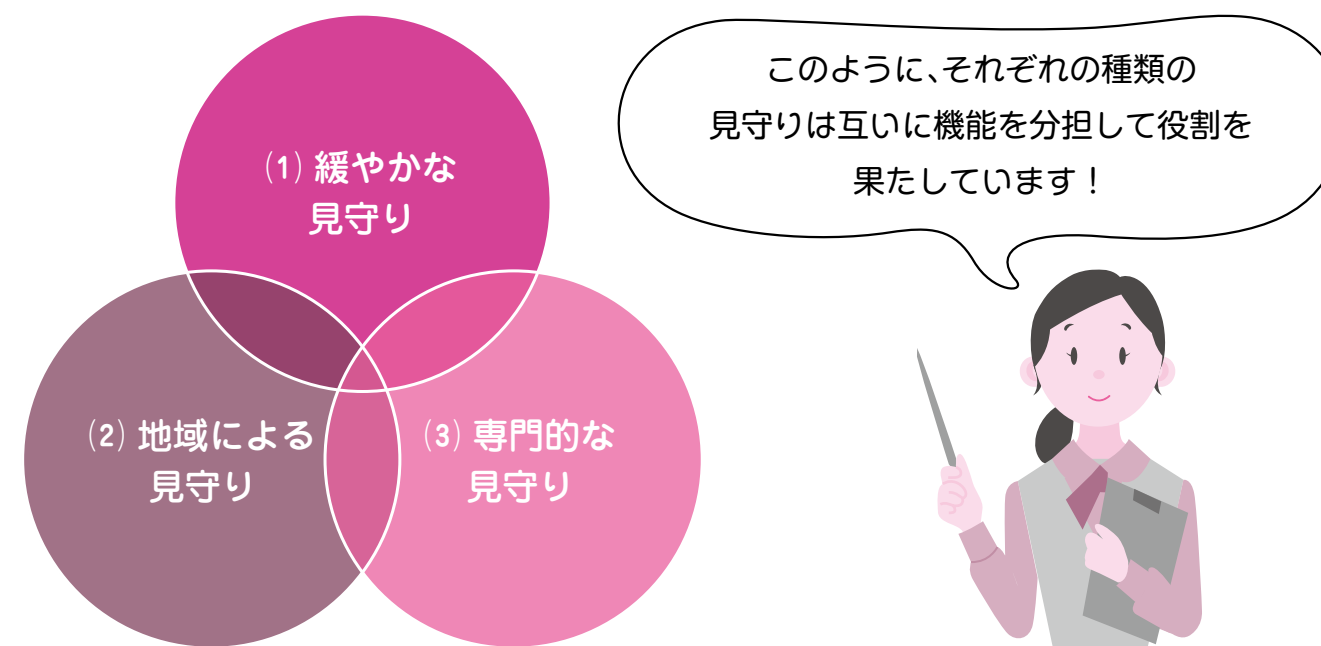
(3) 専門的な見守り

高齢者相談センター、市介護高齢課といった機関による専門的な見守りは、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、医療や介護保険サービス、福祉の制度につなげたり、かかわり合いを拒否されているような方のキーパーソン(話ができる特定の人物)を探したり、引き離して虐待のリスクを低減したりといった、総合的な支援策を踏まえて行われます。



また、緊急通報システムや徘徊時のGPS探索などといった機器による見守りを、専門的な見守りと組み合わせることで、切れ目のない安心・安全の確保に効果があります。

(1) 緩やかな見守り	(2) 地域による見守り	(3) 専門的な見守り
● 隣人 ● 町内会 ● 自主防災会 ● 高齢者地域見守りネットワーク(民間事業者)	● 民生委員・児童委員 ● 地域福祉活動推進委員会・福祉会・福祉委員 ● 老人クラブ ● 社会福祉協議会の「地域による見守り」支援	● 高齢者相談センター ● 市介護高齢課 ● 社会福祉協議会



03. 見守りの担い手

(1) 高齢者地域見守りネットワーク(高齢者みまもり隊)



高齢者地域見守りネットワークは、高齢者の行方不明や孤立死といった事件や事故を未然に防ぎ、万が一の際の早期発見と保護につなげて、高齢者の方が地域で安心・安全に暮らせるよう、地域の方々や団体、民間事業者の協力を得て実施しているものです。

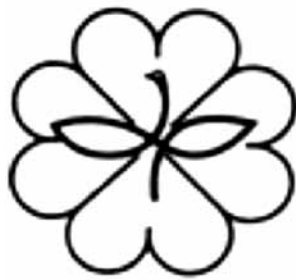
民間事業者には、日ごろから見守りが必要な高齢者の把握に努めていただき、新聞、郵便や乳製品等の配達物がたまっている、呼びかけても反応が無いなどの異変に気付いたら、速やかに市や警察に通報します。そして、市から行方不明者発生連絡があったら、業務に支障のない範囲で捜索に協力し、情報を提供していただいています。

平成28年9月現在、協力機関は19団体となっています。

協力機関	関係機関
● 豊川信用金庫 ● ひまわり農業協同組合 ● 中部電力株式会社豊川営業所 ● 中部ガス株式会社豊川営業所 ● 豊川市介護保険関係事業者連絡協議会 ● 一般社団法人豊川市薬剤師会 ● 生活協同組合コープあいち ● 蒲郡信用金庫 ● 株式会社セブン-イレブン・ジャパン ● アルフレッサ株式会社豊橋支店 ● 布亀株式会社 ● 株式会社タカダ中部支店 ● 日本郵便株式会社豊川郵便局 ● 東三河ヤクルト販売株式会社 ● 中日新聞豊川販売店会 ● 株式会社アスコ ● 豊橋信用金庫 ● 明治安田生命保険相互会社豊川営業所 ● ワタミ株式会社	● 豊川警察署 ● 社会福祉法人豊川市社会福祉協議会 ● 豊川市民生委員児童委員協議会 ● 豊川市老人クラブ
協力者	
● 認知症サポーター養成講座を受講された市民の皆さん ● 行方不明者捜索依頼のメール配信システムに登録いただいた市民の皆さん	

(2) 民生委員・児童委員

民生委員・児童委員は、民生委員法及び児童福祉法に基づき、都道府県知事の推薦によって、厚生労働大臣が委嘱します。社会奉仕の精神をもって、常に住民の立場に立って相談に応じ、必要な援助を行い、もって社会福祉の増進に努めるものとされています。ひとり暮らし高齢者等を訪問するなどして、安否確認や必要な支援ニーズの把握などを行っています。



(3) 地域福祉活動推進委員会・福祉会・福祉委員・ボランティア

地域福祉活動推進委員会は、身の回りの生活上の問題、例えば高齢者、障害者、子育て、児童などの問題を、地域住民一人ひとりが共通の問題として理解し、地域の各種団体や住民の参加と協力により、「住み慣れた地域で安心して暮らせるまちづくり」を住民自らがつくり出していく組織です。

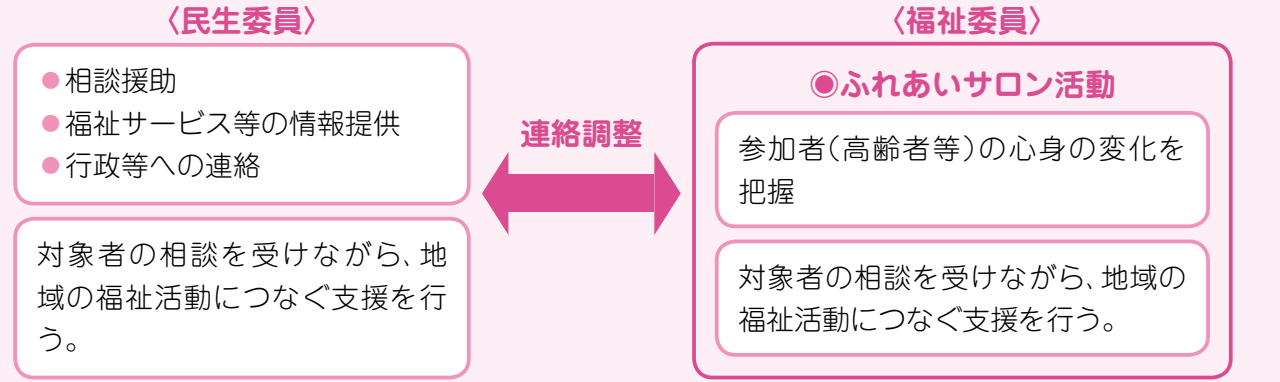
地域福祉活動推進委員会は、社会福祉協議会が委嘱する委員長を中心に、各町内会に設置する福祉会により構成され、地域福祉活動の企画立案を行います。

福祉会は、町内会単位に設置され、福祉委員を中心に、ボランティアとともに地域に合った「見守り支えあい活動」として声かけや訪問などを、「ふれあいサロン活動」として地域内の孤立を防ぐ交流の場づくりなどを行っています。

～民生委員と福祉委員の役割の違いや、連携方法について～

民生委員と福祉委員の役割は、共通する点が多いですが、両者の役割を大別すると、**民生委員は「個別の相談援助や福祉事務所等につなぐことを中心とした役割」**があり、**福祉委員は「地域の見守りや住民相互の交流及び助け合いを推進することを中心とした役割」**を担っています。

連携方法については、地域性や現在の活動実態から一律に定めるのは難しいですが、それぞれがお互いの役割を認識しながら、下の例を参考とした連携を行っていただくことが期待されます。

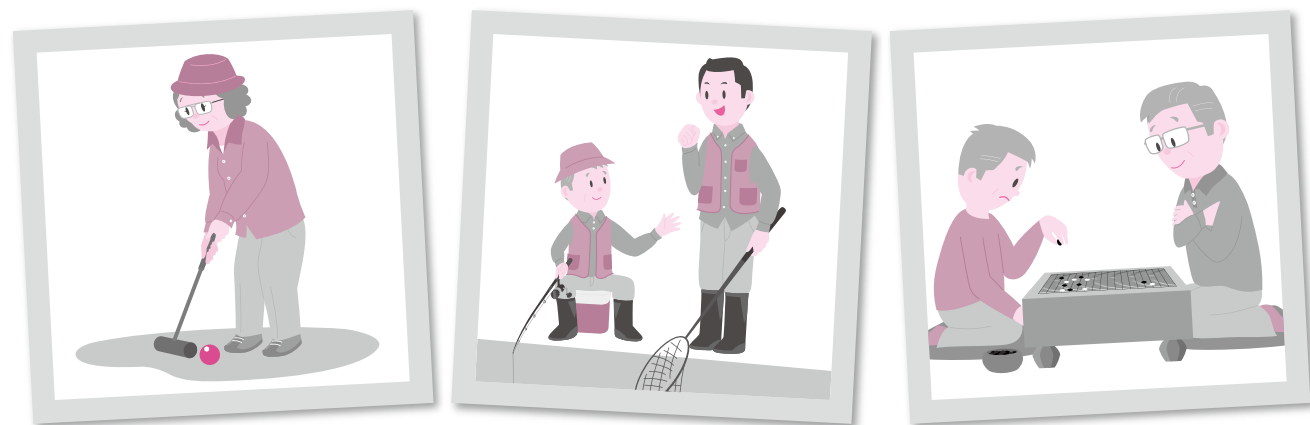


(4) 老人クラブ

老人クラブは、地域を基盤とする高齢者の自主的な組織で、仲間づくりを通して、生きがいと健康づくり、生活を豊かにする楽しい活動を行うとともに、その知識や経験を生かして、地域の団体と協働し、地域を豊かにする社会活動に取り組むことなどを目的としています。

仲間づくりを始め、生涯学習、スポーツ、定期的に寝たきり高齢者宅を訪問して話し相手となる友愛訪問、高齢者のお手伝いをする生活支援などが行われ、地域における高齢者の孤立を防いでいます。

平成28年4月現在、市内には128クラブがあり、総会員数は8,010人となっています。



(5) 社会福祉協議会

社会福祉協議会は、社会福祉法に基づいて設置され、地域福祉の推進を図ることを目的としています。「社会福祉を目的とする事業の企画及び実施」「社会福祉に関する活動への住民の参加のための援助」などの事業を行っています。民間組織としての自主性と、広く住民や社会福祉関係者に支えられた公共性という2つの側面をあわせもっています。

事業は多岐にわたり、社会福祉協議会の会員募集、共同募金、民生委員・児童委員協議会や老人クラブ連合会の事務局、コミュニティ・ソーシャル・ワーカーによる相談業務、地域福祉活動推進委員会を始めとする地域福祉活動の推進、ボランティアセンターの運営、ボランティア養成講座の開催、ボランティア活動に関する相談や援助、市内小中学校での福祉実践教室の企画実施、地域に根ざした総合相談の窓口、成年後見支援センターの運営などがあります。

(豊川市社会福祉協議会 キャッチフレーズ)

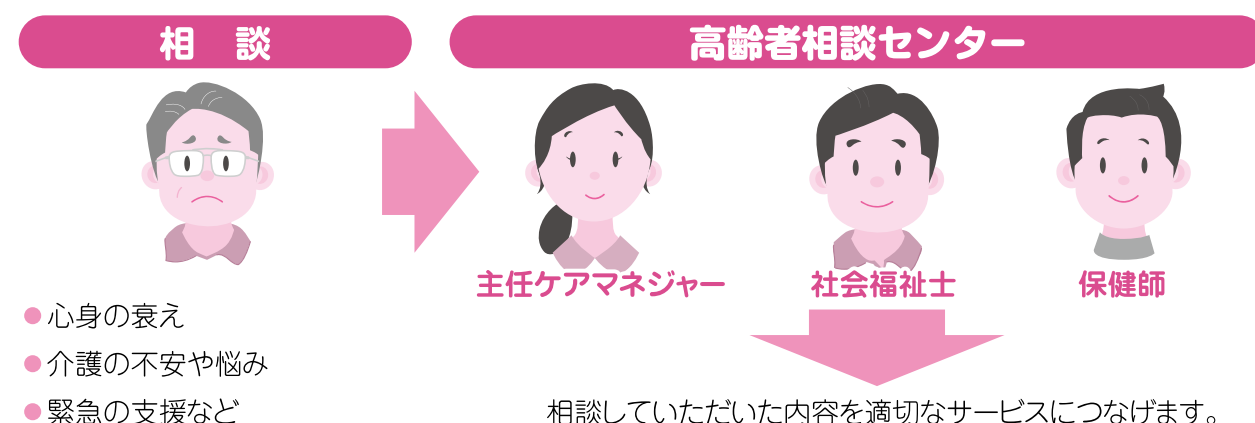
うれしいな ちいきの人の 思いやり

(6) 高齢者相談センター

高齢者相談センターは、介護保険法に基づいて設置され、保健師、主任ケアマネジャー、社会福祉士の3職種などが専門性を生かして相互連携しながら業務にあたり、高齢者とその家族を支えます。

主な業務は、高齢者の相談をワンストップで受ける「総合相談支援」、高齢者を虐待や消費者被害から防ぐ「権利擁護」、介護予防事業対象者のケアプランを作成する「介護予防ケアマネジメント」、ケアマネジャー等とともに支援困難事案を解決する「包括的・継続的ケアマネジメント支援」です。

市内には、東部・西部・南部・北部の4箇所にセンターがあり、事務所で待つのではなく、外に出る訪問支援型の運営をしています。地域だけでは支援の難しい事案に対しては、市介護高齢課や関係機関と連携して、解決に向けて取り組んでいます。



(7) 市介護高齢課

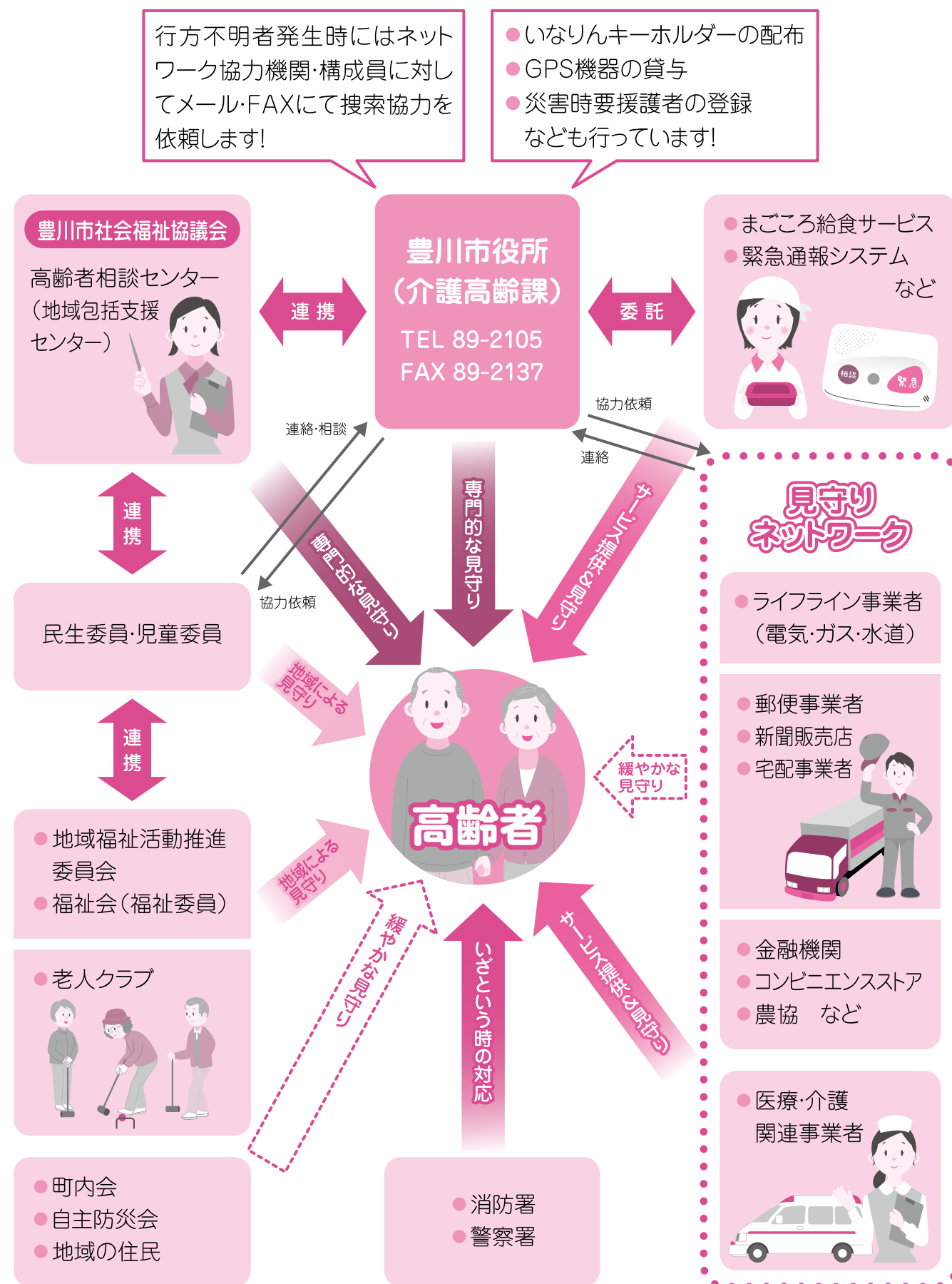
市介護高齢課は、介護保険の運営を始めとする高齢者福祉を担当しています。見守りの関係では、民生委員・児童委員の協力を得て「ひとり暮らし高齢者実態把握調査」の実施や、地域の方々や団体、民間事業者の参画により「高齢者地域見守りネットワーク」の運営をしています。また、疾病など緊急時にオペレーターに連絡できる緊急通報システムや、認知症による徘徊時に位置情報が把握できるGPS機器の貸与、ひとり暮らし高齢者や認知症の方を対象に身元確認ができる「いなりんお守りキーホルダー」の配付などを行っています。そして「まごころ給食サービス」では、安否確認を兼ねた食事提供をしています。

災害時に備えては、市防災対策課と連携して、ひとり暮らし高齢者や要介護3以上の方を対象に、「災害時要援護者支援制度」への登録の推進と台帳の整備をしています。

地域だけでは支援の難しい事案に対しては、高齢者相談センターや関係機関と連携して、解決に向けて取り組んでいます。

豊川市の見守りに関する事業については32ページを参照してください

豊川市における見守り活動のイメージ



04. 見守りの方法

(1) 異変のサインを見逃さないでください

見守りでは、異変への気づきがきわめて重要です。異変があるときは、家の中やどこかで、そこに住む高齢者が救助を必要としている場合があります。

この項では、気づきにつながるサインの例を紹介します。こうしたサインを見逃さずに注意して、異変の可能性がある場合は、高齢者相談センターや市介護高齢課に速やかに連絡をお願いします。問題がなければ結構ですし、何かトラブルが起きている場合は早期発見・早期対応につながります。



① 家に表れるサイン

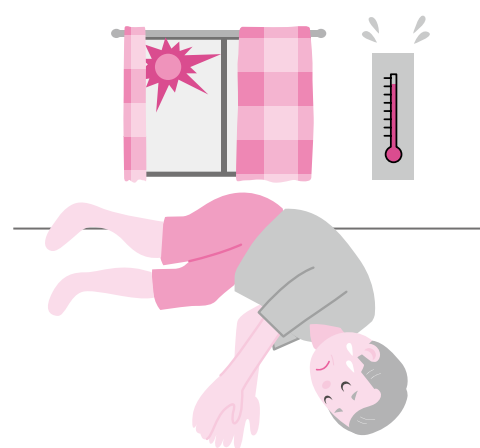
- ☐ 郵便物や新聞がたまっている。
- ☐ 同じ洗濯物が何日も干されている。
- ☐ 夜でも明かりがつかない、または昼でも明かりがついている。
- ☐ 窓、カーテン、雨戸が開閉された様子がない。
- ☐ 家や庭が荒れている。
- ☐ ごみが放置されている、変なおいがする。

特に見守りを行っていない
隣近所でも気づくことができます



② 人物に表れるサイン

- ☐ 訪問しても顔を出してくれない。
- ☐ 最近姿を見ない。外出の機会が減った。行事に出ていない。
- ☐ 最近顔色が良くない。元気がなさそう。やせてきた。
- ☐ 「お金を貸してほしい」と言う。
- ☐ ものを盗まれたと言う。
- ☐ 急に泣き出すなど情緒が不安定。
- ☐ いつも同じ服や季節に合わない服、汚れたり破れたりした服を着ている。
- ☐ 買い物、食事、洗濯など、日常生活に支障をきたしているようだ。



こうしたサインが見られる場合、異変とまではいかなくても、困難な状況に遭遇して、誰にも相談できずに困っていることも考えられます。

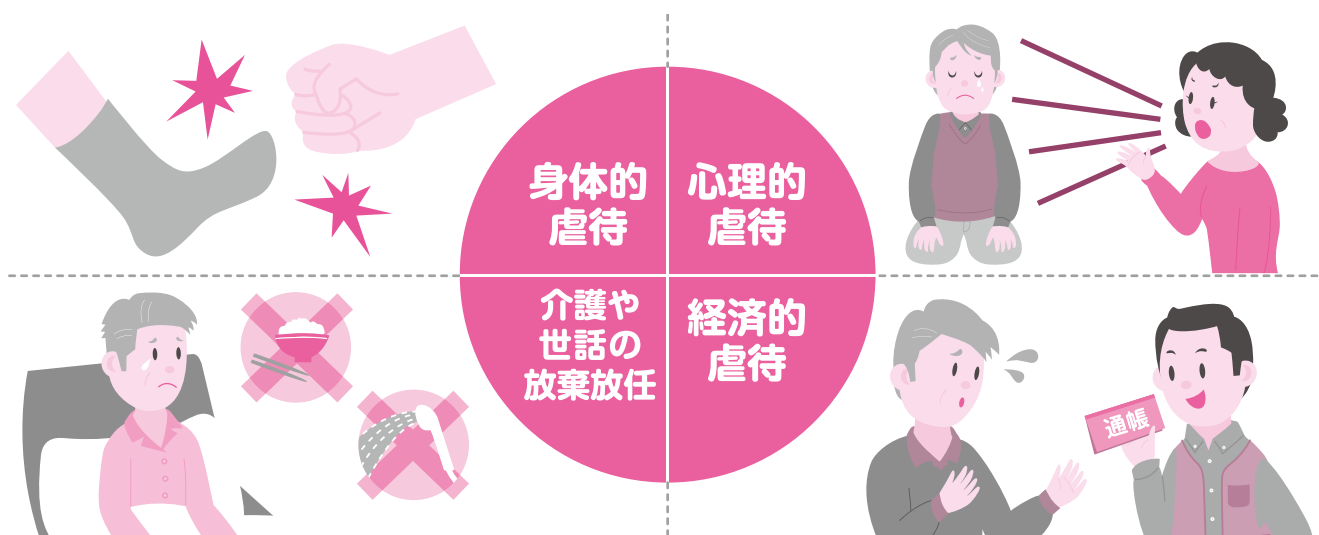
定期的に見守っている場合や、話す機会のある場合は、「体調はどうか。」など、軽く尋ねて会話を心がけると良いでしょう。生活の状況や、普段と違う状況となる場合のヒントが得られます。

見守っていて、日常生活が不自由になっていると見受けられたら、高齢者相談センターや市介護高齢課に相談

するように提案したり、状況に応じて、その高齢者の情報を高齢者相談センターや市介護高齢課に連絡してください。

また、「人物に表れるサイン」については、認知症の症状を示している場合があります。年々、認知症の症状によって徘徊を行い、行方不明になるケースが増えています。早期に適切な治療につなげるためにも、見守りによる発見が重要です。

(2) 虐待のサインに気づいたら相談してください



急速に進む高齢化の中で、高齢者虐待が深刻な問題となっています。高齢者虐待防止法では、虐待を、「身体的虐待」「介護や世話の放棄放任」「経済的虐待」「心理的虐待」「性的虐待」の大きく5つに区分していますが、多くの場合それらが重なり合って生じています。また、その原因は、介護への不安や疲れ、高齢者と介護者の人間関係、高齢者の心理や病気(認知症)などへの知識不足、経済的問題など、さまざまです。

虐待の事案では、息子や娘など、周囲の支援を受けにくい介護者が追い詰められて、意識せずに行っているケースが多く見られます。虐待のサインに気づいたら、高齢者相談センターや市介護高齢課に相談してください。

① 虐待が起こりやすい状況

- ☐ 近所付き合いがなく、身近に頼れる家族がいない。
- ☐ 介護の負担を一人で抱えている。
- ☐ 介護保険サービスなどのサポートを受けていない。
- ☐ 認知症のある高齢者を介護している。
- ☐ 経済的に困窮している。
- ☐ 介護者にも病気や障害がある。
- ☐ 高齢者と単身の子どもだけ、夫婦のみなど小規模家庭。

② 虐待のサイン

- ☐ 家の中から怒鳴り声がよく聞こえる。
- ☐ 顔や腕などに不自然なあざがある。
- ☐ 外出している姿を見かけなくなった。
- ☐ うつ状態や投げやりな態度が見られる。
- ☐ 「家にいたくない」などの訴えがある。



高齢者虐待防止法により、虐待に気付いた人には通報の義務があります。虐待の恐れに気づいたら、高齢者相談センターや市介護高齢課へ速やかに相談してください。誰が知らせたかを漏らすことはありません。専門機関につなぐことで、本人だけでなく介護者をも救うことになります。

また、会話ができる関係がありましたら、介護保険や福祉サービスなどの利用を勧めてください。介護の負担を減らし、関係機関が介入しやすくなります。

何より、日ごろからのあいさつ、声かけなどの見守りで、高齢者とその家族を孤立させないことが、虐待の防止につながります。

(3) 徘徊と思われる方には声をかけましょう

地域では、地域の方に限らず、道で立ち止まったまま困っていたり、不自然に歩いていた様子の方に出会う場合があります。認知症の症状による徘徊の場合がありますので、声をかけて助ける必要があります。

その基本は“3つの「ない」”です。



① 驚かせない ② 急がせない ③ 自尊心を傷つけない

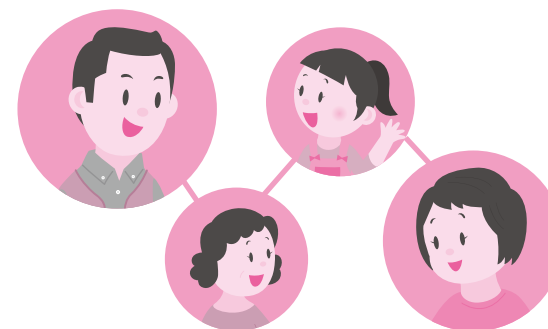
認知症であっても、その人の心は生きています。通常の人の不愉快に感じたり、警戒を持ったりするような方法は適切ではありません。その上で、認知症の特性に合わせた声かけをする必要があります。

具体的には、次のようにすると良いでしょう。

- ゆっくり近づいて、相手の視野に入ってから話しかける。
- 急に後ろから声をかけない。大声で怒鳴るように声をかけない。
- 近づきすぎず、しかし目線を合わせ、ゆっくりと穏やかな口調で話す。
- 最初は「こんにちは、暑いですね。」「寒くなりましたね。」など、ごく普通のあいさつをする。
- 「私はすぐそこの〇〇ですが、どこからいらっしゃいましたか。」「どこへ行かれますか。」と、やさしく声をかける。
- 「何かお困りですか。」「大丈夫ですか。」「お手伝いしましょうか。」などの声かけも良い。
- わかりやすい簡潔な言葉で、話題をひとつずつ話しかける。
- 返事がないからといって矢継ぎ早に質問せず、答えをゆっくり待つ。
- 相手が突拍子の無い不可解な言動をする場合でも、決して否定せず、奇異な目で見ない。
- 警戒心を持たれないよう、腕組みや上から見下すような目線をしない。数人で取り囲むことや、急に腕を掴んだり身体に触れたりしない。
- ゆっくり歩きながら声かけして、「少し休んでいかれませんか。」「お茶でもいかがですか。」などと声をかけ、少し座るよう促してみる。
- 声をかけても上手くいかない場合は、いったん離れて間をおいたり、または近所の人に連絡して助けを求めたりする。
- 本人の情報を知っていたら、その情報(例:旧姓や出身、なじみの場所、なじみの出来事など)を上手く使って話しかける。

(4) 高齢者地域見守りネットワークに参加しましょう

5 ページで紹介した高齢者地域見守りネットワークでは、趣旨に賛同して協力をいただける登録者・登録団体を募集しています。



① 具体的な活動

普段から高齢者を見守っていただくとともに、異変の可能性がある場合には、高齢者相談センターや市介護高齢課に連絡をします。

そして、行方不明が発生した場合には、行方不明者の情報を、登録者・登録団体に電子メール、FAXにより配信します。

登録者・登録団体は、情報を受信したら、日常業務や生活の中で該当する人がいないか注意し、該当する人を発見した場合は、豊川警察署(89-0110)または市介護高齢課(89-2105(夜間・休日は市当直(89-2111))へ連絡します。

なお、発見した場合は、豊川警察署または市介護高齢課の到着まで、所在の把握や一時保護にご協力をお願いします。

② 徘徊搜索依頼の電子メールを受信する方法

- 携帯電話のカメラの撮影モードをバーコードリーダーにする。
- 右のバーコードをカメラで撮影する。(情報の読み取り。)
- 表示されたアドレスを選択(決定)して、空メールを送信する。
- 携帯電話にカメラやバーコードリーダーの機能がない場合は、次のメールアドレスをあて先に直接入力して、空メールを送信する。 regist@city-toyokawa.net
- 返信されてきた確認メールの指示に従い、URLをクリックすると「本登録が完了しました！」と表示され、登録完了となる。



③ 徘徊高齢者搜索模擬訓練

徘徊高齢者搜索模擬訓練は、認知症への理解を深め、地域の支援力を向上するため、民生委員・児童委員、老人クラブ、町内会、高齢者地域見守りネットワーク協力機関などの参加により実施しています。

高齢者地域見守りネットワークの検索依頼メールを実際に送信し、市職員等が扮した徘徊者役に声をかけ、通報する訓練を行います。

訓練に参加することにより、認知症の方と接する際に必要な配慮の学びや、ネットワークの情報の流れと協力機関の役割確認などを行うことができます。

実際に徘徊をしている方に声をかけることは、頭でわかっているても勇気がいることです。訓練への参加により、擬似的であっても体験することで声かけの勇気につながります。これまで、平成24年度に代田地区、25年度に小坂井地区、26年度に一宮地区、27年度に国府地区で実施しており、今後も定期的に実施する予定です。地元で訓練を開催したい場合は、市介護高齢課にご相談ください。



徘徊者役が保護された時の様子



訓練会場の様子



徘徊者役への声かけの様子

05. 異変に気付いたら

(1) 緊急対応の必要が明らかなケース

外部から自宅内で倒れている状態がわかり、呼びかけても反応がない等生命の危険があると思われる場合



- ①救急車(119番)を要請し、警察(110番)へ通報します。
- ②ご家族等へ連絡します。(連絡先を把握している場合)
- ③ご家族等の連絡先が不明な場合等であれば市役所へ連絡します。
 平日昼間の場合……………市介護高齢課(89-2105)
 休日、夜間の場合……………市役所当直(89-2111)
 ※折り返し市介護高齢課担当者から通報者へ連絡します。

(2) 緊急性が予想され、安否確認が必要なケース

郵便物や新聞がたまっている、洗濯物が何日も放置されている等、安否確認が必要と思われる場合



- ①ご家族へ連絡します。(連絡先を把握している場合)
- ②ご家族等の連絡先が不明な場合等であれば、市役所または高齢者相談センターへ連絡します。
 ●市役所 平日昼間の場合……………市介護高齢課(89-2105)
 休日、夜間の場合……………市役所当直(89-2111)
 ※折り返し市介護高齢課担当者から通報者へ連絡します。
 ●高齢者相談センター 見守りに関する相談窓口・専門機関連絡先(34ページ)を参照

(3) 緊急性は無さそうだが、行政サービスや地域の支援が必要なケース

買い物、食事、洗濯等、日常生活に支障をきたしているように感じられる等、緊急性は無さそうだが、何らかの支援が必要と思われる場合



見守りに関する相談窓口・専門機関連絡先(34ページ)を参照し、適切な行政関係機関等の支援につなげます。

06. 個人情報について

個人情報の適切な共有は、見守りを有効に行う上で、最も重要なことです。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、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、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、保護するだけでなく効果的に活用することが重要です。地域で支援を必要としている方を見守り支えていくため、活動に関わる関係者が最低限の必要な情報を共有することが必要です。

また、「守秘義務」を遵守することも重要です。守秘義務とは、一定の職業や職務に従事する者に対して、法律に基づいて課せられた、職務上知った秘密を守るべき義務のことですが、見守り活動は個人の繊細な情報を扱う場合がありますので、法律が適用されない場合でも、すべての担い手が守るべきものと考えます。

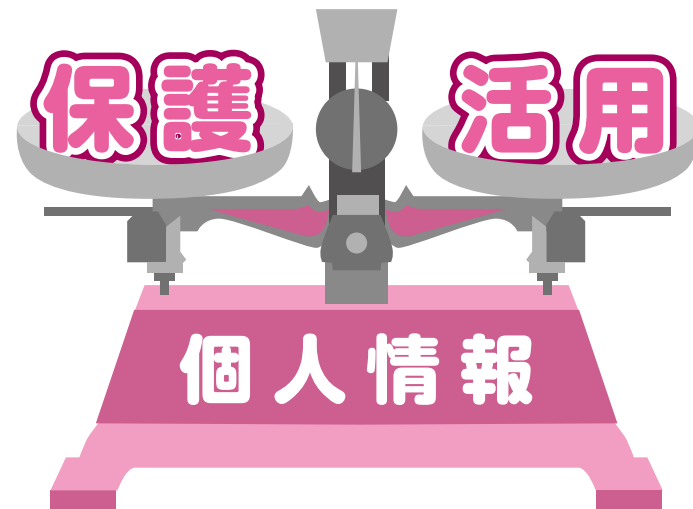
「守秘義務」を遵守して活動することで、プライバシーの保護につながるとともに、相手との信頼関係を継続することができます。

見守りを担うすべての者が、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。

(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あって、氏名、生年月日その他の記述によって特定の個人が識別できる情報」をいいます。氏名が分からなくても、他の情報と組み合わせで容易に個人を識別できる場合には、個人情報となります。

個人情報保護法は、容易に検索できるように体系的に整理した5,000人を超える個人情報を事業活動に利用している事業者に、個人情報を取り扱う上での義務を課しています[※]。地域の見守りを担うほとんどの団体は、民間事業者を除いて5,000人を超える個人情報を利用してい



ないと思われ、その場合は個人情報保護法の義務は課されませんが、個人情報保護法のルールを尊重して自主的に取り組むことが望まれます。

※個人情報保護法の改正により、今後は保有する人数に関係なく、義務が課される予定です。
平成27年9月9日公布／平成29年4月施行予定

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できるだけ特定します。
 - ・ 特定した利用目的の範囲を超えて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。
 - ・ 個人情報を取得するときには、本人に利用目的を伝えます。
 - ・ 支援に必要な情報のみを取得します。

② 第三者提供の制限に関するルール

- 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。

③ 適正・安全な管理に関するルール

- 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努めます。
- 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。

なお、①の目的外利用の禁止または②の第三者提供の制限については、次の場合に目的外利用または第三者提供ができると定められています。



項 目	具体的な内容
本人の同意がある場合	● 目的外利用または第三者への提供について本人の同意が得られたとき。
法令に基づく場合	● 警察や検察等から、刑事訴訟法に基づく捜査関係事項照会があった場合。 ● 高齢者虐待防止法に基づき、高齢者虐待に係る通報を行う場合。
人の生命、身体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	● 急病人の血液型や家族の連絡先を医療機関に伝える場合。 ● 民生委員や水道・電気事業者等が、日常的な見守り活動の中で、生活に困窮された方等の情報が得られ、これを市等に報告する場合。
公衆衛生の向上または児童の健全育成の推進のため特に必要な場合で、本人の同意を得ることが困難であるとき	● 感染症予防のための調査に応じる場合。 ● 児童虐待のおそれのある家庭情報を、児童相談所、警察、学校、病院等が共有する必要がある場合。

(2) 本人の同意について

個人情報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（ひとり暮らしの高齢者などで、自分自身で心身の健康や安全を損なう行為をすること。自己放任）やかかわり合いの拒否などで本人同意を得ることが困難なケースや、本人に接触できないケース、同意を前提としていては時間がかかり、「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。

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。

(3) 個人情報の管理

個人情報を活用して見守り活動を行う場合は、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、次のように管理する必要があります。

● 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、パスワードは限られた人だけで管理する。

● 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。
- ・ 管理者は漏洩や紛失、破損等がおきないように、組織のメンバーに対して周知と徹底をする。

● 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。

● 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、外に持ち出さない。

● 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漏らさない。

● 古い名簿の破棄

- ・ 見守り対象者名簿の更新の際には、古い名簿が提供先に残らないようにし、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

- ・ 事故が発生した場合、速やかに個人情報の提供者に報告する。



(4) 情報共有のルールをまとめる

見守り活動において、関係者が情報共有を図るために留意すべきルールをまとめました。

① 見守り関係者間で情報を共有することを本人に説明し、同意を得る

情報を共有する目的や、情報を利用する活動内容、情報を共有するメンバー等をわかりやすく本人に説明し、同意を得て情報を共有します。情報共有を進める方法として、「包括的同意」や「オプト・アウトの原則」があります。

- 「包括的同意」とは、本人支援という目的の範囲内で、予め想定される支援の内容や、連携する団体等への最小限の個人情報の提供について、了承を得ておくことを指します。本人支援に関係のない使用や第三者への提供、当初には想定していなかった団体等に提供をする必要が出てきたときには、改めて本人同意を取る手続きが必要となります。
- 「オプト・アウトの原則」とは、あらかじめ本人の同意を得ていれば、本人の個人情報を第三者に提供できるという原則です。ただし、第三者への提供を利用目的としていること、提供する個人情報の項目、第三者への提供手段、本人の求めに応じて当該本人が識別される個人情報の第三者への提供を停止することを、本人に通知している場合に限られています。

② 見守り関係者間の取扱いの方針の確認をする

情報共有を行う見守り関係者間で、個人情報の取扱方針を確認しておく必要があります。具体的には、情報を共有するメンバーで、

- 見守り以外で個人情報を利用しないことが確認できているか。
- メンバー以外には個人情報を漏らさないことが確認できているか。
- メンバーそれぞれが、個人情報の安全保護管理を徹底しているか。

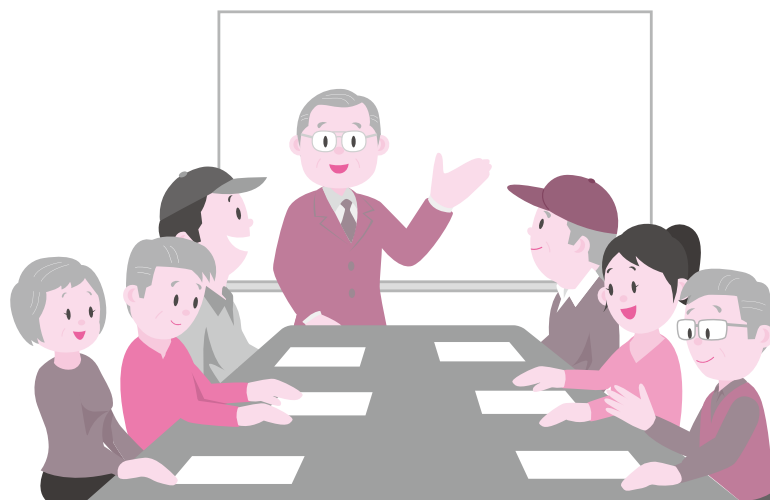
といったことがポイントです。

③ 活動関係者相互の活動状況などを共有する場を定期的にもつ

情報共有を行う見守り関係者間で、お互いの活動や情報共有を行える場を定期的にもつ仕組みをつくることが重要です。具体的には、

- 情報共有を行う見守り関係者の活動内容等を共有する機会を持つ。
- 気がかりな対象者の個別の事例について話し合う機会を定期的に持つ。
- 見守りを通じて感じる地域の課題を出し合う機会を持つ。
- 地域の課題解決に向けて、関係者で連携、協働して活動する。

といったことがポイントです。



07. 見守り活動の心がけと地域への広がり

見守り活動は、地域において困っている方について、「本人の同意、声かけによる孤立の解消という見守り」から、「地域の中で顔が見える安心感が提供できる見守り」にまで広がっていくことが望まれます。

しかし、難しく考えずに、地域で困っている方がいたら、できる範囲で助けるという視点から始め、やがて、そうした活動が地域に広がっていくようにすると良いでしょう。

(1) 見守り活動の心がけ

日々のあいさつから声かけをはじめましょう。「知らない人」から「知ってる人」へ。あいさつは、つながりの第一歩です。その上で、次のようなことを心がけることが大事です。

① できることをこつこつと ー無理をせずに気長にー

- 無理をせずに、気負わずに、相手に押しつけることなく、気楽に、明るく活動しましょう。
- できないことははっきりと相手に伝えましょう。
- 難しいケースにあたったときは、一人で抱え込まず、見守り活動をしている方（民生委員・児童委員、地域福祉活動推進委員会・福祉会・福祉委員）や、高齢者相談センター、市介護高齢課などに相談しましょう。

② 相手の気持ちになって行動する ー相手の声をしっかり聴くー

- 活動のなかで約束したことは、きちんと守りましょう。
- 相手の立場にたち、「してやってる」という考え方をもち、相手の「想い」を尊重しましょう。
- 見返りを求めず、営利・宗教・政治活動は行わないなど、本人や家族の方に誤解を招いたり、不快に感じられたりする行為は慎みましょう。

(2) 見守り活動の地域への広がり

普段のくらしを気にかけておくと、変化があったときの気づきにつながります。日頃から話しやすい雰囲気、信頼してもらえる関係をつくりながら身近なことでお互いを気にかけて合う関係をつくりましょう。

見守り活動を地域へ広げていくためには、少しずつで構いませんので、次のようなステップを心がけることが大切です。

①「発見」みつける

- アンテナを高くし、見守っている方の困っていることや課題などをなるべく早く発見します。

②「発信」つたえる

- 発見した困っていることに対応できる関係機関や人、介護・福祉サービスなどを調べ、それを伝えて利用を促します。
- 高齢者の行方不明等、対応に急を要する問題が発生した場合は、警察署や市介護高齢課、高齢者相談センターに連絡します。

③「調整」つなげる

- 対応が困難な課題については、他の見守り活動者に相談して連携したり、対応できる関係機関等への情報提供や橋渡しをします。

④「啓発」ひろげる

- 地域で不安を抱え、悩み・問題を抱えている人に対して、「助けてね」といえる雰囲気づくりに努めます。
- 地域の問題を住民に伝え、「支え合い」の意識を高め、参加を促します。

⑤「活動」うごく

- 他の見守り活動者や関係者とともに、課題解決のための方法について話し合い、見守り活動を地域に広げます。

08. 見守り活動の事例とQ & A

(1) 自宅内で倒れている可能性がある事例

● 本人の状況

一戸建て住宅に住む独居の70歳代の女性。数ヶ月前に一人で介護をしていた母親が亡くなった。近隣との交流はあまりない。担当地区の民生委員・児童委員が、月に1度ほど訪問している。長期的に出かけることはほとんどない。

● 対応の経過

数日分の新聞がたまっていると販売店から市介護高齢課に通報があった。市の情報では本人の安否、親族等の連絡先がわからなかったため、市職員が速やかに現地を確認。日ごろにはない異変(郵便物がたまっていること)が発見されたことから、緊急性があると判断した。

近隣住民から遠くに住む本人の妹の連絡先を聞き、事情を話して家の中を確認する許可を得る。警察に通報をし、立会いのもとで鍵を扱う業者に依頼をして、強制介入を行った。3日前から自宅内で本人は倒れており、食事もできず、助けも呼べない状態だったが、救助されて一命を取り留めた。

● 対応のポイント

- 通報を受けた場合、市の情報で本人の安否が確認できない時は、速やかに現場に異変がないか確認します。もしもの時を考え、迅速に情報収集を行います。
- 近隣の住民が本人の親族の連絡先を知っていたため、緊急の対応が可能になったケースです。日ごろからの近所付き合いが救助に役立ちました。また、民生委員・児童委員や福祉委員に緊急の連絡先を知らせておくと、安否確認がしやすくなります。
- 緊急に状況確認する必要があるのに、家が施錠されて確認できない場合は警察へ対応を依頼します。また、集合住宅の場合には、隣家へ協力してもらい、窓から入ることも検討します。
- 本来、鍵を壊すことも、自宅に入ることも違法ですが、守ろうとする利益(人命)の方が大きい場合には違法性は阻却されます。そのためにも警察に相談することが重要です。

(2) 本人が対応を拒否する事例

本人の状況

戸建住宅で独居の80歳代の男性。数年前に他市から引越して、近隣との付き合いはない。病院嫌いでここ十数年、医者にかかっていない。ドアの外まで異臭が漂い、ごみがたまっている様子。時々激しい咳をしている。

対応の経過

高齢者相談センターに隣の住民から「隣の家に具合の悪いひとり暮らしの高齢者がいて、最近顔を見なくて心配。」という連絡が入る。訪問して呼びかけるが応答なし。自宅の様子や近隣の聞き取りから、緊急性は確認できないため、手紙を玄関先の目立つところに置くことにする。

翌日、手紙がなくなっていたため再び呼びかけると「何の用だ。」と顔を出す、「放っておいてくれ。」と話ができなかった。そこで、地区の民生委員・児童委員や近隣の住民に協力を求め、本人の行動範囲の情報を得るとともに、「緩やかな見守り」を心がけるようお願いする。センター職員も週に2回、継続訪問を行い、「身体が心配だから病院へ行こう。」と声かけを続ける。

その後、家に入れてもらえるようになり、説得によって家事援助のヘルパーの利用に納得してもらう。それを足がかりに「ごみを片付けたい。」という希望を引き出し、また、近くのクリニックに受診させることができた。

！ 対応のポイント

- 安否は確認できても、現状が心配な高齢者については、近隣住民の方に呼びかけて、「緩やかな見守り」をお願いするとともに、継続的に専門職が訪問を行って、本人の抱える問題を整理するように努めます。その上で必要な支援が得られるようにサービスの調整を行います。
- 本人が関わりを拒否するような場合は、粘り強い対応が必要になります。継続して声をかけ、「気にかけている」ことを伝えるのが効果的です。
- 地域の住民なしに孤立は防げません。「キーパーソン(本人ともっとも信頼関係を築くことのできている人物)」がいれば、一緒に訪問をしてもらうことで、話を聞いてもらいやすくなる場合があります。
- 家の中の大量のごみを片付ける場合、日を置くと拒否の可能性があるため、日程等をその場で決めると状況が進展しやすくなります。

(3) 同居家族による虐待が疑われる事例

本人の状況

90歳前後の男性で、50歳代の長男と二人暮らし。長男が働いていないため、経済的に苦しく介護サービスも満足に使えず、ストレスのたまる長男が本人を殴ってしまうことがある。本人には娘たちがいるが、本人の介護に関して長男との確執がある。

対応の経過

近隣住民から市介護高齢課に「本人が長男から怒鳴られている。」と連絡があった。長男としては精一杯の介護をしていたが、あらゆる場面で介助が必要な本人を自分だけで介護するのが限界に近づいていた。そこで、市介護高齢課と協議した高齢者相談センターが中心となって、何度かにわたって長男の話を聞きつつ、本人の娘たちに経済的な協力を求めながら、介護サービスの利用調整を行った。本人の意向は「なるべく自宅で暮らしたい。」というものだった。

その結果、今までは行けなかったデイサービスや訪問リハビリなどが利用できるようになったことや、娘たちが関わるようになったことで、長男の暴力や金銭搾取等が起きなくなった。

！ 対応のポイント

- 虐待を受けているおそれのある高齢者を発見した人は、市への通報義務(努力義務)が高齢者虐待防止法に規定されています。発見した場合は速やかに市に相談しましょう。
- 虐待の疑いがあるという連絡でしたが、ただちに本人と長男の分離に踏み切るのではなく、介護者の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ができた事例です。
- 本人は要介護状態であり、介護者が一人しかいないため、長男の負担が大きくなっていました。親族等に協力を求め、できる限り介護サービスの利用をして、負担の軽減を図ることが虐待の発生を抑制します。
- 家族との関係の再構築には時間がかかりますが、介護疲れや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たり、介護者の労をねぎらうことが問題の改善につながります。また、本人の意向の確認も重要です。

(4) 認知症の疑いがある事例

本人の状況

独居の80歳代の女性。以前から老人クラブの活動やふれあいサロンに参加するなど、地域との交流がある。ここ最近、もの忘れやぼうっとする頻度が増えてきたと周りから思われており、本人も自覚し始めている。

対応の経過

老人クラブの仲間から、高齢者相談センターに「ゴミ出しの日を忘れるなど、本人の認知症状が出ているのではないか。」と相談があった。仲間が認知症サポーター養成講座を受講していた経験から、相談につながった。

高齢者相談センター職員が訪問したところ、本人の状態や希望から、介護サービスの利用は現時点では導入しないが、「金銭管理が心配。」との声があったので、社会福祉協議会の日常生活自立支援事業の利用を開始した。

地域には、老人クラブ会員を中心に、認知症サポーター養成講座の受講経験のある住民が多くいることもあり、本人に何かあった時は高齢者相談センターに連絡する体制ができているとともに、前から付き合いのある住民の協力も得られるため、緩やかに見守られながら、地域の生活を継続することができた。

！ 対応のポイント

- この事例は、「認知症サポーター」となった友人が高齢者相談センターに相談したことで、不安を感じつつあった本人を支えることができました。認知症サポーター養成講座を通じ、正しい知識を習得することで、自分のできる範囲で認知症の方や家族を応援することができました。養成講座は、市介護高齢課や高齢者相談センターにおいて開催しています。
- 本人は、身の回りのことは自分でできていたため、介護サービスは導入しませんでした。ただし、金銭管理については支援を受けられる体制をとることで、安心して地域で暮らし続けることができました。
- 地域住民の方々が、認知症の方や家族が抱える問題を正しく理解し、共感できれば、認知症の人の不安や家族のストレスを和らげることができます。もし認知症によって徘徊していると思われる方を見かけたら、13ページの「(3)徘徊と思われる方には声をかけましょう」を参考にして、支援を行っていただければ幸いです。

(5) 見守り活動のQ & A

Q1

見守っている方が徘徊により行方不明になったようです。家族と関係者で探していますが、警察署にどのタイミングで通報してよいのかわかりません。やはり、探しても見つからない段階でしょうか。

A1

心当たりがある場所を探すのはお願いしたいことですが、行方不明とわかりましたら、速やかに警察署へ通報をしてください。特に、日が暮れてしまいますと発見がしにくくなりますので、日中に発生した場合は、明るいうちに通報をしてください。

Q2

見守っている方が徘徊により行方不明になりましたので、近所に住んでいる兄に警察へ通報するよう促しましたが、その気が起こらないようでなかなか承諾しませんでした。結局、かなり時間が経ってから通報しましたが、数日後、その方は亡くなって発見されました。こういう場合はどうしたら良いのでしょうか。

A2

行方不明が発生していて、親族が通報をしようとしない場合は、見守りをしている関係者から、警察署に相談してください。

Q3

高齢者相談センターの職員が来て、「隣の家の中で倒れていると思われる人がいる。中に入り、早急に安否確認をしたいが、親族の了承を得たい。親族の連絡先を知っていたら教えてほしい。」と言われました。答えても問題はないのでしょうか。

A3

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て問題ありません。

また、市介護高齢課にご相談いただければ、把握している緊急連絡先があれば直ちに確認をします。

Q4

異変が起きていると思うけれど、通報して、勘違いだったら騒ぎを起こしてしまうのが怖い。どうしたら良いですか。

A4

調査の結果、何も問題がなければそれに越したことはありません。間違いだったことについて責められることはありませんので、心配せずに高齢者相談センターや市介護高齢課にご連絡ください。

Q5

福祉会の福祉委員として見守り活動を行っていますが、町内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。民生委員・児童委員が今までの見守り活動を通じて把握をしてきた、地域の高齢者に関する情報を教えてもらえませんか。

A5

個人情報保護の観点から、民生委員・児童委員や町内会の把握する情報は簡単に公開できません。このため、民生委員・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どうでしょうか。民生委員・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。そこで、地域の高齢者の方の同意を得られれば、福祉会としても情報を共有することができます。一人ひとりに説明をして情報共有の同意を得ることになりますので、地道な取り組みを積み重ねることになります。しかし、その活動が顔つなぎにもなるので、見守り体制の強化を図ることができます。

なお、市介護高齢課が民生委員・児童委員と情報を共有しているひとり暮らし高齢者については、その方が地域福祉活動や老人クラブ活動への情報提供を同意するかどうか、書面(同意書)などにより確認することが可能です。地域により事情が異なりますので、必要な場合はご相談ください。

Q6

見守りのポイントはどういったことでしょうか。

A6

対象者との関係を良好に保ち、対象者が「監視されている」という意識を持たないように、さりげなく見守ることを心がけましょう。

Q7

見守りを対象者が拒否される場合、どうしたらいいのでしょうか。

A7

対象者の中には、「人の世話になりたくない・干渉してほしくない」という方もいます。しかし、特にひとり暮らし高齢者の方などは、緊急時に対応できるよう、日ごろから見守っていくことが必要な場合があります。無理に進めようとせず、時間をかけて声かけをしていきましょう。

日常のあいさつなど遠巻きな見守りになることもあります。見守り活動を拒否される理由も受け入れ、場合により高齢者相談センターなどへつないでください。

Q8

見守りで知った個人の生活の状態や苦慮している様子の取扱いについて、気をつけることはありますか。

A8

見守りで知ったそうした情報は、相談窓口(専門機関)への連絡以外には洩らさないようにしましょう。メモなどの記録にも注意が必要です。これは、見守りを行わなくなったあとも同様です。

ただし、地域で本人の友人の方に、本人の権利利益を侵害しないように相談して情報を収集したり、その方とともに本人を訪ねてみることはできますので、そこから支援につなげられる場合があります。

Q9

町内会で見守り活動を行うにあたり、対象となる高齢者の名簿を作成し、町内会員や関係機関に配付することになりました。本人の同意を得て作成していますが、拒否する人もいます。どのような対応が必要でしょうか。

A9

文書を送って同意を得られなかった場合、直接訪問をして名簿作成の目的、必要性等をわかりやすく説明しましょう。それでも同意を得られない場合、強制的に名簿に載せることはできません。

特に見守りが必要と思われる人であれば、民生委員・児童委員や本人とつながりのある近隣住民などの協力を得て、その人を気にかけてもらうなど、地域の緩やかな見守りを行います。高齢者相談センターにも相談してみてください。

Q10

見守り活動を始めてから、地域の行事に参加する際にも高齢者についての会話などに加わりやすく、様子などが把握しにくくなったと感じます。

A10

住民が知人や隣人のことを気遣って、他の人に様子を伝えることはごく自然のことですので気にすることはありません。そうした口頭での情報を入手しても、それは法の範囲外と考えられますので、普通に会話に加わって差し支えないでしょう。

Q11

状況を把握したくて訪問しましたが、判断ができないためか本人からは十分な回答が得られないため、近隣の方に様子を聞きたいのですが。

A11

同居の方がいれば同居の方に聞き、同居の方がいない場合ならば口頭でよいので本人に「いざという時に支援するためには近隣の相互協力が大切なので、隣の方にもお話を聞いてよろしいですか」など、その旨を説明して同意を得てから、近隣の方に聞くとよいでしょう。

Q12

民生委員・児童委員ですが、町内会役員や近隣の方から見守りの対象となっている高齢者の情報などの問い合わせがあっても、個人情報の保護を考えるとお答えができず、何かの時に協力が得られなくなるのではないかと気がかりです。

A12

問い合わせの目的を聞いて、本人に説明し、同意を確認してから、お知らせするとよいでしょう。「同意を得る手続き」は支援において必要な説明のためのコミュニケーションととらえてください。

Q13

民生委員・児童委員ですが、支援が必要なため見守っている高齢者からいろいろな要求をされます。買物の代行業をしたり、薪を割らされたり、病院に車で送ったりを望まれ、仕方なく対応していますが、どこまで行わなければならないのでしょうか。

A13

民生委員・児童委員は、民生委員法により、社会奉仕の精神を持って、常に住民の立場に立って相談に応じ、及び必要な援助を行い、もって社会福祉の増進に努めるものとされていますが、支援が必要な高齢者の生活全般の面倒をみることで求められてはいません。まず、自助として、本人ができることは本人に、そして、民生委員・児童委員として過大な負担を感じる場合は、互助の範ちゅうを超えていますので、速やかに高齢者相談センターや市介護高齢課に連絡してください。

民生委員・児童委員に過大な負担がある場合は、必要な介護・福祉サービスを受けていないことが考えられますので、サービスの利用により生活ができるように支援していきます。

09. 見守りに関する豊川市の事業

◎災害時要援護者支援制度登録事業

災害時などの有事に迅速な避難誘導や安否確認ができるようにするため、あらかじめ必要事項を市に登録する制度です。登録者には緊急情報キットを配布します。

利用できる方

- 65歳以上のひとり暮らし高齢者
- 要介護3から5に認定されている方



◎見守りネットワーク事前登録

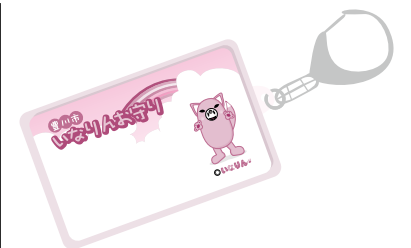
徘徊の心配がある認知症高齢者の方について、事前に本人の写真や身体的特徴、連絡先等の情報を登録してもらうことで、迅速な情報提供を可能にします。

◎高齢者見守りキーホルダー（いなりんお守り）等配布事業

緊急時に速やかに身元確認を行うことができるようにするため、65歳以上のひとり暮らしの方や認知症状のある方などにキーホルダー又はカードを配布します。費用はかかりません。

申請に必要なもの

- 印鑑（はんこ）
- 緊急連絡先に関する情報（氏名、住所、連絡先電話番号、続柄）
- かかりつけの医療機関（医療機関名、電話番号、担当医師名）や持病の情報



◎徘徊高齢者情報提供サービス事業

徘徊の心配がある高齢者の位置情報を検索できるGPS機器を貸与します。インターネット検索のほか、オペレーターに検索依頼することもできます。

利用できる方

- おおむね65歳以上の徘徊の心配がある認知症高齢者

費用

- 携帯用端末機のリース料・バッテリー交換代金



◎まごころ給食サービス事業

在宅のひとり暮らし高齢者等の方に、毎週月曜日から土曜日までの間で、利用者の方に必要と認められる日に昼食を配達するとともに、安否の確認をします。

利用できる方

- 高齢、疾病等の理由により食事の調理、調達が困難であり、おおむね65歳以上の市が必要と認めた方

費用

- 市が一部負担します。



◎緊急通報システム事業

急病や災害時に緊急ボタンを押すことにより、助けを求めることができる緊急通報用の機器を貸与します。



利用できる方

- おおむね65歳以上のひとり暮らし及び高齢者のみの世帯で、心疾患・脳血管疾患・呼吸機能障害など緊急性の高い疾患があるなど、市が必要と認めた方

費用

- 設置費用は市の負担です。ただし、屋内の配線工事等設置に特別な料金がかかる場合は、本人負担が発生する可能性があります。
- 緊急通報の利用にかかる料金は無料です。ただし固定電話としての基本料金及び通話料金は本人負担です。

◎認知症サポーター養成講座

認知症を正しく理解し、認知症の高齢者を見守る応援者を育成します。介護者が認知症を理解することにも役立つ講座です。

日程等は広報「とよかわ」でお知らせするほか、市内在住・在勤・在学の方10名以上で構成された団体やグループであれば、出前講座として担当職員が伺います。また、修了者には、「認知症サポーター」の証としてオレンジリングをお渡ししています。



◎事業についてのお問い合わせ先

豊川市役所 介護高齢課／電話 ● 89-2105 FAX ● 89-2137

10. 見守りに関する相談窓口・専門機関連絡先

徘徊・孤立死疑・虐待・生活状態の悪化・福祉サービスなどの相談

- 豊川市役所介護高齢課 電話 89-2105 / FAX 89-2137

高齢者に関する総合相談、徘徊・孤立死疑・虐待・生活状態の悪化などの相談

●高齢者相談センター

- 東部(東部・一宮中地区) 電話 93-0801 / FAX 93-0804
- 南部(南部・小坂井中地区) 電話 89-8820 / FAX 89-8812
- 北部(中部・代田・金屋中地区) 電話 88-7260 / FAX 88-7261
- 西部(西部・音羽・御津中地区) 電話 88-8005 / FAX 87-5452

地域における見守り活動についての相談

- 豊川市社会福祉協議会 電話 83-5211 / FAX 89-0662

成年後見制度に関する相談

- 豊川市成年後見支援センター 電話 83-6377 / FAX 83-5222

消費生活被害に関する相談

- 東三河消費生活豊川センター 電話 89-2238 / FAX 95-0009

緊急時の通報(徘徊・孤立死疑・虐待)

- 豊川警察署 110
(緊急時以外の相談ごとは豊川警察署 電話 89-0110)
- 豊川市消防署(救急) 119
(所在地と、傷病者の状態を的確に伝え、安全な場所で救助を待ちます。)

MEMO

Lined area for writing on page 35.

MEMO

Lined area for writing on page 36.

高齢者・認知症の方の 見守りガイドブック

この冊子は、愛知県地域包括ケアモデル事業により
作成しています

発 行 豊川市
発行年月 平成28年9月
編 集 豊川市福祉部介護高齢課
住 所 豊川市諏訪1丁目1番地
電 話 (0533)89-2105
F A X (0533)89-2137