

高齢者等見守りネットワークづくり 支援マニュアル（改訂版）



平成31年4月改訂

< 目次 >

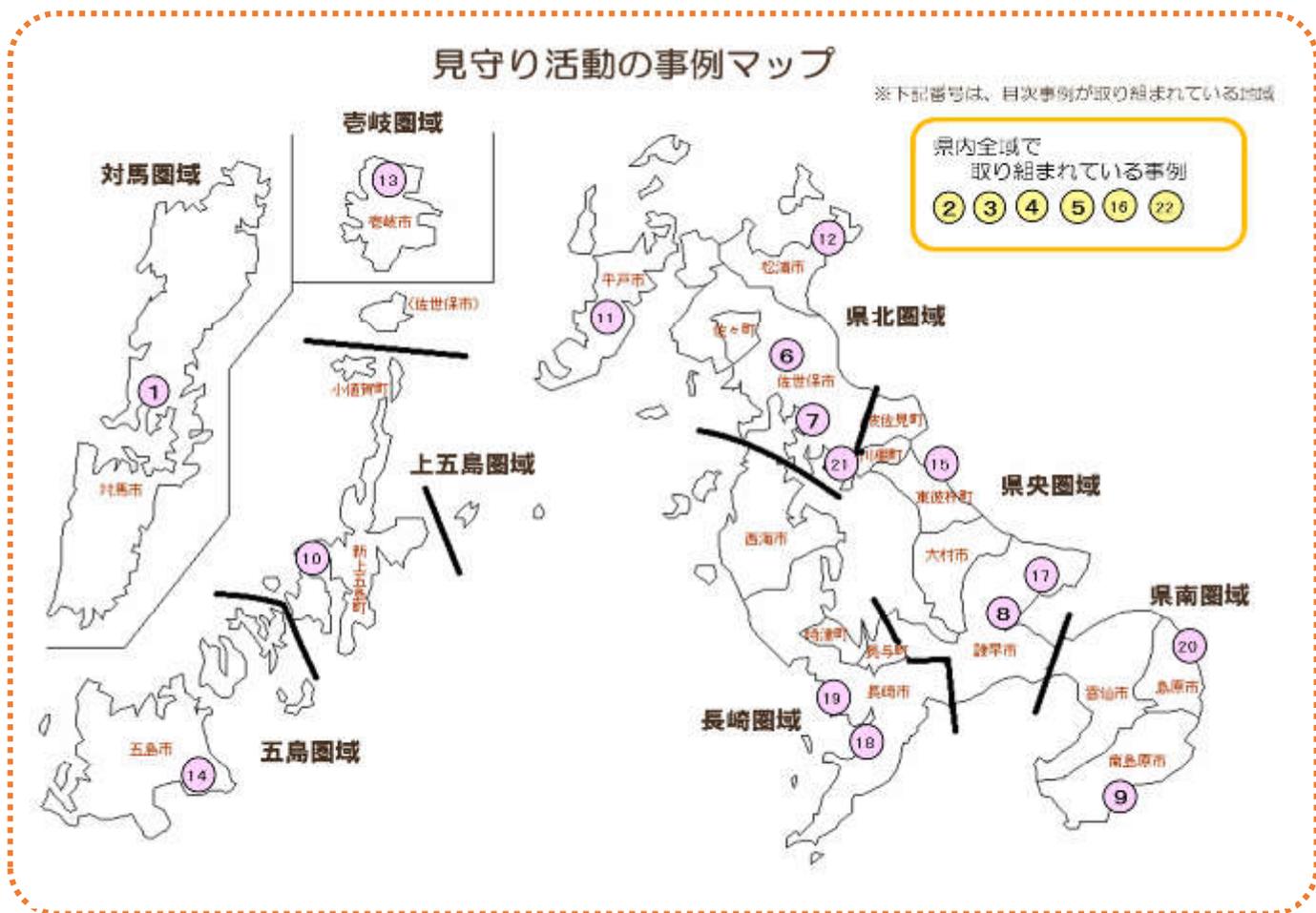
第1章 見守りの必要性	3
1. 見守りとは	4
2. 見守りの必要性（意義）	4
3. 見守り活動の現状と課題	5
4. 見守りの種類	5
5. 各主体ごとの役割（自治会、各種団体、民間企業、市町など）	6
（事例紹介）各主体の取組	7
健康づくりウォーキングによる自然な見守り活動	
民生委員・児童委員による見守り活動	
友愛訪問活動	
社員による地域見守り活動	
配置薬販売制度を通じた見守りネット活動	
第2章 見守りネットワークの構築	11
1. 見守りネットワークの意義	12
2. 多重的な見守りネットワーク	12
3. 見守りネットワークにおける各主体の役割について	13
（事例紹介）様々な地域の見守りネットワーク	16
サロンから広がった住民同士の支え合い活動	
地域の事は地域で支える！	
地区住民によるさりげない見守り活動	
介護予防や生活支援との組合せによる見守り活動	
住民同士どうしの実守り活動	
まちづくり運営協議会における取組	
配食サービスを活用した見守り活動	
福祉保健部による見守り	
第3章 見守り活動の手法	24
1. 見守りの対象者	25
2. 対象者の状況把握	25
3. 見守り活動の気付き・ポイント	25
4. 見守り活動の対応方法	26
5. 支援を拒否する高齢者等に対する支援	29
6. 見守り活動の評価について	29
7. 行方不明時の見守りについて	30
（事例紹介）様々な見守り活動の実例	31
崎山地区地域ケア会議	
中岳地区における防犯・見守り活動	
生協の商品配達（宅配・お弁当宅配）機能を活用した高齢者等の見守り	
地域における特殊詐欺被害防止に対する取組	
年賀状で呼びかけ 特殊詐欺に注意！	

第4章 個人情報の共有・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3 6

- 1. 個人情報保護法とは・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3 7
- 2. 個人情報保護条例について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3 7
- 3. 個人情報とは・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3 7
- 4. 個人情報の取扱い・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3 7

第5章 広報・啓発の意義・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4 0

- 1. 見守られる側、見守る側、それぞれの立場における課題・・・・・・・・ 4 1
- 2. 見守り活動への理解・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4 1
- 3. 見守り活動への参加促進と人材育成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4 1
- 4. 見守り意識の醸成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4 2
 - (事例紹介) 住民を巻き込んだ見守りの取組紹介・・・・・・・・・・・・ 4 3
 - 災害に備えた取り組み 防火、防災訓練
 - SOS 配信模擬訓練
 - ²¹ 地域住民の理解を求めている活動・訓練
 - ²² 避難行動要支援者の把握について



第 1 章 見守りの必要性

第1章 見守りの必要性

本マニュアルの見守りの対象者は、基本的に、ひとり暮らし高齢者や認知症の人（P.25 第3章1．見守りの対象者）であり、ボランティアによる地域活動である。

1．見守りとは

「見守り」とは、日常の声かけや交流をはじめ、普段の生活の中でお互いが助け合う地域づくりをもとに、見守りを必要とする人の孤立防止を図るための仕組みづくりであると考えています。

県では平成30年3月に策定した第7期長崎県老人福祉計画・長崎県介護保険事業支援計画において、「支援が必要な全ての人を対象として、地域住民、民生・児童委員、老人クラブ、婦人会、社会福祉協議会、行政、民間事業者などの個々の見守りが相互に連携しながら、人的支援による見守りを補完するICT等活用など、様々な方法により地域全体で見守る安心安全な社会」を目指して、「平成32年度までに、全市町において、日常的な安否確認から通報体制まで整えられた仕組みを構築」することを目標に取り組んでいます。

2．見守りの必要性（意義）

本県は全国に比べ早く高齢化が進んでおり、平成37年（2025年）には65歳以上の高齢者人口が約44万人、高齢化率では35.2%（全国30.3%）に達すると推測されています。特に、離島地域の高齢化の進行は顕著であり、全ての離島圏域で高齢化率は30%を超え、平成37年には43.4%になると見込まれています。一方で、本県の生産年齢人口については、平成27年（2015年）の約79万人から平成37年（2025年）には約67万人と大きく減少することが推測されています。

本県の一般世帯総数に占める65歳以上の高齢者のいる世帯の割合は、平成27年国勢調査で初めて40%を超えましたが、国に較べても5%程度高くなっており、今後も拡大する傾向が続く見込みとなっています。特に、「高齢単身世帯」「高齢夫婦のみの世帯」の割合が増加傾向にあり、平成37年（2025年）には両者を合わせて30%を超えることが推測されています。特に、高齢単身世帯の増加が著しく、平成47年（2035年）には17.8%になると見込まれています。

こうした中、高齢者が可能な限り住み慣れた地域で、その有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことを可能としていくためには、限りある社会資源を効率的かつ効果的に活用しながら、介護サービスの確保のみに留まらず、医療、介護、介護予防、住まい及び自立した日常生活の支援が包括的に確保される「地域包括ケアシステム」を各地域の実情に応じて推進・深化していくことが重要です。

日常の声かけや交流をはじめ、普段の生活の中でお互いが助け合う地域包括ケアシステムの「互助」による地域の見守りは、現在、町内会、地域婦人会、老人クラブ及び民生・児童委員等により行われており、地域包括ケアシステムを構築していくうえで重要な役割を果たしていますが、高齢化の進展に伴い、認知症など支援を必要とする高齢者の増加が見込まれる中、その重要性は増大しています。

今後さらに加速する少子高齢化や厳しい財政状況の中、地域住民、民生・児童委員、老人クラブ、婦人会、社会福祉協議会、行政、民間事業者などの個々の見守りが相互に連携しながら、人的支援による見守りを補完するICT等の活用など、様々な方法により地域全体で見守る安心安全な社会の実現を目指して、見守りを必要とする方の孤立防止を図るため、全市町において、日常的な安否確認から通報体制まで整えられた仕組みを構築が求められています。

3. 見守りの活動の現状と課題

市町においては、民間企業との見守り協定締結が進んでいる（全市町で合わせて102企業と締結〔H30.5時点県調査〕）ものの、その数や内容にばらつきが見られ、水準の向上を図っていく必要があります。また、市町の中には、日常的な安否確認から通報体制まで整えられた仕組みの構築に時間を要しているところもあります。

地域の見守りを行う人的ネットワークを形成するマンパワー不足への対応や、効率的な見守りの実施に向け、ICT⁽¹⁾やIoT⁽²⁾を活用した見守りシステムやサービスが、民間事業者において開発されています。

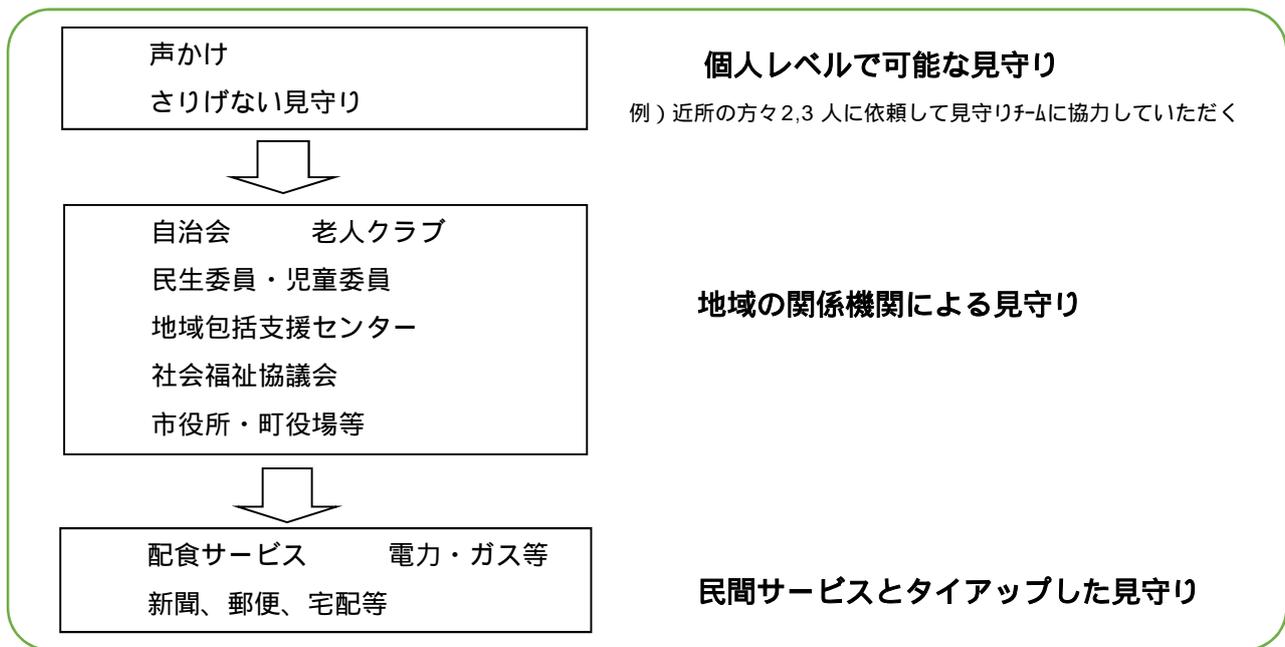
離島部、過疎部及び都市部など、地域の実情に応じた多重の見守りネットワークの構築と、異変時における効果的・効率的な対応を可能とする仕組みづくりが課題となっています。

ICT⁽¹⁾ 情報通信技術。Information & Communications Technology の略。

IoT⁽²⁾ Internet of Things の略で、「モノのインターネット」と呼ばれる。自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすることで、モノのデータ化やそれに基づく自動化等が進展し、新たな付加価値を生み出す。

4. 見守りの種類

見守りには、個人レベルで可能な見守り（声かけ、さりげない見守り）、地域の関係機関による見守り（民生・児童委員、地域包括支援センター、社会福祉協議会、市町等）、民間のサービスとタイアップした見守り（配食・給食サービス、新聞、郵便、宅配等）の3種類に大別されます。



(財)厚生労働問題研究会『孤独死防止の手引き』(平成20年)に基づき作成

5. 各主体ごとの役割

(1) 自治会

- 日常生活においてのさりげない見守り
- サロン活動、趣味やサークル、ボランティア活動への参加による見守り
- 地域での見守り活動への協力

(2) 自主活動組織（老人クラブ等）

- 各組織内・会員等への周知
- 地域での見守り活動への協力

(3) 各種団体（社会福祉協議会、民生・児童委員等）

- 各組織内・会員等への周知
- 地域での見守り活動への協力

(4) 民間企業

- 県との協定をベースに、市町窓口への通報体制を構築
- 地域ごとの連絡窓口や見守り体制への参加、業務の範囲内での見守り、異常発見時の市町への連絡

(5) 市町

- 緊急時の通報・連絡窓口の設置、連絡体制、安否確認方法等を整備
- 民間事業者との協定締結や自治会、各種団体等による地域での多重的な見守り体制の構築

県内における主な見守り事例

～ 各主体の取組 ～



よろいがわ

鎌川地区（自治会有志）

対馬市

事例① 今からでもすぐに取り組める住民主体による身近な見守り

健康づくりウォーキングによる自然な見守り活動

活動のあらまし

【きっかけは健康づくりのため】

地区内で、ウォーキングをする2～6人のグループが3つあり、グループそれぞれで、地区内を見回りながら、異変に気付くという根本的な見守り活動を展開している。

取組内容

【ポイントは、自然な見守りの取り組みであること】

- ・「大々的に見守りをしていますよ！」と訪問するわけではなく、毎日ウォーキングをしているからこそ気づく異変と、訪問し、声掛けをしている。

例：電気がつけっぱなし 等

今後の展望

- ・それぞれのグループでの気づきや異変・訪問結果等を集約する機能が必要。
- ・また、緊急時の連絡体制をしっかり確立するようにし、今後も継続的にウォーキングを基本とした見守り活動を展開していく。

事例② 住民の立場に立って、地域の福祉を担うボランティア

民生委員・児童委員による見守り活動

活動のあらまし

民生委員は、担当地区のひとり暮らしを中心とした見守り活動が必要と思われる世帯を、定期的に訪問活動を行っている。

県下 21 市町 3,556 人（平成 31 年 2 月 1 日現在）

取組内容

- ・定期的に訪問をした際に、在宅の方に声かけを行っている。変わりはないか、困っていることは無いかなど、訪問した際に尋ねている。

今後の展望

- ・地道な活動で上手下手はない。孤独死等の発生がないよう見回り訪問が大切。
- ・9 年目となるが、小学校区ごとに高齢者のつどいを開催し、高齢者同士の交流を高め友達づくりの機会をつくり認知症防止につながると考えている。
- ・今後も更に発展しつつ、継続して実施していきたい。

公益財団法人長崎県老人クラブ連合会

事例③ 地域を基盤とする高齢者の自主組織である老人クラブの見守り活動

友愛訪問活動

活動のあらまし

老人クラブでは、地域のひとり暮らしの高齢者あるいは寝たきりの高齢者や高齢者夫婦などの自宅を会員が定期的に訪問し、話し相手やちょっとした暮らしの手助けを行う「友愛訪問活動」を行っている。

また、県老連では、毎年 4 市町老連をモデル地区に指定して、友愛訪問活動に携わる会員のスキルアップ等を目的に「高齢者相互支援事業」を実施し、研修会を開催している。

取組内容

上記のとおり。

- ・老人クラブによる、ひとり暮らし、寝たきり等の高齢者宅の訪問、支援活動（話し相手、ちょっとした暮らしの手伝い）を実施している。
- ・県老連における、友愛訪問活動に携わる会員を対象にした研修会を開催している。 → 友愛訪問活動（相互支援）の支援。

今後の展望

- ・「友愛活動」は老人クラブ活動の基本のひとつであり、今後も継続して取り組んで行く方針としている。

事例④ 長崎県における高齢者等の見守り活動に関する協定締結事業者の取組

社員による地域見守り活動

活動のあらまし

九州電力(株)長崎支社（壱岐・対馬地域においては福岡支社）エリア内各事業所では、社員及び関係者（委託集金員・検針員等）が、業務や通勤中に、高齢者や子どもの異変、その他事故等を発見した場合、速やかに関係箇所に報告している。

取組内容

- ・ 集金や検針訪問時、お客さまに異変（衰弱、不審な言動）を感じた場合、また、本人が不在であっても、不審な点（新聞・郵便物が溜まっている、異臭がする等）がある場合、行政（市町村等）へ連絡を行っている。
- ・ 現場に向かう途中、高齢者の徘徊や子どもに異変が無いが、常に気に掛けている。
- ・ 地域見守り活動について定期的に社員に周知し、活動への積極的な取り組みを依頼している。
- ・ 行政の連絡先を一覧化し、各事業所で活用している。

今後の展望

- ・ 今後も積極的な地域見守り活動を実施するため、定期的に社員に意識付けを行っていく。

事例⑤ 長崎県における高齢者等の見守り活動に関する協定締結事業者の取組

配置薬販売制度を通じた見守りネット活動

活動のあらまし

全国的な組織で展開している配置薬販売制度（置き薬による医薬品の販売）は、特にドラッグストアなどの利用ができない高齢者などの交通弱者や、離島等のへき地へ医薬品を供給する有効な手段である。

当協会の配置販売従事者が県内の得意先を訪問して、その使用状況や料金の徴収をする際に、見守りネット活動を行っている。

当協会では、配置販売従事者に対する医薬品の適正使用のほか、社会規範や法令遵守に関する意識の向上のため、従前から年2回程度、資質向上研修会を開催している。

取組内容

- ・ おおよそ1カ月に1回程度、定期的に販売従事者が得意先に出向いており、その際に、顧客やその家族にトラブル等が発生した場合は、個人情報の取り扱いに十分留意したうえで、市町等の関係機関、または家族等に情報提供を行っている。
- ・ 販売従事者は研修会で習得した医療や薬の知識を活用して、定期的な訪問の際に、特に顧客個人の健康状態の変化を継続的に把握するようにしている。これにより、顧客を適切かつ速やかな医療機関への受診勧奨等につなげていくことができる。

今後の展望

- ・ 最近の資質向上研修会では、見守りネット活動の意義や個人情報の取り扱い、さらには介護や認知症サポーター養成講座などの研修を実施しており、これらを継続して、会員の意識の高揚と活動の周知徹底を図っていく。
- ・ また、見守りネットに係る協定の締結は全国にも広がっていることから、他県の協会の取組事例なども参考にして、その活動内容を充実させていく。

第2章

見守りネットワークの構築

第2章 見守りネットワークの構築

1. 見守りネットワークの意義

ひとり暮らし高齢者等の見守りについては、前章で記述しているように、自治会、各種団体、民間企業及び市町等により行われていますが、それぞれの団体が独自の情報をもとに、それぞれが好きなように見守りを行うと、情報の共有が図られず、支援が必要な方への見守りが不十分な状態が懸念されます。

そこで、これらの団体が、ひとり暮らし高齢者等の見守りについて意志の統一を図るとともに、ネットワークを結ぶことによって、共通のルールにもとづく情報の集約と共有、異変時の連絡方法など、見守りが必要な高齢者等を確実に見守っていく体制（見守りネットワーク）を構築することが必要になってきます。

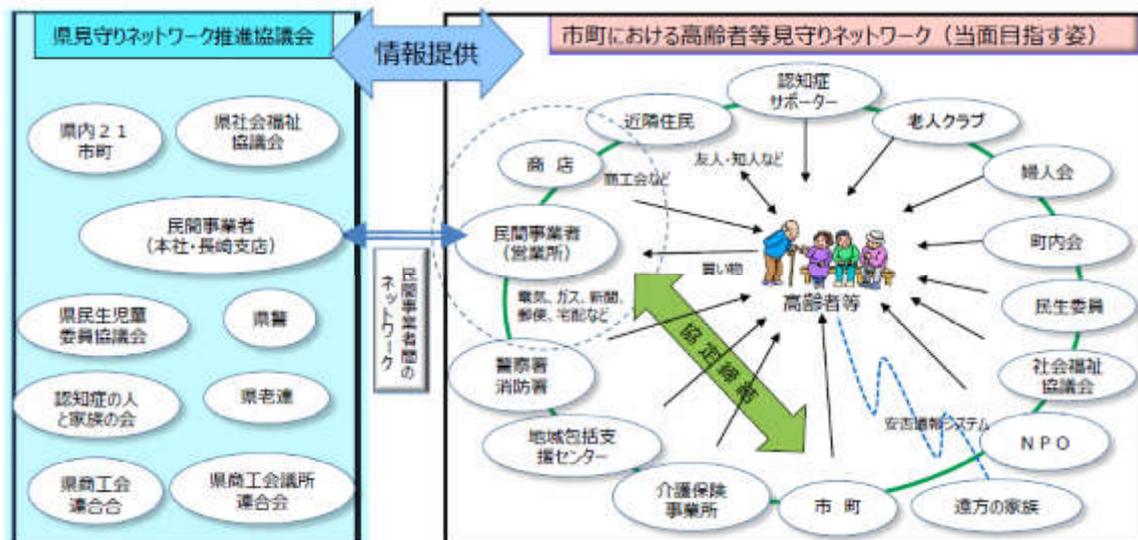
県内には、住宅密集地や過疎地、高齢化の状況等によりそれぞれ特性があり、見守りの担い手も、老人クラブや地区社会福祉協議会の有無、地域団体の活動状況により大きく異なります。従って、見守りネットワークの構築方法、内容は画一化したものではなく、地域の実情に応じたネットワークの構築が必要です。

2. 多重的な見守りネットワーク

自治会は、ふれあい活動などを通して、地域の連帯感を高め、住み良い地域を作っていくための最も身近な住民組織であり、行政とも情報交換や連携を密にして地域課題に対応するなど、個人と行政とをつなぐ重要な役割を担っています。

また、行政をはじめ各種団体・民間企業は、支所、支部、営業所などの下部組織を有しており、それらは、それぞれの地域において、その役割のもと業務や活動を行っています。

多重的な見守りネットワークとは、このような住民、行政、各種団体、民間企業等が連携・協働することにより、それぞれの役割と機能を発揮させた見守りを行うだけでなく、相互に連携したネットワークを確立させることであり、地域の「見守りの目」を増やし、さらなる見守り体制の充実強化を図ることができます。



3 . 見守りネットワークにおける各主体の役割について

(1) 地域住民がつくるネットワーク

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ており、自主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。また、自主防災組織による要援護者リストの作成なども含め、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。

関係機関との連携・協力

地域住民がつくるネットワークには、日常生活の中で気付かれる様々な情報が集まります。もともと地域とよく結びついていることから、独自のネットワークや、地域の実態にあった見守り方法を有していたり、見守りを必要とする人に最も身近で、支えあい、助け合いの見守りネットワークであるといえます。

こうしたネットワークが、地域の民生・児童委員等や自治会、老人クラブ、地域包括支援センターなど連携・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さらに充実し、多重的な見守りネットワークが可能となります。

(2) 市町がつくる見守りネットワーク

市町は、地域包括支援センターや見守り相談の担当窓口などが、機動的かつ効果的に見守り活動を行えるよう、見守りネットワークの基盤を整備する必要があります。

庁内の連携

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サービスのほかに、障害福祉や生活福祉等サービスを受けていることもあり、庁内関連部署が十分に連携し、情報共有を行った上で、支援を行うことが重要となります。

そのため、市町は、各福祉分野のみならず、保健医療、子育て、消費生活、住宅等の関係部署との組織横断的な連携体制を構築する必要があります。具体的には、庁内関連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するなどがあげられます。

情報共有のルールづくり

また、その際には、関連部署が保有する各種行政情報（住民基本台帳の情報や、介護保険情報、障害給付受給状況をはじめ、地域包括支援センターでの相談・経過情報等）について、個人情報情報の漏洩や目的外使用など、についてルールを定める必要があります。

見守りネットワークの会議開催

見守りネットワークを構成する関係機関・団体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につながります。

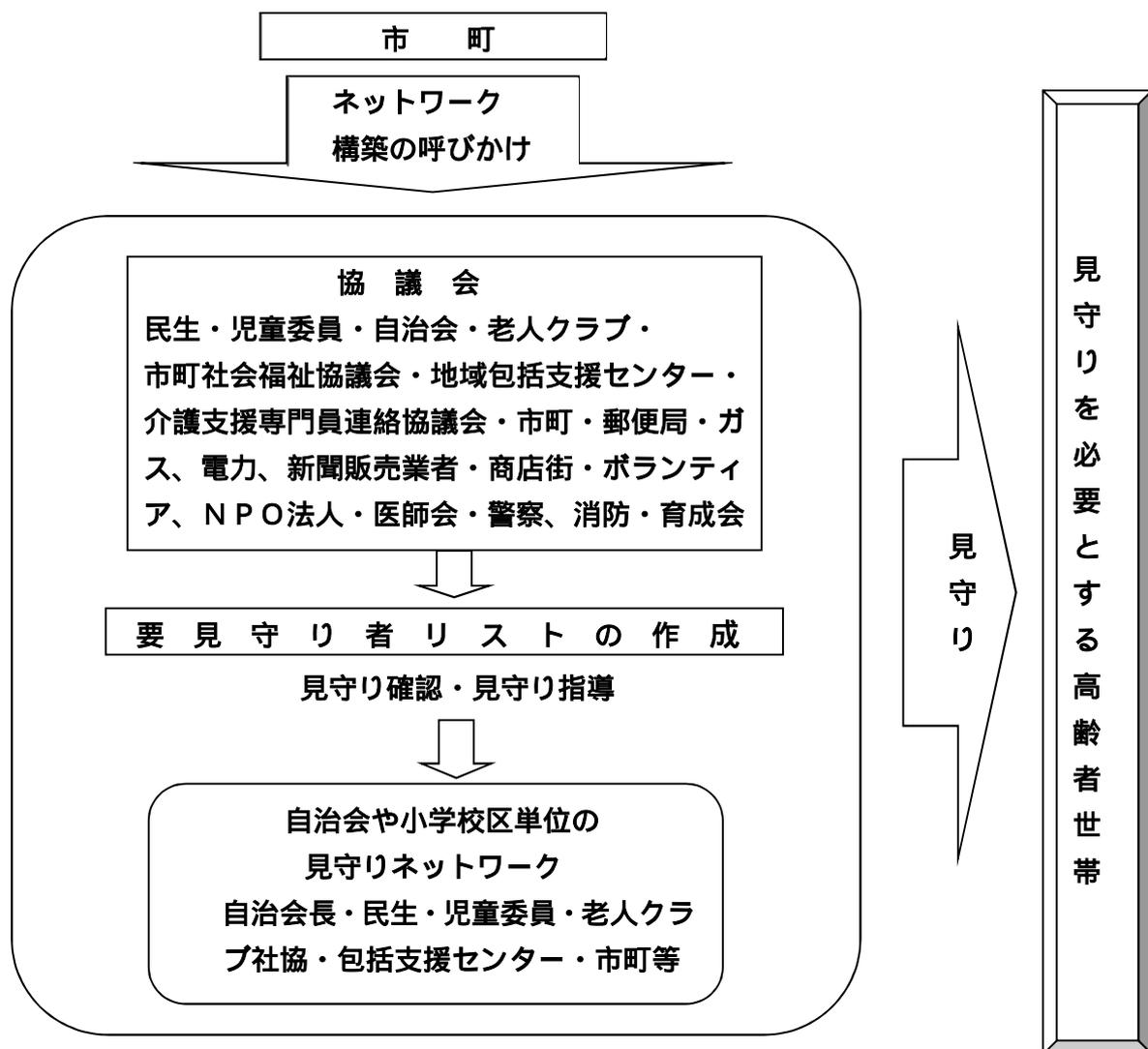
(構成団体)例

- ・ 民生・児童委員協議会・自治会・市町(地区)社会福祉協議会
- ・ 市町・地域包括支援センター・市町老人クラブ連合会・介護支援専門員連絡協議会
- ・ 郵便局・ガス、電力、新聞販売業者・商店街
- ・ ボランティア、NPO法人・医師会・育成会・警察、消防

(協議事項)例

- ・ 見守り活動の事例報告
- ・ 個人情報の取扱い(管理)について
- ・ 見守り者リストの作成(更新)について
- ・ 同意書の取扱いについて
- ・ 見守り方法の検討について

〔市町 見守りネットワーク構築〕



民間事業者との協定締結

電力・ガスなどのライフライン事業者や新聞販売組合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、異変時の連絡体制を整備します。

医療機関及び介護事業者との連携

ひとり暮らし高齢者などの場合、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、退院後、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、医師会等と予め相談・協議する必要があります。

また、介護事業者に対しても、訪問介護や通所介護で訪問した際に異変に遭遇することも想定されますので、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共有や情報提供について、協力依頼を行う必要があります。

警察・消防等の連携

市町への情報提供により、地域包括支援センター等による安否確認の結果、生命の危険の恐れなど、緊急性が高い場合は、警察署や消防署への通報が必要となります。管内の警察署や消防署と日頃から円滑な連携を保ち、通報や援助要請等について予め相談・協議を行い、ルールづくりを行う必要があります。

(3) 県全体における見守りネットワーク

行政、関係機関・団体、民間企業、住民が連携した多重的な見守り体制の整備・強化を図るため、平成 29 年 6 月に長崎県見守りネットワーク推進協議会を設立し、県レベルでの関係機関・団体、民間事業者、行政等による協議組織を設置することで、関係者の役割を明確にしなが、連携・協働した見守りネットワークの整備・充実を図る取組を進めています。

県見守りネットワーク推進協議会

- 県と民間事業者間の協定締結を推進し、市町の協定締結事業者を拡大することにより、多重的な見守り体制を整備・強化
- 高齢者等見守りネットワークづくり支援マニュアルの改定、ICT活用の推進により、市町の見守り体制の充実・強化

県、市町、関係機関・団体、民間事業者等で構成、「協定事業者の拡大」や「体制の充実・強化」を図る

各役割分担のイメージ

県	市町見守り担当課	民間事業者
<ul style="list-style-type: none">○民間事業者との協定締結 ⇒市町への拡大○新たな民間事業者の参加促進○マニュアルの改訂○ICT活用の推進	<ul style="list-style-type: none">○緊急時の通報・連絡窓口の設置、連絡体制、安否確認方法等を整備○民間事業者との協定締結による地域での多重的な見守り体制の構築	<ul style="list-style-type: none">○県との協定をベースに、市町窓口への通報体制を構築○地域ごとの連絡窓口や見守り体制、業務の範囲内での見守りの関わり方等について、職員に周知
県社協・県民児協・県老連等	地域住民	
<ul style="list-style-type: none">○各組織内・会員等への周知○地域での見守り活動への協力	<ul style="list-style-type: none">○日常生活においてのさりげない見守り○サロン活動、趣味やサークル、ボランティア活動への参加による見守り○地域での見守り活動への協力	



県内における主な見守り事例 ～ 様々な地域の見守りネットワーク ～

桜木団地こまらん隊 佐世保市桜木町

事例⑥ 佐世保市桜木団地における孤立防止を目指す見守りの取組

サロンから広がった住民同士の支え合い活動

活動のあらまし

「孤独死をなくしたい」という町内会長の思いから、独居高齢者の居場所作りのため、平成 27 年に公民館活動「ひまわりサロン」を立ち上げる。毎月 2 回の活動で介護予防にも取り組んでいる。

ひまわりサロン活動者に対し、今後生活支援を前提とした活動の重要性について、地域包括支援センターとともに協議し、理解をいただく。

平成 28 年に長崎県「地域助け合いづくり事業」のモデル地区となる。翌年、「桜木団地こまらん隊」を組織しての見守り活動(訪問活動)や、ゴミ出し支援を行う助け合い活動が始まる。

毎月の定例会では、現在の状況や課題等を話し合い、メンバー全員と情報共有を図っている。希望のあった対象者に対し可能な限り個別に対応にあたるなど、活動者の無理のない範囲で生活支援を行っている。

取組内容

- ・ こまらん隊従事者 9 名に対し利用者 25 名(※ H30.8.10 時点)
- ・ 訪問による安否確認(月 2 回)
- ・ 可燃ゴミ出し(週 1 回)、不燃ゴミ出し(月 1 回)、資源ゴミ出し(月 1 回)
- ・ その他、別に個別依頼があった方に対し、ゴミ出しや買い物支援(訪問販売の際、注文を聞き、商品を購入、玄関先まで運ぶ)
- ・ 毎月第 4 土曜の定例会では進捗状況の確認、課題の共有を図っている。

今後の展望

- ・ 今行っている活動を無理なく継続していくこと、また今後は支援者の募集をし、「こまらん隊が支える」のではなく、「桜木団地全体で支える」体制を作っていきたい。

事例⑦

葦山自治会で取組む助け合い活動を生かした見守り活動

「地域の事は地域で支える！」

活動のあらまし

山間部に位置し22世帯90名が住む自治会で、困ったことがあると、お互いに声をかけ合い助け合う住民同士のつながりが大変強い地域である。「自分たちの地域は自分たちの手で守らないと！」という想いで、60～70代のメンバーを中心に、地域の美化活動と助け合い活動を行いながら、見守り活動に取り組んでいる。

取組内容

- ◆台風で散った枝葉を清掃している様子



このほか、高齢者世帯の自宅付近の安否確認も兼ねて、清掃活動を行っている。

- ◆葦山を訪れる人を花でおもてなし



春は菜の花、夏はひまわりで地域に遊びに来た人や帰省した人をもてなす。

今後の展望

「自分たちの地域は自分たちの手で守らないと！」の想いを若い世代に引き継ぎながら、一緒に無理なく続けていきたい。

事例⑧

奈良尾先小路地区自治会で取組む見守りの取組

地区住民によるさりげない見守り活動

活動のあらまし

見守り活動の主体：奈良尾先小路地区（自治会）

見守り対象者：見守りが必要と思われる一人暮らしの高齢者等

見守り協力員：自治会から推薦された方々（自治会の規模、対象者の人数等に応じて）を町が見守り協力員として、先小路地区では4人に委嘱（委嘱状、協力員証を交付）している。

見守り活動内容：4人の見守り協力員が割当てられた見守り対象者10人の安否確認（週に1回以上）を行っている。

取組内容

- ・見守り対象者の散歩やゴミ出しの姿を見かけたり又は出会ったり、自宅の夜間の点灯確認など周りからの見守り（週1回以上）を中心に、時には自宅訪問するなど見守り協力員の負担にならない程度のさりげない見守り活動がポイントで、その結果を見守り活動状況報告書（1月分まとめて）として町へ提出している。

今後の展望

- ・見守り事業として町が行っている買い物支援や配食サービス及び町内の見守り協力事業所と連携することで、多様性のある見守りを行っていくことができる。
- ・また、協力員の負担感をなくすため、提出書類の簡素化に努めるとともに、地域内でのさりげない見守り体制の確保に繋げていくため、見守りネットワーク体制の周知を行っていく。

事例⑨ 佐世保市東今福町住民による自主的な見守りの取組

介護予防や生活支援との組合せによる見守り活動

活動のあらまし

東今福町の住民主体で結成され、住民主体の自主活動として、介護予防を目的とし、生活支援を行いながら見守り活動を行っている。

取組内容

- 一人暮らしや、高齢夫婦の自宅に訪問し、声掛け、安否確認を行い、見守り活動を行っている。また、ゴミ出しが困難な方に対してゴミ出し支援を行う事でも見守り活動につながっている。
- 毎週1回、町内の公民館で百歳体操、毎月1回サロンを開催している。ご自宅から公民館までの送迎（徒歩）を行う事で、安否確認ができ、休みの時は、体調の確認などを行っている。

今後の展望

- 現在5名で活動を行っているので、ボランティアの呼びかけを行うなど支援者が少しずつ増えていき、小さな助け合いが、町内全体に展開していく事が望まれる。
- また、平成31年1月より、お掃除ロボット・バスポリッシャーを購入し、新たな生活支援が開始予定。ご自宅へ掃除道具を届ける事でも、安否確認、その日の体調確認が出来る為、活動が定着し、見守り活動の推進に繋がると考えている。

事例⑩ 諫早市上山地区住民による自主的な見守り取組

地区住民どうしの実守り活動

活動のあらまし

平成20年に地域住民による、自分達でできる活動を考えていこうと開始した有志の集う団体であり、会の目的に賛同する者等で構成されている。

「高齢者等が地域で安心して暮らし続けることができる町」「上山地区に暮らしてよかった」と思える実りある地域となることを目指して、諫早市上山地区においてボランティアで見守り活動を行っている。

取組内容

- ・ 独り暮らし高齢者や高齢者世帯を訪問して、普段困っていること、生活の事、身体のこと等を聞いて見守りを行っている。買い物や、市役所、郵便局や病院の付き添い、話し相手等を行っている。毎月定例会を開催し情報交換や勉強会を行い、その結果を次回の定例会で報告し、会員で意見を出し合い今後の活動に活かしている。
- ・ 毎年上山地区ケア研修会を開催し、地区住民とともに学ぶ機会も設けている。平成27年度にはアンケート調査も実施した。

今後の展望

- ・ 会員自身も高齢化し、新規ボランティアの加入促進が課題ではあるが、今後も上山地区で地道に活動を続けていくことで地区内での活動を拡大していきたい。

事例⑪

3層（学区・校区の圏域）における取組

まちづくり運営協議会における取組

活動のあらまし

平戸市では、現在 10 地区で、まちづくり運営協議会が立ち上がり、そのうち 3 地区で、見守り活動が行われている。活動は、まちづくり運営協議会が主体となり、1 人暮らしの高齢者や高齢者世帯の自宅を訪問し、安否確認を行っている。

取組内容

- ・週に 1 回程度、高齢者の自宅を訪問し、玄関先で安否確認を行っている。活動している方はボランティアや民生委員。
- ・基本的には 2 名で訪問し、「見守られる側」と「見守る側」の相互の負担にならないように 15 分程度で訪問を終了するようにし、終了後は訪問の記録をとっている。
- ・また 2 ヶ月に 1 回見守り活動の問題点などを話し合う定例会を行っている。

今後の展望

- ・現在、長寿介護課では、年に 1 回平戸市高齢者見守りネットワーク連絡会を実施しているが、まちづくり協議会は連絡会に入っていない。
- ・連携を図るためにも、まちづくり協議会が連絡会に入り、情報共有を行っていきたい。

事例⑫ 4層（市町村の支所の圏域）における取組

配食サービスを活用した見守り活動

活動のあらまし

市町合併前の福島町婦人会が解散した後、婦人会活動の一環として取り組んでいた地域の高齢者への食事サービス等の活動を続ける必要性を思い、元会長の呼びかけに応じた元会員の有志が集まり優愛の会を結成している。

現在の活動は、食事の確保が難しい独居高齢者や高齢者世帯に手作り弁当を直接手渡しすることで、該当高齢者の異変の早期発見などの見守り活動を行っている。

取組内容

- ・週2回の弁当配達では、必ず該当者に手渡すことを原則として、本人の健康状態の確認を行っている。併せて心配事や悩み事などの相談を受けることもあり、内容によっては地域の民生委員や行政機関への情報提供などを行っている。
- ・優愛の会の活動地域は、24時間営業の店舗はなく、数少ない一般商店もひとつの地域に集中しており配食サービス事業者もない中で、高齢者の見守りだけでなく低栄養となりやすい食生活の改善にもつながる活動となっている。
- ・また、地域のイベントでの出店、炊き出しや各種アトラクションへの参加活動も行っている。

今後の展望

- ・弁当の配達による高齢者の安否確認や低栄養予防のための食生活の改善を進めながら、閉じこもり気味な高齢者の外出支援などに取り組むことを検討する。
- ・活動を広く知ってもらうため、今後も地域のイベント等での活動を行い、会員の増加を図っていく。
- ・行政や民生委員と情報の交換や共有をしながら、該当者の掘り起こしとフォローを行っていく。

事例⑬

自治公民館の組織を活用して、見守り活動を行う部署を設置

福祉保健部による見守り

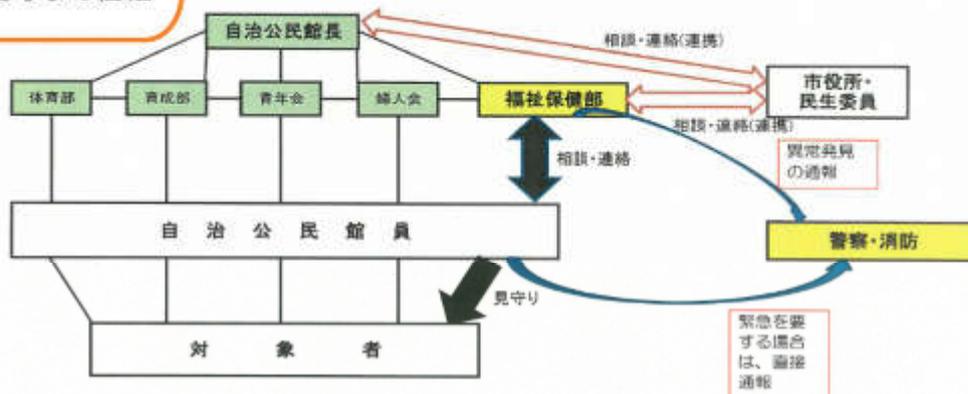
活動のあらまし

吉崎市では、安全・安心のまちづくりのため、自治公民館内に福祉保健部を設置し、健(検)診の啓発活動や健康・福祉に関する講座の開催、高齢者等の見守り等の活動を実施している。

取組内容

「地域みんなで健康づくり」「地域みんなで支えあい」を目指した取組の一つとしてほどよい近所づきあいの中で、声を掛け合ったり、気にかかけあったりする「緩やかな見守り」を行っている。

見守りの仕組



自治公民館内の組織の一つとして設置しているが、今ある組織と兼務しても良いこととしている。「緩やかな見守り」なので、自治公民館員であれば誰もが見守る者であり見守られる者でもある。

異変に気づいたら、福祉保健部を中心に民生委員や市役所に相談・連絡している。緊急を要する場合は、直接警察・消防に通報している。

地域の誰もが見守りに関わる意識を持つことは、異変に早期に気づき、命を守る仕組みともいえる。

今後の展望

自治公民館の福祉保健部設置率は9割を超えているが、100%を目指し、地域での見守り活動の重要性を周知していく。

第3章

見守り活動の手法

第3章 見守り活動の手法

1. 見守りの対象者

日常生活や健康状態に不安があるひとり暮らし高齢者や認知症高齢者の方々が、主な対象となります。

具体的には、対象者は地域の実情に応じた基準で対象範囲を定めることとなりますので、よく話し合って決める必要があります。

2. 対象者の状況把握

見守りの対象者を設定したら、日常的な見守りや災害時の避難のため、以下の方法により、対象者の個人情報の収集が必要となります。いずれにしても、見守り対象者への訪問等により、個人情報を活用させていただくことを説明して、必要な情報を本人の同意のもとに収集し、リストアップしていく必要があります。

住民基本台帳から対象世帯を抽出し、市町職員、民生・児童委員が個別訪問して、対象者リストに掲載することによって本人の同意を得る方法

民生・児童委員、自治会の役員等が日常の活動の中で把握している高齢者等に関する情報をもとに個別訪問し、対象者リストに掲載することについて本人の同意を得る方法

3. 見守り活動の気付き・ポイント

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。

住まいの外観などから判断

異臭・異音がする状態

郵便物や新聞がポストに溜まった状態が続く

同じ洗濯物が干されたままの状態が続く

夜間に、室内の電灯が点いていない状態が続く

日中に、室内等の電灯が点いている状態が続く

雨戸が閉まったままの状態が続く

玄関のドアなどが、開いたままの状態が続く

お届け物などをいつも手渡す人に会えない状態が続く

ゴミの処理がされていない状態が続く

ペットの様子がいつもと異なる状態が続く。（衰弱している等）

対象者の姿や様子から判断

倒れていたり、座り込んだまま、呼びかけに応じない。
以前と比べ、歩行等動作が不自由になった
極端に痩せ、顔色が悪く、生気がない、怪我している
季節に合わない服装や、体や服が異常に汚れている
同じ話を繰り返す、話を聞かず一方的に話す
以前と比べ、意思疎通が困難になった
本人又は部屋全体に尿などの異臭がする
法外な高額商品や大量の健康食品等がある
不審な人が出入りしている

住民の異変にできるだけ早期に気付くためには、市町や地域包括支援センター等は、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。

また、住民が何か異変に気が付いたときの連絡先を定め、住民がどこに連絡したらよいか判断に迷わないよう、周知する必要があります。

周知方法の例としては、分かりやすいチラシやパンフレットを作成する、市町の広報誌に連絡先を掲載するほか、地域の関係機関と一緒に気付きの感度を上げる広報活動として、見守りに取組んでいる目印となるステッカー掲示やのぼり等を設置するなどの方法があります。

4. 見守り活動の対応方法

市町や地域包括支援センターは、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、支援の方針を確定していきます。

(1) 対象者の情報収集

地域住民や関係機関等から「近隣の高齢者の様子がいつもと違うので心配」等の連絡を受けた場合は、以下のような方法で、速やかに対象者の情報収集を行い、状況確認を行います。

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、相談履歴などを確認します。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る場合は、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。

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が、客観的な判断を行うために、複数人での訪問がよいでしょう。生活の様子をたずねながら、室内内部の状況、顔の表情や服装の状態についても観察します。

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きます。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。その他、状況確認ができない場合の対応を市町でマニュアル化しておくことも有効です。

(2) 異変の判断

外から呼びかけて、応答があるか、応答がないか、が重要なポイントになります。右記のフロー図を参考に判断するとよいでしょう。

《応答がない場合》

外から呼びかけても応答がない場合、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等を確認します。自宅内で倒れている可能性が高いなど異変の可能性が高い場合は親族に連絡をとります。

親族・緊急連絡先との連絡がとれたら、親族等との立会いのもと室内に入り、状況確認を行います。

《応答がある場合》

室内に入って状況確認を行います。健康状態等に異変がない場合であっても、生活の様子をたずね、心配な事や困り事の確認を行いましょう。

心配な事や困り事の相談を受けたら、本人と関係のある関係者と支援のあり方について検討を行うようにしまししょう。

(3) 緊急時の対応

《応答がない場合》

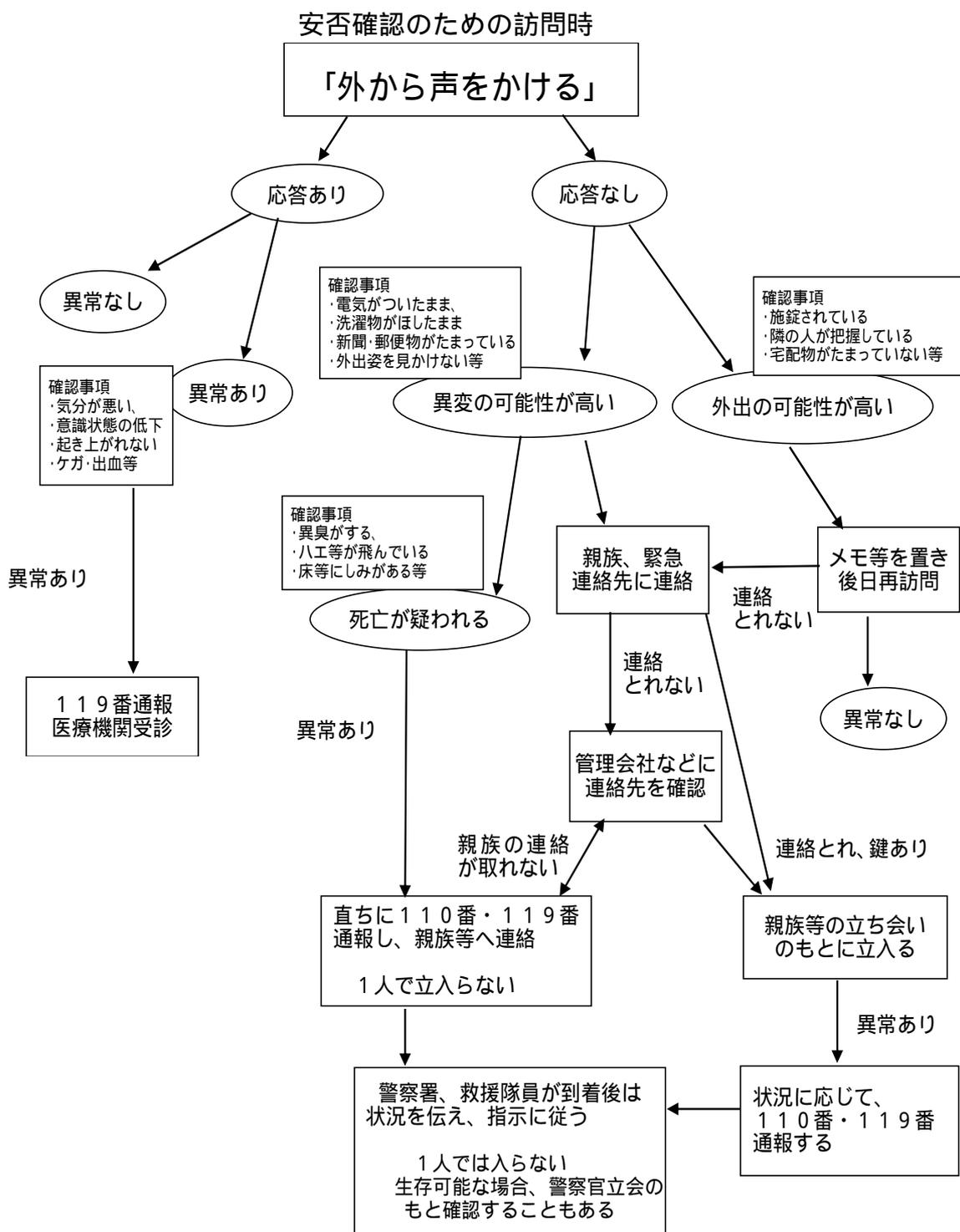
異変が疑われるのに、親族や緊急連絡先(管理会社含む)との連絡が取れない場合は、すぐに警察署や関係者等に連絡し、協議を行います。警察官が到着するまでは、1人で入室することはせず、状況報告し、指示を受けるようにしまししょう。

異臭がするなど死亡が疑われる場合は、すぐに110番・119番通報し、親族等へ連絡をします。

《応答がある場合》

室内に入って状況確認した結果、病状の悪化やケガが疑われる場合は、119番通報し、親族等に連絡するようにします。

異変時におけるフロー図



(4) 留意点

緊急時の対応を想定し、同意を得たうえで、親族の連絡先や緊急連絡先を確認し、すぐに連絡が取れるよう、関係者と情報共有していくようにします。

緊急時の通報や対応方法について、警察署や消防署と日頃から協議を行い、対応方法の検討しておきます。

(5) 見守り活動後の対応

市町や地域包括支援センター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することも必要なことですが、個人情報保護の観点から、その内容については、十分に配慮する必要があります。

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。

5. 支援を拒否する高齢者等に対する支援

自ら他者への関わりを拒否する高齢者など、見守りネットワークへの参加同意が得られない高齢者等であっても、専門的な対応が必要な場合があります。

この場合、地域団体だけでは対応が困難であることから、関係機関が連携し、個別のケースに応じた働きかけを行うことにより、支援を拒否している高齢者等の理解を得て、ネットワーク参加の同意を得ることで支援につなげていく必要があります。

対応が難しい場合は、市町や地域包括支援センター等が本人と関係のある地域住民や地域団体等を含めた個別会議を開催し、支援のあり方を検討します。

【支援へのつなぎ方〔アプローチ〕の例】

- 民生・児童委員、自治会等
 - ・ 継続して声かけや訪問活動を行う。必要に応じ、親族、知人等に見守りの協力を得る。
- 自主活動組織（老人クラブ等）
 - ・ 継続して声かけや訪問活動を行う。必要に応じ、民生・児童委員や自治会等の協力を得る。
- 地域包括支援センター
 - ・ 市町担当課等と連携して、対応を検討する。
 - ・ 民生・児童委員、自治会等と一緒に訪問し、困ったことがないか状況を把握する。
- 市町担当課
 - ・ 訪問や電話等で状況把握し、各関係機関と協議・検討して、必要な支援が提供されるよう支援を行う。
 - ・ 広報誌やチラシ等の配布物を通して、本人に支援の情報を知らせる。

6 . 見守り活動の評価について

地域住民等のボランティアによる見守りは、いつまで続くのか、見守りを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。

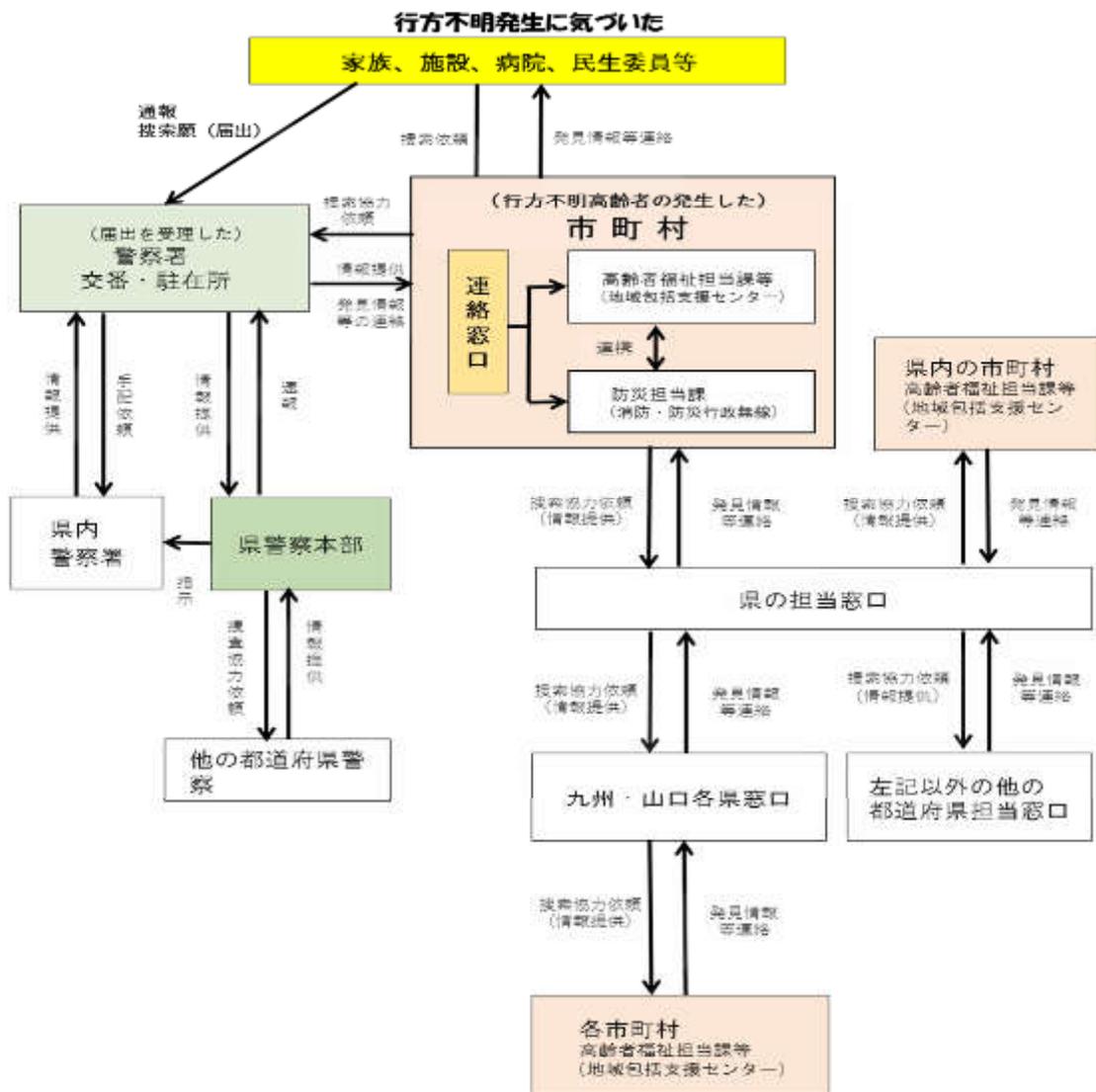
市町や地域包括支援センター等が開催する個別会議や代表者会議を通して、見守りの実施状況を関係者で情報共有し、見守り活動の計画について協議を行うなどして、有効な支援の継続を検討することが必要です。

7. 行方不明時の見守りについて

行方不明の認知症高齢者等が発生したときは、早期発見につなげるため、警察署に捜索願を届け出るとともに、市町や地域包括支援センター等に捜索依頼の連絡をします。ひとり暮らし高齢者等で近隣に親族がない場合、近隣住民や民生・児童委員等は、市町や地域包括支援センター等へ連絡するようにします。

市町は、各市町が設定している見守り・SOSネットワーク等を活用して、速やかに伝達を行うとともに、行方不明の状況から、広域的に協力を依頼したほうが良いと判断される場合は、九州全体の取組である「認知症高齢者等行方不明時捜索依頼統一様式の取扱要領(九州・山口版)」にもとづき、家族等の合意のもと、情報提供範囲を明確にして、県へ依頼を行うようにします。

認知症高齢者等の行方不明時捜索依頼 フローチャート図





県内における主な見守り事例 ～ 様々な見守り活動の実際例 ～

在宅介護支援センターみはらし荘 五島市

事例⑭ 地域の高齢者が安心して過ごすため、関係者で情報把握・共有し、それぞれの役割に応じた見守り実施につなげる取組

崎山地区地域ケア会議

活動のあらまし

在宅介護支援センターの呼びかけで、崎山地区の民生委員や支所長・駐在所・包括支援センター・介護保険事業所等が集まり、65歳以上の高齢者のうち介護が必要な方・心身に何らかの障害を抱えている方、又は、独居で生活している方、障害を抱えている方に対して、実態把握を行い情報共有と支援の必要な方への見守り等を行っている。

取組内容

- ・認知症のある独居の高齢者に対して、民生委員や老人会の定期的な訪問やミニディサービスボランティアの方からの情報提供により、異変に早期対応できるよう見守りを強化している。

今後の展望

- ・今後も継続してケア会議を行い、在宅介護支援センターとしての役割を果たしながら、身近な協力機関として色々な方々とながりをもち、地域全体の地域力が高まることで、これからの住み慣れた地域で共に生きる町づくりができるようにしたい。

事例⑮ 住民主体による夜間パトロールを通して安否確認を実施

中岳地区における防犯・見守り活動

活動のあらまし

2012年7月9月の2回に亘り、犯罪未遂事件が起こったことがきっかけで、9月24日防犯を目的に町や管轄する警察署の認可を得て中岳地区の男性有志20名で自警団を結成。独居高齢者や子供、女性世帯を中心に夜間(20時～)パトロールを実施している。

取組内容

- ・2カ月に1回、団員20名で地区内を歩き、巡回パトロールを行う中で訪問による声掛けを行っている。また、団長単独で毎日自家用車による夜間パトロールを実施すると共に、畑に出る高齢者にはいざという時の備えとして、音で知らせるためのホイッスルを持たせている。
- ・パトロールを実施することで、犯罪防止の為の抑止力、女性や子供、高齢者を犯罪から守ると共に、独居及び高齢者世帯の安否確認にもなっている。

今後の展望

- ・犯人は今だ捕まっていないようであるが、この活動が犯罪の抑止力につながっているのは明らか、今後もまた同じようなことが起こらないよう高齢者の見守りも含めて巡回パトロールを継続すると共に、住民が安心して住める地域づくりを目指し、他の地区にもこの活動を広げていきたい。

事例⑯ 長崎県における高齢者等の見守り活動に関する協定締結事業者の取組

生協の商品配達（宅配・お弁当宅配）機能を
活用した高齢者等の見守り

活動のあらまし

長崎県内では、杵崎市、対馬市、小値賀町を除く全世帯数の約2割にあたる12万1,000世帯がララコープの宅配事業に加入・登録しており(2018年11月現在)、週に1回決まった曜日・時間に注文されている商品を届ける通常の宅配と週3～5日(土日を除く平日)お弁当を届けるお弁当宅配の機能を活かして高齢者等の見守り活動に取り組んでいる。ララコープ全体での1日当りの配達車両の運行台数は約300台で、宅配の配達箇所は約11,000箇所、お弁当宅配の配達箇所は1,700箇所となっており、それらの配達の際に職員が意識を持って見守りを行っている。

見守り活動を実質的に機能させる為には配送を担当する職員のアンテナ(異変への気づき)と気配りが大切と考えており、“やさしい生協づくり”のテーマのもと、見守り活動も自身の業務の一環として表彰制度も活用しながらマネジメントを行い、意識の向上を図っている。

取組内容

<事例1：2017年6月・南島原市> 担当者が、配達時に組合員(高齢女性)と対面した際、顔に新しい傷があり、言葉もろれつが回らない様子で、いつもならば担当者が商品を袋から出して渡しているが、その日は自分から商品を手に取りいきなり箱を開けるなど、いつもと違っていた。組合員の様子がおかしいと判断した担当者は支所へ連絡。連絡を受けた支所職員は、担当者に警察と消防署に連絡するよう指示、支所からは南島原市の見守り協定の指定連絡先へ電話をした。結果として、組合員は脳梗塞のため即入院となった。もし連絡が遅れていたら命も危なかったとの事だった。

<事例2：2018年11月・長崎市> 組合員は、高齢の独居男性。普段は在宅で商品も手渡しで渡すのだが、その日は玄関が開いたままで声をかけても応答がなく、テレビも付いたままになっており、担当者は様子がおかしいと感じた。さらに、玄関横の風呂場の扉が開いており、明かりがついたままで水道が出ている音が聞こえたので、お風呂場の暖簾をかき分けたところ、浴槽から人の足らしきものが見えたのですぐさま外に出て支所に連絡した。支所から119番に電話をして状況を説明し、対応がなされた。組合員は亡くなっており、新聞が2日分たまっていた。

今後の展望

長崎県でも今後更なる高齢化が試算されているように、生協の組合員の年齢も全国調査で平均 57.3 歳（前回 2 年前調査 55.9 歳）と増加の一途を辿っている。長崎県は傾斜地や買物困難地域も各地にあり、高齢化に伴い食料品や日用品、お弁当などで自宅までの配達を希望される方の相対的な増加も想定される。他業種同様生協でも人手不足が深刻な問題となっているが、何とか方策を見出して需要（要望）に応えていきたい。

高来郵便局 諫早市高来町

事例⑰

長崎県における高齢者等の見守り活動に関する協定締結事業者による消費被害対策としての見守り活動

地域における特殊詐欺被害防止に対する取組

活動のあらまし

高来郵便局において、高齢者の特殊詐欺被害防止を目的とし、同店舗内にて小学校児童作成の特殊詐欺防止標語及びポスターを掲出し注意を呼び掛けている。



地元小学生らが作成した標語やポスター

取組内容

- ・ 地域の高齢者の方に特殊詐欺に注意を促すにあたり、近隣にある小学校に依頼して児童の皆さまに防犯標語・防犯ポスターを作成してもらい、それを郵便局の ATM 近くに掲示して注意を促している。
- ・ 地域の子供たちの作品ということで、自分の孫・子供からの呼びかけという効果があり、多くの方に関心持って見てもらっている。

今後の展望

- ・ 児童数は年々少なくなっているが、今後も取組みを継続し、子供たちは子供 110 番で地域の方に見守られ、高齢者の方は子供たちに見守られる等、地域との連携を密にして、特殊詐欺被害防止に努めていく。

事例⑱ 長崎県における高齢者等の見守り活動に関する協定締結事業者による消費被害対策としての見守り活動

年賀状で呼びかけ 特殊詐欺に注意！

活動のあらまし

土井首郵便局において、地域の特殊詐欺の防犯意識を高めることを目的とし、特殊詐欺への注意を呼び掛ける年賀状を近隣の中学生や事業所と連携して作成のうえ、元旦に届け、注意を促している。



デザイン画は地元中学生が作成

取組内容

- ・近隣の土井首中学校美術部員が手掛けた特殊詐欺被害防止のイラストを年賀状に印刷し、地域の被害防止を呼び掛けている。
- ・地元の中学校生徒の作品と年の初めの注意喚起ということで、地域の方の関心も高くなっている。
- ・取組みにあたっては、地元企業等がスポンサーとなり、協力企業と一体となった地域の被害防止の取り組みとなっている。

今後の展望

- ・5年前から活動を開始し、イラストを作成する中学校美術部でも作成にあたっては伝統化しつつあり、また協賛企業も増加している。
- ・今後、取組地域が、南長崎地域全体に拡大できるよう地域の理解と協力を呼び掛けていく。

第4章

個人情報共有

第4章 個人情報の共有

1. 個人情報保護法とは

名前や性別、生年月日、住所などは、個人のプライバシーにもかかわりうる大切な個人情報を取り扱う際のルールとして、個人情報保護法が定められています。

平成15年(2003年)5月に、個人情報の保護を図るとともに適切な活用ができるよう、「個人情報保護法(正式名称「個人情報の保護に関する法律」)」が成立、平成17年(2005年)4月に施行され、その後、社会環境の変化等を踏まえて平成27年(2015年)に改正され、平成29年(2017年)5月30日に、現在の改正個人情報保護法が施行されました。

この改正では、法律の適用対象が拡大され、個人情報の数にかかわらず「個人情報をデータベース化して事業に利用している事業者」すべてが法律の適用対象となりました。

つまり、大勢の従業員を抱える企業や大量の個人情報を事業に利用していた企業はもちろん、中小企業や個人事業主、町内会・自治会、学校の同窓会なども、個人情報を取り扱う際のルールが義務づけられることになりました。

2. 個人情報保護条例について

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られています。

長崎県個人情報保護条例では、県が取り扱う個人情報について、適切に保護するための措置を定めるとともに、自分の個人情報について開示や訂正について規定されています。

3. 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、特定の個人を識別できるもの、とされています。

氏名、生年月日、住所、顔写真などにより特定の個人を識別できるもの(他の情報と容易に照合でき、それにより、特定の個人を識別できるものを含む)

個人識別符号が含まれるもの(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。

また、個人に関する情報の中でも、人種、信条、病歴など不当な差別・偏見が生じる可能性がある個人情報は、「要配慮個人情報」として、その取扱いについて特別な規定が設けられています。

4. 個人情報の取扱い

個人情報を扱う際の基本的なルールは、「使う目的をきちんと説明する」「勝手に目的外

に使わない」「しっかり保管する」という原則を守ることが重要です。

(1) 個人情報を取得するとき

個人情報を取得する際は、どのような目的で個人情報を利用するのかについて、具体的に特定しなければなりません。

個人情報の利用目的は、あらかじめ公表するか、本人に知らせる必要があります。

個人情報のうち、本人に対する不当な差別・偏見が生じないように特に配慮を要する情報（人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪被害情報など）は、「要配慮個人情報」として、取得するときは本人の同意が必要です。

(2) 個人情報を利用するとき

取得した個人情報は、利用目的の範囲で利用しなければなりません。

すでに取得している個人情報を、取得時と異なる目的で利用する際には、本人の同意を得る必要があります。

(3) 個人情報を保管するとき

取得した個人情報は漏洩などが生じないように、安全に管理しなければなりません。

（例）紙の個人情報は鍵のかかる引き出しで保管する

パソコンの個人情報ファイルにはパスワードを設定する

個人情報を扱うパソコンにはウイルス対策ソフトを入れる、など

また、個人情報を取り扱う従業員に教育を行うことや、業務を委託する場合に委託先を監督することも必要です。

(4) 個人情報を他人に渡すとき

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。（業務の委託、事業の承継、共同利用は第三者には当たらない）ただし、次の場合は、本人の同意を得なくても個人情報を他人に渡すことができます。

1. 法令に基づく場合（例：警察からの照会）
2. 人の生命、身体また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とき（例：災害時）
3. 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とき（例：児童虐待からの保護）
4. 国や地方公共団体などへの協力

(5) 本人から個人情報の開示を求められたとき

本人からの請求があった場合、個人情報の開示、訂正、利用停止などに対応しなければなりません。

個人情報の取扱いに対する苦情を受けたときは、適切かつ迅速に対処しなければなりません。

個人情報を扱う事業者や団体の名称や個人情報の利用目的、個人情報開示などの請求手続の方法、苦情の申出先などについて、ウェブサイトでの公表や、聞かれたら答えられるようにしておくなど、本人が知り得る状態にしておかなければなりません。

第5章

広報・啓発の意義

第5章 広報・啓発の意義

1. 見守られる側、見守る側、それぞれの立場における課題

見守られる方からすれば、見慣れない人の訪問は、訪問販売や泥棒との区別がつかなくなったり、個人を尊重する風潮の中で常に誰かに見守られ（＝見られ）ているという窮屈感（プライバシーの侵害）を抱く場合もあると思います。数日間の旅行で家を空ける場合でも、誰かに連絡をしておかないと異変と判断されてしまう可能性があるでしょうし、また、常に誰かに見られている、監視されていると思う方もいるかもしれません。

逆に、見守る側も、個人主義が浸透している現代において、地域のなかで隣人との関係をもったり、他人のために働くことが煩わしいと考える人も少なくないでしょう。また、見守り活動においても、信頼関係が構築されていく中で、対象者の問題や地域の課題を抱え込んでしまい、見守り活動を重荷と感じてしまうことも考えられますので、ボランティア活動として行われる地域の見守りと、市町や地域包括支援センター等の行政が行う見守りについて、地域の実情に応じた整理を行い、各市町において関係者とも協議しておく必要があります。

孤独死の発生を契機に、見守り活動を行うきっかけとなった地域が多いのは、周囲の方々にやるせなさや切なさ等の大きなショックをもたらします。「現在の見守り者は、明日の要見守り者」として、見守りの必要性や相互に支えあい、助け合う互助の意識を高めていくことが重要となります。

2. 見守り活動への理解

見守りネットワークを構築していく上で、住民や関係団体が見守り活動を行いやすい環境づくりとして、見守り活動の広報は非常に大きな意義があると考えられます。

住民への十分な情報提供が行われるよう、説明会の実施、チラシの作成配布、市町広報誌やインターネットの活用等、多様な媒体を用いて、きめ細やかに広報・啓発に取り組むことが必要です。

3. 見守り活動への参加促進と人材育成

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の方々など、多様な人材が存在します。仕事のほか、趣味活動等を通して培った豊富な知識や経験・技術、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。

こうした人材を見守りの担い手として育成し、地域での活用を図っていくためにも、市町や地域包括支援センター等は、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積極的に周知し、協力を依頼することで、地域づくりを促す取組を増やしていくことが大切です。

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、社会福祉協議会等で開催されているボランティア養成講座を積極的に進めます。

認知症サポーターの活用

認知症サポーターは、これまでに県内各地で約130,000人（平成31年3月現在）の方が養成されています。認知症の人や家族を温かく見守る応援者として、認知症を正しく理解する養成講座を受講した認知症サポーターにも、地域での見守りの担い手として協力を依頼すると良いでしょう。

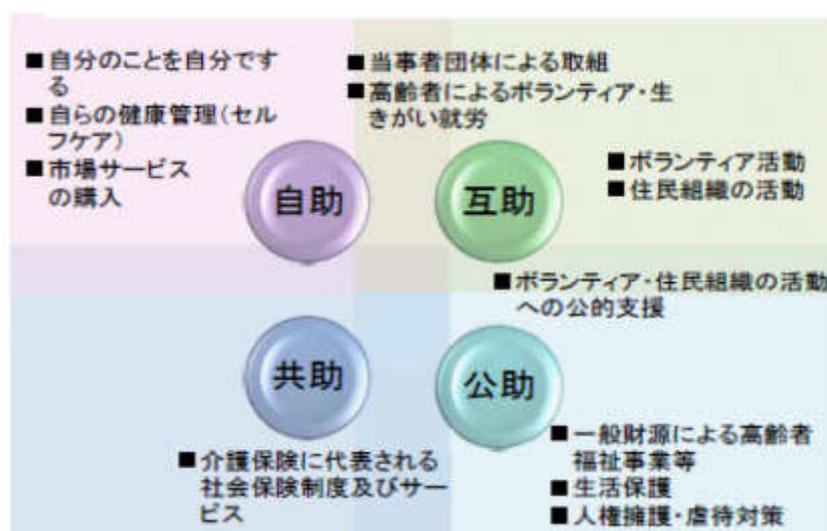
認知症サポーターは、認知症の症状や理解については、すでに受講していますので、見守りの必要性や異変への気付きのポイントや発見後の対応方法等、具体的な見守り活動について、理解を促す研修等を行い、見守り活動への参加を促すと良いでしょう。

4. 見守り意識の醸成

見守りは、住民同士で支え合う「互助」の取組です。

しかしながら、過疎化や地域コミュニティの低下など、「向こう三軒両隣」と言われていた地域のつながりは薄れつつあり、また、地域の支え合い機能も低下しつつあります。

こうした中、誰もが住み慣れた地域で安心して暮らすことができるよう、普段の生活の中でお互いが支え合い、助け合う地域づくりが求められております。



「地域包括ケアシステムの5つの構成要素と「自助・互助・共助・公助」地域包括ケア研究会報告書（平成25年3月）」より抜粋

そのためには、見守りの意識を高め、お互いに支え合う社会づくりの大切さなど、住民意識の醸成を図ることが重要です。

地域の誰もが見守りに関わる意識を持ち、それぞれの立場で、できることを実行してもらうことを広く伝え、地域のつながりを再構築していく必要性を呼びかけましょう。

県内における主な見守り事例

～ 住民を巻き込んだ見守りの取組紹介 ～



長崎市朝日地区民生委員児童委員協議会

事例⑱ 地域の防災訓練を通して、地域の自助・互助力をアップ！

災害に備えた取り組み 防火、防災訓練

取り組みの契機

近年、各地で火災発生のため、児童、高齢者の方が逃げ遅れてなくなる事案が多発している。

長崎では、ここ5年ほど大型台風による被害がなく、熊本自身で震度3を記録するも大した被害がなかった。さらに、長崎大水害から35年を経て、水害、土砂崩れに対する警戒心が薄れており、一部自治会を除いて防火訓練も行われていない。

こうした状況を踏まえ、火災、災害に備えた安全意識の高揚を図るために実施した。

取組内容

- ・朝日地区民児協主催で地区連合自治会（13自治会）と消防局に協力を要請し、実施。
- ・参加者 自治会 156名 市職員 4名 地域包括支援センター5名
- ・テレビ3社取材、インタビュー放映
- ・高齢者や女性の方は、消火器の取扱い、人工呼吸のやり方を知らない。
- ・さらに、AED・消火栓の開放、放水、煙充滿体験室体験はほとんどが初めて。
- ・次回はお隣の方や友人にも声を掛けて一緒に参加したいという声が多く聞かれた。

平成28年11月23日（祝） 丸尾公園

9:45分集合 10時開始～12時30分

- ①市内地区内での火災発生状況と災害発生時の避難と、避難場所について説明
- ②初期消火、消火器の取扱いについて
- ③救急救命処置活動について（人工呼吸、AED使用法）
- ④消火栓開放、ホース連結・延伸・放水
- ⑤煙充滿室体験
- ⑥防火クイズ
- ⑦火災、災害地の写真パネルの掲示

今後の抱負

- ・開催されるのを知らなかった、回覧板を見なかったという声があり、ポスター掲示を行う。
- ・次回はバケツを持ちより初期消火のバケツリレーを行いたい。
- ・何より、平素よりご近所との挨拶、声掛け、お付き合いが一番大事な自助、互助の原点であることを再認識。

事例 21

地域住民の認知症への対応・理解を高め、

防災も含めた見守り活動に取り組む自治会

地域住民の理解を求めている活動・訓練

活動のあらまし

- ・川棚町が取り組む「地域見守りネットワーク事業」のモデル地区として、高齢者等が住み慣れた地域で安心して暮らすことができる見守り活動の取り組みを平成24年度から行っている。
- ・西白石自治会（450世帯）において、住み慣れた地域における、地域住民の理解による見守り活動を行っている。
- ・年1回実施している防災訓練には、地域の子どもから高齢者、消防団などが参加しての総合的な訓練を実施している。

取組内容

- ・日常の近所付き合いの中で、高齢者や認知症の方、子ども達を温かい優しい心で見守る。
- ・“あれっ”と気になった時には「ひと声」かけたり、家族や民生委員さんなどへ知らせることで、心の支えや事故防止につながるように心がけている。
- ・防災訓練時に、認知症徘徊者捜索訓練を実施したり、認知症の人に対する声かけ時の注意などを学習している。
- ・認知症サポーターの養成講座を実施している。

今後の展望

- ・地域住民の見守り活動への協力や取り組みの充実を深めるため、地域行事への参加を促していく。
- ・高齢者や子どもの見守り活動を更に向上させ、地域での事故防止等に努めていきたい。
- ・隣り近所との日常の付き合いや、協力体制の向上に取り組んでいく。

事例 22

日頃の安否確認の仕組みが、非常時にも生かせる見守りへ

避難行動要支援者の把握について

避難行動要支援者とは

高齢者等の避難行動要支援者は、避難行動に時間を要したり、自力で避難することが困難であることなどから、市町において名簿の作成が義務付けられています。

この名簿に登載する必要がある高齢者等を漏れなく登載し、平常時から支援者に情報提供を行います。

避難行動要支援者名簿

- ・避難行動要支援者名簿は、対象となる方が漏れなく登載されることが必要であり、地域における見守り活動の中において災害時に支援が必要な対象者を把握した際、本人に同意を得たうえで、市町へ情報提供を行います。
- ・また、新たな要支援者の情報を警察、消防や自治会、民生委員等の災害発生時に避難行動を支援する支援者に平常時から情報提供します。

今後の展望

- ・災害発生時に迅速で円滑な避難行動のため、平常時からの支援者への情報提供とともに個別の支援計画の策定が重要です。
- ・日常的な見守り活動の中で支援者との信頼関係を構築しながら、個別支援計画の策定を進め災害発生時の速やかな避難行動につなげていく必要があります。

本マニュアルは、長崎県が平成 24 年に作成した「高齢者等見守りネットワークづくり支援マニュアル」の改訂版であり、長崎県見守りネットワーク推進協議会マニュアル改訂部会において検討協議し、編集等についてのご協力をいただきました。

また、下記部会ほか、長崎県警察本部にもご協力いただきました。

長崎県見守りネットワーク推進協議会 マニュアル改訂部会委員

長崎県社会福祉協議会	地域福祉・ボランティア主事	古賀 大雄
長崎県民生委員児童委員協議会	副会長	辻郷 國昭
島原市 福祉課	事務員	立川 彰大
諫早市 高齢介護課	事務職員	福田 良子
五島市 長寿介護課	保健師	濱口 郁美
川棚町 住民福祉課 社会福祉係	係長	水谷 和也

敬称略 なお、所属・役職等はH31.3末時点

高齢者等見守りネットワークづくり支援マニュアル（改訂版）

発行年月 平成31年4月

編集・発行 長崎県福祉保健部長寿社会課