

見守り安心ネットワーク ガイドライン

(住民説明用)

松本市社会福祉協議会

令和2年度

1 見守りの必要性

急速な「少子高齢化」、「人口減少」に加え、核家族化の進展やライフスタイルや価値観の多様化などにより人間関係が希薄化する社会情勢の中、一人暮らし高齢者、高齢者のみの世帯、認知症の方の増加が見込まれます。

また、高齢者だけでなく、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、育児に悩みや疲労を感じている方など、何らかの支援を必要とする方も暮らしています。

地域社会や家族関係が変化し、支援を必要とする方を医療・介護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。

多くの住民の皆さんは、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て、様々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。

現在、地域の見守り活動は町会を始め、民生児童委員、ボランティア等により行われ生活に安心を与えていますが、一層に様々な支え手の方々の見守り活動が期待されます。

2 見守りが必要な孤立しがちな方

(1) 一人暮らし高齢者

加齢による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、家に閉じこもりになる方がいます。

特に、一人暮らしの場合は、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があり、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、孤立しやすい傾向にあります。

(2) 認知症の方

認知症の方は、人とコミュニケーションをとることが難しい、サービスの理解ができないなどの理由により孤立しやすくなるため、周囲の方が認知症への理解を深め関わりを持ちながら必要な支援へつなげていくことが重要となります。

また、介護している家族も、だれにも相談できず、介護の負担を抱え込んでいる場合があるため、家族の方も含めた孤立防止が必要です。

(3) 複数人の世帯でも孤立の危険

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、家族だけで頑張っている場合等でも孤立が起きることがあります。

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ことも重要です。

(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、

放任することで、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、一人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のことで、助けを求めることができなくなっています。また、関わり合いを拒否することもあります。

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、根気よく関わっていく必要があります。

3 見守りの形

(1) さりげない見守り

隣人、町会、自主防災会、民間事業者（新聞・郵便配達、コンビニ・商店）等のさまざまな方々が、日々の生活や業務の中で、高齢者等の見守りが必要な方をさりげなく見守り、異変に気づいたら専門機関へつなげます。

(2) 地域での見守り

民生児童委員、ボランティア団体等により、定期的な安否確認や声かけが必要な方に自主的な見守りを行い、異変に気づいたら専門機関へつなげます。

(3) 専門的な見守り

地域包括支援センター、市高齢福祉課の相談窓口や市社協等のサービス提供事業所の専門的な見守りは、困難な課題を抱える高齢者等を、医療・介護サービスや福祉制度につなげたり、拒否する高齢者には話ができる特定の人（キーパーソン）を探したりといった、総合的な支援策により見守りが行われます。

また、緊急通報装置等の機器による見守りとの組み合わせで、切れ目のない安心の確保につなげます。

4 見守りの方法

(1) 異変のサインを見逃さない。見守りは、異変への気づきが重要です。

異変のある時は、家の中かどこかで、助けを求めていることがあります。

異変の可能性がある場合は専門機関（地域包括支援センター、市高齢福祉課、市社協等）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、何かの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。

【表れるサイン】

- 郵便物や新聞がたまっている。
- 洗濯物や布団が干したままになっている。
- 夜でも灯りがつかない。また、昼でも灯りがついている。

- 窓、カーテン、雨戸が開閉された様子がない。
- ゴミが放置されている。変なおいがする。
- 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。行事に出てこない。
- 最近顔色が良くない。元気がなさそうだ。やせてきた。
- 「お金を貸してほしい」、「ものを盗られた」と言う。
- 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。

こうしたサインがみられる場合は、困難な状況になり、だれにも相談できずに困っていることも考えられます。

話す機会がある場合は、「体調はどうですか。」など、軽く尋ねて会話を心がけると、生活の状況や、普段と違う状況を知るヒントが得られます。

日常生活が不自由になっていると見受けられたら、専門機関（地域包括支援センター、市高齢福祉課、市社協等）に相談するように提案したり、その情報を専門機関へ連絡してください。

(2) 虐待のサインに気づいたら相談してください。

介護や育児への不安や疲れ、高齢者と介護者の人間関係、家族の理解と協力不足、高齢者の心理や病気（認知症）等や子育てに関する知識不足、経済的問題などの様々な原因による、高齢者や子どもの虐待が深刻な問題となっています。

虐待の事案では、周囲の支援を受けにくい介護者や育児者が追い詰められて、意識しないで行っているケースが多く見られます。

【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。
- 介護や育児の負担を一人で抱えている。
- 介護や育児サービスなどのサポートを受けていない。
- 認知症のある家族を介護している。
- 経済的に困窮している。
- 病気や障害がある方が介護している。
- 高齢者と単身の子ども世帯や、夫婦のみ等の小規模家庭

【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みられる。
- 「家にいたくない」などの訴えがある。

虐待の疑いに気づいたら、専門機関（地域包括支援センター、市高齢福祉課、市子ども福祉課、児童相談所、市社協等）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。知らせていただくことで、介護者や育児者を救うことになります。

何より、日頃からのあいさつ、声かけ等の見守りで、高齢者や育児者とその家族を孤立させないことが、虐待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。

ア 認知症の方は、認知力（五感で情報収集し、記憶して、推理・判断する力）が低下することで、忘れるのではなく、覚えていない、覚えられないといった脳の病気です。

認知症の方の思いは、自分が自分でなくなって行き、非常に不安や怖い思いをしているのに、周囲が気づかないために不安や寂しい思いから、不可解な言動をしてしまいます。周囲がその人の気持ちを考えて対応する必要があります。

イ 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りする方は、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。

声をかける場合は、①驚かせない、②急がせない、③自尊心を傷つけない、の基本に沿って、健常の人が不愉快に感じたり、警戒を持ったりする方法は避けて声かけをする必要があります。

【具体的な声かけ】

- * ゆっくり近づいて、相手の視線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。
- * 近づき過ぎず、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」などの声かけをする。
- * わかりやすい簡潔な言葉で、話題を一つずつ話しかける。
- * 返事がないからといって矢継ぎ早に質問せずに、答えをゆっくり待つ。
- * 相手が突拍子のな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、急に腕をつかんだり身体に触れない。
- * 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、近所の人に連絡して助けを求めたりする。

(4) 特殊詐欺被害・消費生活被害を防止

ア 特殊詐欺の被害にあった多くの方は、「まさか自分のところに電話がかかってくるとは思わなかった」と他人事のように思っていたと話しています。

逆に誰かに相談をした方は皆さんが被害にあっていません。

そのようなことから、特に一人暮らし高齢者や高齢者のみの世帯の方には、何かあった時や不安がある時のために、必ず、相談する方を決めておいてもらうことが重要です。

イ いざという時にはまず相談し、一人で思い込まないことが被害を防止します。

同居の家族がいないなど的高齢者の方に、怪しい電話や通知が届いた場合は、電話は切って、通知はそのままに無視し連絡しないようにしてもらいように声かけをし、相談者の一人になってもらうことも大切です。

5 異変に気づいたら

(1) 緊急対応が明らかなケース

外部から自宅内で倒れている状況がわかり、呼びかけても反応がない等、生命に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であれば専門機関へ連絡します。

平日昼間の場合 … 市高齢福祉課、地域包括支援センター、市社協

休日夜間の場合 … 市役所当直 電話34-3000

(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であれば専門機関へ連絡します。

平日昼間の場合 … 市高齢福祉課、地域包括支援センター、市社協

休日夜間の場合 … 市役所当直 電話34-3000

(3) 緊急性はなさそうだが、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、緊急性はなさそうだが、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、専門機関の連絡先」を参照し、適切な関係機関の支援につなげます。

6 見守りに関する相談窓口、専門機関の連絡先

(1) 徘徊、孤立死疑い、虐待、生活状態の悪化、福祉サービスなどの相談

* 松本市高齢福祉課 電話 34-3214

(2) 高齢者に関する総合相談、徘徊、孤立死疑い、虐待、生活状態の悪化などの相談

* 居住する地区を担当する地域包括支援センター

地域包括支援センター	担当地区	電話番号	地域包括支援センター	担当地区	電話番号
中央	第1、第2 東部、中央 白板	31-0022	南東部	寿、寿台 内田、松原	85-7351
北部	岡田、本郷 四賀	87-0231	南部	松南、芳川	27-5138
東部	第3、入山辺 里山辺	36-3703	南西部	笹賀、神林 今井	50-7858
中央北	城北、城東 安原	34-8511	河西部	島内、島立	48-6361
中央南	庄内、中山	55-3320	河西部西	新村、和田 梓川	47-0294
中央西	田川、鎌田	38-3310	西部	安曇、奈川 波田	87-1572

(3) 児童虐待などの相談

* 松本児童相談所 電話91-3370

* 松本市こども福祉課 電話33-4767

(4) 地域における見守り活動

* 松本市社会福祉協議会 地域福祉課 電話27-3381

西部地区センター 電話91-2030

四賀地区センター 電話 64-3302

北部地区センター 電話 38-7670

(5) 成年後見制度に関する相談

* 成年後見支援センター「かけはし」 電話 88-6699

(6) 生活困窮者の自立に関する相談

* 松本市生活就労支援センター まいさぼ松本 電話 34-3041

(7) 特殊詐欺被害・消費生活被害に関する相談

* 松本市消費生活センター 電話 36-8832

* 松本警察署 電話 25-0110

(8) 緊急時の通報（徘徊・孤立死疑い・虐待）

* 松本警察署 110… 緊急時以外の相談ごとは松本警察署 電話 25-0110

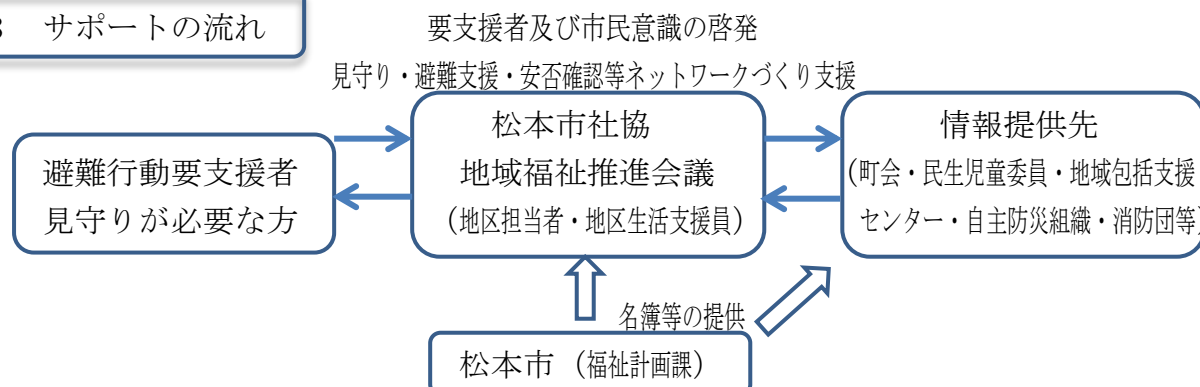
* 松本市広域消防局（救急） 119

7 松本市社会福祉協議会のサポート

松本市社会福祉協議会では、地域からの要請に応じて「見守り安心ネットワーク」により次のとおり地域における見守り活動をサポートします。

- (1) 地域福祉推進会議による地区参入（地区担当者及び地区生活支援員の支援活動）
- (2) 松本市避難行動要支援者名簿及び支援者地図の活用
- (3) 情報提供先（町会、民生児童委員、自主防災組織、地域包括支援センター等）及び地域づくりセンターと連携
- (4) ガイドラインを活用した説明会（町会単位）の実施
- (5) 関係者の共感を高めるための支援（防災出前講座等の開催）
- (6) リーダー、協力者及び支え手の人材確保
- (7) 専門職、関係機関との調整
- (8) ネットワーク事例や実践者の紹介
- (9) 避難行動要支援者地図を活用したネットワークマップ作り支援

8 サポートの流れ



見守り安心ネットワーク ガイドライン

(職員用資料)

松本市社会福祉協議会

令和2年度

「見守り安心ネットワークガイドラインの住民説明用」にもとづく地区支援活動を補足する職員用資料です。

《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うえで、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、「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、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、全ての支え手が守秘義務を守る必要があります。

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り、相手との信頼関係を継続することができます。

見守りを支えるすべての方が、個人情報の取り扱いに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つて、氏名、生年月日、その他の記述について特定の個人が特定できる情報をいいます。他の情報と組み合わせると容易に個人を識別できる場合には、個人情報となります。

(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時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、本人へ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) 第三者提供の制限のルール

- * 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に努めること。
 - ・ 個人情報 that 正確で最新の内容となるように努めます。
- * 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。

参考 … (1)の目的外の禁止、(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ことになっています。

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。
法令にもとづく場合	・ 警察や検察等から、刑事訴訟法に基づく捜査関係事項紹介があった場合 ・ 高齢者虐待防止法に基づき、高齢者虐待に関わる通報を行う場合
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、日常的に見守り活動の中で、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
公衆衛生の向上又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 ・ 児童虐待の恐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必要があります、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（一人暮らし高齢者などで、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）や関わり合いの拒否などで本人同意が困難なケースや、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かが本人の利益になるかを検討し、状況に応じて効果的な運用が必要です。

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損害することのない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には使用しない。
- * 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。

4 情報共有のルールをまとめる

(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。

(2) 見守り関係者間の取り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、個人情報の取り扱い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。
- といったことを確認します。

(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つつ

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つつ仕組みをつくるのが重要です。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つつ。
- ・ 見守り役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。

といった活動がポイントです。

5 見守り活動の心がけ

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関係づくによる安心感が提供できる見守り」にまで広がることが望まれます。

まずは、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、地域での活動に広がっていくと良いででしょう。

(1) 見守り活動の心がけ

日々のあいさつから声かけを始めましょう。

「知らない人」から「知っている人」へ、あいさつはつながりの第一歩です。

- * できることをこつこつと ～無理せず気長に～
 - ・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、民生児童委員や地域包括支援センター、市高齢福祉課、市社協等に相談しましょう。

- * 相手の気持ちになって行動する ～相手の声をしっかり聴く～
 - ・活動のなかで約束したことは、きちんと守りましょう。
 - ・相手の立場に立ち、「してやっている」という気持ちを持たず、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

普段の暮らしを気にかけておくと、変化の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お互いを気にかけて合う関係づくりが大切です。

少しずつで構いませんので、次のステップを心がけてみてはいかがでしょうか。

① 「発見」 見つける

- * 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」 伝える

- * 発見した困っていることに対応できる関係者や人、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、警察署や市高齢福祉課、地域包括支援センター等に連絡します。

- 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へ情報提供しつなげます。
- ④ 「啓発」広げる
 - * 地域で不安を抱え、悩み、問題を抱えている方に対して、「助けてね」といえる雰囲気づくりに努めます。
 - * 地域の問題を地域住民へ伝え、「支え合い」の意識を高め、参加を促します。
- ⑤ 「活動」動く
 - * 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。

(3) 「松本市避難行動要支援者名簿」の活用

松本市（健康福祉部 福祉計画課）から提供される「避難行動要支援者名簿」の情報を、地域からの要望に応じて積極的に活用するため、情報提供先（町会、民生児童委員、自主防災組織、消防団、地域包括支援センター）及び地域づくりセンターと連携し、地域のサポートを行います。

【見守り安心ネットワーク】

事業内容

- ア 要支援者及び市民意識の啓発
- イ 見守り・避難支援・安否確認等ネットワークづくりの支援

支援内容

- ① 地区担当者と地区生活支援員の連携
- ② 情報提供先（町会、民生児童委員、自主防災組織、地域包括支援センター等）及び地域づくりセンターと連携
- ③ 「見守り安心ネットワークガイドライン」を活用した説明会（町会単位）の実施
- ④ 関係者の共感を高めるための支援（防災出前講座等の開催）
- ⑤ リーダー、協力者及び支え手の人材確保
- ⑥ 専門職、関係機関との調整
- ⑦ ネットワーク事例や実践者の情報を収集し、担当地区への提供
- ⑧ 避難行動要支援者地図を活用したネットワーク（見守り・避難支援・安否確認等）マップ作り支援