

2

見守り活動の方法



その1 平常時の見守り活動

(1) 日常生活の中でのゆるやかな見守り

あなたの周りでこのような事はありませんか？いつも（これまで）とは違う様子に気づくようにしましょう。

ゴミ出しや、行きつけのお店で見聞きすることなども、気づきの機会になります。



①認知症が心配

- ・同じことを言ったり聞いたりする
- ・約束の日時や場所を間違えるようになった
- ・趣味をやめたり、興味を示さなくなった
- ・身だしなみを構わなくなった
- ・置き忘れやしまい忘れが目立ってきた
- ・暴言を吐く等、性格が変わった

②心身の健康状態の変化への気づき

- ・あいさつや声かけの様子がいつもと違う
- ・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
- ・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
- ・いつも参加している集まりに来ない
- ・救急車が頻繁に出入りしている

③もしかして虐待？

- ・家の中から怒鳴り声や悲鳴が聞こえる
- ・身体にあざがある、あざがあるが話したがない
- ・家に居たがらない、入れない様子がある
- ・同居の家族がいるはずなのに、日常生活に困っている様子がある
- ・身だしなみが悪くなった

④お金の管理が心配

- ・知らない人が出入りしている
- ・必要以上の品物・段ボールがある
- ・何かの契約書がある
- ・お金を貸してほしいと頼まれた
- ・食べ物を分けてほしいと言われた



⑤住居の外から確認できること

- ・洗濯物が干したままになっている（夜になっても干したまま、数日干しっぱなし等）
- ・新聞、郵便物がたまっている
- ・電気やテレビがずっとつけっぱなしになっている
- ・ごみが放置され、家から異臭がする

- ・庭が荒れている
- ・暗くなっても灯りがつかない
- ・水道が出しっぱなしになっている
- ・窓、カーテンが何日も開けっぱなし、または閉めっぱなしになっている



(2) 訪問による見守り

実際に訪問して直接顔を見たり、話を聞いたりすることでいち早くいろいろなことに気づくことができます。見守り対象者への定期的な見守りだけでなく、その他の訪問の機会も有効活用しましょう。たとえば、、、

- ・ 回覧板を回す際に訪問して声をかけながら手渡す
- ・ 町内会行事、老人クラブ、サロン活動等の案内に合わせて訪問する、等

訪問のポイント

①事前の準備

- ・ 訪問の前に対象者の情報を再確認しておくことで、個人情報の持ち出しを避けることができます。
- ・ 訪問の約束をする場合には、自分が誰で、どのような目的で訪問するのかを伝えるようにしましょう。

②訪問

- ・ 筆記用具を持っていきましょう。また、会えなかったときに、訪問記録を残せるものを準備しておきましょう。
- ・ 身分や立場を示すことができるもの（身分証明書等）があると便利です。
- ・ 話しやすい雰囲気、ゆっくり、はっきり、わかりやすく話しましょう。
- ・ 一方的に話しかけるのではなく、傾聴を意識して心がけましょう。

③訪問後

- ・ 訪問の記録をつけておくと、今後の活動や、地域の中で活動をふりかえる際に、非常に役立ちます。

安否確認に有効な連絡先を リスト化しておきましょう

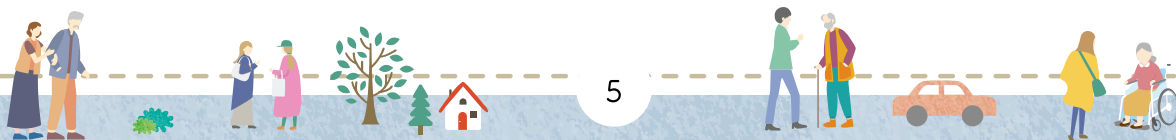


見守り対象者を取り巻く環境や困っていることを会話から聞き取ることで、誰に聞けばその人の安否が確認できるかがわかってきます。

安否確認先と連絡先をリスト化するとともに、もしものときには状況を確認することについて、同意をとっておくようにしましょう。

たとえば、、、

- ・ 行きつけの喫茶店
- ・ 参加しているサロン等
- ・ 親族
- ・ かかりつけの医療機関
- ・ ケアマネジャー
- ・ 新聞等の契約状況 等



◆訪問を拒否する方への関わり方

見守り活動を行う中で、次のような場面に出会うことがあるかもしれません。
たとえば、、、

- ・心配な様子があるのに、「**来ないでほしい**」「**放っておいてほしい**」と言われてしまう。
- ・訪問したいのに、電話連絡やインターホンの**呼び出しを無視される**。
- ・何らかの支援がないと生活を送ることが難しい様子なのに、本人は「**必要ない**」という。

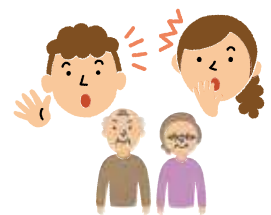
「自分がなんとかしなければいけない」「何かあったらどうしよう？」などと心配になるかもしれませんが、自分ひとりで抱え込まないことが大切です。ひとりで悩まず、関係機関※に相談するようにしましょう。

※「5. 相談・連絡先」(P.33～)

また、たとえ拒否しているとしても、定期的な訪問や声かけなどは、その方にとって大切な地域とのつながりのひとつです。訪問以外でも手紙やはがき（暑中見舞状や年賀状等）の送付やチラシのポスティングなどにより関わりを持ち続けることも、地域での孤立防止につながります。

（3）見守り活動の留意点

見守り活動を進めていく上で気をつけることをまとめましたので、参考にして活動しましょう。



①地域の見守り活動者としての役割と範囲

地域の方の役割は、主に早期発見とつなぎ役です。地域の支えあいの活動であることを念頭に、活動が過度の負担とならないようにしましょう。そのうえで、区役所福祉課等の関係機関からの協力依頼があれば、できる範囲で協力してください。



つなぎのポイント

見守られる方が支援機関とつながる目的は、つながった時だけでなくその後も継続して本人が相談でき、本人が地域での生活を少しでもしやすくなることです。そのため、つなぐという「出会い」は重要なポイントになってきます。

例えば、本人の納得がない中で、支援機関が突然訪問すると、「なぜ自分のところへ来たのだろうか」「病気や障害があると思われるのだろうか」等不信に感じ、「つながらない」だけでなく、その後長期間関わるのが難しくなることもあります。

本人自身が相談してみようかな、支援機関の人と会ってみてもいいなという一定の理解や納得がある状態が一番望ましく大切です。



②心構えと必要な配慮

・プライバシーへの配慮

誰でも人には知られたくないことがらがあります。情報収集は見守り活動に必要な範囲内にとどめ、見守り活動で知り得た情報は、適切に管理するようにしましょう。詳しくは、「3. 個人情報の取扱いについて」(P.13～)を確認してください。

・同じ目線で、相手の立場に立って

一人ひとりの考え方や生活を尊重し、「見守ってあげる」という気持ちではなく、同じ目線での「お互い様」という気持ちを大切にしましょう。訪問などの見守り活動を行うときだけではなく、日ごろからあいさつをするなど、同じ地域に住む住民同士としての関係づくりが大切です。

③ひとりで抱え込まないために

活動の中で困ったことがあったら、一人で悩まず、地域での話し合いの場、区役所福祉課、いきいき支援センター、民生委員（民生委員は民児協会長など）等の関係機関※に相談するようにしましょう。※「5. 相談・連絡先」(P.33～)

ひとりで抱え込まず早期に相談することで、見守りのネットワークが作られたり、必要な支援に早期につながったりすることも期待できます。

④情報共有のポイント

見守り活動においては、関係する機関との情報共有が必要になる場面が多くあります。一方で、個人情報であることを理由に、情報共有がうまくいかないという声も聞こえてきます。

日ごろからその方にどのようなところが関わっているのかを把握し、「どのようなときに」「誰に」「どこまで」伝えてよいか・聞いてよいかということについて確認しておくようにしましょう。確認した内容を書面で残し、本人にも確認をしてもらうと安心です。

詳しくは、「3. 個人情報の取扱いについて」(P.13～)で記載しています。



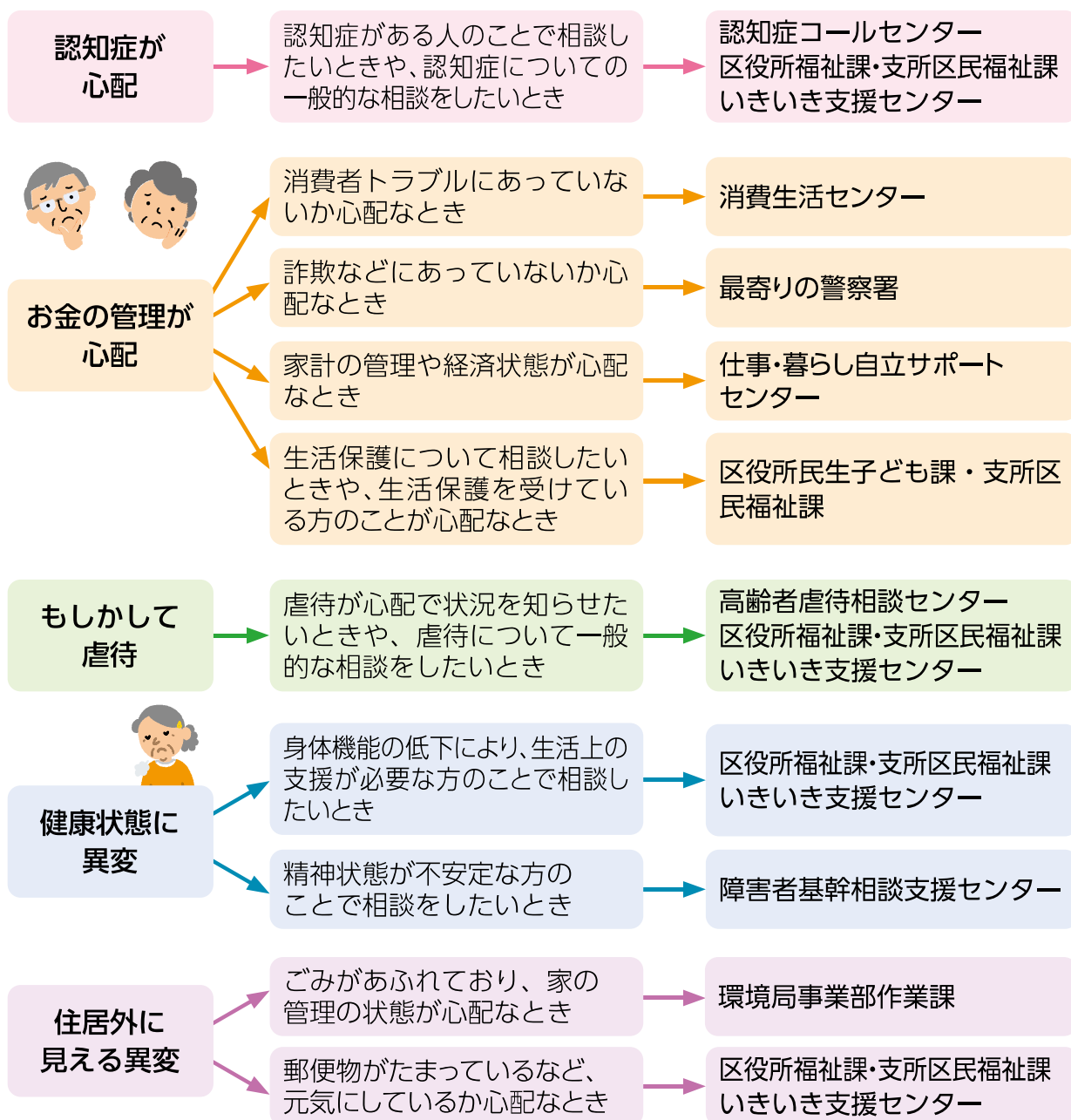
その2 異変に気づいたら

(1) いつもと違う、何か変、心配、、、こんな時は次の手順で

緊急を要しないと思われる場合は、以下を参考にして関係機関等に連絡・相談をしましょう。可能であれば、本人から相談してもらいましょう。

何らかの病気が疑われる場合には、かかりつけ医等への受診をすすめましょう。

本人から同意をもらって緊急連絡先等を把握している場合には、状況に応じてその連絡先に連絡・確認をしましょう。各連絡先は、「5. 相談・連絡先」(P.33～)に記載しています。相談先がわからない場合は、高齢者の総合相談窓口であるいきいき支援センターに相談するとよいでしょう。



(2) 緊急を要するかどうかの判断が難しい場合

状況確認しても安否が不明の場合や、倒れている方を発見した場合等、緊急通報を迷う場合には、以下「その3 緊急時の対応」へ！

その3 緊急時の対応

(1) 緊急の可能性があるときには次の手順で

緊急を要する可能性がある場合の対応は、次ページの図、「緊急時対応の流れ」を参考にしましょう。

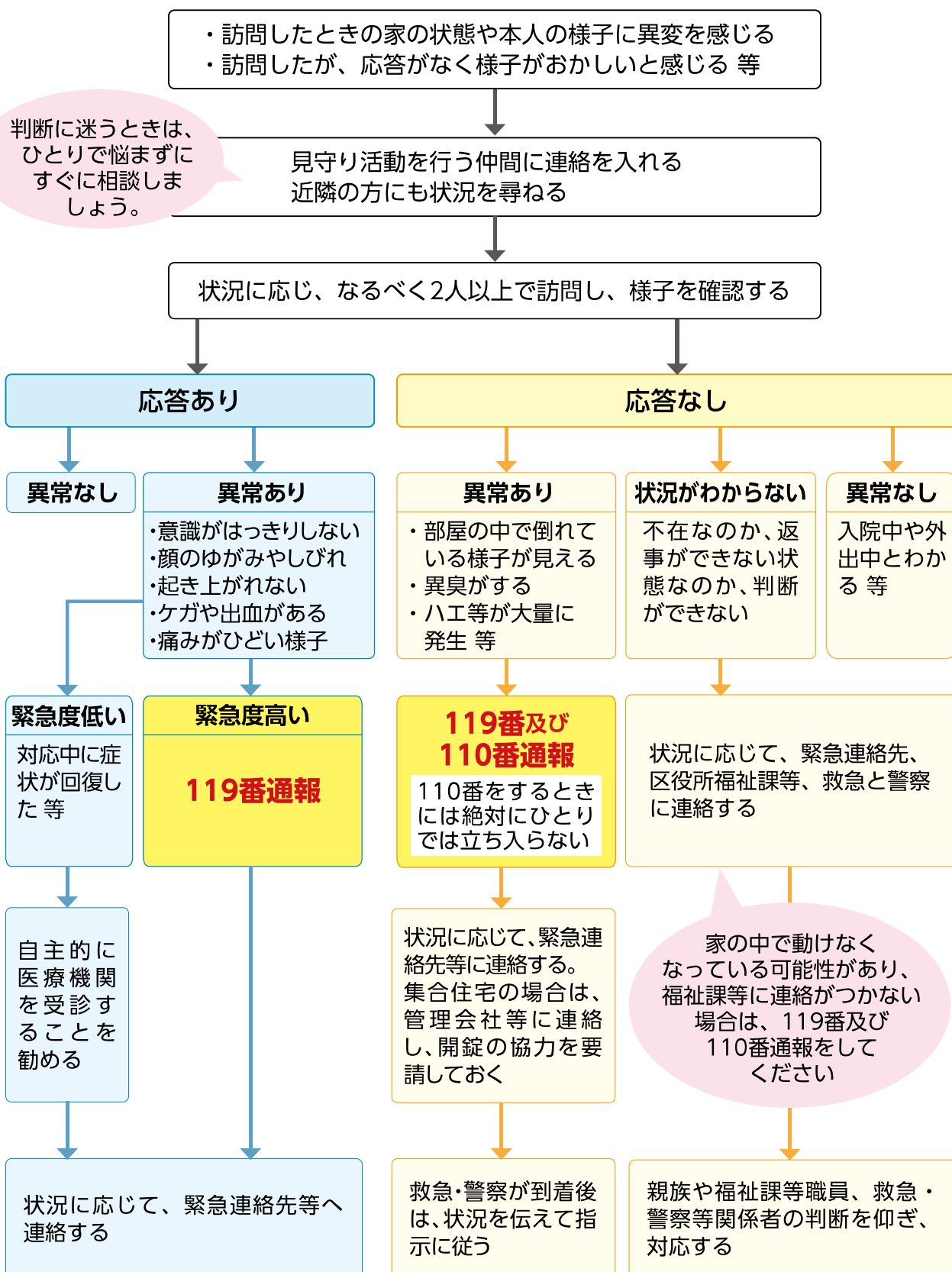
ただし、身体・生命・財産に危険が迫っているときには、迷わず119番通報または110番通報をしてください。

たとえば
こんなとき

- 本人の様子が普段と違い、あきらかにおかしいとき
- 今まさに特殊詐欺等の被害にあう恐れがある状況を発見したとき
- 高齢者虐待等により身体生命に危険が迫っているのを発見したときなどです。



緊急時対応の流れ



(2) 緊急時の対応のポイント

- 状況が許す限り、複数対応を心がけましょう。
- 119番通報や110番通報をした結果何もなかった、ということを心配して、通報を控える必要はありません。通報により助かる場合があることを最優先し、迷う場合には通報するようにしましょう。
- 緊急通報を行う状況においては、福祉課等職員や救急隊員、警察署に対して情報提供を行っても、個人情報の取扱い上問題はありません。（「3. 個人情報の取扱いについて」(P.13～) 参照）



119番、110番通報をするときの流れとポイント

119番へ通報するときは

119番通報をすると、119番オペレーターが救急車の出動に必要なことを、順番にお伺いします。あわてずにゆっくりお答えください。

119番です
火事ですか？
救急ですか？



救急です



救急車の要請

あわてず、落ち着いて「救急です」と伝えてください。

場所はどこですか？



〇区〇〇町
〇丁目〇番
〇〇方



救急車が向かう場所

集合住宅の場合は「〇〇住宅 〇棟 〇号室」と部屋番号まで伝えてください。

どうしましたか？



高齢者が自宅で
倒れています



どのような状況か

病気の症状、けがの状況を具体的にはっきりと伝えてください。

年齢と性別は？
意識はありますか？



70歳の女性です
意識はないです



年齢・性別・意識の確認

意識がない場合は呼吸の確認を行います。（普段どおりもしくは規則正しい呼吸かどうか）

あなたの名前と電話番号を教えてください



名前は〇〇です
電話番号は・・・



通報者の名前と連絡先

救急隊が出動途上に現場の状況を確認するため電話をします。連絡可能な電話番号をお伝えください。

110番へ通報するときは

110番通報をする際も、指令員から、

事件ですか？
事故ですか？



といった流れでお伺いします。基本的には左記の119番通報の場合と同様の流れになります。

警察官が通報者からお聞きしたいことがある場合は、現場での待機を依頼します。

その際には、以下のようなことをお尋ねしますので、できる範囲で情報提供等にご協力ください。

- ・通報するまでに
見聞きしたこと
- ・通報者の名前と連絡先
- ・対象の方の氏名や
家族構成
- ・対象の方の親族等の
連絡先 等



（３） 通報した後のこと

鍵が施錠されていて家に入れないとき

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、家の中に入るかどうか、入るとすればどのように入るかを、出動した警察と消防が話し合っていて決めていきます。

その際には、現場の状況や、通報者からの情報等をもとに判断します。可能な範囲で情報提供に協力しましょう。聞かれてもわからないことには、「わからない」と答えてかまいません。



入室までの方法の例



- 鍵を開けられる親族や管理会社等に来てもらう
- 開いている窓がないか等、玄関以外に入れるところがないか探す
- 両隣・上下階の部屋の住人等の協力を得て、窓から入ることを検討する
- 窓ガラスや玄関扉の鍵を破壊して入室する



修理代は誰が払う？

警察・消防が、人命を守るためにやむを得ないと判断して鍵等を壊した場合も、その修理までは行いません。誰が鍵代を負担するのかについてのトラブルを回避するためには、平常時からもしものことを話し合っておくとよいでしょう。

救急搬送の有無を確認したいとき

救急搬送の有無や搬送先の医療機関に関する情報は、個人情報にあたるため、本人親族に確認することが原則です。ただし、本人親族と連絡がとれず、安否確認が必要な場合には、以下の方法で消防署から情報を得ることができます。

- ・民生委員は、消防署に行き身分証（民生委員証および本人確認書類）を提示することで、救急搬送の有無と搬送先医療機関を教えてください。

※身分を確認できない電話等の問い合わせ方法では教えてもらうことはできません。