

4

事例

見守り活動の中でよくある状況と対応を、事例にまとめました。
見守り方やつなぎ方の参考にしてみてください。

その1 平常時の見守り編

(1) 認知症にまつわる事例

事例 1 認知症を疑う症状があり心配だが、対応がわからない

独居の高齢男性の世帯に月1回訪問していたが、最近本人の服装がだらしなくなってきた。近隣に対して被害妄想のようなことを訴えるようになってきた。認知症ではないかと心配しているが、認知症を疑っていることが本人に伝わると、関係がぎくしゃくしてしまいそうでどうしたらよいかわからない。

状況をいきいき支援センターに相談。いきいき支援センター職員と一緒に訪問することとなり、本人には「近くで会ったので一緒に訪問している」と説明した。いきいき支援センター職員を本人に紹介することができ、認知症に対する専門的な支援は、いきいき支援センターから行うこととなり、訪問時にまた心配なことがあれば、いきいき支援センターに連絡していくことになった。



Point!

認知症等の気づきは早期発見が大切です。つなぎ方に迷う場合も、まずは相談して、どのような方法がよいのか一緒に考えましょう。

事例 2 認知症の人の症状の進行によりご近所トラブルが多発

独居の高齢女性。自立して生活していたが、ごみ出しのルールが守れずトラブルになったり、台所でボヤを出したり、近所からの苦情が多発するようになった。本人は民生委員の訪問を拒否しているが、このまま放ってはおけない。

認知症コールセンターに相談したところ、認知症の症状である可能性が高いことを教えてもらった。緊急連絡先の家族に連絡し、いきいき支援センターへの相談を促したところ、家族が相談。いきいき支援センターの支援により介護保険サービス申請を行い、訪問サービスが開始され、ガスコンロを自動消火タイマー機能付きのものへ変更。ごみ出しはごみの日に合わせて家族が訪問するようになった。



た。近隣の方にも見守られながら、地域でのひとり暮らしを続けている。

Point!



認知症コールセンターでは、認知症についての様々な相談に応じており、認知症の人への対応方法などについても相談できます。

事例 3 認知症の人からの要求や訪問に困っている

認知症による物とられ妄想による不安から、何度も隣人や民生委員宅に電話したり、訪問して「大切な書類を預かってほしい」と言われたりする。どう対応したらよいかわからず、精神的にも負担が大きい。

いきいき支援センターからの助言により、不安なことはいきいき支援センターに相談してみるよう本人に案内。本人からの相談を受けたいいきいき支援センターが、本人や家族と相談を重ね、介護サービスを利用するようになった。また、本人の状況を民生委員といきいき支援センターが共有することで、見守りのネットワークを作ることができた。

Point!



見守り活動者が負担に感じる程の対応を求められる状況は、他の支援につながりが必要があるサインです。地域で支えあうネットワークをつくるためにも、必要な支援に早期につながるよう、早めに支援機関に相談するようにしましょう。

(2) 健康状態の変化への気づき

事例 4 地域でのゆるやかな見守りにより、地域生活を継続

ごみ出しの際に「最近ひざが痛くてごみ出しが辛い」と言っているのを聞いた隣人が、民生委員に相談。民生委員から本人に状況を確認してみると、「今はなんとか生活できているが、痛みがひどくなって、もし家にひとりでいるときに動けなくなったらと思うと心配。でもいきいき支援センターまでは遠くて相談に行けそうにない」と生活への不安を訴えられた。

民生委員は、本人の同意を得た上で、いきいき支援センター・町内会長と情報共有。本人からもいきいき支援センターに電話相談し、いきいき支援センター職員が本人宅を訪問することになった。民生委員や町内会長、隣人も本人を見かけたらあいさつして様子を見たり、自宅に新聞がたまっていないか等確認をしたりするようにした。本人も



「ご近所にお話ができる人が増えた」と表情が明るくなり、地域での生活を続けている。



日ごろからあいさつできる関係をつくり、もしものときに相談する先を多く持っておくことは、地域で自分らしい生活を安心して続けることにつながります。また、本人が納得した上で適切に情報共有されることで、お互い気持ちよく見守り見守られることができます。

事例 5 精神障害を疑う事例

昼夜を問わず近隣住民に助けを求めたり、救急車を呼んだりしてしまう独居の高齢女性。室内もごみであふれており、本人への苦情がすべて民生委員に寄せられてくる。民生委員もできる限り見守りをしているものの、民生委員に対しても不安になる度に一日に何度も電話や直接訪問され、疲弊している。

民生委員からいきいき支援センターへ地域の困難ケースとして相談し、いきいき支援センター職員が民生委員と一緒に訪問して状況を確認。本人に対して、介護サービスの提案を行うとともに、障害者基幹相談支援センターを含めた関係機関で**地域ケア会議**を開催し、支援の方法について検討した。

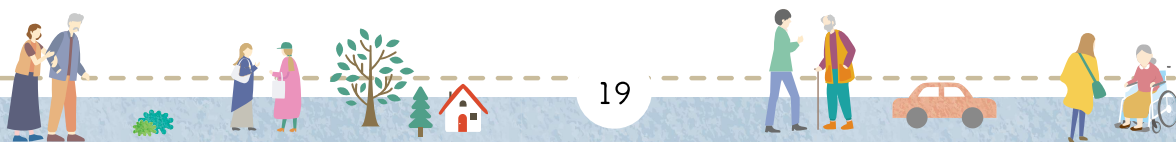
その後も、障害者基幹相談支援センターが民生委員と一緒に訪問するなど、民生委員がパイプ役となることで、本人と必要な支援機関がつながることができ、民生委員も、本人への対応の仕方などについてアドバイスを受けることで、安心して見守りを続けることができるようになった。

■地域ケア会議

福祉課またはいきいき支援センターが主催し、行政と地域の関係者が集まり、困難ケースへの支援等を検討することで、地域で支えあうネットワークを作り、地域の課題や必要な資源などを分析・把握するための仕組みです。名古屋市では各区で実施されています。



見守り活動の実践者が疲弊してしまうような地域の困難ケースを地域ケア会議で検討し、地域のネットワークで支援をしていくことで、その地域に必要な支援の仕組みや資源を考えていくことができます。ひとりで抱え込まずに、早めにいきいき支援センター等の支援機関に相談するようにしましょう。



(3) お金の管理が心配

事例 6 消費者被害の心配がある事例

独居の高齢男性。民生委員が訪問すると、自宅に工事のための足場が組まれていた。話を聞いたところ「4日前、家に『近所で工事をするのであいさつに回っている』と業者が来た。『お宅の家も古い。ついでに点検してあげる』と屋根に上がり、『屋根が劣化している。このままでは雨漏りする』などと言って屋根工事の契約を迫ってきた。はじめは断っていたが、1時間近く勧誘され、工事代金70万円の契約書にサインしてしまった。高額だし、近所で工事している様子もない。解約したい。」と言っている。



民生委員から本人へ「消費生活センター」に相談するよう助言した。本人が消費生活センターに相談したところ、これはいわゆる点検商法と呼ばれる手口で「無料で点検します」と来訪し、「すぐに工事をしないと危険」「今日なら特別価格」などと言って、実際には必要がない工事を契約させるもので、契約したのが8日以内なのでクーリング・オフの対象となるとの助言を受けた。消費生活センターからの助言に従って、通知書を出すなどの手続きを行い、クーリング・オフすることができた。

■クーリング・オフ

不意に勧誘され、冷静に判断できないまま契約してしまった場合などに、一定の期間内に通知を出せば無条件で契約を解除できる制度。

見守り活動において発見された心配な契約が、クーリング・オフの対象となるかどうかについては、消費生活センターで相談できます。



- ・高齢者は日中家にいる時間が長く、このような被害に遭いやすい傾向にあります。
- ・訪問販売の場合、契約書を受け取った日から8日以内はクーリング・オフできます。また、クーリング・オフの期間を過ぎてしまっても、契約の取消しができる場合があるので、速やかに消費生活センターに相談してください。
- ・知らない事業者が突然訪問してきた時は、ドアを開けずにインターホン越しに対応し、不要なものはきっぱり断ることが大切です。
- ・高額な工事を希望する場合は、複数の事業者から見積もりを取るなど慎重な対応が必要です。契約をしようとしている見守り対象者に、周囲の方々からの情報提供やサポートがあるかを確認すると安心です。



事例7 金銭管理能力の低下等により、経済的困窮が心配な事例

年金生活の高齢男性。金銭管理をしていた妻が他界し、年金が入ると無計画にお金を使ってしまうため、家賃や光熱費を滞納し、生活費が足りなくなってお金を貸してほしいと言ってくる。他に頼れる親族もおらず、おにぎりを差し入れたりするものの限界があり、本人に計画的にお金を使うよう助言すると、「それならあなたが通帳を預かって、支払いなどしてくれないか」と頼まれてしまった。とてもやれないが、放っておくこともできなくて困っている。

民生委員児童委員協議会の会長からの助言を受け、いきいき支援センターに相談すると、**名古屋市障害者・高齢者権利擁護センター**で金銭管理の支援を行っていることを教えてもらった。本人に情報提供すると、「話を聞いてみたい」と希望されたため、本人からいきいき支援センターに相談。認知症があることがわかり、いきいき支援センターから話をつないでもらい、金銭管理サービスを利用することになった。生活はなんとか安定し、今後さらに判断能力が低下した際に利用の検討が必要な**成年後見制度**についても、名古屋市成年後見あんしんセンターで相談にのってもらうことができた。

■名古屋市障害者・高齢者権利擁護センター

名古屋市社会福祉協議会が設置する名古屋市障害者・高齢者権利擁護センターでは、知的障害者、精神障害者、認知症高齢者などの判断能力が不十分な方が、地域で安心して生活できるよう、金銭管理、財産保全、福祉サービスの利用援助を実施しています。

■成年後見制度

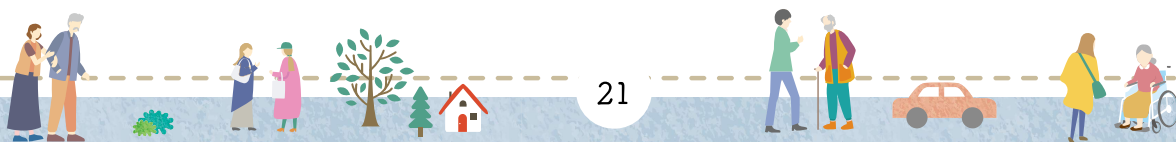
判断能力が十分でなくなった方が、本人に不利益な結果を招かないように、医療や介護に関する契約を結んだり、財産管理などを支える人を選んで、この支援者（後見人等）が本人のために活動する仕組みです。

名古屋市では、「名古屋市成年後見あんしんセンター」を設置し、制度の利用等に関する相談を受け付けています。



Point!

金品に関する支援の依頼があったときは、まずは所属する団体等に相談しましょう。お金の管理の問題は、その場の対応では長期的な解決は望めず、専門的な支援が必要な場合が多くあります。支援には準備期間（手続きや待機期間）が必要なこともあるので、早めに支援機関に相談しましょう。



(4) もしかして虐待？

事例 8 虐待を疑う事例（身体的虐待・心理的虐待）

高齢夫婦と引きこもりの息子の3人世帯。近隣から怒鳴り声が聞こえてくるとの情報が入り、民生委員が訪問すると、妻の顔にあざがあることに気づいた。始めは転んだと言っていたが、よく話を聞くと息子に叩かれたと言われる。怯えた様子で、このことは誰にも言わないでほしいとお願いされた。

内緒にしてほしいと言われたが、どこかに連絡しなければと思い、高齢者虐待相談センターに電話した。虐待の疑いがあるということで、妻の名前や住所などを伝え、改めて関係機関から連絡が入ることについて承諾した。その後、区役所の担当者から連絡が入り、見聞きしたことについて情報提供したところ、調査を行い、必要な支援を行うといった話があった。訪問対象世帯ではなかったが、機会を捉えて訪問し、気になることがあれば知らせていくことになった。



虐待の疑いを発見した場合には通報にかかる義務があり、実際の虐待の有無に関わらず、通報の際に見守り活動で得た個人情報を提供することは法律により認められています。また、通報は匿名でも行うことができ、通報者の情報も守られます。

高齢者の虐待については、以下のところで通報を受け付けています。早期発見のため、ためらわずに情報提供してください。

- ・区役所福祉課（支所区民福祉課）
- ・いきいき支援センター
- ・高齢者虐待相談センター

事例 9 虐待を疑う事例（経済的虐待）

年金生活ひとり暮らしの高齢男性。持病と軽い認知症があり足腰も弱ってきていたが、「息子が引っ越してきてくれることになった」と喜んでいた。しかしその後、寒い中毎日公園のベンチで日中を過ごしているので訳を聞くと、「日中はパンひとつ持たされて外で過ごすように言われており、保険証は息子が管理しているので病院にも行けていない」と言う。お金も息子が管理しているようだが、「息子には世話になっているから」と問題意識はあまりない様子。

男性が「歩行が不安定なので杖が欲しい」というので、民生委員はいきいき支援センターへの相談と介護保険の認定を受けることを提案すると共に、いきいき支援



センターに状況を伝えた。介護保険の認定申請の説明を理由に、いきいき支援センター職員と同行訪問し、状況確認を行った。その後、男性は要介護認定を受けて、デイサービスを利用するようになった。いきいき支援センターが継続して関わることになり、何か気になることがあれば今後も情報提供していくことになった。



Point!

本人の自覚の有無に関わらず、本人の財産が不当に管理され、治療やケアが必要なのに、医療や介護サービスを受けさせないなど、本人の権利が侵害されているような場合には、経済的虐待にあたります。虐待は家庭内という密室で行われることが多く、支援の手と目が入ることで、状況の悪化を防ぐことができます。

事例 10 虐待を疑う事例（ネグレクト（放棄・放任））

高齢夫婦世帯。毎日のように喫茶店で会っていた妻を民生委員（老人クラブ会員）が見かけなくなったので夫に聞くと、「転んで動けなくなったので家にいる」と言う。様子を見に訪問すると、妻は寝たきりで衰弱している様子で、家はごみであふれていた。病院受診を助言しても、夫は「今度の休みに息子が連れていくことになっているから」と聞き入れない。

いきいき支援センターに状況を伝えると、いきいき支援センターが状況確認のために訪問することになり、民生委員（老人クラブ会員）がつなぎ役として訪問に同行。妻の痛がる様子を見ていきいき支援センター職員が夫を説得し、救急搬送することになった。その後、妻は施設に入所することとなり、夫は独居となったため、今後も見守りを続けていくこととなった。



Point!

家事や介護を主に担っていた方が病気やケガで動けなくなると、世話をされていた方が適切に対応できず、ネグレクトの状態になってしまうことがあります。虐待をしている側にも支援が必要なことが多く、早期に発見し、支援機関に情報提供することは、虐待を受けている方のみならず、虐待をしている側の支援にもつながります。



(5) 個人情報

事例 11 見守り対象者の個人情報が必要なときの事例

持病のある見守り対象者が参加しているサロンの参加者から民生委員に、「本人を数日見かけず心配なので親族の連絡先を教えてほしい」との相談があった。緊急連絡先の電話番号は個人情報なので、同意なくお伝えすることはできないと説明し、緊急連絡先として把握している別居の娘に電話したが、娘は電話に出ず確認ができない。近隣住民に話を聞いてみると、その人かどうかはわからないが、数日前に近くに救急車が来ていたという。

本当に救急搬送されたのか、されたとしたらどこに搬送されたのか教えてほしいと思い、区の消防署に出向いて状況を尋ねたところ、〇〇病院に救急搬送されていたことがわかった。夜になりあらためて娘に連絡したところ電話がつながり、現在も〇〇病院に入院していることがわかり、退院し自宅に戻る際には、娘から民生委員に連絡を入れることになった。また、サロンの参加者には、娘を通して本人に同意をとったうえで現在の状況を伝え、今後のことは本人が回復次第本人から連絡することになった。



Point!

本人親族と連絡が取れない場合、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、搬送の有無と搬送先医療機関を教えてもらうことができます。なお、搬送の有無や搬送先医療機関は個人情報となるため、身分を確認できない電話等では教えてもらうことはできません。

事例 12 地域で名前のわからない心配な方を見かける事例

地域に住む高齢女性について、近隣から「警察が頻繁に出入りしていて、認知症があるのではないかと心配している」という相談が民生委員に寄せられた。民生委員で把握している世帯ではなく、住所はわかるが表札も出ていないため、名前もわからない。訪問して状況を把握しようと思うが、情報が少ないため、いきいき支援センターに把握している情報を提供してほしいと相談した。

息子と2人世帯で、日中独居となる高齢女性。要介護認定を受けていたため、いきいき支援センターから現在女性を担当しているケアマネジャーに状況を伝え、ケアマネジャーを通して本人と息子に民生委員への情報提供について同意を得て、介護サービスの利用状況等本人の状況について情報共有



を行うことができた。

これを機に、今後は本人、息子、ケアマネジャー、民生委員は必要に応じて情報提供を行うこととすることができた。



Point!

適切な手順を踏むことで、お互い安心して情報提供しあえるネットワークを作ることができます。

事例 13 地域の方から、見守り対象者の個人情報の提供を求められた事例

見守り対象者について、隣人から民生委員に対し、「本人から自治会費の立て替えを依頼され仕方なく応じたが、その後生活している様子はあるものの、本人の電話はつながらず、呼び鈴にも応じない。連絡可能な親族の連絡先を教えてください」と頼まれた。

個人情報なので本人の了承なく緊急連絡先を伝えることはできないことを隣人に説明したうえで、本人を訪問。民生委員の訪問には応じたため、状況を聞くと、自治会内でトラブルがあったことにより、自治会費の支払いを拒否していることがわかった。本人も、隣人に迷惑をかけるつもりはなかったため、立て替えてもらった自治会費を隣人へ支払うと約束。親族の連絡先を伝えることについては気乗りしない様子だったが、民生委員から本人に、「もしもの時の備えとしても、隣人に親族の連絡先を伝えておくとうれしいですよ」と提案したところ、「それはたしかにそうだ」と納得され、隣人に支払いをする際に本人から隣人に伝えることにした。

本人の同意を得て話した内容を隣人に伝え、その後本人と隣人の双方から無事に解決したことの報告があった。



Point!

管理している個人情報を、緊急連絡用などの本来の利用目的以外に利用したり、他の人に提供したりすることはできません。本人の同意があれば可能ですが、誰にどこまで提供するのかについても確認が必要です。もしもの時の備えが必要であることを本人にも理解してもらい、対応を話し合っておくと安心です。



(6) その他

事例 14 ごみ屋敷の事例

持ち家に独居の高齢男性。室内だけでなく敷地外の道路にまでごみを堆積させ、悪臭や害虫が発生しており、近隣から苦情が出ている。また、認知症もあって会話が成り立たないため、片付けできる状態ではないが、連絡を取れる親族もいるかわからない。



近隣住民から相談を受けた環境局作業課が、いきいき支援センターと連携して本人を訪問。また、ごみ屋敷条例に基づき、居住者の親族調査を行い、親族にも働きかけた結果、片付けに同意したため、作業課が片付けを支援した。また、終了後に再びごみ屋敷にならないよう、いきいき支援センターが介護サービスの利用開始を支援。訪問ヘルパーの利用を開始することで、継続的に見守りできるよう調整した。



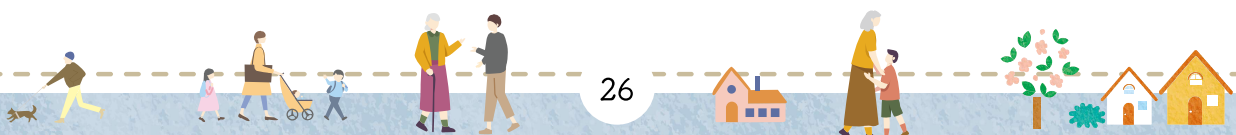
ごみ等の物品を堆積させてしまう方の背景には、心身の疾患といった生活上の課題を抱えている場合も多く、ごみの片付けだけでは解決できず、その方に応じた適切なサポートが必要となることもあります。

環境局作業課は、必要に応じて、いきいき支援センターをはじめとした様々な支援機関と連携して対応しています。まずは作業課に相談しましょう。

事例 15 見守り対象者等からの要求過多で困っている事例

独居の高齢女性。日によって体調に波があるようで、「体調が悪いので救急車を呼んで欲しい」、「部屋の掃除を手伝ってほしい」「買い物についてきてほしい」などと昼夜を問わず頻繁に民生委員宅を訪れる。民生委員に対して過度に頼ったり急に不信感を持ったりして振り回されており、困っているが、「私のことをわかってくれるのはあなたしかいない、あなたにしか頼めない」と民生委員以外を頼ろうとせず、心身ともに負担が大きい。

必要な支援機関へのつなぎ方について、民生委員からいきいき支援センターに相談。行政関係者からの訪問については本人が同意したため、いきいき支援センター職員と民生委員が同行訪問することとなった。その後もいきいき支援センター職員が継続的に関わることとなり、精神科への受診に同行することができた。さらに、生活の安定をはかるためにデイサービス利用を本人に提案し、要介護認定を受けたうえで、利用を開始することができた。



また、民生委員は、本人への対応方法について障害者基幹相談支援センターに相談し、助言を受けることで、本人と適切な距離を保ち、負担が過剰にならないようにしながら見守りを継続することができるようになった。



見守り対象者が特定の支援者以外には拒否的であるからといって、その支援者が地域での支援を抱え込む必要はありません。

支援者が増えることで、多様な支援を受けられるとともに、特定の支援者への負担の集中を防ぐことができ、継続可能な支援体制を築くことができます。

事例 16 建物内で迷惑行為等が発生し、トラブルになっている事例

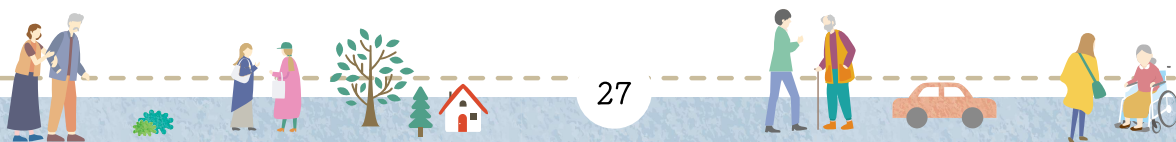
オートロックのマンションに住む独居の高齢男性。共用スペースに水をまいたり、エレベーター内で放尿したり、隣家との間の壁を深夜に叩くなどを繰り返し、管理組合が苦情対応に困っていた。状況が改善しないため、住民から民生委員に相談したが、相談を受けた民生委員としては、本人は見守り訪問対象世帯ではあるものの、訪問を拒否しており、エントランスから建物内に入ることもできない状況で情報が無い。



相談を受けた民生委員から福祉課に相談したところ、**高齢者福祉相談員**は定期的に訪問ができていたことがわかった。高齢者福祉相談員からの情報をもとに福祉課からいきいき支援センターに相談したところ、認知症の疑いがあるとして、**認知症初期集中支援チーム**が高齢者福祉相談員の訪問時に同行訪問して状況を確認することとなった。マンションの管理会社と管理人の協力を得て、訪問した結果、チームが継続的に支援をすることになった。その後の支援により認知症の診断を受けて治療を開始し、本人の状態が落ち着きはじめたことで、民生委員の訪問も受け入れるようになった。マンションの管理人からも、心配なことがあれば知らせてもらうことになった。

■高齢者福祉相談員

各区福祉課（支所区民福祉課）に配置され、訪問や区役所・支所の窓口でひとり暮らし高齢者等の各種相談・支援を行っています。民生委員の訪問を拒否している世帯には優先的に訪問するようにしています。



■認知症初期集中支援チーム

認知症になっても、本人の希望に沿ってできる限り住み慣れた地域で暮らし続けていけるよう、地域で生活している認知症が疑われる人で、必要な医療や介護サービスにつながない人や、認知症状によって対応に苦慮している人について、自宅を訪問するなどして、早期発見・早期対応に向けた支援を行います。相談はいきいき支援センターで受け付けています。



Point!

見守り対象者がマンションに住んでいる場合、訪問を拒否していると外部から日常的な見守りを行うことが困難な状況となります。管理会社や管理人と顔の見える関係を作っておくことで、協力した見守り活動を行うことができます。

また、訪問を拒否する方も、立場の違う方の訪問は受け入れてもらえる場合もあります。



その2 緊急時の対応編

事例 17 新聞がたまっているのを発見した事例

オートロックマンションの新聞受けに新聞がたまっている住戸があり心配しているとの相談が、新聞販売店から民生委員に入った。該当の住戸が見守り訪問対象の独居の高齢者宅であったため、様子を見に行ったが、外からは様子がわからず、近隣の方からの情報もない。また緊急連絡先も把握していないため、安否確認ができない。

民生委員から民生委員児童委員協議会の会長に状況を相談し、安否確認の必要があるとして福祉課に相談。福祉課とともに再訪問し、マンションの管理会社に連絡したところ、管理人もしばらく姿を見かけていないことがわかった。到着した管理会社にエントランスを開錠してもらったが、玄関ドアから呼びかけても応答がない。メーターボックスを確認すると電気メーターが高速で回転しているため、中で倒れている可能性が高いと判断し、119番及び110番通報を行った。管理会社から親族に連絡するも連絡がつかず、鍵を壊して開錠する同意を得ることはできなかったが、管理会社より管理組合に連絡をとり、管理組合経費負担で開錠することの同意を得て、鍵を破壊して開錠。エアコンをつけたままの室内で亡くなっているのを確認した。その後親族とも連絡がとれ、親族からは迅速な対応を感謝され、開錠の費用も親族が負担した。



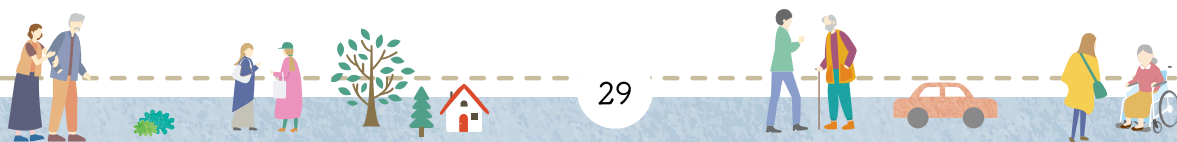
見守り対象者の安否が心配な場合には、すぐに所属団体等に相談し、対応を複数で考えましょう。

室内の様子がわからない場合、マンション等の場合は管理人からの情報、各種メーター、自転車の有無などが判断材料となることがあります。確認した情報を、通報先に伝えるようにしましょう。

事例 18 本人の姿をしばらく見かけず心配な事例

要支援の介護認定あり、人工透析を受けている独居の高齢男性。訪問しても不在だったためその後何度か訪問しているが、姿を見かけず返事もない。外出に使用している自転車もないので家にいないのかもしれないが、持病もあり心配している。

訪問した民生委員からいきいき支援センターに相談。民生委員から通院先の情報を得て、いきいき支援センターから人工透析を受けているクリニックへ状況を



確認したところ、クリニックから本人に関係者への情報提供について同意を得たうえで、受診中に体調を崩して入院していたことを聞くことができ、民生委員にも状況を伝えた。退院後は必要なサービスを速やかに受けられるよう、いきいき支援センターを中心として入院先の病院とケアマネジャーとも連携を取り、今後は民生委員も含む見守りネットワークで、入退院の情報等を共有していくこととした。本人も、地域での生活を続けて行けるならと情報共有に同意した。



Point!

緊急性があるかどうかわからない状況でも、心配な状況があれば支援機関等に早めに相談しましょう。

早期に支援機関につなげることで、必要な支援を早めに検討することができ、より安心できる見守りネットワークを築くことにつながります。

事例 19 外からは様子が確認できなかったが、中で倒れていた事例

民生委員の見守り対象の独居男性。暑い日に訪問したところ施錠されており応答がなく、近隣の方やいきつけの喫茶店に確認をとってみたが、数日誰も姿を見ていないとわかった。外からは中の様子が確認できないが、熱中症で倒れていないか心配。

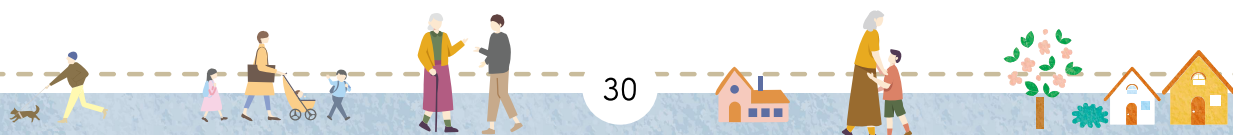
民生委員から民生委員児童委員協議会の会長に連絡し、対応を相談。福祉課、いきいき支援センターとともに訪問し、119番および110番通報を行った。隣人が市外に住む娘の連絡先を知っていたため、隣人から娘に連絡して訪問を依頼。消防・警察と娘の到着を待つ間に情報を整理し、ごみ出しの状況から、ここ2日家から出た様子がないことがわかった。消防と警察が到着し、整理した情報を伝えたところ、消防・警察は熱中症を起こして倒れている可能性が高いと判断。すぐ後に到着していた娘は鍵を持っていなかったため、娘の同意を取りガラスを割って入室したところ、寝室で倒れている本人を発見し、ただちに救急搬送した。前日夜にクーラーをつけずに就寝し、翌朝には熱中症で立ち上がれなくなっていた状況だった。



Point!

気候や持病などの条件により、緊急度が高まる場合があります。

いきつけの場所やご近所付き合い、宅配サービスなどの契約状況等を把握しておくことで、もしものときに素早く連携をとることができます。



事例 20 外からは様子が確認できなかったが、不在だった事例

かかさず参加していたサロンに連絡もなく現れず、心配して訪問してみたが応答がない。新聞も2日分そのままになっている。高齢ではあるが元気な方なので、民生委員の訪問も受けていなかったが、最近体調が悪い様子があったので、室内で倒れているのではないかと心配。



サロンを運営している老人クラブ代表者からいきいき支援センターに相談。いきいき支援センターにも福祉課にも情報がなく、状況確認のために再訪問した。集合住宅の3階が居室のため、外から室内の様子をうかがうことができないものの、状況から中で倒れている可能性を否定できず、119番及び110番通報を行った。同時に管理会社にも連絡を取り、必要に応じて開錠してもらうことを依頼。管理会社は把握している親族に連絡したがつながらなかったため、到着した消防・警察の判断と要請により、管理会社が玄関ドアを開錠して、警察が入室して中を確認したところ、室内に本人はいなかった。管理会社から、安否確認のために消防・警察立会いのもと、開錠して室内を確認したことについて手紙を置いたところ、後日本人から連絡があり、親族のところに数日泊っていたことがわかった。



Point!

普段の生活をよく知っている地域の方は、本人の様子がいつもと違うことにいち早く気づくことができます。心配なことがあれば状況を確認し、救助が必要な可能性がある場合には、緊急通報を行うようにしましょう。結果として何事もなかったとしてもかまいません。

事例 21 休日夜間に緊急時の可能性が発生した事例

民生委員の見守り対象者を昼間に訪問したら応答がなかったため、外出しているかもしれないと思い、夜になってから安否確認で電話をかけた。電話には出たものの「具合が悪くて動けない」と言われたため、様子を見に訪問したが、応答がなく、電話にも出ない。

民生委員児童委員協議会の会長に電話したところ、すぐに救急要請をした方がよいと助言され、119番通報を行い、わかる範囲の情報を伝えた。その後は、状況の確認や救急隊の誘導のため、その場で救急隊の到着を待っていたが、会長が到着したため、一旦自宅に戻って緊急連絡先である息子の連絡先を調べ、電話をした。息子が電話に出たため駆けつけを依頼したが、「遠方ですすぐに行くことはできないので、現場の判断に任せる」と言われた。



消防・警察が到着し、民生委員からあらためて状況を伝えたところ、中で倒れている可能性が高いので今すぐ室内に入る必要があると判断された。消防から息子に連絡し、窓ガラスを破壊して入室することについて許可を得て入室したところ、室内で動けなくなっている本人を発見し、直ちに救急搬送した。

 Point!

緊急時の可能性があると思われる場合には、迷わず119番、110番通報を行うようにしましょう。通報後は、オペレーターや到着した消防・警察の指示に従って、協力できる範囲で協力しましょう。

玄関以外の窓の位置など、入室できそうな経路を把握しておく、消防や警察が入室経路を判断する助けになります。

