

1 見守り活動の必要性和目的

2 見守り活動の方法

3 個人情報の取扱いについて

4 事例

5 相談・連絡先

見守り活動 虎の巻

見守り・見守られる
地域の“支えあい”

名古屋市



はじめに



～名古屋市見守り活動虎の巻作成にあたって～

人口の減少や少子高齢化等により、経済や雇用情勢は変化し、家族形態は変わり、社会的な孤立や孤独、生活困窮といった新たな福祉課題も生じています。

このような中、「つながり」や「支えあい」といった一人ひとりの生活を支援する活動がますます重要となっている一方、地域におけるつながりの希薄化が進み、社会的孤立の広がりが社会的問題となっています。

こうした中、ひとり暮らしの高齢者の方などが、地域から孤立することなく、住み慣れた地域で安心して生活をつづけていくためには、早期に問題を発見し、迅速に必要な支援につなげることが重要であり、民生委員・児童委員をはじめとした地域住民による見守り活動は、その大きな役割を果たしています。

活動者の方の「異変に気づいたときにどこに相談したらよいかわからない」「緊急事態にどう行動したらよいかわからない」などの見守り活動に関する不安が少しでも解消され、安心して見守り活動を行っていただけるよう、また、早期発見および、迅速・円滑に関係機関への相談・通報が行われるよう、見守り活動に関わる手順やポイントをまとめた「虎の巻」をこの度作成しました。

本冊子に示す内容はあくまでも一例であり、地域の中での話し合いにより、それぞれの地域に合った形での見守り活動を推進していくことが大切です。そのための一助として、本冊子をご活用いただけると幸いです。



目 次



1 見守り活動の必要性和目的	1
(1) 見守り活動の役割	1
(2) 名古屋市における見守り活動	2
2 見守り活動の方法	4
<u>その1 平常時の見守り活動</u>	4
(1) 日常生活の中でのゆるやかな見守り	4
(2) 訪問による見守り	5
(3) 見守り活動の留意点	6
<u>その2 異変に気づいたら</u>	8
(1) いつもと違う、何か変、心配、 、こんな時は次の手順で	8
(2) 緊急を要するかどうかの判断が難しい場合	9
<u>その3 緊急時の対応</u>	9
(1) 緊急の可能性があるときには次の手順で	9
(2) 緊急時の対応のポイント	11
(3) 通報した後のこと	12
3 個人情報の取扱いについて	13
(1) 見守り活動における個人情報取扱いの留意点	13
(2) 見守り活動において個人情報を第三者に提供することができる場合	15
4 事例	17
<u>その1 平常時の見守り編</u>	17
(1) 認知症にまつわる事例	17
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	17
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	17
事例3) 認知症の人からの要求や訪問に困っている	18
(2) 健康状態の変化への気づき	18
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	18
事例5) 精神障害を疑う事例	19
(3) お金の管理が心配	20
事例6) 消費者被害の心配がある事例	20
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	21



(4) もしかして虐待？	22
事例8) 虐待を疑う事例（身体的虐待・心理的虐待）	22
事例9) 虐待を疑う事例（経済的虐待）	22
事例10) 虐待を疑う事例（ネグレクト(放棄・放任)）	23
(5) 個人情報	24
事例11) 見守り対象者の個人情報が必要なときの事例	24
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	24
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	25
(6) その他	26
事例14) ごみ屋敷の事例	26
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	26
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	27
<u>その2 緊急時の対応編</u>	29
事例17) 新聞がたまっているのを発見した事例	29
事例18) 本人の姿をしばらく見かけず心配な事例	29
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	30
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	31
事例21) 休日夜間に緊急時の可能性が発生した事例	31
5 相談・連絡先	33
表1 各区役所・支所	35
表2 各いきいき支援センター	35
表3 各障害者基幹相談支援センター	37
表4 各区社会福祉協議会	38
表5 各区の警察署	38
表6 各区の消防署	38



1

見守り活動の必要性と目的

なぜ今、見守り・支えあいが必要なのでしょうか？

少子高齢化の急速な進行と近所付き合いの希薄化や過度なプライバシー意識などから、高齢者の孤立が大きな社会問題となっています。

名古屋市では、本市のめざす「人権が尊重され、誰もがいきいきと暮らし、活躍できるまち、名古屋」を実現するために策定された地域福祉計画（「なごやか地域福祉 2020」）に基づき、孤立を生まない地域づくりのための方策として、すべての人が安心して生活できる共生型の地域づくりを進めるとともに、見守り体制を充実させるための様々な取り組みを進めています。

その中でも、見守り活動は住民同士がつながりあうきっかけでもあり、ともに支えあって暮らしていくことができる地域づくりを進めるうえで、身近で、かつとても重要な取り組みです。

日常のささいな変化に気づく地域の見守り活動が、孤立しがちな方々の安心な暮らしにつながります。お互いに見守り、見守られる“支えあい”の活動であることを念頭に置き、双方が負担や不安を感じないような関係を築いて取り組んでいきましょう。

(1) 見守り活動の役割

見つける・つなげる

「〇〇さん、最近様子がおかしいな」「よく見かけるあの人、大丈夫かな」と同じ地域で暮らす住民ならではの「ちょっとした気づき」が、支援が必要な方の早期発見につながります。普段の生活や見守り活動の中で、「ちょっとした気づき」にアンテナを張ることで、支援が必要な方を発見し、発見したことを支援者に「つなぐ」ことで、大事に至らないケースも多くあります。



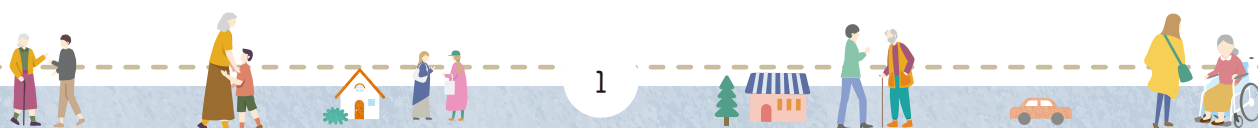
見 守 る

ご近所の「気になる方」を日常的・継続的に見守るということは、同じ地域で暮らす住民だからできることです。日常生活の中での声かけはもちろん、「そっと見守る」ことも安否確認になります。サロン活動などのグループ活動の中でも、見守りの意識を持つことによって、さらにその役割が高まります。

つながる・予防する

見守り活動を通してご近所の方同士で「つながる」ことは、閉じこもりの予防にも役立ち、元気な時から気にかけて、気かけられる関係を作っておくことが、孤立を生まない安心して生活できる地域づくりにつながります。

ちょっとした変化を早期に発見し、対応することで、高齢者虐待などを未然に防ぐなど、深刻な状況に陥る前に支援の手が届くことが多くあります。



(2) 名古屋市における見守り活動

～名古屋市ではどのような見守り活動が行われているのだろう？～

① 地域におけるサポート

地域の方が主体となった見守り活動には以下のようなものがあります。

- 民生委員・児童委員による見守り活動
- なごやかクラブ（老人クラブ）による友愛訪問
- 地域福祉推進協議会による、ふれあいネットワークやサロン活動などの活動
その他、ボランティア活動等の自主的な見守り活動 等

地域福祉推進協議会とは

地域福祉推進協議会は、住民が主体的に福祉活動を進めるための組織です。
小学校区ごとに設置されています。



② 名古屋市のサービス

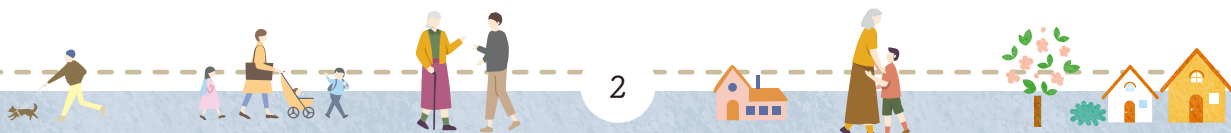
行政の取り組みとして、以下のような取り組みを行っています。

- 区役所の高齢者福祉相談員による訪問活動
- 緊急通報事業（あんしん電話）
- 配食サービス（配食＋安否確認）
- いきいき支援センターの見守り支援員による見守り訪問・電話
- 高齢者見守り協力事業者による見守り
- 市営住宅ふれあい創出事業
- 高齢者福祉電話の貸与 等

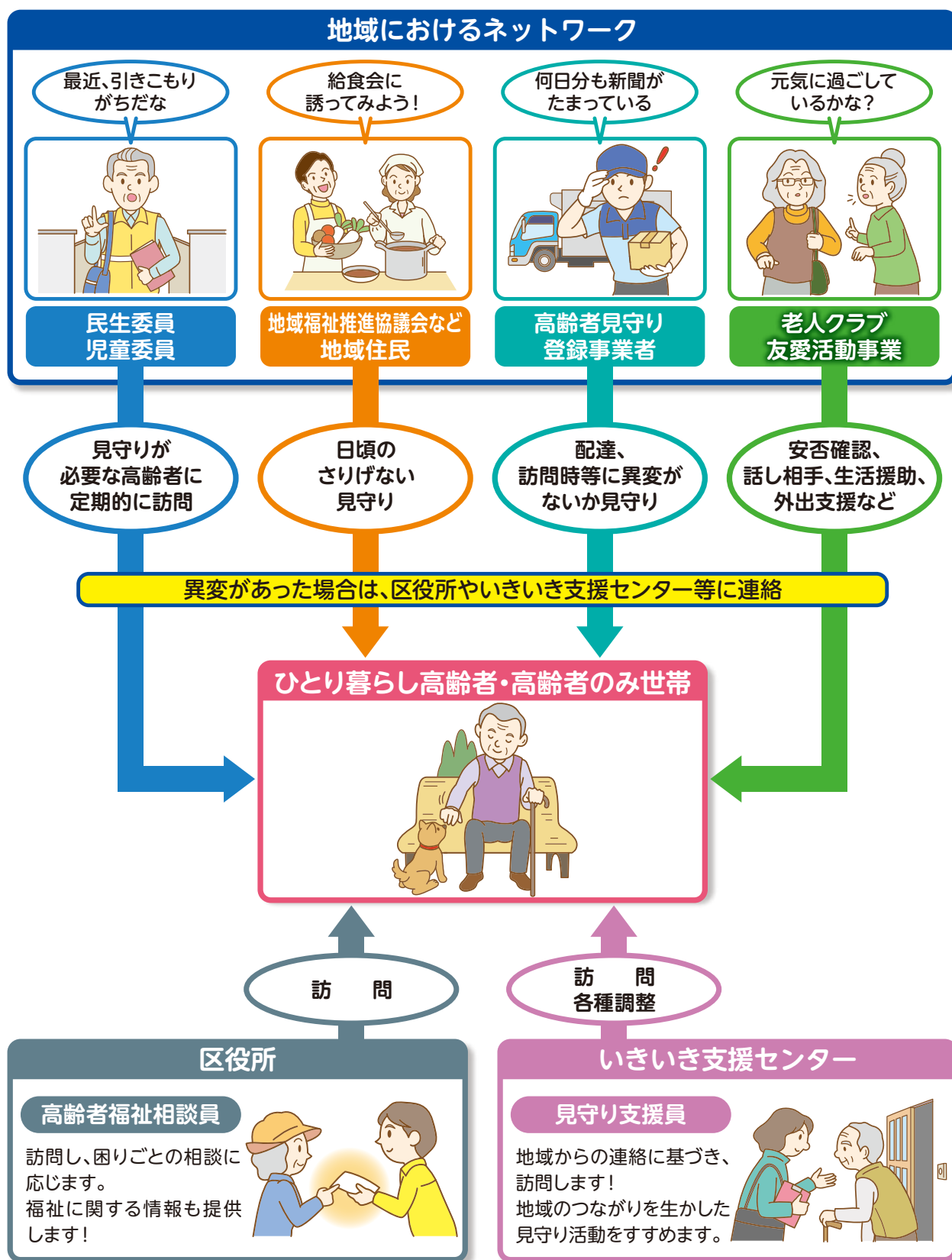
その他、民間事業者による見守りサービスや、特定非営利活動法人（NPO 法人）などの保証人サービスなども、見守りの仕組みのひとつです。

あなたの地域に、地域での見守りが必要な方はいませんか？

SOSが出せなくても、支援を必要としている場合も多くあります。
見守りが必要な方を発見することも、見守り活動の大きな役割のひとつです。
ぜひ、地域の中で、目配り、気配りをしてみてください。



多様な主体による見守り活動



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。

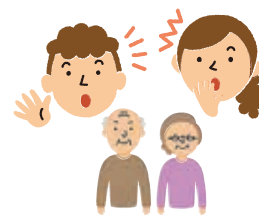
「自分がなんとかしなければいけない」「何かあったらどうしよう？」などと心配になるかもしれませんが、自分ひとりで抱え込まないことが大切です。ひとりで悩まず、関係機関※に相談するようにしましょう。

※「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。



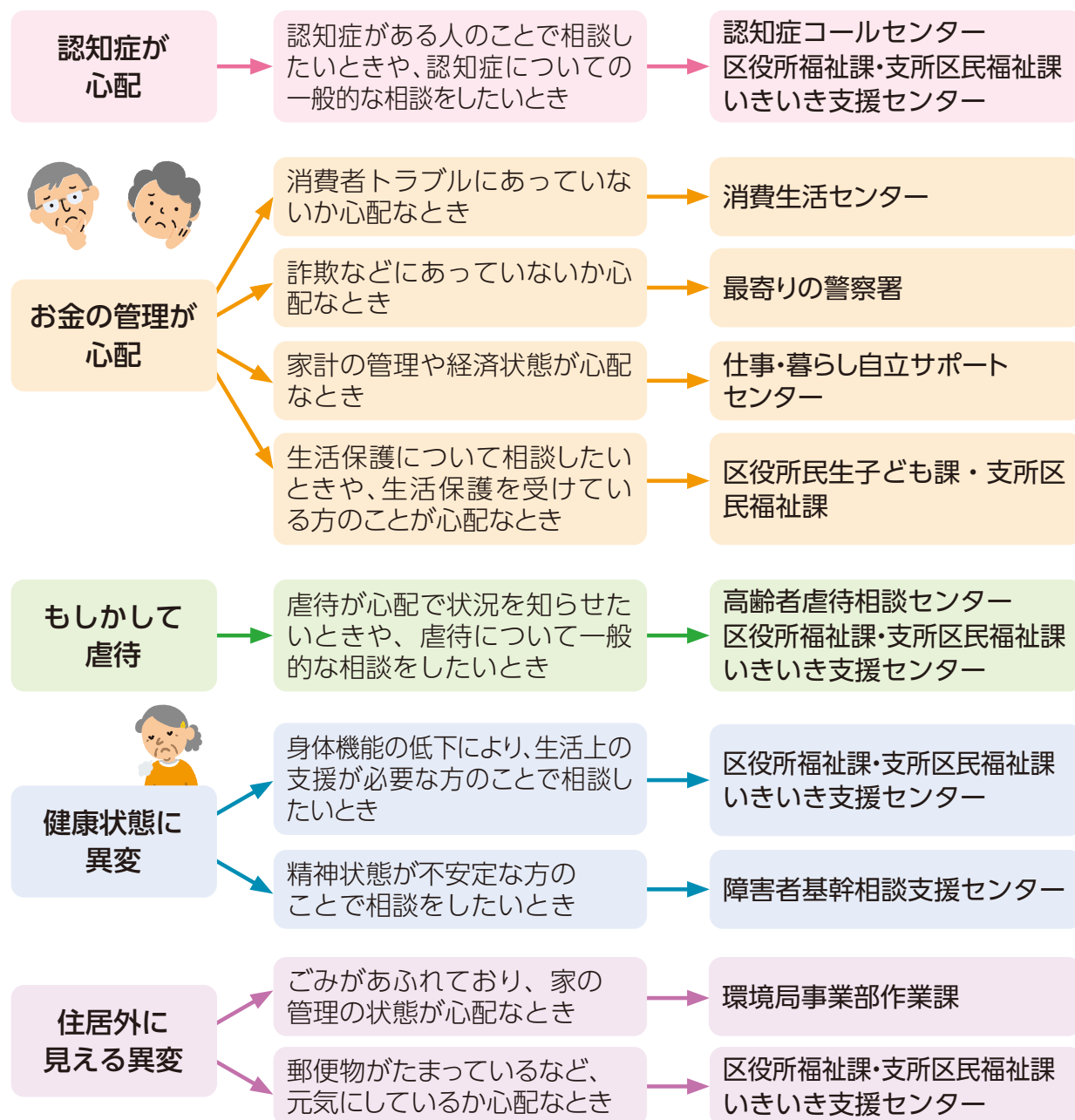
その2 異変に気づいたら

(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。

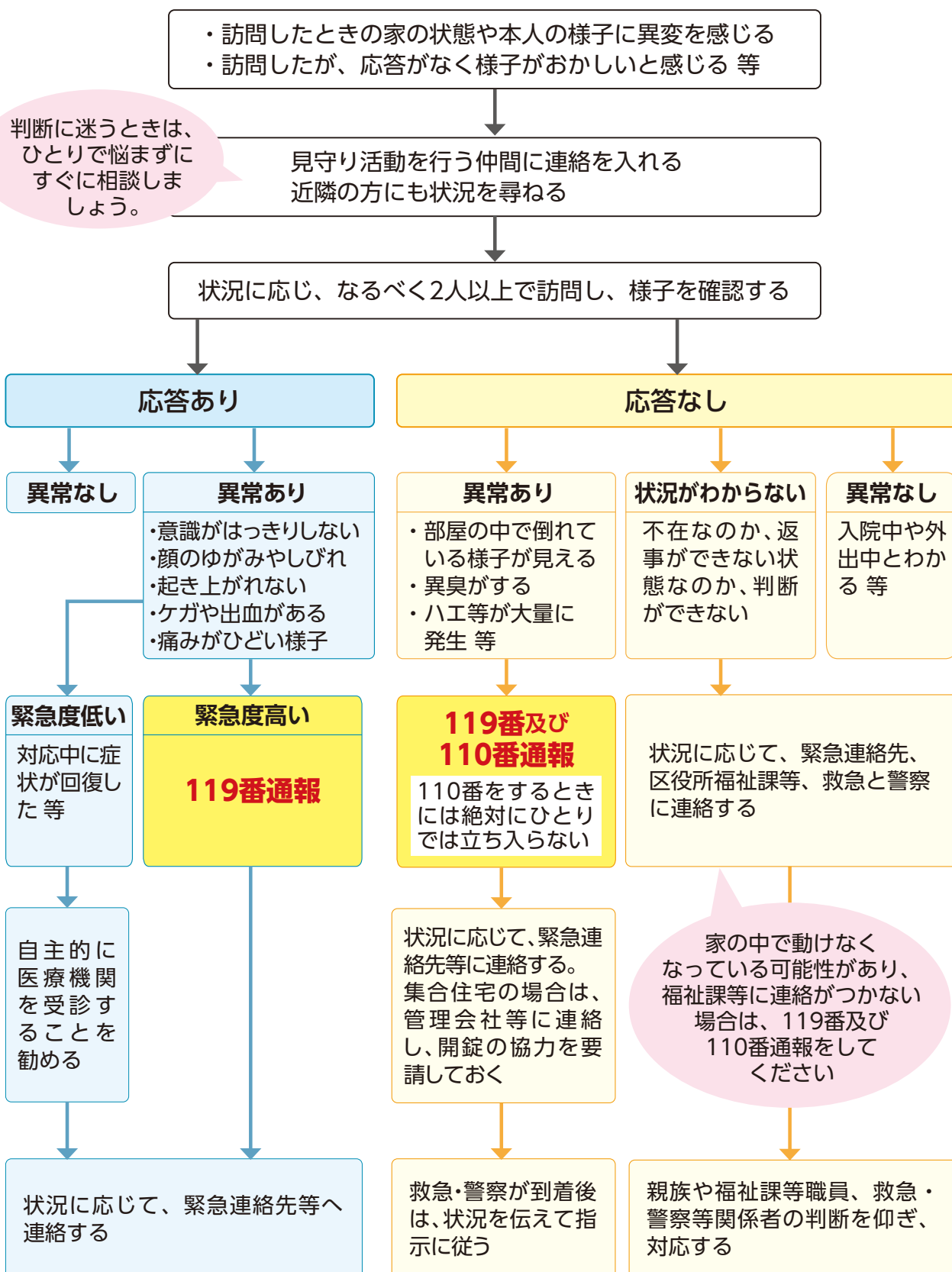
ただし、身体・生命・財産に危険が迫っているときには、迷わず119番通報または110番通報をしてください。

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

破壊
なし



破壊
あり

- 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とき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もらうことができます。

※ 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。



3

個人情報取扱について

個人情報及び個人のプライバシーは、尊重されるべき個人の人格に結び付いた大切な情報です。それを大切にすることは、相手を一人の個人として尊重することであり、信頼関係を築く基礎となります。

一方で、「生命や身体の安全」という究極の権利を守るために、保護一辺倒ではなく、効果的に活用していくことが重要です。

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。

安心して見守り活動を行えるよう、個人情報の取扱いへの理解と適切な管理に努めましょう。



(1) 見守り活動における個人情報取扱いの留意点

個人や所属する団体において、個人情報を含む名簿や記録などを使用して活動している場合は、個人情報取扱事業者となり、そこで管理する個人情報の取扱いにおいては、「個人情報の保護に関する法律」を守ることが求められます。

個人情報取扱事業者には、以下の①～③のようなルールがあります。

①情報を取得するとき

- ・利用する目的を本人に説明し、見守り活動に必要な情報までみだりに取得しないようにします。
- ・不正な手段で個人情報を取得しないようにします。
(本人の許可なく、郵便物等から情報を得る等)

②情報の利用・管理について

- ・本人に説明した利用目的以外には、情報を利用することはできません。
- ・個人情報が記載された資料等は、情報の漏洩や紛失に十分に注意します。

③情報を他人に渡すとき

- ・見守り活動で知り得た情報は、決められた相手以外に渡すこと（第三者提供）はできません。
- ・第三者提供を行う場合には、原則としてあらかじめ本人の同意を得る必要があります。



見守り活動を行う際には、普段から前記のルールに気をつけて話し合い、安心して見守り見守られる関係をつくっておきましょう。

本人同意の取り方

本人同意の取り方には、書面によるものと口頭によるものがあります。

書面で同意を得る場合、同意書を作成し、本人から署名をもらいます。同意書には、情報の利用目的、共有する情報の種類、共有する関係者の範囲等を記載します。

口頭で同意を得る場合でも、確認する内容は書面による場合と同じですが、後でトラブルにならないよう、同意を取った日時や同意を得た内容、同席者等について記録を残しておくとう安心です。

あらかじめ第三者提供が必要な状況を見込み、必要な本人同意を確認しておくのもよいでしょう。

同意書を作成する場合に記載する内容の例

- 同意する相手
例) ○○学区民生委員児童委員協議会会長 等
 - 同意した年月日
 - 本人の署名
 - 代理人記入者の署名
 - 提供する個人情報を利用する目的
例) 「連絡がとれない時の安否確認及び状況確認のため」 等
 - 提供に同意する個人情報の内容
例) 氏名、性別、住所、電話番号、緊急連絡先、
担当ケアマネジャー、かかりつけ医、病歴 等
 - 情報を提供する範囲
例) 見守り活動にかかる行政等協力機関 等
 - その他条件 等
- 



(2) 見守り活動において個人情報を第三者に提供することができる場合

見守り活動においては、何らかの事情で、個人情報を本来の利用目的・相手以外に提供してよいかどうかの判断を迫られる場面が起こり得ます。

基本的なルールは「(1) 見守り活動における個人情報取扱いの留意点」で記載したとおりですが、次のような場合には、本人の同意がなくても、個人情報を第三者に提供することが法律で認められています。

個人情報の保護に関する法律27条1項

個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

1. 法令に基づく場合
2. 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
3. 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
4. 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

5～7 (略)



見守り活動においては、たとえば以下のような場合が想定されます。

1. 法令に基づく場合

- ・警察からの捜査に関する照会（捜査関係事項照会）に答える場合
- ・虐待を疑う状況において、通報受理機関に情報提供（通報）を行う場合（高齢者虐待の場合は、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）等

2. 人の生命、身体又は財産の保護のために必要で、かつ本人から同意を得るのが困難な場合

- ・本人の安否確認が必要な緊急時に、119番通報や110番通報を検討している行政関係者や民生委員等、119番通報により出動した救急隊等に、人命救助のために必要な情報を提供する場合 等



3. 公衆衛生・児童の健全育成に必要な場合で、かつ本人から同意を得るのが困難な場合

- ・児童虐待からの保護などのために、関係機関が連携対応する場合 等

4. 国や地方公共団体等に協力する場合で、かつ本人から同意を得ることにより、事務の遂行に支障を及ぼす場合

- ・区役所福祉課やいきいき支援センター等の支援機関が必要な支援を実施するために必要な情報を提供する場合で、本人の同意をとることが難しい場合
例) 町内会で把握した関りを拒否する認知症の人への支援について、いきいき支援センターと相談するにあたり、いきいき支援センターの求めに応じて個人情報を提供する場合 等
- ・警察の事情聴取等任意の求めに応じて個人情報を提出する場合
- ・統計調査等に協力する場合 等

民生委員が支援機関に相談する際の考え方について

民生委員は、非常勤・特別職の公務員であり、民生委員として活動する範囲内においては、個人情報取扱事業者にはあたりませんが、民生委員法で守秘義務が課せられていることも踏まえて、市民の信頼を損なわないよう、法令を遵守した個人情報の取扱いに努めましょう。

一方で、必要な支援に早期につなげるため、区役所福祉課やいきいき支援センター等の専門支援機関と相談・協力することは、民生委員の大切な役割の一つとして、法令で認められています。見守り活動を行う中で困ったこと等があれば、支援機関に安心して相談してください。



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!

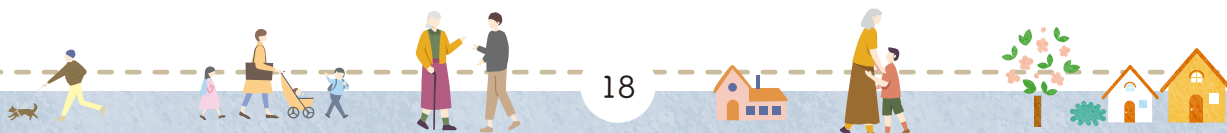
見守り活動者が負担に感じる程の対応を求められる状況は、他の支援につながりが必要があるサインです。地域で支えあうネットワークをつくるためにも、必要な支援に早期につながるよう、早めに支援機関に相談するようにしましょう。

(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。



Point!

- ・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

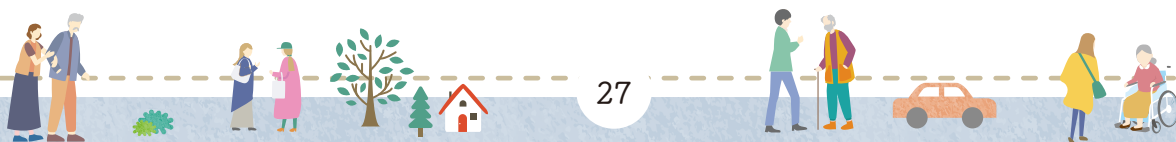
オートロックのマンションに住む独居の高齢男性。共用スペースに水をまいたり、エレベーター内で放尿したり、隣家との間の壁を深夜に叩くなどを繰り返し、管理組合が苦情対応に困っていた。状況が改善しないため、住民から民生委員に相談したが、相談を受けた民生委員としては、本人は見守り訪問対象世帯ではあるものの、訪問を拒否しており、エントランスから建物内に入ることもできない状況で情報が無い。



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

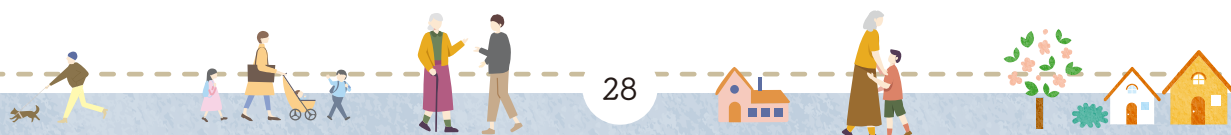
認知症になっても、本人の希望に沿ってできる限り住み慣れた地域で暮らし続けていけるよう、地域で生活している認知症が疑われる人で、必要な医療や介護サービスにつながない人や、認知症状によって対応に苦慮している人について、自宅を訪問するなどして、早期発見・早期対応に向けた支援を行います。相談はいきいき支援センターで受け付けています。



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取り、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。



Point!

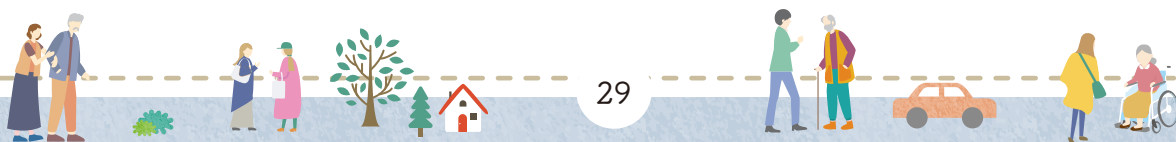
見守り対象者の安否が心配な場合には、すぐに所属団体等に相談し、対応を複数で考えましょう。

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。

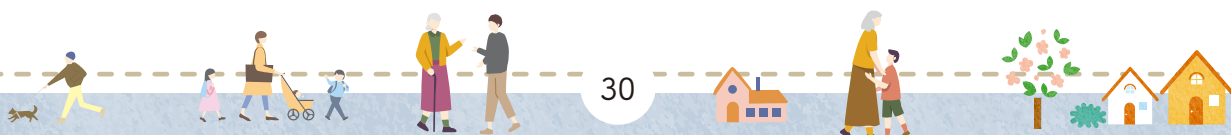
民生委員から民生委員児童委員協議会の会長に連絡し、対応を相談。福祉課、いきいき支援センターとともに訪問し、119番および110番通報を行った。隣人が市外に住む娘の連絡先を知っていたため、隣人から娘に連絡して訪問を依頼。消防・警察と娘の到着を待つ間に情報を整理し、ごみ出しの状況から、ここ2日家から出た様子がないことがわかった。消防と警察が到着し、整理した情報を伝えたところ、消防・警察は熱中症を起こして倒れている可能性が高いと判断。すぐ後に到着していた娘は鍵を持っていなかったため、娘の同意を取りガラスを割って入室したところ、寝室で倒れている本人を発見し、ただちに救急搬送した。前日夜にクーラーをつけ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



5

相談・連絡先

名古屋市の相談先には次のようなところがあります。

相 談 先	相談できること（例）
区役所福祉課・ 支所区民福祉課福祉担当 平日 8:45～17:15 ※各区連絡先は表1（P.35）	・ 安否の確認がとれない方がいる ・ 高齢者福祉相談員のことを知りたい ・ 虐待が心配な方について相談したい ・ その他高齢者の福祉に関すること
区役所民生子ども課・ 支所区民福祉課保護・子ども担当 平日 8:45～17:15 ※各区連絡先は表1（P.35）	・ 生活保護のことや生活保護を受けている世帯のことを聞きたい ・ 子供のいる世帯のことで相談したい ・ 民生委員のことについて聞きたい （相談は区役所民生子ども課に限る）
いきいき支援センター 平日 9:00～17:00 ※各区連絡先は表2（P.35）	・ 認知症のこと／人の相談をしたい ・ 虐待が心配な方について相談したい ・ 孤立しがちな方がいて心配している ・ その他高齢者の健康・福祉・介護のこと
障害者基幹相談支援センター 平日 9:00～17:00 ※各区連絡先は表3（P.37） ※各センターにより開所時間に若干の違いがあります。	・ 障害のある方の特徴や、関わり方を聞きたい ・ 障害福祉のサービスや利用手続きのことを聞きたい ・ 障害のある方が生活に困っているので相談したい
区社会福祉協議会 平日 9:00～17:00 ※各区連絡先は表4（P.38）	・ 地域の福祉についてのことを聞きたい ・ 地域福祉推進協議会のことを聞きたい
名古屋市認知症コールセンター 電話 734-7089 平日 10:00～16:00 （火曜日のみ14:00～20:00）	・ 近所の人に泥棒扱いされて困っている ・ 認知症の人にどう対応したらよいか知りたい ・ 知人が認知症ではないかと心配している ・ その他認知症に関する相談 ※匿名での相談可
高齢者虐待相談センター 電話 856-9001 平日 9:00～17:00	・ 高齢者の虐待のことについて知りたい ・ 虐待が心配な方がいる ・ 介護負担が大きく精神的なケアが必要な方のことで相談したい ※匿名での相談可
高齢者虐待休日・夜間電話相談 電話 701-3344 （休日・夜間電話相談）	

相 談 先	相談できること（例）
名古屋市障害者・高齢者権利擁護センター 平日 9:00～17:00 北部事務所 電話 919-7584 … 千種区、東区、北区、守山区 南部事務所 電話 678-3030 … 瑞穂区、熱田区、港区、南区 東部事務所 電話 803-6100 … 昭和区、緑区、名東区、天白区 西部事務所 電話 433-6580 … 西区、中村区、中区、中川区	・障害や認知症により判断能力が不十分な人のことで相談したい（金銭管理、財産保全、福祉サービスの利用等）
名古屋市成年後見あんしんセンター 平日 9:00～17:00 電話 856-3939	・成年後見制度について知りたい
名古屋市消費生活センター 電話 222-9671 月～土曜日 9:00～16:15 （来所相談は平日のみ）	・商品やサービスの契約・解約で困っている ・身に覚えのない代金を請求されている ・「お金が返せない」といった多重債務相談
名古屋市仕事・暮らし自立サポートセンター 平日 9:00～17:00	・お金のことで困っている方がいるが、どこに相談したらよいかわからない ・家計の管理のことで困っている方がいる
名 駅 電話 446-7333 … 第2、3土曜日は開所、火曜日は午後8時まで開所 金 山 電話 684-8131 … 第4土曜日は開所、金曜日は午後8時まで開所 大曽根 電話 508-9611 … 第1、5土曜日は開所、木曜日は午後8時まで開所	
住まいサポートなごや （名古屋市居住支援コーディネート事業） 電話 684-8597 FAX 684-8132 平日 9:00～17:00	・大家さんからの入居者に関する相談 ※セーフティネット住宅（高齢者等住まいの確保に配慮が必要な方を受け入れるため、一定の基準を満たして登録された賃貸住宅）の入居者に限る
名古屋市環境局事業部作業課 （住居の不良堆積物対策の推進担当） 電話 972-2288 FAX 972-4133 平日 8:45～17:15（12:00～13:00を除く）	・近所にごみ屋敷があつて困っている ・ごみ屋敷条例について知りたい ※匿名での相談可
警察署（各区16か所） ★急を要する場合は、110番通報をしてください。 ※各区の連絡先は表5（P.38）	・急を要しないが事件や事故に発展するおそれがあることについて相談したい ・詐欺被害を受けている ・その他警察に聞きたいこと等がある
消防署（各区16か所） ★急を要する場合は、119番通報をしてください。 ※各区の連絡先は表6（P.38）	・救命講習について知りたい ・家庭の防災、防火対策について知りたい ・その他消防に聞きたいこと等がある

表1 各区役所・支所

時間 平日 8 : 45 ~ 17 : 15

区	福祉課 支所区民福祉課 福祉担当	民生子ども課 支所区民福祉課 保護・子ども担当	区	福祉課 支所区民福祉課 福祉担当	民生子ども課 支所区民福祉課 保護・子ども担当
千種区役所	753-1834	753-1831	中川区役所	363-4415	363-4402
東 区 役 所	934-1196	934-1186	富田支所	301-8376	301-8361
北 区 役 所	917-6531	917-6513	港 区 役 所	654-9691	654-9714
楠 支 所	901-2269	901-2265	南陽支所	301-8345	301-8341
西 区 役 所	523-4596	523-4591	南 区 役 所	823-9411	823-9391
山田支所	501-4975	501-4971	守山区役所	796-4605	796-4602
中村区役所	433-2915	433-2982	志段味支所	736-2192	736-2187
中 区 役 所	265-2321	265-2311	緑 区 役 所	625-3957	625-3951
昭和区役所	735-3911	735-3891	徳重支所	875-2207	875-2213
瑞穂区役所	852-9395	852-9382	名東区役所	778-3009	778-3091
熱田区役所	683-9406	683-9912	天白区役所	807-3887	807-3881

表2 各いきいき支援センター

時間 平日 9 : 00 ~ 17 : 00

区	名 称	連絡先	担当学区
千種	千種区東部 いきいき支援センター	781-8343	上野、自由ヶ丘、大和 (みやこ小)、 千代田橋、東山、富士見台、星ヶ丘、宮根
	分室	726-8944	
	千種区西部 いきいき支援センター	763-1530	内山 (みやこ小)、千石、高見、田代、 千種、春岡、見付
東	東区 いきいき支援センター	932-8236	区内全域
	分室	711-6333	
北	北区東部 いきいき支援センター	991-5432	飯田、城北、杉村、辻、東志賀、宮前、 名北、六郷、六郷北
	北区西部 いきいき支援センター	915-7545	味鋤、大杉、川中、金城、楠、楠西、光城、 清水、西味鋤、如意
	分室	902-7232	
西	西区北部 いきいき支援センター	505-8343	浮野、大野木、中小田井、比良、平田、 比良西、山田
	西区南部 いきいき支援センター	532-9079	稲生、榎、上名古屋、児玉、栄生、城西、 庄内、なごや、枇杷島、南押切
	分室	562-5775	



表2 各いきいき支援センター

時間 平日 9:00 ~ 17:00

区	名 称	連絡先	担当学区
中村	中村区北部 いきいき支援センター	486-2133	稲西、稲葉地、諏訪、豊臣、中村、日比津、ほのか
	分室	412-3030	
	中村区南部 いきいき支援センター	483-6866	岩塚、米野、笹島、千成、八社、日吉、牧野、柳
中	中区 いきいき支援センター	331-9674	区内全域
	分室	262-2265	
昭和	昭和区東部 いきいき支援センター	861-9335	伊勝、川原、滝川、広路、八事
	昭和区西部 いきいき支援センター	884-5513	御器所、松栄、白金、鶴舞、吹上、村雲
	分室	852-3355	
瑞穂	瑞穂区東部 いきいき支援センター	858-4008	汐路、豊岡、中根、弥富、陽明
	分室	851-0400	
	瑞穂区西部 いきいき支援センター	872-1705	井戸田、高田、穂波、堀田、瑞穂、御劔
熱田	熱田区 いきいき支援センター	671-3195	区内全域
	分室	682-2522	
中川	中川区東部 いきいき支援センター	354-8343	愛知、篠原、昭和橋、玉川、露橋、常磐、中島、西中島、広見、八熊、八幡
	中川区西部 いきいき支援センター	352-8258	赤星、荒子、五反田、正色、千音寺、戸田、豊治、長須賀、西前田、野田、春田、万場、明正
	分室	364-7273	
港	港区東部 いきいき支援センター	651-0568	稲永、大手、港栄、成章、東海、中川、西築地、野跡、東築地
	港区西部 いきいき支援センター	381-3260	小碓、港西、正保、神宮寺、高木、当知、南陽、西福田、福田、福春、明德
	分室	309-7411	
南	南区北部 いきいき支援センター	811-9377	大磯、春日野、菊住、桜、伝馬、道德、豊田、明治、呼続
	分室	698-7370	
	南区南部 いきいき支援センター	819-5050	笠寺、柴田、大生、宝、千鳥、白水、宝南、星崎、笠東
守山	守山区東部 いきいき支援センター	758-2013	天子田、大森、大森北、小幡、上志段味、吉根、志段味西、志段味東、下志段味、苗代、本地丘、森孝西、森孝東
	分室	736-0080	
	守山区西部 いきいき支援センター	758-5560	小幡北、白沢、瀬古、鳥羽見、西城、廿軒家、二城、守山

表2 各いきいき支援センター
時間 平日 9:00 ~ 17:00

区	名 称	連絡先	担当学区
緑	緑区北部 いきいき支援センター	899-2002	旭出、浦里、大清水、片平、神の倉、 熊の前、黒石、小坂、常安、滝ノ水、戸笠、 徳重、長根台、鳴子、鳴海東部、桃山
	分室	877-9001	
	緑区南部 いきいき支援センター	624-8343	相原、有松、大高、大高北、大高南、 桶狭間、太子、鳴海、南陵、東丘、平子、緑
名東	名東区北部 いきいき支援センター	726-8777	猪高、猪子石、香流、北一社、引山、 藤が丘、平和が丘、本郷、豊が丘、蓬来
	分室	771-7785	
	名東区南部 いきいき支援センター	720-6121	梅森坂、上社、貴船、極楽、高針、西山、 前山、牧の原、名東
天白	天白区東部 いきいき支援センター	809-5555	相生、植田、植田北、植田東、植田南、 たかしま、原、平針、平針北、平針南
	分室	808-5400	
	天白区西部 いきいき支援センター	839-3663	大坪、表山、天白、野並、八事東、山根

表3 各障害者基幹相談支援センター
時間 平日 9:00 ~ 17:00

※サテライトも相談できる内容は同じです。

区	連絡先	区	連絡先
千種区 障害者基幹相談支援センター	753-3567	熱田区 障害者基幹相談支援センター	228-3630
東区 障害者基幹相談支援センター	325-6193	中川区 障害者基幹相談支援センター	354-4521
北区 障害者基幹相談支援センター	910-3133	港区 障害者基幹相談支援センター	653-2801
西区 障害者基幹相談支援センター	504-2102	南区 障害者基幹相談支援センター	883-9257
サテライト	528-3166	守山区 障害者基幹相談支援センター	737-0221
中村区 障害者基幹相談支援センター	462-1500	サテライト	791-2170
中区 障害者基幹相談支援センター	253-5855	緑区 障害者基幹相談支援センター	892-6333
昭和区 障害者基幹相談支援センター	741-8800	名東区 障害者基幹相談支援センター	739-7524
サテライト	841-6677	天白区 障害者基幹相談支援センター	804-8587
瑞穂区 障害者基幹相談支援センター	680-7111	サテライト	715-9116

最新情報は、市公式ウェブサイト「障害者基幹相談支援センター一覧」でご確認をお願いします。

<https://www.city.nagoya.jp/kenkofukushi/page/0000000661.html>


表4 各区社会福祉協議会

時間 平日 9:00～17:00

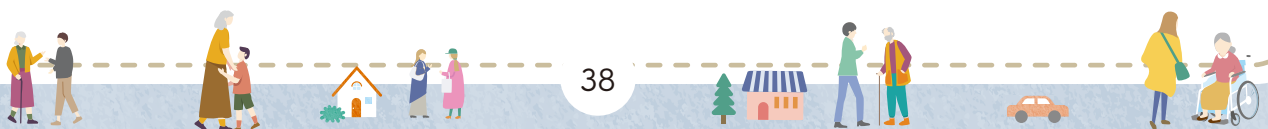
区	連絡先	区	連絡先
千種区社会福祉協議会	763-1531	熱田区社会福祉協議会	671-2875
東区社会福祉協議会	932-8204	中川区社会福祉協議会	352-8257
北区社会福祉協議会	915-7435	港区社会福祉協議会	651-0305
西区社会福祉協議会	532-9076	南区社会福祉協議会	823-2035
中村区社会福祉協議会	486-2131	守山区社会福祉協議会	758-2011
中区社会福祉協議会	331-9951	緑区社会福祉協議会	891-7638
昭和区社会福祉協議会	884-5511	名東区社会福祉協議会	726-8664
瑞穂区社会福祉協議会	841-4063	天白区社会福祉協議会	809-5550

表5 各区の警察署

区	連絡先	区	連絡先
千種警察署	753-0110	熱田警察署	671-0110
東警察署	936-0110	中川警察署	354-0110
北警察署	981-0110	港警察署	661-0110
西警察署	531-0110	南警察署	822-0110
中村警察署	452-0110	守山警察署	798-0110
中警察署	241-0110	緑警察署	621-0110
昭和警察署	852-0110	名東警察署	778-0110
瑞穂警察署	842-0110	天白警察署	802-0110

表6 各区の消防署

区	連絡先	区	連絡先
千種消防署	764-0119	熱田消防署	671-0119
東消防署	935-0119	中川消防署	363-0119
北消防署	981-0119	港消防署	661-0119
西消防署	521-0119	南消防署	825-0119
中村消防署	481-0119	守山消防署	791-0119
中消防署	231-0119	緑消防署	896-0119
昭和消防署	841-0119	名東消防署	703-0119
瑞穂消防署	852-0119	天白消防署	801-0119



名古屋市見守り施策推進会議開催要綱



(趣 旨)

第1条 高齢者等の社会的な孤立を生まない地域づくりを目的として、見守り支援に関する地域福祉活動の実践者や関係機関等の意見を聴取し、本市の見守り支援に関する施策を推進するため、「名古屋市見守り施策推進会議」（以下「推進会議」という。）を開催する。

(構 成)

第2条 推進会議は、次の各号に掲げるもののうちから健康福祉局長が指名するものにより構成する。

- (1) 地域福祉活動実践者
- (2) 相談支援機関等
- (3) 警察関係者
- (4) 消防関係者
- (5) 法律関係者
- (6) 行政関係者
- (7) その他健康福祉局長が必要と認める者

(会議の公開)

第3条 原則として公開する。ただし、健康福祉局長が必要と認めるときは、非公開とすることができる。

(謝 金)

第4条 構成員の推進会議への出席に対する謝金の額は、1回11,600円とする。

(守秘義務)

第5条 構成員は、推進会議において知り得た秘密を他に漏らしてはならない。

(庶 務)

第6条 推進会議の庶務は、健康福祉局高齢福祉部高齢福祉課において処理する。

(雑 則)

第7条 この要綱に定めるもののほか、推進会議の運営に関して必要な事項は、健康福祉局長が別に定める。

発行元

名古屋市健康福祉局高齢福祉部高齢福祉課

TEL 972-2549 FAX 955-3367

この冊子は、令和8年4月現在の内容で作成しています。

この冊子は名古屋市公式ウェブサイト
<https://www.city.nagoya.jp/> からダウンロードできます。