

# 地域の見守り活動

## ホッとガイドブック集



とまちョップ

©2011 喜小牧市



ハートマちゃん

## はじめに

### 見守り活動とは・・・

### ～なぜ今必要なのか～

私たちが暮らす地域では、ご高齢の方や障がいのある方、子育て中の方など様々な方々が生活しています。近年、少子高齢化や核家族化の進行、雇用機会の減少による若者の地方離れなどを背景に、一人暮らしの高齢者が増えて、孤独死や虐待などの社会的孤立が明らかになってきました。

加えて、新型コロナウイルス感染予防に伴う外出自粛は、交流機会の減少、閉じこもりリスク増大等、孤立化に拍車をかけることに・・・。

そのため今、周りの異変に気づきサポートしていくために、住民同士がつながりを深め、地域全体で見守り活動に取り組むことが大切です。

### 地域活動におけるアンケート調査結果について

#### 「見守りの必要性」が問われた結果に！

令和2年5月、市内の町内会・老人クラブを対象に行いました『地域活動におけるアンケート調査』において、「見守り活動」は、町内会・老人クラブともに減少しており、特に町内会では、通常時の約25%まで減少している一方で、「地域に必要とされている支援」については、町内会・老人クラブともに「安否確認」がもっとも多い結果となりました。

「今後、外出自粛の長期化による心配ごと」についても、人とのつながりの希薄化や安否確認が多くを占め、「手紙や電話のやりとりをしながら、何とかつながりを切らされないようにしている」、「住民の姿が中々見えない」等の意見が挙がっており、より一層、見守り活動の必要性が問われています。

## ●目次

はじめに	P1
結局見守りは…何をすればいいの？	P3～6
見守りが必要な人ってどんな人？	P7
見守り活動の担い手と役割	P8～15
緊急を要する場合は	P16
自身の備えについて	P17
見守り活動 Q&A	P18～20
個人情報保護について	P21～26
個人情報保護 Q&A	P27
事例集～コロナ禍でも活動継続中～	P28～P34
巻末資料	P35～P38

※巻末資料はコピーをしてご自由にご使用ください

# 1. 結局見守りは・・・何をすればいいの？

特別なことは必要ありません。あなたの周りの見守りが必要な人に「目を配るだけ」でいいのです。それができたら、次のステップ1～4を少しずつ意識してみましょう。

●ステップ1 **声かけ**  
・声をかける ・あいさつ

●ステップ2 **つながる**  
・顔の見える関係 ・話し相手  
・気にかける ・ちょっとした手助け

●ステップ3 **気づく**  
・異変に気づく  
・ちょっと変だなと思ったら  
・・・・まず相談・通報

・社会福祉協議会、市  
地域包括支援センター  
・警察や消防など

できるだけ早く、  
異変に気づくことが、  
見守り活動の目的です。

●ステップ4 **つなげる**  
・連絡を受けた社協や市、包括等の専門  
機関が必要に応じて、地域の方の協力を  
いただきながら、つないでいきます。

いつでも、  
ご連絡ください



## 〇見守り活動の主な内容

見守り活動は大きく分けると・・・

「**日常的**」なもの「**定期的**」なものがあります。

●**日常的な活動**としては、あいさつや声かけのほか、「新聞受けに溜まっていないか」や「夜に部屋の灯りがついていないか」、「長時間、洗濯物が干したままになっていないか」など生活の様子や家の状態を気かけるといった、外からさりげなく見守る活動があります。

●**定期的な活動**としては、「安否確認による自宅訪問」や「手渡して回覧板を回す」、「町内会行事や老人クラブ、サロン活動の案内に合わせて訪問」などの活動があります。

### <地域での見守り活動の**ポイント**>

見守り活動で大切なのは何よりも**継続**です。

そのためには、日常生活の行動の中に見守りを取り入れ、**無理なく続けていく**ことが大切です。**「～ながら見守り」**でも大きな効果を発揮します。

<例えば・・・>

●町内会行事やサロン活動中。またはその行き帰りのとき(通勤時なども)

●買い物するとき

●散歩のとき

●回覧板をまわすとき など

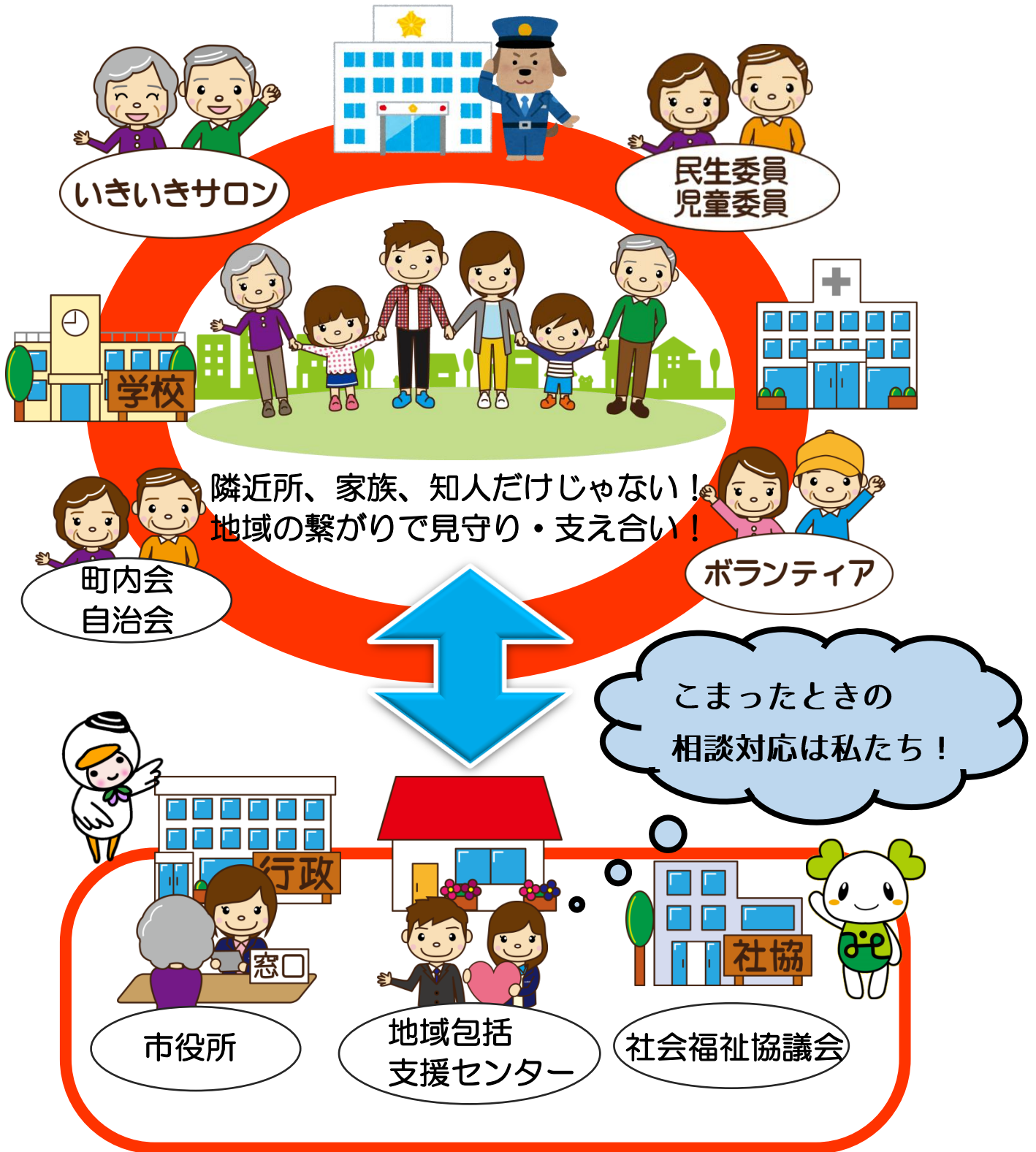
※見守りのための行動というよりも、

**まずは何かの行動と合わせてみる**ことがポイントです！



お互いに見守り・見守られる互助のしくみですので、お互いが負担や不安を感じないように、取り組んでいきましょう。

# 地域で住民を見守る・支えるイメージ②



## ○見守り活動時の留意点

見守り活動では、相手のプライバシーに配慮することが大切です。住民同士の支え合い活動であることから、信頼関係を築くことが重要なため、信頼関係を損なわないように節度をもって行いましょう。

### ■プライバシーに配慮

見守り活動の中で知り得た情報を守ることは信頼関係を築く上でとても重要です。必要な情報は最小限にとどめて、知り得た情報は個人情報保護法に基づき適切に管理しましょう（→「個人情報の管理」P21～27参照）。

### ■同じ目線で

見守り活動は、安心して暮らせるまちづくりに向けて、お互いに支え合う取り組みです。「見守ってあげる」のではなく、同じ目線で「お互い様」という気持ちを大切にしましょう。

### ■広く受け止める

人には誰でも感情の起伏があります。時には、嫌なこともあるかもしれませんが、その感情の中に悩みごとや、困りごとが潜んでいるかもしれません。

### ■一人で抱え込まない

活動の中で困ったことがあったら、一人で悩まず、市や地域包括支援センター等の関係機関に相談しましょう。

自分は「橋渡しの役目」と考えて、一人で抱え込まないようにしましょう。

### ■無理のない範囲で（活動は細く長く）

すぐ成果を得ることは難しいことです。無理のない範囲で活動を継続しながら、少しずつ信頼関係を築いていきましょう。

## 2. 見守りが必要な人ってどんな人？

見守りが必要な人は一言でいうと、

**「地域の中で孤立しがちな人」** です。

例えば、ひとり暮らしの高齢者や高齢者のみ世帯、介護が必要な親を介護している人、子育て中のお母さんなどを指します。

近所の方が普段と様子が違うと感じたら、何らかの支援を必要としているサインかもしれません。この**小さな気づき**が、見守りを必要とする方の安全へとつながります。

**見守りは「いつ・だれでも」必要になる可能性があります**

急な出来事により見守りや支援を必要とする状況になる可能性は誰にでもあります。地域の中では、見守る側が見守られる側になったり、またその逆になる可能性もあります。

このことから、決して他人事にはせずに**自分事**として

**日頃からお互いが見守り合う関係づくり**が大切です。

### < 孤立した生活をもたらすものとは・・・ >

- 生きがいの低下
- 孤立死
- 食事の偏り
- 消費者被害
- 虐待、自殺
- 健康の悪化
- 犯罪
- ごみ屋敷
- ……等々



### 3. 見守り活動の担い手と役割

社会福祉協議会や市役所、地域包括支援センターなどの専門機関の他、地域の中には様々な方が、第一線となり見守り活動を行っています。

#### ■町内会・自治会

日常で行われている活動範囲の見守り活動を継続する等無理のない活動を行います。

#### ■民生委員

通常の民生委員活動を通じて、高齢者の生活状況を適切に把握し、支援が必要な方の相談に応じて助言、その他の支援を行います。

#### ■市役所

見守り活動に必要な高齢者情報を一元管理し、社会福祉協議会と連携しながら、希望する町内会等に提供する体制を整えるとともに、見守り活動について啓発に努めます。

#### ■地域包括支援センター

市や民生委員、町内会等と連携しながら、様々な相談、気づきの連絡を受けて、的確な状況判断を行い、個別支援に向けて専門的・継続的に関与します。

#### ■社会福祉協議会（生活支援コーディネーター）

地域福祉の担い手として、町内会やサロン活動等の推進を図ります。行政から提供された高齢者の情報を、町内会等と共同しながら主体的な見守り活動の支援を行います。

これらの関係団体と定期的に集まり、日頃の見守り活動の中で気づいたことや、心配な点などをお互いに共有する場をもちましょう。

○例えば・・・

- ・ 町内会、自治会などが主催する見守り会議
- ・ 地域包括支援センター主催の地域ケア会議 など



みんなでつくる支え合いのまちづくりに向けて  
**生活支援コーディネーターは**  
「気になること」と「やりたいこと」をつなぎます！



～見る・広める～

地域活動や集まりにお邪魔  
させていただき社会資源を  
把握・情報発信します！

近所で気になる  
人がいる…。

～聞く・知る～

地域の困り事やあった  
らいいなと思うことを  
把握します！

集まる場所をつくり  
たい！  
もっと交流したい！

地域の資源やボラン  
ティア活動を紹介します

～つなげる～

地域のネットワークづくりを築きながら  
居場所づくりの継続的な支援や  
新しいサービスを立ち上げていきます！

地域の困りごと  
と地域の活動を  
マッチング！



## 苫小牧市 地域包括支援センター 一覧

名称	所在地	連絡先
西地域包括支援センター	苫小牧市青雲町 2丁目12番17号	(0144)61-7600
しらかば地域包括支援センター	苫小牧市しらかば町 5丁目5番6号	(0144)71-5225
南地域包括支援センター	苫小牧市新富町 1丁目3番7号	(0144)71-5005
山手地域包括支援センター	苫小牧市山手町 1丁目1番2号	(0144)71-5565
中央地域包括支援センター	苫小牧市若草町 3丁目4番8号	(0144)36-3712
明野地域包括支援センター	苫小牧市明野新町 5丁目2番4号	(0144)53-4165
東地域包括支援センター	苫小牧市沼ノ端中央 4丁目14番24号	(0144)52-1155

## 東地域包括支援センターの取り組み

### 「緊急ホルダー」・「手つなぎネット」の紹介



東包括支援センターでは、地域の孤立死などを防ぐため様々な取り組みを実施。高齢者が外出先で迷ったり、事故に遭った際、身元確認のため「緊急ホルダー」を1,000個作成。すでに約500名の方が登録しています。

最近では、認知症の方が行方不明になるケースが増えてきており、一刻も早い身元の判明が必要となっています。

緊急ホルダーには東包括支援センターの連絡先が明記。高齢者が外出先で万が一が行方不明となり発見された際、発見者がこの連絡先へ連絡すると、すぐに身元がわかる仕組みとなっています。

また、このホルダーの登録者情報は東地域包括支援センターの専用システムにて市の介護福祉課と共有しながら個人情報管理しています。

特に、民生委員の方は、ホルダーがあることで個人情報の把握や管理などがスムーズとなり、訪問へ行くきっかけづくりの一つとなっています。

**登録を希望されます方は専用の申込書がありますので、東地域包括支援センターへご連絡ください。**

**☎ 連絡先：(0144) 52-1155**

また、東地域包括支援センターでは、定期的に東地域ネットワーク懇談会（通称：手つなぎネット）を開催し、孤立死等の早期発見に取り組んでいます。

この手つなぎネットでは、実際にあった事例等を取り上げて検討。日頃から、包括と地域の民生委員や、介護事業所が情報交換等の「話し合いの場」を設けておくことで、助け合いの関係性を築き上げ、その結果、より良い支援へとつながっています。

## 苫小牧市認知症高齢者等の

# ～見守り SOS ネットワーク事業～



≪認知症のある高齢者の行方不明が増加しています≫

見守り SOS ネットワークとは、高齢者が自宅から行方不明になった時に、警察だけでなく、地域の協力員等が捜索に協力して、すみやかに行方不明者を発見・保護するしくみのことです。

携帯電話・スマートフォン・パソコン等のメールを送受信できる環境をお持ちの方であればどなたでも登録頂けます。

令和2年7月現在  
要見守り登録者 230 名程  
協力員登録者 860 名程



登録用  
QR  
コード

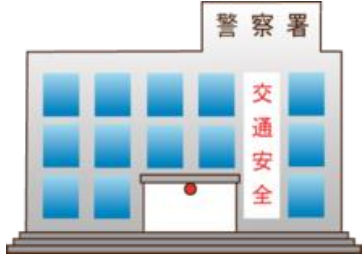


## ～捜索・支援のながれ～

実際の捜索では、家族から警察に捜索依頼があると警察は本人の特徴を FAX やメールにて、協力員等に捜索協力をお願いします。連絡を受けた協力員は、地域の中で仕事や活動をしながら、行方不明者を気にかけてたり探したりします。行方不明者を見つけた場合、協力者はやさしく声をかけて確認し、警察へ連絡。その後警察は行方不明者を、ご自宅へ送り届けます。

SOS ネットワークは、地域住民への認知症啓発にも貢献しています。日頃からの見守りによって、認知症の理解が深まり、認知症の理解が深まれば、行方不明者の早期発見や予防にもつながります。認知症になっても安心して暮らすことができる地域づくりが今、日本全国で求められています。その実現には、より多くの地域住民が認知症について知ることが大切です。

行方不明者を探す SOS ネットワークのながれ



連絡

一斉  
配信

発見  
・  
連絡

・万が一の  
所在不明  
に備えて、  
**事前登録**  
・行方不明  
時、**警察へ  
連絡**

随時、  
所在不明の方  
の情報をメール等で  
配信



協力関係機関  
(JR・バス・タクシー・  
地域包括支援センター  
等)



パソコン、携帯電話、  
スマートフォン等で  
ご登録いただいた  
協力員の方



**見守り高齢者の方  
とそのご家族**



お問い合わせ先  
苫小牧市福祉部 介護福祉課 0144-32-6347

地域の中で、**異変** に気づいた場合のながれ

例えば・・・  
・道に迷っている高齢者  
・新聞やゴミが溜まっており、様子がおかしい等



② 支援

② 支援

① 連絡・相談

② 連携

連携



近所の方  
民生委員  
町内会・自治会  
ご家族など

地域と関係機関が協力し、  
地域全体で  
見守るネットワーク  
が必要です！



## 4. 緊急を要する場合は・・・

### ・ 119番(消防署)へ通報する時の5つのポイント

#### ① 救急であることを伝える

119番通報をしたら、まず「救急です」と伝えてください。  
(例)・意識がない(はっきりしない)・けがや出血がある  
・気分が悪い・起き上がれない・痛みがひどい 等

#### ② (救急車に)来て欲しい住所を伝える

住所は必ず、市町村名から。また住所がわからない時は、近くの大きな建物、交差点の目印になるものを伝える。

#### ③ (具合の悪い方の)症状を簡潔に伝える

最初に誰が、どのようにして、どうなったと簡潔に伝える。  
また、わかる範囲で意識、呼吸の有無等を伝える。

#### ④ (具合の悪い方の)氏名・年齢・性別を伝える

#### ⑤ あなた(通報者の)名前と連絡先を伝える



### ・ 110番(警察署)へ通報する時のポイント

例えば、「部屋の中で倒れている様子がみえる、ハエが大量に発生している等」の状況があり、一人で立ち入れない場合です。

電話に出た警察官が、色々質問しますので落ち着いて答えてください。また、通報後も連絡できる電話番号を伝えてください。

※状況に応じて緊急を要する場合は、なるべく二人以上で対応しましょう



## まずはご自身で備えましょう

### ①子どもや親族からの連絡

- ・定期的に子どもや親族から電話やメールがあれば日常生活の変化に気づいてもらえます。

### ②友人とのつながり

- ・仲の良い友人と定期的に連絡を取り合い、異変があった時には親族に連絡を入れてもらうよう、お互いに決めておくことも有効です。

### ③コミュニティに積極的に参加

- ・自治会活動や老人クラブ、サロン等に参加することで地域とのつながりを持ち、互いに「助けて」といえる関係をつくりましょう。

### ④見守り機能のある携帯電話などの利用

- ・GPS や見守り機能搭載の携帯電話や固定電話機器の利用
- ・テレビ電話や電気ポットによる遠隔操作で見守り
- ・警備会社の見守りサービス

### ⑤緊急連絡先を目のつきやすいところに明記

- ・緊急連絡先カードのようなものを冷蔵庫や電話のところに貼っておきましょう。

※ポイント ご家族やかかりつけ医等の情報を  
まとめておく！

## 見守り活動 Q&A

### Q1. 結局、見守りはどんな意味があるの？

A1. 結論から申しますと、地域住民の方の「安否確認」と「安心」を与える意味を持ちます。不幸にして、高齢者等が亡くなってから数日して発見されることが実際にあります。最近では、コロナウイルスの影響による不要な外出自粛規制の影響から孤立死等が懸念されています。普段の見守りが、具合が悪くなっても早期発見で助かる命、そして、その活動が安心感へつながることもあります。

### Q2. うちの地域はみんな元気で、そもそも困っている人もいないようだけど、見守りは必要なの？

A2. 必要といえます。例えば、今は元気な高齢者も今後、身体や心の変化を誰かに気づいてもらうことが大切です。また、「困っている」「助けて欲しい」ということは中々言えません（本人自身、支援が必要な状況に気づいていないことも）。その上、外からは困っている人が見えにくいものです。見守り活動は、そのような異変に気づく「アンテナ」の役割をもっています。

### Q3. 見守られる人に対象はありますか？

A3. 苫小牧市内にて暮らす方であれば指定はありません。皆さんの地域で気になる方、例えば一人暮らしの高齢者や障がいをもつ方、介護や育児中のご家族等、支援を必要としている方であれば誰でも考えられます。

#### Q4. 異変を感じたら、どこへ連絡したらいい？

A4. 苫小牧市社会福祉協議会へご連絡ください。その際、見守り活動の件でお伝えください。また、その方の関係機関がわかっている場合、例えば、介護保険の認定者で担当が地域包括支援センターである場合は、そちらへつないでいただいてもかまいません。なお、明らかな事件・事故、火災・救急などの緊急時は、警察あるいは消防へ連絡してください。

#### Q5 見守りを拒否する人の中にも気がかりな方がいるが、どのように見守り活動を行えば良いか？

A5. 地域の中には当然、「人の世話になりたくない」「干渉しないで欲しい」という方もいますが、特に一人暮らしの高齢者の場合、急病や事故、災害等により、日頃からの見守り活動を必要とする場合もあります。人によって、受入れには時間を要することもあります。さりげない見守り活動が、未然にリスクを防ぐことにもつながりますので、互いに負担のかからない範囲での関係性、活動継続が大切です。

#### Q6 活動する際の注意点は？

A6. 個人情報の保護に配慮してください。緊急時においては、近所の方へ情報をお知らせすることも考えられますが、基本的には関係者以外の人にお話しすることのないようにしてください。

※個人情報保護に関して、こちらの冊子も、ぜひご活用ください。

Q7 不幸にして、見守っている人が亡くなった時、責任が問われることがありますか？

A7. それまでの見守り活動の経過や状況について、警察等から情報を求められることはあるかもしれませんが、責任を問われることはありません。

※この Q&A は、よく聞かれる質問について一般的な回答例としてまとめたものです。地域の状況等に応じて、今後の見守り活動の参考にしてください。

# 個人情報保護編



# 個人情報保護について

## はじめに

地域活動におけるアンケート調査の中において、個人情報が見守り活動の課題となっているご意見を多く頂きました。

「個人情報の確認できず安否確認ができない」ことや「個人情報の取り扱いが心配」など、個人情報の取得、保護、管理は、インターネットの普及拡大に伴い、より慎重な取り扱いを求められています。

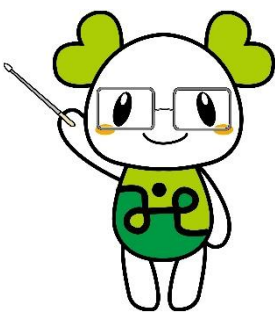
個人情報が見守り活動の課題ではなく、見守られる人が、安心して見守ってもらえるように、改めて個人情報について整理しましょう。

## そもそも個人情報とは・・・？

一言でいうと、「**個人**」を**特定できる情報**のことです。

個人情報は、生きている個人に関する情報であり、特定の個人だとわかる情報とされています。

また、他人には知られていない個人の私生活に関わる情報を**プライバシー**といいます。プライバシーの範囲は、人によって違います。そのため、見守り活動をする際は「目的とルールに基づく使用、管理」を決めましょう。



見守り活動は、地域と個人の支え合いで出来る活動になります。1人で抱えないでみんなで一緒に考えましょう！！

個人情報の一例・・・

- ・氏名 ・生年月日
- ・電話番号
- ・メールアドレス
- ・写真 ・映像
- ・名前が入っているもの

組み合わせると個人が  
特定できてしまうので  
注意が必要です。



プライバシーとは、  
「他の人に知られたく  
ない情報」です。

本人が同意していないのに、勝手に収集されたり、提供されたりすることは、憲法や法律で禁止されています。

慎重に扱おう！ 要配慮の個人情報

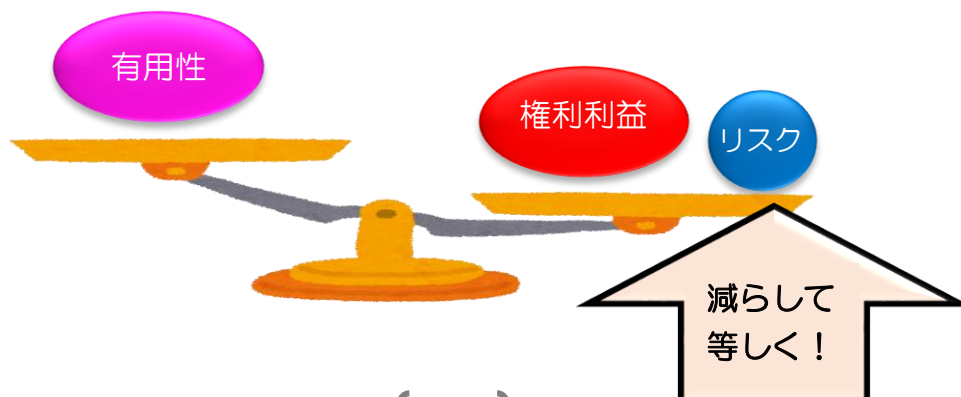
人種（出身、民族）信条（宗教、信仰）社会的身分、心身の機能障がい、障がい有無、犯罪歴、犯罪被害歴、治療、受診歴・・・  
本人のプライバシーにも強く関わる為、確認も本人同意が必須！

## 何でもかんでも個人情報は「保護」するの？

○個人情報保護法の大事なところは・・・

「正しく利用をしてほしい」（個人情報の有用性）  
「個人の権利を守る」（個人の権利利益の保護）です。  
保護をしすぎるあまり、本来の個人情報の有用性を、損なってしまいます。

リスクを減らして、天秤の重さを等しくしましょう！





## 目的に沿って、必要な情報を保護しよう！

### ○見守られる人が納得できる見守り活動をしよう！

見守り活動をする時は「なぜ見守り活動が必要なのか」や「見守り活動のために、あなたの個人情報を確認したい」等とお伝えして、納得して頂くことが大切です。また、見守り活動に必要な情報以外は確認しないようにしましょう。

何かあった時では遅いので、あなたの事を守りたいので、あなたのことを教えて欲しい！この気持ちが大切です。

### 見守り活動のココが知りたい！！ ①

地域で気になる人がいる。なんとか見守り活動につなぎたいのだが・・・。

町内会の活動以外にも、近隣の関係性や生活の中で心配がある方、民生委員活動の中で気になる方を、なんとか見守り活動に・・・と考えている方も多いと思います。

本人が安心して地域で生活するための見守り活動なので、活動内容や個人情報の提供について、**本人が納得することが**大切です。

十分に説明しても、納得を頂けないこともあります。そのような時は無理に見守り活動につなげるのではなく、家族や信頼関係のある地域の方々から再度、話してもらうことや、民生委員、地域包括支援センターと相談しながら、**本人が納得できる範囲で、見守り活動を行うことも**大切です。

## 見守り活動のココが知りたい！！ ②

### 認知症の心配がある人の見守り活動は・・・。

地域で気になる方の中には、認知症の傾向が見受けられる方もいます。このような場合も、まずは本人が見守り活動の理解と、個人情報の提供について同意をできるかどうか大切です。

家族と連絡がとれれば家族にも見守り活動について説明し、理解して頂くことが必要です。本人の説明にも協力してもらえるか、相談してみても良いでしょう。

家族の連絡先が分からず、支援機関ともつながりがない場合、他に生活の中で心配事がないか、整理をしていくことが重要です。対応に困った際は、社会福祉協議会や地域包括支援センター等の相談機関へ、まずは相談してみましょう。



## 個人情報を集める、保管のルールを決めよう！

「内容を決める」「納得してもらおう」「安全な管理」

3ステップを守って、見守り活動を行いましょう。

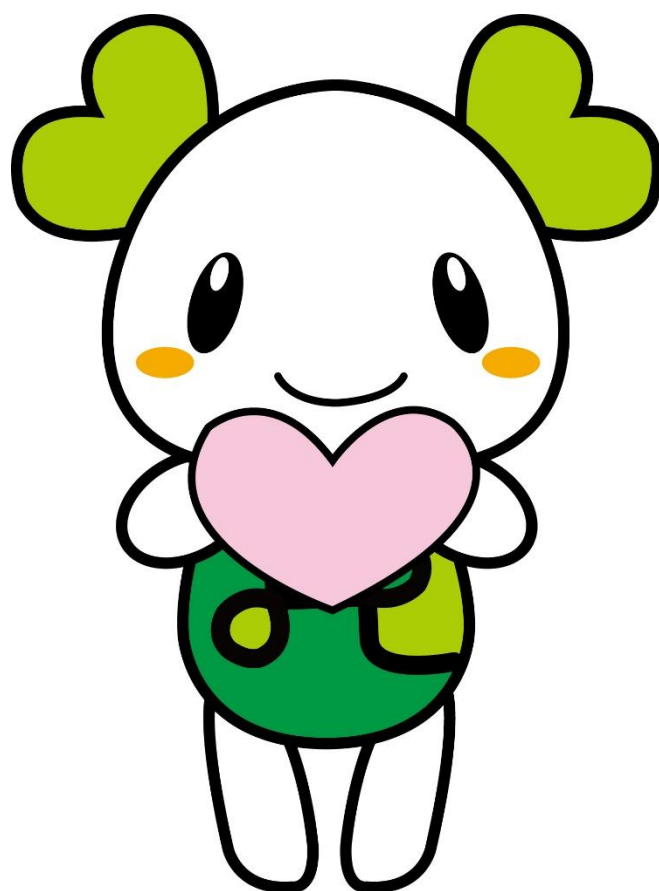
確認するステップ！！	細かな内容について
1. 見守りの目的、 確認する情報を決める	<ul style="list-style-type: none"><li>・個人情報の利用目的の特定、目的外利用の禁止。</li></ul> (例)「見守り登録者名簿を作成し、会員が対応、閲覧できるようにする」など、目的を明確にして、それ以外については利用を禁止する等、方針を決めておきます。
2. 見守りの同意 本人に書面やお会いして 理解してもらいましょう	<ul style="list-style-type: none"><li>・個人情報を集める際に、利用目的を記載した要綱などを定めた上で、了承を得たほうが良いと考えます。</li><li>・了承を得たということ、記録しておく、トラブル等を防止できます。</li></ul>
3. 情報の安全管理 <ul style="list-style-type: none"><li>・情報漏洩の防止</li><li>・情報の修正・更新</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・盗難、紛失等の対応について定め、管理する必要があります。</li><li>・見守り台帳等、名簿を管理する会員の間でも、盗難紛失、転用、転売などの禁止について規定することが重要です。</li></ul>

## 見守り活動 おさえておきたいQ&A

- Q1 見守り活動の同意が得られない・・・
- A1 本人に十分に説明しても同意が得られない場合、まずは本人の気持ちを尊重しましょう。ただ、部分的に同意を得られたという場合は、了承の上で出来る活動を行うことが大切です。また、認知症や緊急性が高いにもかかわらず拒否をする場合は、地域包括支援センターなどに相談して下さい。
- Q2 どうやって個人情報を管理したらいいの？
- A2 紙情報は鍵のかかる金庫に保管し、パソコンやUSBメモリはパスワードを設定して管理しましょう。そして、誰が管理をするのかは、町内会の規約や会則に盛り込んだり、新たな見守り活動の規約を決めることが大切です。個人情報が漏洩してしまった場合、罰則があります。慎重に取り扱うことが重要になります。
- Q3 災害が起きた場合の対応についてどうしたらいいか。
- A3 災害時の要援護者は、苫小牧市の場合災害者要援護者リストが定められております。災害時は緊急に見守り対象者の安否を確認、また各支援機関との連携が必要な場合はリスト作成の目的と町内会のルールにのっとり対応することが大切です。
- Q4 取得した個人情報の本人が転居、亡くなった場合は？
- A4 個人情報を利用する必要がなくなった際、その方の個人情報はすみやかに消去することが必要です。シュレッダーにかけたり、電子データの場合も削除することが大切になります。
- Q5 本人が倒れていたり、明らかに詐欺等の被害を受けている場合、個人情報の保護をどうしたらいいの？
- A5 個人情報保護法において「生命、身体、財産のため必要であり本人の同意を得ることが困難である場合」、例外として適切な機関への個人情報の提供をするように定めています。警察、消防の他、高齢者虐待、児童虐待などで市役所、児童相談所、地域包括支援センターへの通報が必要な場合があります。ためらわずに相談をしてください。

# 事例集編

～コロナ禍でも活動継続中～



## 事例 1

# 日吉町明和会 (サロンコスモス)



## 活動概況

日吉町明和会(サロンコスモス)の役員が中心となって月2回(第1と3金曜)の頻度で公営住宅エリア(以下、公住)で暮らす約130世帯を対象に実施。事前に訪問先のルートを決めて、5~6名程で18時頃(冬場は17時)から訪問。その際、不在だった自宅には、折り鶴と一緒に活動メモを玄関先へ吊るし、後日、折り鶴が外されているかで安否確認を行っている。

## 孤独死がきっかけに・・・温かい一声と折り鶴をお届けに

数年前に、公住で起きた高齢者の孤独死をきっかけに、同じことを繰り返さないため自分達にできることはないかと見守り活動を開始。当時、空き部屋だった公住の一室を活動拠点とし、見守り隊を結成。見守り活動時は、居間が住宅の裏側からみえるため、電気の灯りや窓、カーテンの開閉状態などを裏窓から確認。外から「大丈夫かぁ」と声かけを行い、不在だった住宅には手作りの折り鶴と「お元気ですか」と記した、活動メモを届けている。

見守り活動の他、サロンや町内会と連携をとりながら地域のつながりを広めている。

## 4月以降も継続して活動を実施

新型コロナウイルス感染拡大後も、活動は継続。外からの声かけは、一定の距離を空けて行い、感染予防に努めている。活動メモには、代表者の連絡先を載せており、何かあった際の連絡は電話にて対応。外出自粛等により、もの忘れが進行して、「～さんのご自宅がわからなくなった」等、実際に心配される方が地域で出ており、見守り活動が、今まさに必要となっている。



## 今後は、さらに活動を広げて ～近所のつながりを～

活動当初は不審者扱いされることもあり、地域の理解を得られない時期もあった。始めは挨拶すらなかった関係が、繰り返し活動の説明、声かけを行いながら、少しずつ関係性を築き、今では近所の方から 「元気でやっているよ」と話しかけてくれるように。

現在は、折り鶴の作成を、認知症予防のためサロン活動の一環として取り入れたり、千羽鶴を市内11カ所の高齢者施設や、広島県へ毎年寄贈するなど、折り鶴を通して、見守り活動を超えた取り組みを進めている。今後、町内会や地域包括支援センター等とも協力をしながら、さらに見守り活動を広げていく。

## 事例2

# 新明町老人クラブ

地域をみんなで創りあげる！つながりを絶やさない取り組み

<写真>



新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言から、クラブ活動が中止を余儀なくされたため、役員会での地域の情報共有、広報誌「優」の毎月発行と老人クラブ会員に対して会長が毎月電話をする等、「コロナ禍だからこそ出来ること」を意識して、地域活動を継続をしている。

## 人生の三感王の精神が生きる地域に！

昭和52年に創立された新明町老人クラブは、人生の三感王「感心、感動、そして感謝」を大切にした地域づくりを行っている。

『興味や、周囲へ注意を払う感心、人の言動に感動、  
何事もありがたく感謝』

三感王の精神を大切にした地域のつながりは会館内でのサッカーや運動、カラオケなど、町内会とも強い連携をとりながら地域活動に結びつけられていたが、緊急事態宣言を受け、地域の高齢者が集まることも出来なくなってしまっている。

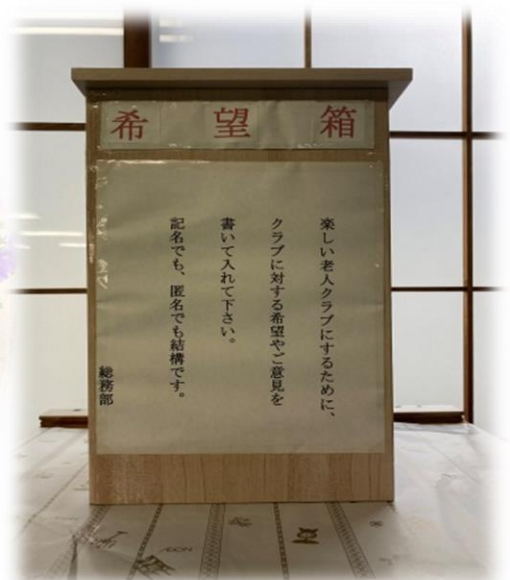
現在は、会長、副会長を筆頭に、役員みんなが「参加者とのつながりが切れないように出来ること」を考えながら活動している。



## 広報紙「優」と「希望箱」が地域とのつながりに

皆で集まることが難しくなり、老人クラブとしても活動が制限される中、地域の方とのつながりとなっていたのが、毎月作成している広報紙「優」であった。何気ない出来事や、健康・福祉に関することを、毎月会員に向けて発行している。

町内会館に設置している「希望箱」も地域とのつながりの一つとなっている。地域の方からは、コロナ感染拡大後の心配事や活動再開を望む声が実際に届いている。また、老人クラブ会員を対象に川柳を募集。毎月15首程度が集まり、集まった川柳は、クラブの広報誌にて掲載する等して、地域をにぎやかにしている。



## 「一人ひとりが会長だと思って。」他人事にしない地域へ

～ 一人ひとりが会員であり、会長である ～

この言葉が、会員一人ひとりの活動における主体性を生み出している。コロナ感染拡大により、活動が制限されてしまっているからこそ、老人クラブ全員で、「今できること」の知恵を絞りながら活動を行っている。

広報誌や希望箱を通して、地域との繋がりが切れないように皆で支え合った。このような会えない期間の「つながり」や「連携」があったからこそ、今後のスムーズな活動再開につながっていく。

新明町老人クラブは、一人ひとりが老人クラブ活動を決して他人事にせず、みんなで作り上げる。地域に根付いている強さは、ここから生まれている。

### 事例3

# 宮の森町内会



## ~その1~宮の森ほっとライン

宮の森町内会の役員が相談員となり、**地域のほっとライン**を担う

(例)

- ・「おうちの修理のこと」
- ・「勧誘に関する相談（オレオレ詐欺など）」
- ・「高齢者に関する悩みごと（徘徊や見守り、声かけなど）」
- ・その他、さまざまな困りごと、緊急事態発生など

個人情報 は 秘密 厳守 します



受けた相談から  
関係機関をご紹介します

宮の森ほっとライン

(宮の森防災会) ☎ 76-1112

## ~その2~見ま森グループライン

※宮の森にお住まいの高齢者の方  
を対象に地域で見守っていくため  
グループのラインを開設。

見ま森隊

(宮の森お住まいの方で構成)

※見守りには本人または、

ご家族の承諾と

事前登録が必要です

(例えば・・・)

- ・両親のことが心配になった時（認知症などで帰り道がわからなくなったなど）
- ・長く家を留守にする時
- ・安否確認がとれなくなった
- ・不審な車や人を見かけた



## 事例4

今、全国で導入され始めています！

# わんわんパトロール



活動内容はシンプルです！

愛犬のお散歩の際、一緒に、腕章やバンダナを巻いて行くだけです。

**日常生活の習慣**+**気軽さ**のできるからこそ、続けられます。毎日のお散歩なので、気負いなくボランティア活動に参加ができます。

わんわんパトロール隊になっても、基本的には今までのお散歩とは変わりありません。お散歩コースに関して自由ですが、例えば、「子どもの通学路」や「気になる高齢者のご自宅」など普段と違うお散歩コースを取り入れてみるのも良いかもしれません。

個人でもできる活動ですが、もし参加者が増えてきましたら、メンバーが同時に行う「わんわんパトロール隊」などを結成してみましよう。町内会などへ団体の結成を報告し、団体活動に切替えてみるのも良いかもしれません。

苫小牧市内においては、ウトナイ町内会が見守り活動にわんわんパトロールを取り入れ、実際に活動されています。

ペットを飼っていない方でも・・・

飼い主の方と愛犬で始まる「わんわんパトロール」ですが、飼っていない方も一緒に防犯や見守りを目的に、またはご自身のウォーキングを兼ねて、チームを組むことも良いかと思えます。

愛犬をきっかけに「**挨拶を交わす**」その行動が、**自然**に地域の高齢者や子どもを見守って行くことにつながります。

# 卷末資料



## 地域であんしん！！ 見守りシート（アセスメント）

記録日 年 月 日

おなまえ		才
生年月日	(T・S・H) 年 月 日	
お住まい		
お電話	(自宅) (携帯)	
ご家族	(おなまえ)  (自宅) (携帯)	
つながり	ご家族 ・ 友達 ( ) ・ 民生委員 ケアマネ (事業所 おなまえ ) 訪問介護 (なまえ ) デイサービス (なまえ ) 地域包括 (事業所 おなまえ )	
利用してる	愛の一声運動 ・ 配食サービス ・ 緊急情報キット 鍵預かり事業	
かかりつけ 病院	病院 科 ・ なし	

### 個人情報提供に関わる同意について

必要な見守り活動および緊急時の関係機関への情報提供について

同意を得ている ・ 同意を得ていない

個人情報の保管について

今回提供された個人情報については、 町内会 部で管理を行います。

### 特記事項

※本人の判断能力に問題がある、認知症があり判断ができないなど

## 個人情報の取り扱いに関する同意書

皆様から提供頂いた個人情報は、見守りリストとして名簿を作成し、見守り活動、連絡事項やこれに付随する業務を行う目的の範囲内で利用させていただきます。

個人情報は下記の場合を除いて、事前の同意を頂くことなく利用目的以外の使用や外部への提供はしません。

- 法令に基づく場合
- 生命、身体または財産の保護の為必要な場合
- 公衆衛生、児童の健全育成に特に必要がある場合

個人情報の内容を訂正する場合については

担当（                      ）までご連絡ください。

名前 \_\_\_\_\_

連絡先 \_\_\_\_\_

## 異変の気づきポイントのチェック表10

※チェックが多い程、注意が必要です

### ①本人の様子

身なりの乱れ(服の汚れ・夏冬同じ服・髪がぼさぼさ等)。

一人暮らしで近所付き合いがない・外出しない。

(家を訪問しても、顔出ししない)。

町内会や老人クラブ、サロン等の行事に参加しない。

あいさつをしなくなった、表情がかたい。

最近、痩せてきた。具合が悪そう。歩く姿が危ない。

意外な場所で見つける(人通りの少ない、車通りが多い)。

### ②家の様子

新聞・郵便物が溜まっている。洗濯物が干したまま。

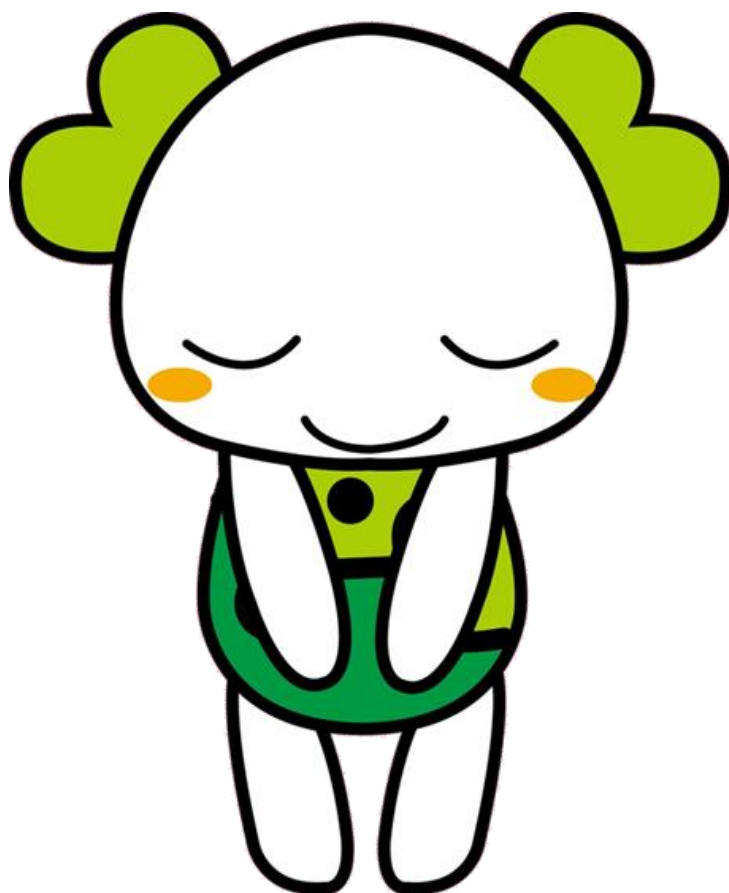
夜も電気が消えたまま(または電気つけっぱなし)。

窓・カーテンが開閉された様子がない。

ゴミが放置され、においがする(異臭)。

※但し、次のような場合は、すでに誰かが関わっている可能性がありますので、まずは関係機関などに確認をしてみましょう。

- ・ 来訪している家族がいる
- ・ 連絡を取り合っている近隣の知人がいる
- ・ 介護サービスや配食サービス等につながっている
- ・ 地域の行事に参加している
- ・ ・ ・ ・ など



## 地域の見守り活動ホッとガイドブック集

作 成：苫小牧市社会福祉協議会

地域福祉課 地域福祉第1係 生活支援コーディネーター

問合せ：053-0021 苫小牧市若草町3丁目3-8

TEL (0144) 32-7111

発 行：令和2年10月