

第4版

住民の皆さんのための

高齢者等の 見守りガイドブック

誰もが安心して住み続けることができる
地域社会を実現するために



はじめに

高齢化が急速に進展する中、2035（令和17）年には都民の4人に1人が65歳以上の高齢者となり、一人暮らし高齢者又は高齢者のみの世帯が一層増加することが見込まれています。また、地域には、認知症の方、障害のある方、一人で家族の介護をされている方、生活に困窮している方など、何らかのサポートを必要とする方も暮らしています。

多くの方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ますが、地域社会や家族関係が大きく変化する中、医療や介護などの公的サービスだけで地域生活を支えることは困難です。今後は、様々なサービスの組合せや、地域での支え合いにより複層的に支えていく体制の構築を一層進めていく必要があります。

その中でも、地域の力で支え、異変に早期に気づき、命を守る仕組みである「見守り」は、高齢者が安心して在宅生活を継続していく上での基盤となるものです。現在、見守り活動については、地域の実情に応じて様々な取組が行われており、都においても、「高齢者見守り相談窓口設置事業」などを通じて区市町村の取組を支援しています。

本書は、これらの取組の更なる充実に向け、住民の皆様が地域で効果的な見守り活動を行えるよう、ガイドブックとしてまとめたものです。

皆様の地域での効果的な見守り活動に本書を活用いただけたら幸いです。

令和5年3月

東京都福祉保健局

目 次

1	なぜ、今、見守りが必要なのでしょう	1
2	見守りの対象はどのような人でしょう	2
3	見守りはどのように行われているのでしょうか	3
	(1) 見守りの方法	3
	(2) 見守りと監視の違い	8
	(3) 孤立しがちな方とは？	9
4	スマートフォンの活用	11
5	見守り合うために、まずできること	13
	(1) 見守り活動は、どのような流れで行われるのでしょうか	13
	(2) まずは“異変への気付き”から	14
	(3) 異変に気付いた際の相談先は？	15
6	見守り活動を始めてみませんか？	18
	(1) 様々なネットワークで見守り活動が行われています	18
	(2) 「地域住民がつくるネットワーク」とは？	19
	(3) さあ、皆さんも見守り活動を始めてみましょう！	19
7	地域で見守り活動を行うには	21
	(1) 日常の活動を見守り活動につなげましょう	21
	(2) 見守りが必要な人を確認しましょう	22
	(3) 住民の皆さんが集まる場所を作りましょう	23
	(4) 住民の皆さん同士の見守り合いによる活動を行いましょ	24
	(5) 緊急時の対応方法を決めておきましょう	27
8	個人情報の取扱いについて	28
	(1) 見守り活動における個人情報の重要性	28
	(2) 個人情報とは	29
	(3) 個人情報取扱いの基本ルール	29
	(4) 個人情報の管理方法	30
	(5) 見守り活動での個人情報の共有に関するQ & A	31

1

なぜ、今、見守りが必要なのでしょう

日本の少子高齢化は、世界でも例を見ないスピードで進んでいます。東京都では、2035（令和17）年には、都民の4人に1人が65歳以上の高齢者（高齢者人口：約353万人）となる超高齢社会の到来が見込まれています。

急速な高齢化に伴い、一人暮らし高齢者や認知症の症状のある高齢者が増えていくことが予測されていますが、こうした方々は、地域から孤立しやすい状況にあります。

かつては、「向こう三軒両隣」といった濃密な近隣関係の中で、気遣い合いや気付き合いが行われてきました。しかし、高度経済成長期を経て、地域におけるつながりの減少や家族関係の希薄化が進み、地域の支え合い機能が低下しつつあったところ、2020（令和2）年からの新型コロナウイルス感染症の流行が、対面でのコミュニケーションを困難にさせ、地域のつながりや支え合い、高齢者の見守りに大きな影響を及ぼしています。

こうした中において、あらためて、住民同士がさりげなく気遣い合い、困ったときに遠慮なく助けを頼めるような地域社会づくりが重要です。そのためには、地域の誰もが見守りに関わる意識を持つことが大切です。

地域で暮らす誰もが、同じ立場で互いに助け合う関係性の中で、見守りが行われることで、共に支え合いながら、安心していつまでも住み続けることのできる地域社会づくりにつながります。

2

見守りの対象はどのような人でしょうか

見守りの対象者は、近年、以下のように変化してきています。見守りの対象者を見守りのネットワークにつなげていくためには、専門機関の他、地域の住民等、多くのさまざまな立場からの視点、機会を利用して、見守りを行っていくことが重要です。

(見守りの対象者数の増加)

見守りは主に、一人暮らしの高齢者、高齢者のみの世帯、日中独居の高齢者、認知症の方などを対象としており、高齢者人口の増加により、見守りの対象者数は増加しています。

(見守りの対象者の拡大・把握の困難化)

近年の新型コロナウイルス感染症の流行下において、外出機会が減少し、フレイルが進行してしまう場合や、引きこもり気味になってしまうなど、見守りの対象者は拡大し、また、見守りが必要な人の把握を従来よりも難しくしています。

そのため、住民の見守りへの参加や日常生活の場での、日頃のコミュニケーションを通じた緩やかな見守りがますます重要になってくると言えるでしょう。また、見守りが必要な人が家族や地域の中にいることを、遠慮せず周りに伝えられる環境づくりも重要です。

(近隣住民に見守られること等に拒否感のある人・地縁のない人)

見守られること等に拒否感のある人や、地縁のない人を見守りのネットワークにつなげることも重要です。

そのためには、本人やその家族、友人などに、民間の見守りサービスや、地域包括支援センター等の見守り機関等を周知し、地縁に頼らない選択肢を示していくことも有効です。

3 見守りはどのように行われているのでしょうか

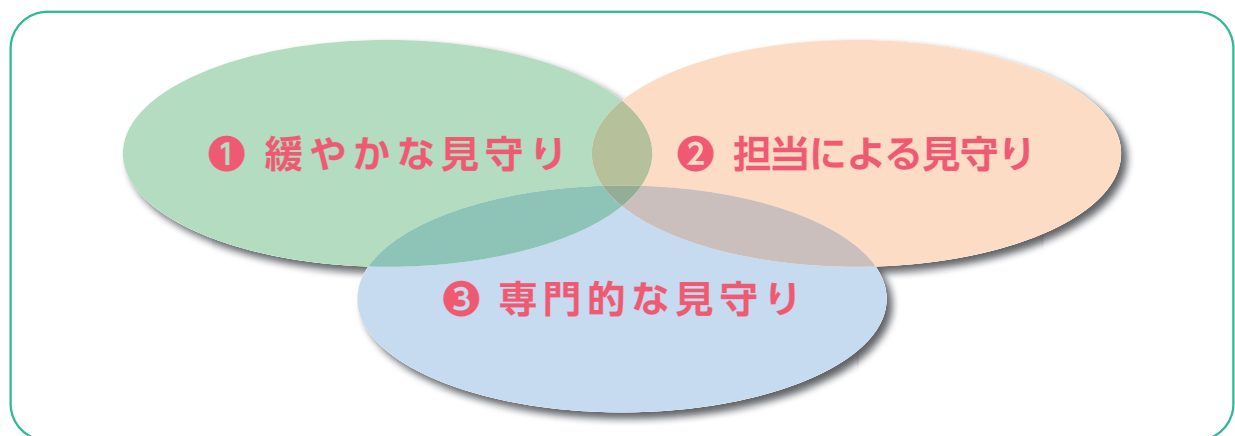
(1) 見守りの方法

現在、地域で行われている見守りには、大きく分けて、「①緩やかな見守り」、「②担当による見守り」、「③専門的な見守り」の三つがあります。これらがそれぞれの長所を生かして、相互に機能を分担、補完し合っています。見守りが必要な人の状況（持病をお持ちの方などリスクの有無、地縁の有無 等）に合わせて、様々な組合せで行われます。

見守りの手段として、訪問等、対面での見守りの他、電話や手紙などを利用した非対面での見守りを併用することも有効です。

また、スマートフォン等が高齢者にも普及してきていることを踏まえ、Eメール、メッセージアプリやSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）などを、非対面での見守りや、日頃のつながりづくりに積極的に活用していくことも重要です。

■ 見守りの方法 ■



① 緩やかな見守り

(緩やかな見守りとは)

緩やかな見守りは、地域住民の皆さんや民間事業者など、地域の様々な方々が、日々の生活や業務の中で、幅広い人を対象として「いつもと違う」「何かおかしい」と感じる人がいたら、可能な範囲でケアをしたり、見守りをしている団体や、地域包括支援センター・高齢者見守り相談窓口等の専門機関に共有・連絡・相談するなど、地域で緩やかに行うさり



げない見守り活動です。小学生から高齢者の方自身まで、あらゆる世代の方が、自らの生活の中で負担のない範囲で行えることが特徴です。

支援を拒否している人や、少し気掛かりな人など、専門機関による定期的な訪問が難しい方又は比較的リスクの少ない人を、地域の幅広い「気付き」で、さりげなく見守ることができます。

見守りが必要な方が増加する中、見守りのすそ野を広げていくためにも、緩やかな見守りは、今まで以上に重要性が高まっています。

(緩やかな見守りの方法)

緩やかな見守りには、日常生活でのコミュニケーションが有効です。日常生活を送る中で、住民同士が互いにさりげなく気遣い合い、見守り合う関係が緩やかな見守りとなっています。仲間と集い、趣味サークルやボランティア活動に参加することも、緩やかな見守りにつながります。

日常生活等でのコミュニケーションは対面に限るものではなく、電話や手紙、Eメールの他、近年高齢者にも普及してきている、メッセージアプリやSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）といった手段も有効です。

■ 穏やかな見守りの例 ■

- 地域の皆さんが、散歩や買物、お祭り等のイベントなどの際に、不特定の人や住宅をさりげなく気に留める見守り。
- 近所の複数の住民が、「郵便受けに新聞がたまっていないか」「昼間でも電気がついたままになっていないか」など、外部からさりげなく確認する見守り。
- 行政と協定を結んだライフライン事業者や民間事業者が日常業務の中で行う見守り。
- 交流の場や、趣味のサークル、ボランティア活動に参加し仲間と集うなど、高齢者自らが社会に関わり、生きがいを見つけることにより実現する見守り。
- 趣味のサークルやボランティア活動において、欠席がちなメンバーに電話や手紙等の手段で近況を聞くなどの連絡を取ることによる見守り。
- 電話や手紙、Eメール、メッセージアプリやSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を利用した交流による見守り。／等

◆ 生活支援コーディネーターによる住民活動の立ち上げ支援（東京都足立区） ◆

—住民の活動の場が自然な見守りに—

- 足立区の梅島・島根地域では、新型コロナウイルス感染症の流行の中で、高齢者の運動の機会や居場所を確保するため、地域包括支援センターに所属する生活支援コーディネーターが支援して、地域住民の自主的なウォーキングサロンを立ち上げました。そのサロンが自然な見守りの場にもなっています。

<ウォーキングサロン立ち上げまでの経緯>

- 足立区では、高齢者の閉じこもりやフレイルの前段階にある方が増加傾向であること、男性の地域活動への参加が少ないこと等を課題として感じていました。
- 新型コロナウイルス感染症の流行の影響を受け、室内でのサロン活動が困難になっていたことから、屋外での活動の実施を目指し、活動の担い手の発掘のため、地域での実態把握調査の中で、活躍している高齢者をリストアップしました。
- リストアップされた5名の男性に屋外活動の具体案を相談、検討したところ、この5名の方に活動の中心メンバーになっていただき、将来的に自主活動に移行することを目標に、公園でのウォーキングサロンを実施してみることになりました。
- 6回のサロンを開催している間、運営の役割分担や負担感の把握、民生委員等に周知に協力していただく等、自主運営化に向けた伴走支援が行われました。
- 7回目からは、自主的な運営によるウォーキングサロンとして実施しました。引き続き生活支援コーディネーターが広報等において支援しています。

<ウォーキングサロンの概要>

- 地域内2か所の公園を拠点にして、それぞれ隔週でウォーキングサロンを開催（地域内で毎週1回開催）しています。
- サロンでは、ラジオ体操等、公園内でのウォーミングアップののち、参加メンバーの歩くペースや体力に合わせ3つ程度のグループに自然と別れウォーキングをして



ウォーキングサロンの活動の様子

います。季節によってはお花見や大学の学食などを目的地に設定してウォーキングを楽しんでいます。

- ・参加者は、毎回15人前後です（男女比はおおむね1：1）。常連の参加者が随時友人を誘うなどして、少しずつ、参加者が拡大しています。
- ・参加者の体力は年齢等に応じて様々ですが、杖を突いている方に対しても、運営メンバーや参加者が自然にサポートする体制が生まれ、幅広い年齢層が参加しています。

<サロンの見守りの機能>

- ・ウォーキングサロンの参加者は顔見知りになり、日頃からお互いに気遣い合う関係性ができてきています。
- ・サロンに参加していた方が欠席がちになった場合など、異変を感じた際には、地域包括支援センターに連絡していただけるよう、意識を共有しています。

② 担当による見守り

(担当による見守りとは)

担当による見守りは、民生委員・児童委員、町会・自治会、老人クラブ、住民ボランティア等が担当と役割を決めて訪問等による見守りを行い、見守りの対象者について可能な範囲でケアをしたり、見守りの専門機関等に相談・連絡する見守り活動です。

定期的な安否確認や声掛けが必要な人を見守るために有効な見守り手法です。

(担当による見守りの方法)

担当による見守りの体制は、対象者を見守る担当者を1：1で決めて行う方法、複数人でチームを組み、交替で見守る方法などが考えられます。

1：1の見守りは、毎回同じ担当者が訪問等をするため、時間を掛けて信頼関係を構築することが可能であり、人との関わりが苦手な方などに効果的です。チームを組み交替で訪問する見守りは、見守られる側に、複数人から見守られているという安心感を与えるとともに、見守る側も複数の目による気付きを得ることが可能になり、また、一人で課題を抱え込むことがなく、見守る側に参加する人の負担を分散できる利点があります。

担当による見守りをを行っている団体等は、見守り活動を行っていることを可能な範囲で公表・周知し、地域の人々の「緩やかな見守り」により発見された、見守りの必要な人の情報が集まるようにできると、より幅広い見守りが可能となります。



■ 担当による見守りの例 ■

- 民生委員・児童委員や住民ボランティアによる1：1の見守り
- 老人クラブの友愛訪問活動
- 団地の住民が「両隣を見守る」活動
- 電話や手紙、Eメール、メッセージアプリや SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス) を利用した定期的な連絡等による見守り。／等

③ 専門的な見守り

(専門的な見守りとは)

専門的な見守りは、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口等の専門機関が、アウトリーチや、地域の人による「緩やかな見守り」、担当による見守り等により発見された見守りを必要とする人のうち、主に、支援の拒否、家族による虐待、認知症など、困難な課題を抱えている高齢者等を対象として、専門的な知識・技術を生かして行う見守りです。必要に応じて、行政、介護サービス、医療などの関係機関につながります。あわせて、見守りの必要な人に気づきやすい地域づくりを行います。



(専門的な見守りの方法)

見守りの必要な人に気づきやすい、地域の緩やかな見守りのネットワークを発達させていくためには、電話や手紙、Eメールの他、メッセージアプリや SNS (ソーシャル・ネットワーキング・サービス) の活用も有効です。

見守りを第一の目的としてはいない、地域でのイベントや、日常的な交流の場、趣味のサークル・教室、ボランティア活動などは、見守りのネットワークに繋がりにくい人と接点を持てる機会でもあります。こうしたイベント等を見守りの場やきっかけに活用していくことも重要です。

訪問のほか、連絡手段として、電話や手紙、Eメール、メッセージアプリや SNS (ソーシャル・ネットワーキング・サービス) を利用することや、緊急通報システムや生活リズムセンサーなどの機器、ICT 機器を活用した見守りを組み合わせることで、24時間365日の安全・安心の確保に大きな効果を発揮します。

◆ 地域包括支援センターと高齢者見守り相談窓口 ◆

■ 地域包括支援センター

地域包括支援センターは、高齢者が住み慣れた地域で、その方らしい暮らしを続けられるよう、高齢者やその家族を総合的に支援する機関です。何か困ったことがあれば、気軽に相談できる、地域の相談窓口です。

介護に関わるサービスの紹介や手続きの支援、介護予防に関する支援、高齢者虐待に関する相談など、専門職が様々な支援・相談に総合的に応じるほか、地域の見守りの総合相談窓口として、関係機関や地域住民とネットワークを構築し、見守り活動を推進する役割を担っています。

■ 高齢者見守り相談窓口

東京都では独自の施策として、地域包括支援センターの取組に加えて、アウトリーチによる見守りや安否確認の取組を推進するため、「高齢者見守り相談窓口設置事業」（平成 22 年度に開始した「シルバー交番設置事業」を平成 27 年度に再構築）を実施しています。令和 3 年度時点で、20 区市町村 102 地区で設置されており、地域包括支援センターと連携して、見守り専門機関としての活動を行っています。

高齢者見守り相談窓口の主な機能として、次の三つが挙げられます。

- ① 在宅高齢者の生活実態の把握・見守り
- ② 地域の組織・住民と連携した高齢者見守りの実施
（見守りネットワークへの参加・支援）
- ③ 在宅高齢者、家族等からの相談窓口

■ お住まいの地域の地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口が分からないときには？

お住まいの自治体の高齢者福祉の担当課に問い合わせ、お近くの地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口を案内してもらいましょう。

(2) 見守りと監視の違い

地域住民の皆さんが、ほどよい近所付き合いの中で、声を掛けたり、気に掛けたりすることも、十分に見守りとなります。訪問して様子を伺う、定期的に地域を巡回して異変がないか確認するなども見守り活動ですが、日常生活の中で、少し気にするだけでも、緩やかな見守りにつながります。

気を付けなければならないのは、こうした活動を通じて、見守る人、見守られ

る人という監視の関係となってしまう、個人の自由や生活を阻害してしまうことです。あくまで、さりげなく、お互いに気遣い合う関係を地域でつくっていきましょう。

(3) 孤立しがちな方とは？

地域には、人との関わりがほとんどなく、孤立した生活を送っている方がいます。こうした方の中には、必要な手助けや支援を受けずに暮らしている人もおり、病気で倒れても誰にも気付いてもらえず、孤立死する危険性も抱えています。見守りは、主にこのような方々やこのような状況になるリスクのある方を支える活動です。

孤立しがちな方とは、どのような方なのでしょう。

■ 孤独を好んでいるように見える方 ■

挨拶をしても反応が無かったり、近所付き合いを一切しない方は、一見、孤独を好み、地域との関係を自ら閉ざしているように見えます。確かに、人と関わるのが苦手、わずらわしいと感じる性格の方もいるでしょう。

しかし、実は、家族や友人など大切な人を亡くして気持ちが沈んでいる、身体を動かすのが辛くなってきたなど、何らかの理由が複雑に絡み合い、人と関わる意欲をなくしている場合があります。周囲が適切に関わることで、孤立を防ぐことが重要となります。

■ 一人で暮らしている方 ■

高齢の方の中には、加齢に伴う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り、家に閉じこもりがちになる方もいます。特に、一人暮らしの方だと、同居している家族等を通じた付き合いもないため、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性が高まります。

また、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、一人暮らしの男性は、より地域から孤立しやすい傾向にあります。孤立死は一人暮らしの中年男性でも起きています。町内会、サロン等の地域の活動へ誘う等、孤立化の防止に向けた取組が重要になります。



■ 認知症の方 ■

認知症の方は、その症状により、人とコミュニケーションを取ることが難しい、行政サービスについて理解できないなどの理由で、孤立しやすくなります。そのため、周囲の人が認知症への理解を深め、地域で孤立しないよう関わり、必要な支援へとつなげていくことが重要となります。

また、認知症の方を介護している家族も、誰にも相談できず、介護の負担を抱え込んでいる場合があります。家族の方も含めた孤立防止が必要です。認知症の方が家族の中にいることを、日頃のコミュニケーションを通じて周りに伝えられる環境づくりが重要です。(8 ページ参照)

■ 複数人世帯でも孤立する危険性 ■

昨今、高齢の一人暮らしに限らず、子供や障害のある方など複数人が暮らす世帯でも、孤立死してしまうということが起きています。

例えば、老々介護を行っている高齢の二人暮らし世帯、高齢の親と障害のある子供の世帯などで、地域から孤立している場合、介護や世話をしていた一方の方が病気等で倒れて亡くなられた後、寝たきりや認知症、知的障害などにより介護が必要な方もお亡くなりになるという事例です。

複数人で暮らしている世帯であっても、課題を抱えながら孤立していないか、地域で見守っていく視点が重要です。



コラム

◆ 同居している家族による支援の拒否(ネグレクト)や自己放任(セルフネグレクト) ◆

配偶者や子供など、家族と同居している高齢者の中には、家族が支援を拒否しているために、孤立してしまう方もいます。必要な支援の放棄・放任(ネグレクト)は虐待に当たる場合もあります。

また、一人暮らしの高齢者などで、自分自身で心身の安全や健康を損なう行為をしている場合も、自己放任(セルフネグレクト)となり、虐待と同様に支援が必要となります。

4 スマートフォンの活用

スマートフォンで、電話やEメール、メッセージアプリ、SNS（ソーシャル・ネットワークワーキング・サービス）を利用できると、対面に限らず交流することができます。健康上の理由で外出できない場合や、遠隔地にいる場合などでも、つながりを継続できる利点があります。

普段からスマートフォンを利用していると、いざというときに見守りのツールとして使えます。これからは、スマートフォンを、人のつながりやコミュニケーションのためのひとつの道具として積極的に使っていくことが重要です。

各地で、未経験者、初心者の方を対象としたスマートフォン教室等が開催されています。これらを利用してスマートフォンに触れ、家族や友人とのコミュニケーションに使ってみることも重要です。

コラム

◆ デジタルサービス局の取組 ◆

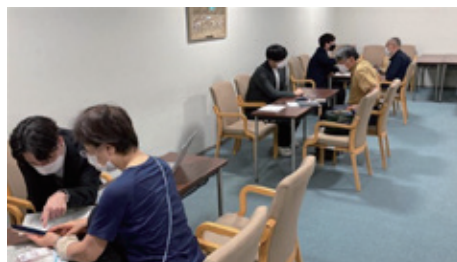
—高齢者等のデジタルに不慣れな方を対象としたデジタルデバインド対策を推進—

●東京都内各地でスマートフォン体験会・相談会を開催

- デジタルサービス局では、デジタル技術を扱うことができる人とできない人との間に生じる格差（デジタルデバインド）の是正に向けて、スマートフォン体験会や相談会を開催しています。
- スマートフォン体験会は教室形式で開催しており、スマートフォンの使用に慣れていない高齢者の方に楽しみながら学んでいただけるよう、基本操作はもちろん、アプリのインストールやQRコードの読み取り、SNSの使用法まで一通り体験していただくとともに、スマートフォンの安全・安心な使用方法まで学んでいただけるプログラムにしています。また、希望される方には最大1か月の試用スマートフォン貸出を行っています。
- スマートフォン相談会では、日頃スマートフォンを使用する中での様々な困りごとの相談をマンツーマンで受け付けています。例えば、QRコードの読み込み方法、Wi-Fiの接続方法、ビデオ通話のカメラやマイクの使い方等、スマートフォンの使い方や操作方法に関する疑問や不安に関する相談ができます。



スマートフォン体験会の様子



スマートフォン相談会の様子

< TOKYO スマホサポーター制度 >

- 令和4年度から「TOKYO スマホサポーター制度」を開始し、身近な人が身近な場所で助け合うデジタル社会の実現に向けて、スマートフォンを地域で教える人材の育成に取り組んでいます。
- TOKYO スマホサポーターは、スマートフォン操作のスキルを持つだけでなくデジタルに不慣れな高齢者の方に寄り添いながらスマホに関する困りごとを解決するための人材として、区市町村や地域主催のスマホ相談会などで活動しています。



TOKYO スマホサポーター
シンボルマーク



サポーター募集・サポート依頼 Web サイト
URL: <https://sumasapo.metro.tokyo.lg.jp>

5 見守り合うために、まずできること

(1) 見守り活動は、どのような流れで行われるのでしょうか

見守り活動は基本的に、以下のように「①気付き・気付きの共有、連絡、相談」⇒「②情報収集・対応調整」⇒「③対応」の流れで行われます。

① 気付き・気付きの共有、連絡、相談

本人や家族、友人や住民、NPOや地域団体、事業者などが高齢者等の異変に気付いたら、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口等の専門機関に、気付きの共有、連絡、相談をします。

見守り活動で最も重要なことは、異変への早期の気付きと専門機関による適切な対応です。そのためにも、地域の様々な方々が、高齢者等の異変に気付き、専門機関につなぐ（共有、連絡、相談する）ことが重要となります。

② 情報収集・対応調整

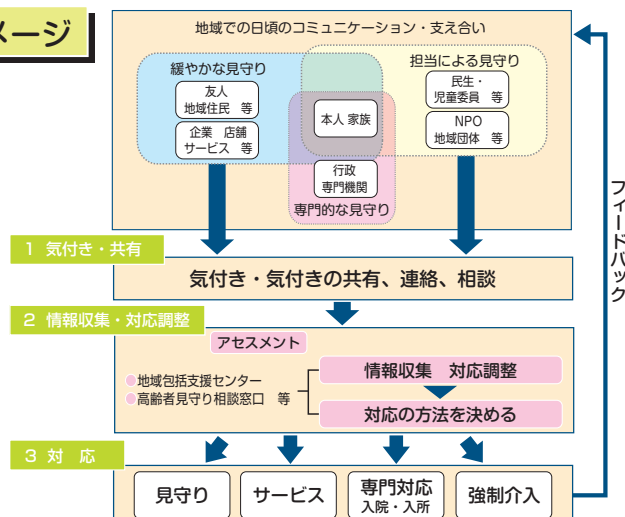
地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口は、住民等から気づきの共有、連絡、相談を受けた際、迅速な対応を行うために、早急に、本人、地域住民、関係機関等から情報を収集します。そして、収集した情報に基づき、緊急性の判断や対応方法の検討を行います。特に対応が困難と思われる場合は、関係者が一堂に会する会議を開催し、支援の方針を確定していきます。

③ 対応

決定した対応方針に基づき、地域住民等による見守り、介護等のサービスの導入、病院や施設への入院・入所、対応を拒否されている場合などは専門機関による強制介入などが行われます。

また、相談した方が地域に関心を持ち、その後も気になることがあれば連絡してもらえるよう、個人情報に配慮した上で、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口から必要に応じて対応結果をフィードバックします。

見守り活動の流れのイメージ



(2) まずは“異変への気付き”から

前頁の見守り活動の流れにもあるように、地域の皆さんの異変への気付きが見守りの第一歩となります。そこで、以下に、気付きのポイントの例を紹介します。もちろん、この項目以外にも、様々な異変のサインがあります。

異変への気付きのポイント例

外観からの気付き



昼間でも電気がついたらままだまっている。



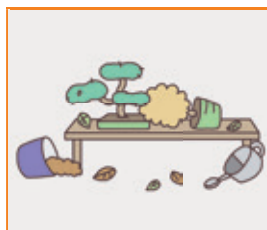
何日も同じ洗濯物が干したままになっている。



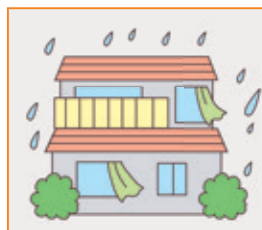
郵便受けに新聞や郵便物がたまっている。



異臭がする。



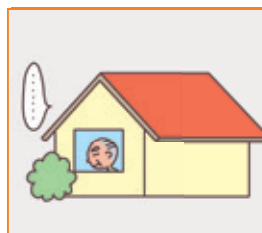
庭が荒れている。



家の中から怒鳴り声がする、悲鳴が聞こえる。



最近知らない人が出入りしている。



家に閉じこもって、ほとんど外に出てこない。

対面での気付き



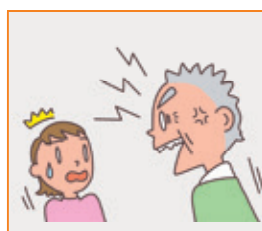
顔色が悪く、具合が悪そうに見える、急に痩せてきたような気がする。



今まで挨拶していたのにしなくなった。



話がかみあわなくなった、同じ話を何回もするようになった。



暴言を吐くなど、性格が変わった。



□髪や服装が乱れている、季節に合わない服を着ている。



□お店などで、勘定ができない、同じものを大量に購入している。

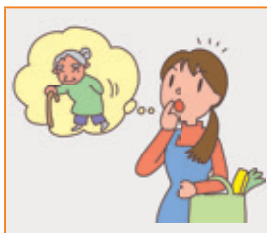


□身体（顔や手足など）にあざがある、あざがあるが話したがない。

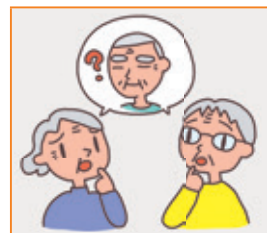


□認知症や寝たきりの家族を抱え、介護者が疲れている様子がある。

よく見掛ける場所等での気付き



□長い間、顔を見掛けない。



□町内会、サロン、サークルといった地域の集まりや行事にいつも参加しているのに、急に来なくなった。

地域住民の皆さんが日常生活の中で緩やかに行う見守りのほかにも、新聞販売店や宅配業者、商店などの民間事業者が日常業務の中で行う見守り、老人クラブや住民ボランティアなどの地域団体が行う見守りなど、様々な方々が見守り活動に参加しています。地域では、こうした多様な活動の中の気付きによって、見守りが行われています。

(3) 異変に気付いた際の相談先は？

地域の皆さんが異変に気付いた際の共有、連絡、相談先には、「**地域包括支援センター**」と「**高齢者見守り相談窓口**」があり（8ページ参照）、地域の見守り専門機関として、どんなささいなことでも、連絡に対応してくれます。例えば、前頁の「異変への気付きのポイント例」にある項目に1つでもチェックが付いたら、共有、連絡、相談することで、早期発見、早期対応につながります。連絡した内容が結果的に思い過ごしであったとしても問題ありません。

異変に気付いた際、意識の障害やけいれんがあったり、大量の出血があるなどの場合には、ためらわず119番通報しましょう。自宅内で倒れている可能性が高い状況であるにもかかわらず施錠されており、家の中に入れない場合は、警察へ通報し、対応を依頼しましょう。



コラム

◆ 119 番通報してよいか迷ったら「# 7119」へ ◆

救急車を呼んでよいか迷った際の相談窓口として、東京消防庁では、24 時間年中無休で救急相談センターを開設しています。

7119 に電話すると、医師、看護師、救急隊経験者等の職員が救急性を判断して、救急車を呼んだり、近くの病院を紹介してくれたりします。

東京消防庁救急相談センター

7119 (携帯電話、PHS、プッシュ回線) 24 時間年中無休

※ダイヤル回線電話や携帯電話等が繋がらない地域からは以下へお電話ください。

23 区 : 03 - 3212 - 2323 多摩地区 : 042 - 521 - 2323



コラム

◆ 認知症の方への対応 ◆

● 認知症への理解を深めましょう

認知症になっても、認知症の人と家族が地域で安心して暮らし続けるためには、誰もが認知症の方や家族が抱える問題を正しく理解し、支え合うことができる地域づくりが重要となります。認知症の人は、記憶障害や認知障害から不安に陥ることなどにより、精神症状や行動障害となる行動・心理症状が起こり、その結果周りの人との関係が損なわれることがあります。介護する家族が疲れきって体調を崩してしまうことも少なくありません。しかし、地域の皆さんが、認知症の人や家族が抱える問題を正しく理解し、支える手立てを知っていれば、認知症の方の不安や家族のストレスを減らすことができます。

区市町村が中心となって「認知症サポーター養成講座」や、地域住民向けの認知症に関する講演会などを開催していますので、これらに参加して認知症の方や介護している家族に対する理解を深めていきましょう。

● 早期診断・早期対応のために

認知症は、早期受診・早期診断・早期治療が非常に重要です。多くの認知症は、現在のところ根治治療は難しいとされていますが、認知症を引き起こす原因疾患によっては、治せる可能性の高いものもあります。

本人が病気を理解できる時点で受診し、症状が軽いうちに、ご本人やご家族が認知症への理解を深め、病気と向き合い話し合うことで、今後の生活の備えをすることができます。そのためにも、ご本人や家族、地域の皆さんの気付きを、地域包括支援センター等の見守り専門機関につなげていくことが重要です。

●認知症の方への対応のポイント

認知症の方の尊厳に配慮し、その人らしく安心して暮らし続けられるよう支援するための対応のポイントは以下のとおりです。

○認知症の人への対応の心得 三つの「ない」

1 驚かせない

2 急がせない

3 自尊心を傷つけない



○具体的な対応のポイント

- ・まずは見守る。
- ・余裕を持って対応する。
- ・声を掛けるときは一人で。
- ・後ろから声を掛けない。
- ・相手に目線を合わせてやさしい口調で。
- ・おだやかに、はっきりした滑舌で。
- ・相手の言葉に耳を傾けてゆっくり対応する。

※キャラバン・メイト養成テキスト（NPO 法人地域ケア政策ネットワーク全国キャラバン・メイト連絡協議会）から抜粋

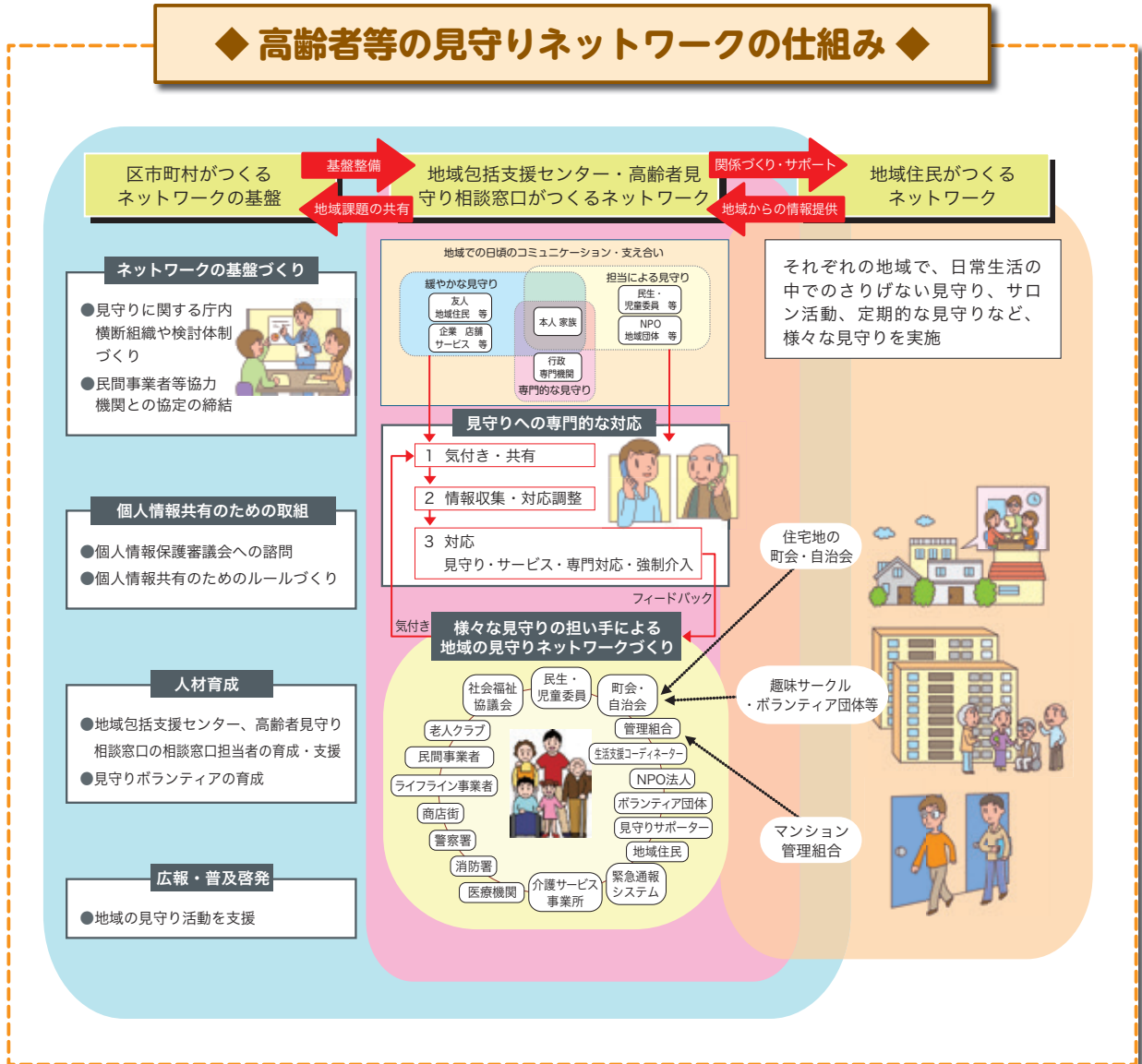
6 見守り活動を始めてみませんか？

(1) 様々なネットワークで見守り活動が行われています

地域住民の皆さん、民間事業者、見守りの専門機関など、地域の様々な主体が、高齢者等の見守りネットワークを構築しています。それぞれが役割分担の下、相互に連携しながら見守り活動を行います。

高齢者等の見守りネットワークの仕組みは、下図のように「①区市町村」「②地域包括支援センター・高齢者見守り相談窓口」「③地域住民」がつくる三つのネットワークによって構成されています。

◆ 高齢者等の見守りネットワークの仕組み ◆



(2) 「地域住民がつくるネットワーク」とは？

① 地域住民が主体的につくる独自のネットワーク

地域には、住民の方による様々なネットワークが存在します。例えば、団地自治会による見守り活動や町会主催のサロン、ボランティア団体の配食サービスを通じた見守り、自主防災組織による要援護者リストの作成など、様々な地域で、住民の方が自主的に独自の見守り活動を行っており、これらの活動を通じて、地域住民による見守りネットワークが築かれています。

また、日常生活を送る中で、住民が近所に住む高齢者のことをさりげなく気に掛けることも、住民がつくる見守りのネットワークであり、地域の見守りの基盤となります。

新型コロナウイルス感染症の流行による高齢者の外出自粛や地域活動の停滞は、地域のつながりや支え合い機能に大きな影響を及ぼしています。住民同士がさりげなく気に掛けるような形の見守りが以前にも増して求められています。



② 見守り専門機関と連携した活動

地域住民がつくるネットワークには、様々な見守りに関わる気付きの情報が集まります。また、独自の高いノウハウを持って、見守り活動を行っているところもあります。

そこで、地域住民のネットワークが地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口などの見守り専門機関と連携・協力し、情報を相互に共有することで、地域の見守りがより充実したものとなります。



(3) さあ、皆さんも見守り活動を始めてみましょう！

住民の皆さんも、日常生活の中でのさりげない気遣いや町会・自治会等の地域の団体が行う見守り活動への参加、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口など専門機関への協力など、見守りについてできることがたくさんあります。

地域で築かれている「高齢者等の見守りネットワーク」の一員として、様々な機関、関係者と連携して、見守り活動を行っていきましょう。

◆地域の主な見守りの担い手と担い手を支える機関等について◆

以下に、地域の見守りの担い手や担い手を支える活動をしている主な機関・団体を紹介します。

<p>①民生委員・児童委員</p>	<p>民生委員法に基づき、厚生労働大臣から委嘱を受け、それぞれの地域で、住民の立場に立って相談に応じています。地域住民の身近な相談相手として、定期的に見守りが必要な高齢者等を訪問するなどして、安否確認や必要な支援の把握などを行っています。</p>
<p>②社会福祉協議会</p>	<p>地域住民、関係機関等が連携し、地域住民が住み慣れた地域で安心して生活することのできる福祉のまちづくりの実現を目指した活動を行っています。住民主導で見守りが行われる地域づくりや、地域住民による見守りネットワークの構築を支援しています。</p>
<p>③町会・自治会</p>	<p>地域住民によって自主的に組織された団体です。一定の地域で、地域住民の助け合いにより、防犯・防災、環境保全、住民交流など、地域に関わる様々なテーマに取り組んでいます。高齢の住民に対する支援の必要性を感じ、見守り活動を行っている団体もあります。</p>
<p>④老人クラブ</p>	<p>仲間づくりを通して、生きがいや健康づくりを行うとともに、高齢者の知識や経験を生かして、地域の諸団体と共同し、地域を豊かにする社会活動に取り組んでいます。活動の一つとして、友愛訪問など、定期的な高齢者宅を訪問して、話し相手となる活動が行われています。</p>
<p>⑤NPO 法人</p>	<p>特定非営利活動促進法に基づき法人格を取得した法人で、福祉、教育・文化、まちづくり、環境、国際協力など、様々な分野をテーマに、社会貢献活動を行っています。見守りに関わる課題をテーマに、地域で専門性の高い活動を行っている法人もあります。</p>
<p>⑥生活支援コーディネーター・協議体</p>	<p>区市町村が定める区域ごとに、生活支援・介護予防サービスの充実や高齢者の社会参加を推進するため、地域団体等の新たな活動の立ち上げを支援する等の活動をしています。多様な主体が参画し生活支援・介護予防サービスの、定期的な情報共有及び連携強化の取組を推進する協議の場を「協議体」といいます。</p>

7 地域で見守り活動を行うには

(1) 日常の活動を見守り活動につなげましょう

特別なことをしなくても、町会・自治会や団地の管理組合等が日常的に行っている活動の中に、見守りの視点を盛り込むことで、大きな負担とならずに、住民同士の見守り合いを行うことができます。

例えば、以下のような取組を見守りにつなげることができます。こうした活動から始めて、地域全体で見守り体制が構築できるよう、徐々に活動を広げていきましょう。

■ 町会・自治会、管理組合等の日頃の活動を見守りにつなげる工夫 ■

- ・会費を訪問して徴収する（原則訪問徴収とする、まとめて回収せず毎月とする等）。
- ・手渡しで回覧板を回す（ポスト等に入れない）。
- ・清掃活動や花壇の手入れといった環境整備活動の際、欠席した人がいたら、活動終了後に様子を見に行く。
- ・広報紙を、出来る限り手渡しとする。
- ・要援護者マップの作成や防災訓練をきっかけとした見守り活動を行う。
- ・生協の共同購入等を行っている住民同士のつながりを、見守り活動へと発展させる（心配な人がいないかの情報交換など）。



そのほかに、共有部分の清掃やゴミ集積場の掃除、防犯のための見回り、交通安全活動など地域で定期的に行う活動は、住民の異変に気づきやすいものです。町会・自治会、管理組合などから、活動の際に参加者に呼びかけ、さりげない見守りを行っていきましょう。

◆ 行政の相談窓口の周知 ◆

町会・自治会や管理組合などの方は、地域住民の皆さんが異変に気付いたらどんなささいなことでも行政の相談窓口につながるよう、相談窓口の連絡先について、回覧板や掲示等を活用して情報提供していきましょう。回覧板等に掲載する情報の内容については、お近くの地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口を確認・相談してみましょう。

(2) 見守りが必要な人を確認しましょう



町会・自治会や管理組合等で、住民名簿を管理しておくことも見守り活動につながります。年齢や世帯の情報が分かれば、高齢の一人暮らし世帯、高齢夫婦世帯など、見守りが必要な住民の方を確認することができます。

こうした情報をマップに落とし、住民の年齢や世帯状況を色分けすると、地域の高齢化の状況や、見守りの必要性が一目で分かるため、住民の危機意識を共有化でき、今後の見守り活動の検討に有効です。

こうした名簿やマップの取扱いには十分な注意が必要です。町会・自治会や管理組合等の事務所内の施錠できる場所に保管する、又はコピーは厳禁として会議の際に見るだけとするなど、情報の管理方法を決めておきましょう。

作成したマップは、災害時に避難誘導が必要な人がどこにいるか、一目で分かるため、災害時の要援護者に関する情報としても活用することができます。

◆ 集合住宅団地での住民マップ作りの例 ◆

- ① 自治会役員が、各住戸を訪問し、マップ作成の趣旨を説明するとともに、世帯人数、世帯員の年齢、性別のほか、見守りが必要かどうかを把握するための情報を記入する用紙を配布します。ただし、項目数が多い場合や、プライバシーに関わる情報を尋ねる場合は、回収率が悪くなる恐れがあるため、質問するのは最低限必要な項目にとどめておきます。
- ② 数日後、用紙を回収し、「65～74歳の一人暮らし高齢者世帯」、「75歳以上の一人暮らし高齢者世帯」、「75歳以上の高齢夫婦のみ世帯」など、住民の中から見守りが必要となるリスクの高い世帯を設定し、団地のマップに色分けして書き込んでいきます。
- ③ こうした取組に加えて、現在の住民がそのまま居住し続けた場合を想定し、5年後、10年後の住民の年齢を書き込んだマップを作成することで、将来の団地の姿を予測し、対策を検討することもできます。

501	502	503	504	505
	●	●	●	
401	402	403	404	405
●	●	●		
301	302	303	304	305
	●		●	●
201	202	203	204	205
●	●		●	
101	102	103	104	105
●		●		

● 65～74歳の一人暮らし高齢者 ● 75歳以上の一人暮らし高齢者 ● 65～74歳の高齢夫婦のみ世帯
● 75歳以上の高齢夫婦のみ世帯

(資料) 東洋大学 小林研究室

(3) 住民の皆さんが集まる場所を作しましょう

集会所や共有スペースがあれば、町会・自治会や管理組合等でサロンやカフェを開催することも有効です。



高齢者の方が家に閉じこもることを防止するとともに、住民の方同士が気軽に集まって、お茶を飲みながら雑談をする機会を作る中で、「地域で気になる人がいる。」「最近サロンに来ていない人が心配。後で様子を見に行こう。」など、自然と「気掛かり」な情報を交換し合うことにもつながります。

このように住民の皆さんのコミュニケーションの場には、地域の様々な情報が集まります。住民の皆さんによる見守りだけでは対応できない心配な人が見つければ、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口に共有、連絡、相談することで、必要な支援へとつなげることができます。

事例

◆ 百草団地の取組（東京都日野市） ◆

— 団地自治会や行政が協働で協議会を立ち上げ、空き店舗でサロンを運営 —

- 東京都日野市では、平成 16 年度から、「高齢者見守り支援ネットワーク」事業を開始し、市民と行政の協働により、高齢者の見守り活動に取り組んでいます。

見守られることを希望する高齢者の見守り活動の次に、自ら手を挙げない人への見守りを行っていかうと、サロン活動に取り組むこととなりました。

- そこで、平成 19 年、百草団地自治会が中心となり、民生委員・児童委員、商店街、UR 都市機構、日野市とともに「百草ふれあい協議会」を立ち上げ、平成 20 年 4 月、「百草団地ふれあいサロン」を開設しました。



商店街の一角の明るく暖かい雰囲気、看板などが目印です。

● サロンに気軽に立ち寄ってもらうための工夫

- このサロンは、百草団地の中心にある、住民が足を運びやすいショッピングセンターの空き店舗を活用しています。
- 住民がサロンに興味を持ち気軽に立ち寄ってもらえるよう、お茶やコーヒーを出すだけでなく、コンサートや地域住民が作品を持ち寄っての展示会を開催するなど、サロンスタッフが工夫を凝らした活動を行っています。
- また、男性高齢者にも多く立ち寄ってもらうため、窓側の外から見えやすいところで、囲碁や将棋を行うなどしています。その結果、男性の利用者が多いことも



用事のついでにふらっと立ち寄った人、囲碁を楽しむ常連さんなど、いつも多くの人でにぎわっています。

特徴となっています。

- その他に、大学生との交流活動など、様々な世代の人の参加もあります。
- このようにサロンを中心に、多様な世代の住民同士、顔の見える関係づくりが進んでいます。

(4) 住民の皆さん同士の見守り合いによる活動を行いましょ

① 見守り合いが地域の住民同士のつながりを強くします

町会・自治会、管理組合などで、希望者を募り定期的に訪問する、又は緩やかな見守りを行い異変に気付いたら役員などの担当者に連絡する等、住民同士で見守り合う活動は、地域のつながりを強くするという点においても、大変有効な取組です。日常的に接する中で、近所に少し心配な人がいる又は高齢者の一人暮らしで家賃滞納がある等、見守りが必要だと思われる人がいる場合には、町会・自治会等から地域包括支援センター等に相談し、一緒に見守り方法を検討しましょう。

こうした地域での見守り活動は、住民の皆さん同士で十分に話し合って決めていくことが大切です。その際、監視の関係とならないよう十分配慮し、ほどよい近所付き合いの中で、お互いに気遣い合う関係をつくっていきましょう。

② 集合住宅では管理人の方がキーパーソンとなります

特に、マンションなどの集合住宅では、日常的に住民と接し、かつ外部との窓口である管理人の方がキーパーソンとなります。挨拶を交わしたり、さりげない会話をするなど、管理人が住民の方と日頃からのコミュニケーションをとることで、ささいな異変にも気付きやすくなります。



③ 町会・自治会からマンション住民へ働きかけましょ

また、町会・自治会から、地域にあるマンションの管理組合の住民に町会・自治会の会員となるよう働き掛けることも有効です。マンション住民が町会・自治会に加入することで地域とのつながりができ、マンション住民が抱えている課題が明らかとなるほか、マンションに住む一人暮らし高齢者が町会・自治会とつながりを持つことができます。

④ 複数のマンションの管理組合同士で横のつながりをつくりましょう

複数のマンションの管理組合同士で横のつながりをつくってもよいでしょう。お互いに情報交換を行う中で、各マンションの状況に合った見守り活動を検討していくことができます。

事例

◆ 片倉台福祉ネットワーク（東京都八王子市） ◆

—自治会で生活支援を通じた見守り活動を実施 ケアプランづくりにも参加するなど、関係機関とも連携し、 安心して暮らせる地域づくりを実践—

- ・ 片倉台自治会は、昭和 45 年に開発された緑豊かな戸建て分譲住宅団地にあります。令和 4 年 10 月現在の人口は約 4,900 人、世帯数は約 1,600 世帯、自治会加入率は 92% 程度です。高齢化率は、50% を超えています。



●日頃の手助けを通じた見守り活動

- ・ 片倉台自治会では、会員の全世帯を対象としたアンケート等を行い、高齢者支援に対する住民ニーズを確認しました。その結果を受け、平成 12 年度から「片倉台福祉ネットワーク」が活動を開始しました。
- ・ 片倉台福祉ネットワークの最高責任者は自治会会長が兼任し、事務局長 1 人、コーディネーター 12 人、ボランティア 56 人で活動しています。ボランティアは女性が多く、平均年齢は 60 歳代後半です。ボランティアには民生委員も参加しています。
- ・ また、自治会会長の再任を妨げず、最長 5 年まで担うことができるようにしており、その結果、地域課題に対する継続した検討が可能となっています。
- ・ 片倉台福祉ネットワークでは、買い物、ごみ出し、掃除から子供のお守り、電球の取替まで、住民のちょっとした困りごとを解決するサービスを提供するとともに、こうした日頃の手助けを通じ、見守り活動が行われています。
- ・ サービスの利用申込みは、コーディネーターが受け付け、活動可能なボランティアにつながります。コーディネーターは、自治会館の専用室に火・木・土の 10 時～13 時に待機しており、その他の時間は、事務局長、会長の自宅の電話にて 24 時間対応しています。

●地域包括支援センターや民生委員・児童委員との連携

- ・ 活動の内規として、「秘密を守る」「話を遮らない」「できないことは、他につなぐ」「分からないことはプロの人に尋ねる」ことを定めており、困ったことがあれば抱え込まず、地域包括支援センターや民生委員・児童委員に相談するようにしています。片倉台福祉ネットワークの事務局長は、地域包括支援センターの職員と緊密に連絡を取り合っています。
- ・ また、2 か月に 1 回、片倉台福祉ネットワーク、地域包括支援センター、民生委員・児童委員、自治会で定例会議を開いて情報を交換しています。会議では個人情報を出さずに、見守りが必要な方について情報共有します。

●担当者会議に出席し、支援計画づくりにも参加

- ・本人や家族の了解の上、片倉台福祉ネットワークのメンバーが、介護保険の担当者会議に出席し、ケアマネジャーや地域包括支援センターの職員などと一緒に、ケアプランづくりを行っています。ケアプランに福祉ネットワークのボランティア活動が位置付けられることもあります。地域包括ケアが推進される中、インフォーマルな支援である片倉台福祉ネットワークの今後の活動が期待されます。

事例

◆朝日パリオ親睦会（東京都墨田区）◆

ーオートロックマンションに居住する住民が有志で高齢者の親睦会を結成。 お茶会で親睦を図りながら、見守り合いもー

- ・墨田区にあるオートロックマンション「朝日パリオ鐘ヶ淵」では、住民による自主的な見守り組織「朝日パリオ親睦会」により、高齢者の見守り活動が行われています。

●定期的にお茶会を開催

- ・同じマンションに高齢者が住んでいると分かっても互いに交流がないため、顔見知りの住民4人が発起人となり、平成23年4月、マンション内の高齢者の親睦会を設立しました。
- ・入会条件は、世帯のいずれかが65歳以上としています。単身の場合は60歳以上としています。会員数は、40数名です。
- ・活動内容として、まず、2か月に1回、地下の集会室でお茶会を開催しています。定期的に顔を合わせることで、親睦を図っており、毎回25～30人の参加があります。会費は1回当たり1人300円です。
- ・お茶会では、参加者各々に、その時々のお気持ちを自由にスピーチで披露してもらいます。
- ・また、住民間のコミュニケーションを深めるために、区からのお知らせや健康・生活情報が掲載されている「みまもりだより」（うめわか高齢者みまもり相談室＜高齢者見守り相談窓口＞が発行）も活用しています。相談室の職員がお茶会へ参加し、相談室の役割や見守りについて説明してもらったこともあります。

●同じフロアで見守り合いも

- ・会員より見守ってほしい人と見守る人とを募り、同じフロア同士での見守り合いを行っています。ただし、見守りといっても、定期的に訪問するようなものではありません。火事や地震、その他異変を感じた時に声を掛けるなど、「何かあった時お互いに助け合いましょう。」というものです。活動への負担を大きくしないように配慮しています。

※上記内容は2018年1月時点のデータです。

(5) 緊急時の対応方法を決めておきましょう

町会・自治会等の中には、緊急時の連絡体制を構築したり、24時間対応の携帯電話を役員が所持したりするなど、夜間・早朝も、住民からの緊急の連絡に対応できるようにしている団体もあります。

特に、行政の相談窓口が24時間対応でない場合、いつでも相談できる連絡先が身近な地域にあると、住民の方は大きな安心感を得ることができます。

こうした緊急時の相談体制に加え、鍵を開けて部屋の中を確認する必要が出てきた場合の対応方法についても、どのような時に鍵を壊して入室してよいか、緊急連絡先はどこかなどの取決めが行われていれば、緊急時の対応がスムーズに進みます。



事例

◆ 常盤平団地の取組（千葉県松戸市） ◆

— 異変に気付いた際、ただちに連絡できる「孤独死110番」を設置 —

- ・常盤平団地では、「緊急時の通報ネットワーク体制」（孤独死110番）を整備しています。これは、住民が、新聞や郵便物がたまっているなどの異変に気付いた際、直ちに連絡できる相談窓口です。午前9時から午後6時まで連日対応しています。
- ・「孤独死110番」の連絡先は、まつど孤独死予防センター（団地地区社会福祉協議会の事務所に設置）又は団地自治会会長と団地地区社会福祉協議会会長のそれぞれの自宅の電話番号となっており、各会長は連絡を受けると、UR都市機構、警察、民生委員・児童委員等に連絡を取り、現場に駆けつけるなど、迅速に適切な対応を行います。
- ・別途、常に住民の「困ったこと」に配慮し、通報・相談に応じる「平常時の通報ネットワーク」も整備しています。窓口は、団地自治会と団地地区社会福祉協議会の事務所です。

8 個人情報の取扱いについて

(1) 見守り活動における個人情報の重要性

行政や専門機関だけでなく、町会・自治会、管理組合等の地域住民の皆さんも、活動に必要な個人情報を適切に利用することで、効果的な見守り活動を行うことができます。

個人情報の適切な共有は、見守りネットワークを有効に機能させる上で、最も重要な要件と言っても過言ではありません。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で共有できず、「支援の壁」となっている場合があります。

個人情報保護法の趣旨は、「個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護すること」にあります(個人情報の保護に関する法律第1条)。個人情報は、個人情報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、究極の権利利益ともいえる「生命や身体の安全」を守るためには、必要な範囲で、効果的に活用していくことが、個人情報保護法の趣旨から鑑みても重要と言えます。

そのためには、行政、見守り専門機関だけでなく、地域住民の皆さんも個人情報の取扱いについての正しい知識を持つ必要があります。



※ 本章は、高齢者等の見守りガイドブック第3版の記載を基に、第4版の作成時点（令和5年3月）において、個人情報保護委員会（個人情報の保護に関する法律に基づき設置された合議制の機関）のホームページ（<https://www.ppc.go.jp/>）や、同ページに掲載されている「はじめての個人情報保護法～シンプルレッスン～」（<https://www.ppc.go.jp/news/publicinfo/>）等を参考にして作成しました。個人情報保護については、国等の最新の情報を確認されるよう、お願いします。

(2) 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、①氏名、生年月日その他の記述等によって特定の個人であると分かるもの、又は②個人識別符号（※）が含まれるものを指します。氏名が分からなくても、他の情報と組み合わせて容易に特定の個人を識別できる場合には個人情報となります。

死者に関する情報は「生存する個人に関する情報」ではないため、個人情報に当たりません。しかし、死者に関する情報が、同時に、遺族等の生存する個人に関する情報でもある場合には、遺族等に関する個人情報になります。

※ 身体的特徴（顔・指紋・声紋・DNA等）に係るデータや、公的に割り振られた番号（基礎年金番号・免許証番号・マイナンバー等）など、その情報単体でも個人情報に当たるものを指します。

(3) 個人情報取扱いの基本ルール

個人情報を取扱う民間事業者等は、個人情報保護法により、以下のようなルールを守る義務があります。この「事業者」は会社などの法人に限らず、町会・自治会、マンションの管理組合、NPO法人などの非営利組織も含まれます。

■ 個人情報取扱いの基本ルール ■

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ときには利用目的を具体的に特定します。
 - ・ 特定した利用目的以外には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。
 - ・ 個人情報を取得したときには、本人に利用目的を通知または公表します。
 - ・ 本人から直接書面で個人情報を取得するときには、あらかじめ本人に対して利用目的を明示します。
- 要配慮個人情報（P.33 Q 4 参照）には特段の注意を払うこと
 - ・ 要配慮個人情報（本人の人種、信条、病歴など本人に対する不当な差別や偏見が生じる可能性がある個人情報）を取得する時は、必ず本人の同意を得ます。



②個人情報を保管するときのルール（安全管理）

- 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（「安全管理措置」の実施）。

- ・ 従業者や委託先に対する監督をします。
- 正確かつ最新の内容に保つよう努力すること
 - ・ 個人情報に正確で最新の内容となるように努力し、また、不要な情報は消去するよう努めます。
- 漏えい等報告・本人通知の義務化
 - ・ 令和2年の改正個人情報保護法により、令和4年4月1日から、要配慮個人情報の漏えい等が発生した場合、又は、発生したおそれがある事象が生じた場合は、個人情報保護委員会への報告・本人通知が義務化されています。

③個人情報を第三者に提供するときのルール（第三者提供の制限）

- 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
 - ・ 個人情報を本人以外の第三者に渡すときは、原則として、あらかじめ本人の同意を得なければなりません。
 - ・ ただし、次の場合は、本人の同意を得なくても提供することができます。



- ◆法令に基づく場合（例：警察からの照会など）
- ◆人の生命、身体又は財産の保護のために必要で、かつ本人からの同意を得るのが困難な場合（例：災害発生時の安否確認など）
- ◆公衆衛生・児童の健全育成に特に必要な場合で、かつ本人の同意が難しい場合（例：児童虐待からの保護など）
- ◆国の機関等や地方公共団体又は、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、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場合（例：統計調査への回答など）
- ◆業務の委託、事業の承継、共同利用

- ・ 個人情報を第三者に提供する場合には、いつ・誰の・どんな情報を・誰に提供したか、を記録し保存する必要があります（原則3年）。

④本人から個人情報の開示を求められたときのルール

- 本人からの請求に対して適切な対応をとること
 - ・ あらかじめ苦情の申出先等を明示しておき、本人から請求があった場合は、保有する個人情報の開示・訂正・利用停止等を行います。

（4）個人情報の管理方法

個人情報を活用して見守り活動を行う関係者は、情報の共有を行うに当たり、外部漏えいなどで見守り対象者の権利利益を侵害することのないよう、以下のような管理ルールを定めておく必要があります。

■ 個人情報の管理ルール ■

■情報の活用範囲

- ・ 個人情報は見守り活動以外の目的には使用しない。

■適切な情報の管理

- ・ 個人情報が記載された資料は金庫や施錠できるキャビネットなどに保管する。
- ・ 個人情報が記載された電子データにはパスワードを設定し、パスワードは管理者等の限られた人だけで共有する。
- ・ 台帳を管理するパソコンにはウィルス対策ソフトを入れる。



■情報の管理責任者の設置

- ・ 個人情報の管理者を決め、情報管理の責任者を明確にする。
- ・ 管理者は漏えいや紛失、破損等が起きないように、組織のメンバーに対して、周知徹底する。

■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。
- ・ 必要な関係者に情報を電子データで提供する場合、印刷を許可しない設定としたPDFファイルとして提供するなどして印刷を制限する。

■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、指定場所から外に持ち出さないようにする。
- ・ 活動のためやむを得ず外部に持ち出す場合は、個人情報の部分を匿名化するなど加工する。

■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、見守り活動の関係者以外に漏らさない。見守り活動をやめた後も同様に個人情報を漏らさない。
- ・ 個人情報を見守り活動の関係者以外には見せたり、渡したりしない。

■古い名簿の破棄

- ・ 見守り対象者名簿を更新する際には、古い名簿と引換えに配布し、古い名簿が提供先に残らないようにする。
- ・ 回収した古い名簿はシュレッダー処理するなどして、適切に廃棄する。


■事故発生時の対応

- ・ 個人情報に関する事故が発生した場合、速やかに管理者、個人情報の提供元に報告する。

(5) 見守り活動での個人情報の共有に関するQ&A

町会・自治会、管理組合など、地域住民の皆さんが見守り活動を行う中で、見守り対象者の個人情報の共有を進める際、参考となりそうなことを挙げました。

Q 1	町会・自治会などの小規模な組織も個人情報保護法の適用対象だということですが、どのようなことに注意すべきでしょうか。
A 1	<ul style="list-style-type: none"> 改正個人情報保護法の施行（平成29年5月30日）により、個人情報を取り扱う事業者は、その個人情報の規模に関わらず、法規制が適用されることになりました。この「個人情報取扱事業者」には、町会や自治会、同窓会等の非営利組織も含まれています。 従来から個人情報を適切に取り扱っていただければ特別な負担は生じませんが、例えば会員名簿を作成する等、個人情報の収集・管理を行う場合には、法の定めるルールを一つ一つ確認してから行う必要があります。 こうした個人情報の取扱いについて、国の個人情報保護委員会が「中小企業サポートページ（個人情報保護法）」を開設し、コンパクトな説明資料や対応方法を掲載していますので、ぜひ参考としてください。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>個人情報保護委員会ホームページ：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆中小企業サポートページ（個人情報保護法） https://www.ppc.go.jp/purpose/SMEs/ ◆自治会・同窓会向け会員名簿を作るときの注意事項 https://www.ppc.go.jp/files/pdf/meibo_sakusei.pdf </div>

Q 2	マンション管理組合は、個人情報保護法の適用対象なのでしょうか。管理する個人情報が5,000人分を超えなければ対象外と聞いたのですが・・・。	
A 2	<ul style="list-style-type: none"> 平成29年5月30日の改正法施行により、以前は規制の対象外だった5,000人分以下の個人情報を扱う事業者にも法が適用となりました。この「事業者」には町会や自治会、同窓会等の非営利組織も含まれており、個人情報を取り扱うマンションの管理組合も含まれるため、法律が適用されます。 	

<p>Q 3</p>	<p>マンション管理組合が中心となり、見守り対象者の名簿を整備して見守り活動をはじめようと考えています。</p> <p>管理組合が法律上の「個人情報取扱事業者」になる場合、組合員であるマンションの住民は全員、取扱事業者の「従業者」にあたると考えてよいのでしょうか。</p>
<p>A 3</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 国の個人情報保護法ガイドラインのQ&Aによると、取扱事業者の「従業者」は、マンション管理組合でいう理事等を指す、とされています。 • 組合の理事のほか、例えば名簿を管理する事務局などの方や、個人情報のとりまとめを行っている方は「従業者」に該当すると考えられますが、それ以外の一般のマンション住民の方は該当しません（「第三者」として扱います）。 • 例えば、名簿を作って全住戸に配布する場合には、第三者に情報を提供することになりますので、個人情報の収集時等に、あらかじめ本人の同意を得ておく必要があります。
<p>Q 4</p>	<p>「要配慮個人情報」とは、具体的にどのようなものでしょうか。</p>
<p>A 4</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 「要配慮個人情報」とは、個人情報のうち、不当な差別、偏見その他の不利益が生じないように取扱いに配慮を要する情報として、個人情報保護法・政令・規則に定められた情報です。 <p>人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実、身体障害、知的障害、精神障害等の障害があること、健康診断その他の検査の結果、保健指導、診療・調剤情報、本人を被疑者又は被告人として、逮捕、搜索等の刑事事件に関する手続きが行われたこと、本人を非行少年又はその疑いがある者として、保護処分等の少年の保護事件に関する手続きが行われたことが該当します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 要援護者の把握に取り組まれている自治会・町会では、例えば災害時の避難に対応するため、「障害」や「病歴」等の情報等を取得している場合が多いと思います。こうした「要配慮個人情報」は、必ず本人の同意がないと取得できませんので、ご注意ください。 <p>※ 平成29年5月30日の改正法施行よりも前に取得した情報については、改めて同意をとる必要はありません（個人情報保護委員会のQ&A）。</p>



Q 5	町会・自治会の役員です。見守り活動を行う中で、個人情報の取扱いについて困った際、どこへ相談したらよいでしょうか。
A 5	<ul style="list-style-type: none"> • 区市町村には、個人情報の担当窓口がありますので、まず、そちらへ問い合わせてみましょう。 • 国の個人情報保護委員会でも、個人情報保護法に関する質問ダイヤル等を設置しています。 <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p><個人情報保護法質問ダイヤル> 電話：03-6457-9849 （受付時間9：30～17：30土日祝日及び年末年始を除く） ホームページ：http://www.ppc.go.jp/application/pipldial/</p> <p><PPC質問チャット> 個人情報保護法に関する質問に回答する24時間チャットボットサービス https://2020chat.ppc.go.jp/</p> </div>

住民の皆さんのための
高齢者等の見守りガイドブック（第4版）
～誰もが安心して住み続けることができる地域社会を実現するために～

登録番号（4）286

発行年月 令和5年3月

編集・発行 東京都福祉保健局高齢社会対策部在宅支援課
〒163-8001 東京都新宿区西新宿二丁目8番1号
電話 03-5320-4271（直通）

印刷 株式会社モモデザイン

※本冊子は、平成25年10月に発行した「住民の皆さんのための高齢者等の見守りガイドブック」に一部改訂を加え、第4版として発行したものです。

