

第1章 高齢者等の見守りネットワークについて

はじめに

1 今、何故、見守りが必要なのか(P.1)

- ・ 超高齢社会の到来に伴い、65歳以上のひとり暮らし高齢者や認知症高齢者も増加
- ・ 見守りは、自治体にとって喫緊に取り組むべき行政課題であるとともに、住民同士で支え合う「共助の取組」でもある。

⇒ 見守りは、住民、民間事業者、行政等様々な主体が、それぞれの役割分担の下、連携して行われることが重要。
それが、「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の再生」＝「地域包括ケアシステムの構築」へと繋がる。

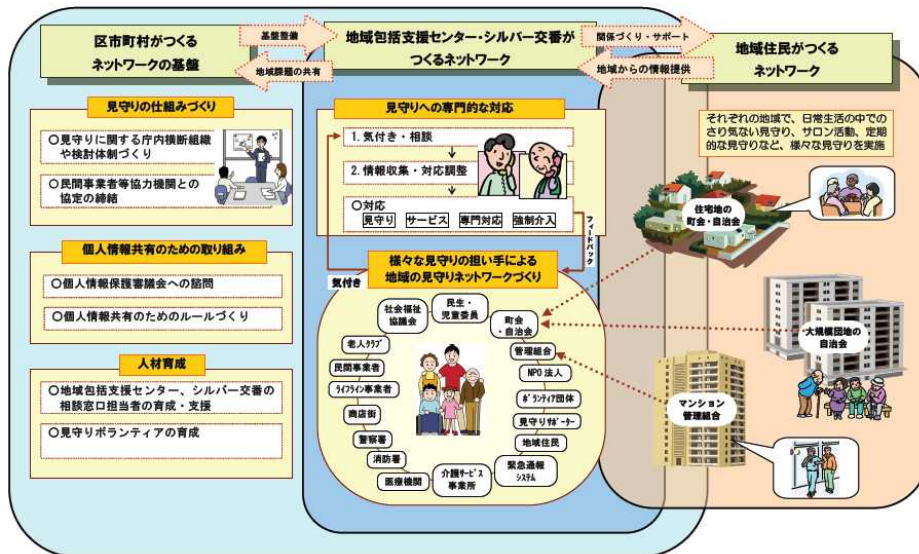
2 見守りの方法(P.2)

見守りは、次の3つの種類に分けられる。これらが相互に機能を分担し合い、見守りが必要な人に合わせて、様々な組み合わせで行われる。

① 緩やかな見守り	・ 地域住民や民間事業者が日常生活、日常業務の中で、いつもと違う、何かおかしいと感じる人がいたら、専門の相談機関に相談するなど、地域で緩やかに行う見守り活動。
② 担当による見守り	・ 定期的な安否確認や声掛けが必要な人に対して、民生・児童委員、老人クラブ、住民ボランティアが訪問するなど、担当を決めて定期的に行う見守り活動。
③ 専門的な見守り	・ 認知症、虐待をはじめとして、対応が困難な課題を抱えている人に対して、地域包括支援センター、シルバー交番等の専門機関の職員が専門的な知見を持って行う見守り。

3 見守りネットワークの仕組み(P.4)

- ・ 高齢者等の見守りネットワークとは、地域住民、民間事業者、専門機関等、地域の様々な主体がそれぞれの役割分担の下、相互に連携しながら見守り活動を行うことで、誰もが安心して暮らし続けられる体制が構築されている状況を指す。
- ・ ネットワークは、「区市町村」、「地域包括支援センター・シルバー交番」、「地域住民」がそれぞれの役割に応じて構築するもの。相互のネットワークが連携することで有効に機能する。



4 見守りネットワークにおける各主体の役割

(1) 区市町村がつくるネットワークの基盤(P.5)

区市町村は、見守りネットワークの基盤を広域的に整備することで、地域包括支援センターやシルバー交番などが機動的かつ効果的に見守り活動を行えるよう支援を行う。

- ① 見守りの仕組みづくり(庁内組織横断的な連携体制の構築、民間事業者等との協定の締結)
- ② 個人情報共有のための取組み(個人情報保護審議会への諮問等による見守りの担い手への情報提供)
- ③ 人材育成(見守り専門職及び見守りボランティアの育成)
- ④ 権限の行使(措置、成年後見制度区市町村申立て等)

(2) 地域包括支援センター、シルバー交番がつくるネットワーク(P.9)

地域の見守り専門機関としての役割を担うとともに、担当圏域内で、様々な地域資源と連携したネットワークを構築する。

- ① 地域からの多様な相談に応じるとともに連絡を受け付け、必要な対応につなげる。
- ② 見守りネットワークを構築
- ③ 個別の相談から「地域の課題」を見出し、解決策を検討

(3) 地域住民がつくるネットワーク(P.11)

団地や町会・自治会等の単位で、地域住民自らが主体的にネットワークを構築する。

- ① 主体的に独自のネットワークを構築
- ② 見守り専門機関との連携・協力

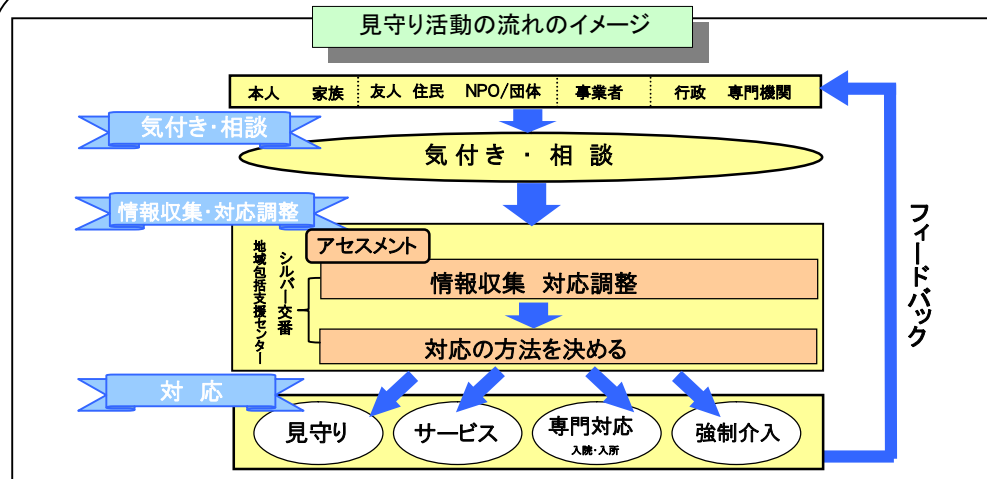
<地域の主な見守りの担い手について> 民生・児童委員、社会福祉協議会、町会・自治会、老人クラブ、NPO法人

5 民間事業者との連携・協定について(P.21)

(1) 民間事業者との連携の重要性

(2) 協定締結のポイント (協定締結先・協定で定める事項・留意点・実施要綱やマニュアルの作成)

第2章 見守り活動の基本的な流れとポイント



1 気付き・相談

(1) 異変への気付き(P.26)

- ・ 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
- ・ 地域の様々な主体が、異変を察知する「気付きの目」となって専門機関につなぐことができるように、気付きのポイントを示したガイドラインを示すことが有効

<気付きのポイントの一例>

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 今まで挨拶していたのにしなくなった | <input type="checkbox"/> 昼間でも電気がついたままになっている |
| <input type="checkbox"/> 最近知らない人が出入している | <input type="checkbox"/> 郵便受けに新聞や郵便物がたまっている |

(2) 相談しやすい体制の確保(P.30)

- ① 相談先を一元化し、地域住民に広く周知
- ② 効果的な周知方法(分かりやすいチラシ・パンフレットの作成、相談しやすい場づくり等)
- ③ 開庁時間外の相談先の設置により、いつ何時起こるかわからない異変に対応

(3) 気付きやすい地域の土壌づくり(P.37)

住民の気付きを速やかに相談機関につなげるための視点と工夫を整理

- ① 地域包括支援センター・シルバー交番の取組
 - ・ 地域に出て多くの住民とふれあう
 - ・ 地域の住民組織と顔の見える関係を築く
 - ・ 民間サービスや介護サービス事業者と連携
 - ・ 地域のキーパーソンからの情報収集
 - ・ 全戸訪問調査や機器見守りシステムの活用
 - ・ 管理会社や管理事務所に働きかける 等
- ② 住民の取組
 - ・ 町会・自治会等の取組
 - ・ 集合住宅における管理人・管理会社の取組(サロン設置・マップ作成等)
 - ・ 居住者とのコミュニケーション、鍵の取扱いの取決め

(4) 居住形態別の気付きのポイント(P.48)

地域包括支援センター等が見守り活動をするにあたり、居住形態別に留意すべきポイントを整理

- ① オートロックマンション
- ② 集合住宅団地
- ③ 戸建て住宅地
- ④ 賃貸アパート等

2 住民の相談に対する専門機関の情報収集と対応調整(アセスメント)

住民等からの相談を受けた後、地域包括支援センター、シルバー交番等が行うべきことを整理

(1) 対象者の情報収集(P.61)

- ・ 各種行政情報の確認
- ・ 訪問による状況確認
- ・ 民生・児童委員や地域住民、かかりつけ医、ケアマネジャー等からの情報収集

(2) 緊急性の判断と対応方法の検討(P.62)

- ・ 収集した情報に基づき、「本人の主訴」のほか、健康状態、課題、住宅の状況、関係機関との関わり方等を整理・分析。その際、現状のまま推移した場合の将来のリスク(予後予測)についても分析。
- ・ 生命に関わる状態か、専門職での対応が必要か、住民の緩やかな見守りで対応可能か、緊急度や専門的知識の必要度による対応の優先度を判断。
- ・ これらの対応を行うため、見守り専用のアセスメントシート作成や対応方法決定の基準の検討を行うことも有効。

(3) 関係機関間の対応調整(P.63)

- ・ 見守り方法の検討
- ・ 関係者会議の開催

(4) 継続的な情報の検討分析の実施(P.65)

(5) 相談者への情報のフィードバック(P.65)

- ① 情報のフィードバックにより、相談者と見守りの専門機関との信頼関係を構築
- ② フィードバックの際は、個人情報保護の観点から配慮が必要

3 地域で支え見守るための対応事例

地域包括支援センター等が現場で壁に突き当たることの多いケースを取り上げ、対応のポイントを整理

- (1) 本人が対応を拒否するケース(P.66)(定期訪問による安否確認、キーパーソン・地域住民の協力 等)
- (2) 家族が介入を拒否するケース(P.70)(家族との関係構築、虐待の恐れがある場合区市町村へ通報 等)
- (3) 自宅内で倒れている可能性があるケース(P.73)(警察・消防と連携、鍵の開錠・救出 等)
- (4) 認知症の疑いがあるケース(P.77)(地域住民の認知症への理解を深める 等)
- (5) 複数人世帯で地域から孤立しているケース(P.83)(介護者支援、見守り対象者を幅広く捉える 等)
- (6) 近隣の人々とシルバー交番による緩やかな見守りが行われているケース(P.89)
- (7) 様々なケースの共通ポイント(P.92)(医療・保健、介護保険、生活支援サービス等へつなげる)
 - <コラム> ・ 生活困窮者への対応
 - ・ 災害時の対応

4 対応後の評価(P.96)

見守り活動に対して、期間を決め計画を立てて実施し、実施したことへの評価を行い、対応の修正を図ることで、メリハリのある支援が可能となる。

第3章 見守りの担い手となる人材の育成

1 地域住民の見守り活動への参加の促進

(1) 地域で「気付きの目」を増やすために(P.97)

- ・ 地域には、団塊の世代をはじめ退職して地域に戻った高齢者、子育てが一段落した主婦、小・中・高等学校の児童や学生、マンションの管理人など、様々な人材が存在
- ・ こうした人材が地域で緩やかな見守りを行い、ともに支え合うことは、見守り活動の推進のみならず、希薄化した地域のつながりを再生する上でも極めて有効

⇒ そのためにも、行政、地域包括支援センター、シルバー交番は、地域住民に対し、見守り活動の重要性や気付きのポイントを周知し、協力を依頼することで、地域における「気付きの目」を増やしていくことが大切

(2) 見守りボランティアの育成(P.97)

- ・ 地域住民の中で、より積極的に見守り活動に関わりたいという方に対しては、区市町村における見守りボランティア育成の取組が望まれる。
- ・ 研修修了者を見守りボランティアとして登録し、地域包括支援センターやシルバー交番が研修会等を実施しボランティアのフォローを行うことも有効。ボランティアによる緩やかな見守り活動のほか、サロンや多世代交流のイベントの企画等、自主的な活動を支援することで、地域社会の支え合い機能が充実し、多世代による重層的な見守り体制の構築につながる。
- ・ 緩やかな見守りの担い手からさらにステップアップしたい人には、担当を決めて定期的に高齢者宅を訪問するボランティアとして活動する道を開くなど、役割を持った活動ができるよう、支援をしていく。

<見守りボランティアの育成カリキュラム例>

- | | |
|----------------------------|-----------------|
| ■ 総論(見守りの必要性、ネットワークの仕組み) | ■ 高齢者の心身の特徴と配慮点 |
| ■ 緩やかな見守りを行う際の心構え、気付きのポイント | |
| ■ 相談窓口・制度の紹介 | ■ 個人情報の取扱いの留意点 |
| ■ 具体的な見守り活動の紹介、事例を通じた演習 | |

2 地域包括支援センター・シルバー交番相談員の育成

(1) 見守り専門機関としての役割を遂行するために(P.101)

- ・ 相談を受け付けた際、相談員が自ら地域へ外向き情報収集を行う中で対応方法を検討するほか、見守りが必要な人を発見し対応するアウトリーチ活動が重要
- ・ 様々な地域資源をコーディネートして地域課題に対応できる力をつけるための研修を充実させる必要がある。心配な高齢者を発見することのできる地域住民を発掘・育成する力を身につける研修も重要

<見守りに関する専門研修のカリキュラム例>

- | | |
|------------------------|--------------------|
| ■ 総論(見守り専門機関に求められること) | ■ 相談対応の方法 |
| ■ 情報収集とアセスメント(対応調整)の方法 | |
| ■ 地域のネットワークづくりの方法 | ■ 潜在ニーズを持つ高齢者の把握方法 |
| ■ アウトリーチ活動の方法 | ■ 個別事例の検討、先進事例の紹介 |

※見守り現場での経験が豊富なベテラン相談員に講師を努めてもらうことが有効

第4章 個人情報の適切な共有について

1 見守り活動における個人情報の重要性(P.103)

- ・ 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ない。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に提供されず、こうしたことが「支援の壁」となっている場合もある。
- ・ 個人情報は、個人情報保護の重要性を十分に認識し、適切に取り扱われなければならないが、一方で究極の権利利益とも言える「生命や身体の安全」を守るために、法の趣旨から鑑みて、保護一辺倒ではなく、効果的に活用していくことが重要。

2 個人情報の基本的な考え方について(P.103)

- (1) 個人情報とは
- (2) 個人情報保護法と個人情報保護条例について
- (3) 個人情報取扱いの基本ルール
- (4) 本人同意について
- (5) 個人情報の管理

3 見守り活動での個人情報の共有に関するQ&A(P.110)

<Qの例>

- ・ 団地自治会で見守り対象者名簿を作成しているが、名簿掲載を拒否している人の中に、より見守っていかねばならない人が多くいる場合、どのような対応が必要か。
- ・ マンション管理組合で見守りを希望する高齢者世帯の名簿を作成したいが、どのような方法があるか。
- ・ 自治体で見守り活動を行うために、障害福祉部門と高齢福祉部門とで個人情報を共有することは可能か。
- ・ 地域包括支援センターの職員として見守り活動を行っているが、ライフライン事業者から、心配な高齢者に関する情報の提供を受けることは可能か。等

第5章 資料編 (P.115~)

- ・ 東京の高齢者を取り巻く状況
- ・ 異変の察知ポイント
- ・ 自治体におけるライフライン事業者との協定締結状況
- ・ 見守りアセスメントマニュアルとアセスメントシートの使い方(東洋大学小林研究室・墨田区みまもり相談室)
- ・ 都内区市町村の個人情報保護条例における外部提供に関する例外規定について
- ・ 区市町村の見守り担当部署が、個人情報保護審議会へ諮問する際のポイント
- ・ 見守り活動に資する先駆的な個人情報保護条例について
- ・ 各種文例(民間事業者と自治体の協定書、個人情報保護の取扱いに関する誓約書等)
- ・ 地域包括支援センター等において地域の見守り活動を構築していく際の関係者間の情報共有に係る国通知
- ・ 都内区市町村における見守りに関する取組み状況(自治体アンケート調査結果より)