

山形市
高齢者等見守りネットワーク
ガイドライン



令和4年3月（令和5年4月改訂）

山形市長寿支援課

山形市第1層生活支援コーディネーター

山形市高齢者等見守りネットワークガイドライン

～ 目 次 ～

- 1 山形市の現状と見守りの必要性……………P1
- 2 山形市高齢者等見守りネットワークとは……………P1
- 3 ガイドラインの役割……………P2
- 4 個人情報の保護……………P2
- 5 見守り時のチェックポイント……………P2
- 6 異変発見時の連携と流れ……………P3,4
- 7 その他訪宅事業者の皆様にご留意いただきたいこと……………P5



1 山形市の現状と見守りの必要性

国勢調査結果によると、山形市の世帯構造において、「高齢者単身世帯」は、平成 27 年度は 8,958 世帯で、介護保険制度を開始した平成 12 年と比較すると 4,602 世帯増加（106%増）しています。また、「高齢者夫婦のみ世帯」は、平成 27 年は 10,582 世帯で、平成 12 年と比較すると 3,960 世帯増加（59.8%増）しています。令和 7 年には、これらの世帯が全世帯の約 24%に、令和 22 年には約 28%に達するとともに、全高齢者の 20%が認知症を有する可能性がある」と推計されているため、周囲から何らかの配慮や支援が必要な高齢者の増加が見込まれます。

これまでも山形市では、民生委員・児童委員や福祉協力員等の地区関係者を中心に、平時からの見守り・声かけを行うとともに、「愛の一声運動」（ヤクルト配布事業）等を通じて、見守り体制を強化してきたほか、一人暮らしの高齢者で疾病のために日常生活に注意を要する方に対し、緊急通報装置を設置するなど、在宅生活を支援してきました。

また、認知症等により徘徊のおそれのある高齢者の行方不明時の迅速な捜索に役立てるため、警察や地域包括支援センター等と情報共有を図る「おかえり・見守り事前登録事業」等を継続して実施してきたところです。

一方で、山形市や地域包括支援センター・福祉まるごと相談員の相談対応の中には、命に関わるような緊急性のある異変の発見の遅れにより、孤立死*に至ってしまった事例もあるのが現状です。

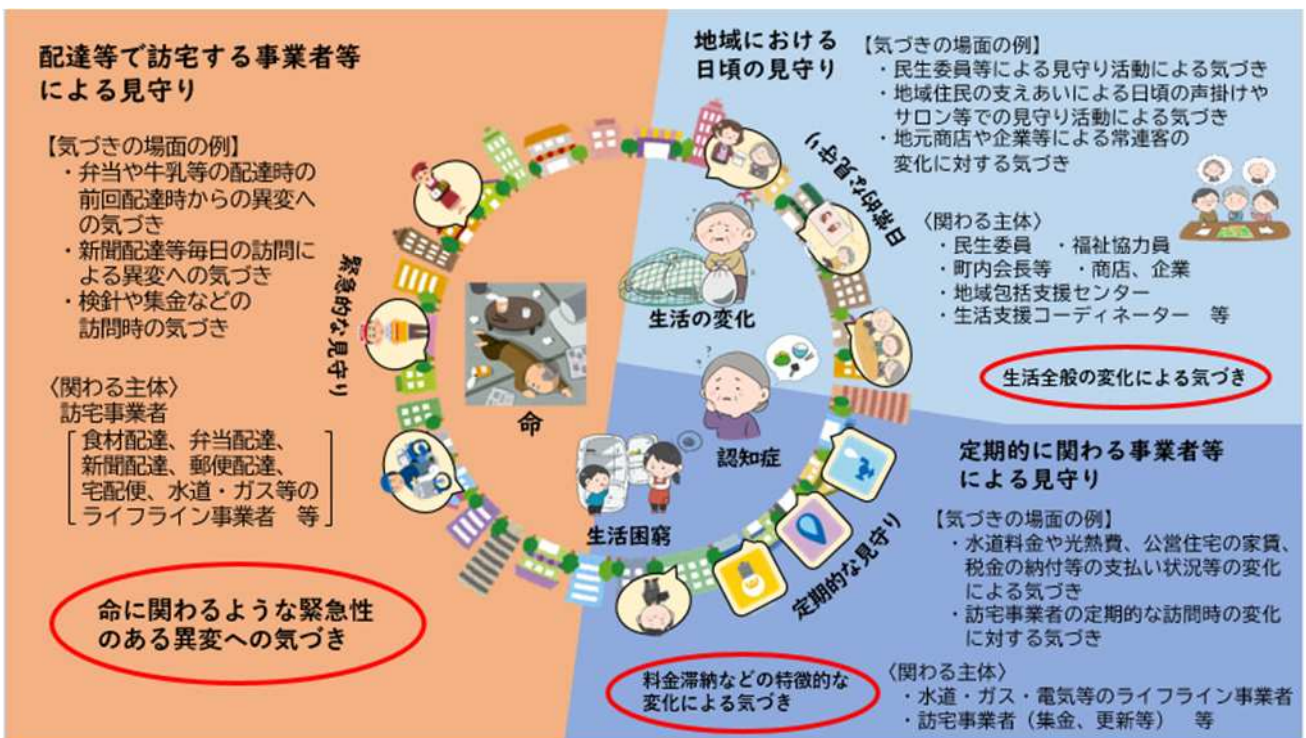
高齢者等の安心した暮らしのためには、行政・地域・民間事業者といった多様な主体による日頃からの見守りを行い、重層的な見守り体制を構築するとともに、命に関わるような緊急性のある異変をできるだけ早期に発見し対応する必要があります。

*孤立死：地域や社会から孤立し、死亡後、相当期間放置されるような死

2 山形市高齢者等見守りネットワークとは

高齢者宅などを訪問する機会が多い民間事業者（以下「訪宅事業者」という。）のご協力を得ながら、山形市内の関係機関が、共に連携した地域における日頃からの見守り体制を強化していくものです。

訪宅事業者が日常業務の中で高齢者等を見守り、命に関わるような緊急性のある異変に気づいたときに警察や山形市へ通報・連絡することで、早期発見とその後の適切な支援につなげることを目指します。



3 ガイドラインの役割

このガイドラインは、訪宅事業者の皆様が日常業務の中で命に関わるような緊急性のある異変に気づいた際、的確な通報・連絡が行われるように、『個人情報の保護に関する法律』において、本人（本取組においては見守りの対象者を指す。）の同意を得ずに個人情報を取り扱うことができるとされている場合を具体的に示すとともに、そのような場合の通報先や通報後の流れ等を明確にしています。

『個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）』より

第18条 個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、前条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。

2（略）

3 前二項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

一（略）

二 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。

三～六（略）

4 個人情報の保護

山形市及び訪宅事業者、警察、担当者など、この取組に携わる者は、この取組により知り得た個人情報を、関係機関以外には教えません。

山形市においては、通報・連絡に基づき知り得た個人情報を、安否確認、緊急措置、行政サービスの提供や相談以外には使用しません。また、通報等をいただいた方の個人情報も併せて保護します。

5 見守り時のチェックポイント

以下のような状況の場合、本人に何らかの異常が発生していることが考えられます。これらは一例であり、該当すれば必ずしも緊急事態というわけではありませんが、異変を感じた場合や心配な状況の場合は、次ページを参照し、通報又は連絡ください。

また、これらのチェックポイントや通報先を記載して持ち歩くことができるツール（右図参照）を作成していますので、よろしければご活用ください。

〈チェックポイントの例〉

家などの様子

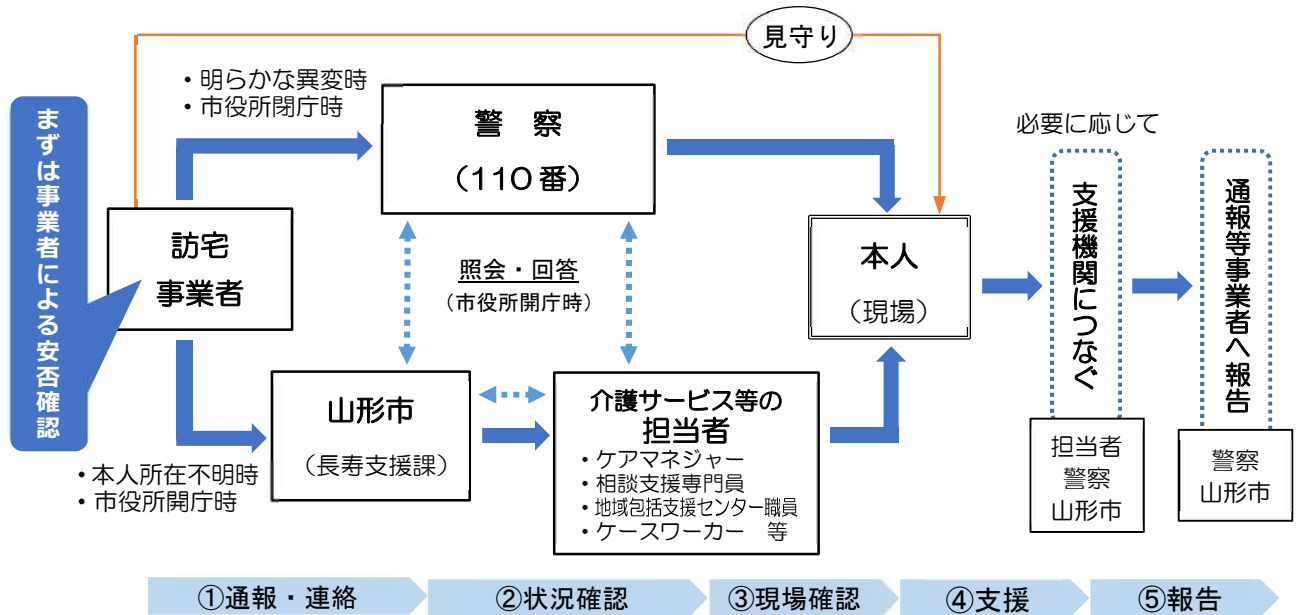
- ・新聞や宅配物（弁当等）が取り込まれず溜まっている。
- ・カーテンが閉まったままの状態が続いている。
- ・玄関のドアや窓などが開いたままの状態が続いている。
- ・同じ洗濯物が何日も干されている。
- ・明け方や昼間でも電気がついている。
- ・呼びかけに応答がなく、普段使っている自転車等が置かれたままである。
- ・室内から異臭がする。

本人の様子

- ・顔色が悪い、意識がもうろうとしているなど、具合が悪そうである。
- ・体にあざや傷がある。そのことについて話したがらない。



6 異変発見時の連携と流れ



〈留意事項〉

- ・ 訪宅事業者にて既に定めている通報等のルールがある場合は、本取組も参考にいただきながら、事業者のルールに沿った対応の継続をお願いします。
- ・ 通報等のルールが定まっていない場合については、室内への呼びかけや、本人又は緊急連絡先への電話連絡等、可能な範囲で訪宅事業者側にて安否確認を行ってくださるようお願いいたします。

	警察で受け付ける場合	山形市で受け付ける場合
①通報 連絡	①通報 緊急性のある明らかな異変時（倒れているのが見える等）に通報する。 ・ 右記の場合であって市役所閉庁時に通報する。	訪宅事業者側で安否確認を行っても本人の所在が分からない場合に連絡する。
②状況 確認	②状況 受付後、必要に応じて山形市へ情報照会を行い、介護サービス等の担当者（以下「担当者」という。）を確認し、担当者に本人の状況について聞き取りを行う。 ※市役所開庁時	担当者を確認し、担当者に本人の状況について聞き取りを行う。必要に応じ、担当者に現場訪問を依頼する。

① 通報・連絡

○明らかな異変があり

警察 に通報する場合 → 110番

○本人が所在不明で

山形市 に連絡する場合 → 023-641-1212（市の代表番号）にかけた後、
（長寿支援課）

「内線の565につないでください」とお伝えください。

担当係に代わりましたら、**見守りに関する連絡**であることをまずお伝えいただくと、その後の対応がスムーズになります。

（受付可能時間：土日・祝日以外の8：30～17：15）

- ・訪宅時に緊急性を感じる異変を発見した場合や、安否確認を行っても本人が所在不明の場合は、警察又は山形市のいずれかへ通報・連絡してください。 ※義務ではありません。
- ・通報や連絡の際は、本人の氏名、住所、同居家族の有無、連絡先（本人又は家族など緊急連絡先）、異変の状況を分かる範囲でお伝えください。
- ・通報者の氏名と電話番号をお伝えください。
- ・聞き取った状況から救命措置が必要と思われるような場合等は、通報者の方に救急要請（119番）を依頼する場合があります。

〈警察に通報する場合、近くの交番ではなく、本当に110番にかけてよいのか？〉

→110番で問題ありません。110番にかけることは以下のようなメリットがあります。

- ・発信地を把握し、現場近くのパトカーに迅速に出動要請を出すことができる。
- ・110番だけの方が迷わずに警察に通報することができる。

※交番は管轄が細かく分かれているため、どの交番にかけるべきかを判断することが困難です。

② 状況確認

ここからは原則、通報者の方は業務に戻り、通報を受けたところが対応します。

警察又は山形市から、担当者や、民生委員など地域の支援者に連絡を取り、本人の直近の状況を確認します。

その結果、問題ない（例：出かけている、入院中である）と分かった場合は、⑤の報告を行い、対応終了となります。

③ 現場確認

担当者や地域の支援者に聞き取りを行っても本人の所在が不明の場合は、現場確認を行います。

- ・警察で受け付けた場合

→警察が現場確認を行う。

- ・山形市で受け付けた場合

→担当者が現場確認を行う。担当者のみでの対応が困難な場合は、警察に対応を要請する。

④ 支援

状況確認又は現場確認の後、何らかの支援が必要と思われる場合は、本人や家族の同意を得た上で、警察や山形市又は担当者から適切な支援機関に情報提供を行います。

⑤ 報告

通報を受けたところから、通報・連絡を行った訪宅事業者へ、「本人が無事であった」など、大まかな対応結果を報告します。



7 その他訪宅事業者の皆様にご留意いただきたいこと

(1) 本取組への参加に関して

本取組に参加することにより、見守り活動やそれに伴う通報・連絡を、訪宅事業者の皆様にご義務付けるものではありません。

日常の業務において、可能な範囲で、可能なことにご協力いただきますようお願いいたします。

(2) お客様に対する日頃の見守りや声かけ

配達物をできるだけ対面で手渡しすることや、「お変わりないか」等の声かけにより、お客様の普段の様子を知ることができ、配達員の皆様が異変に気づきやすくなります。また、お客様側にも、“見守られている”という意識や、配達員の皆様に対する信頼感が生まれると考えられます。

(3) お客様の緊急連絡先の把握

緊急連絡先として本人の家族等の連絡先を把握しておくことは、本人の緊急時や本人の所在が不明の場合に、情報収集や対応の判断のために役立てることができます。

事業者にご連絡先を教えることを好まない方に対しては、「福祉連絡カード」(山形市社会福祉協議会作成、右図参照)について情報提供し、記入の上冷蔵庫等に貼っておくことを促し、緊急時に警察や救急隊等が自宅に立ち入った際の連絡先の把握に備えてもらうよう勧めただけであればと思います。

(4) 情報提供の同意確認

お客様に対して、「緊急時や所在不明の場合に、山形市や警察へ情報提供を行うことがある」ことを説明し、同意を得ておくことが望ましいと考えられます。

このことにより、個人情報についてお互いに安心感を得ることができます。

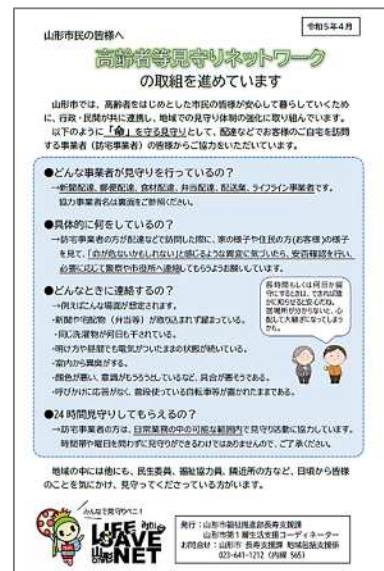
その際、同意は必ずしも書面でもらう必要はありませんが、口頭でのやりとりだった場合には、①同意をもらった日付、②誰から同意をもらったのか、の2点を記録し、後で確認できるようにしておきましょう。

※お客様へのご説明の際は、右図のチラシをご活用ください。

(5) 事情聴取へのご協力

通報を受け現場確認をしたところ、事件性のあるケース(不幸にして本人が亡くなっていた等)だった場合には、警察が事情聴取を行います。そのため、通報後に業務に戻っていたとしても、警察から連絡が入り、お話をお伺いする場合がありますのでご了承ください。

事情聴取では、異変に感じた点など通報時の状況や、本人の最近のご様子等についてお答えいただくこととなります。お時間を要する可能性もありますので、その際はご家族や関係機関等に適宜ご連絡していただき、ご対応くださるようお願いいたします。



この取組は、日々のちょっとした気づきにより、大切な命を一つでも多く守るためのセーフティネットです
皆様のご協力をお願いします

【お問合せ】

山形市福祉推進部 長寿支援課 地域包括支援係

〒990-8540 山形市旅籠町二丁目3番25号

TEL : 023-641-1212 (代表) 内線 565

FAX : 023-624-8398

E-mail : choju@city.yamagata-yamagata.lg.jp