

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7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、令和2年は10,154世帯で、介護保険制度が開始した平成12年の4,356世帯と比較すると5,798世帯の増加(約2.3倍)となっています。また、「高齢者夫婦のみ世帯」は、令和2年は12,029世帯で、平成12年の6,622世帯と比較すると5,407世帯の増加(約1.8倍)となっています。令和7年には、これらの世帯が全世界帯の約24%に、令和22年には約30%、令和32年には約35%となる可能性があるとの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。

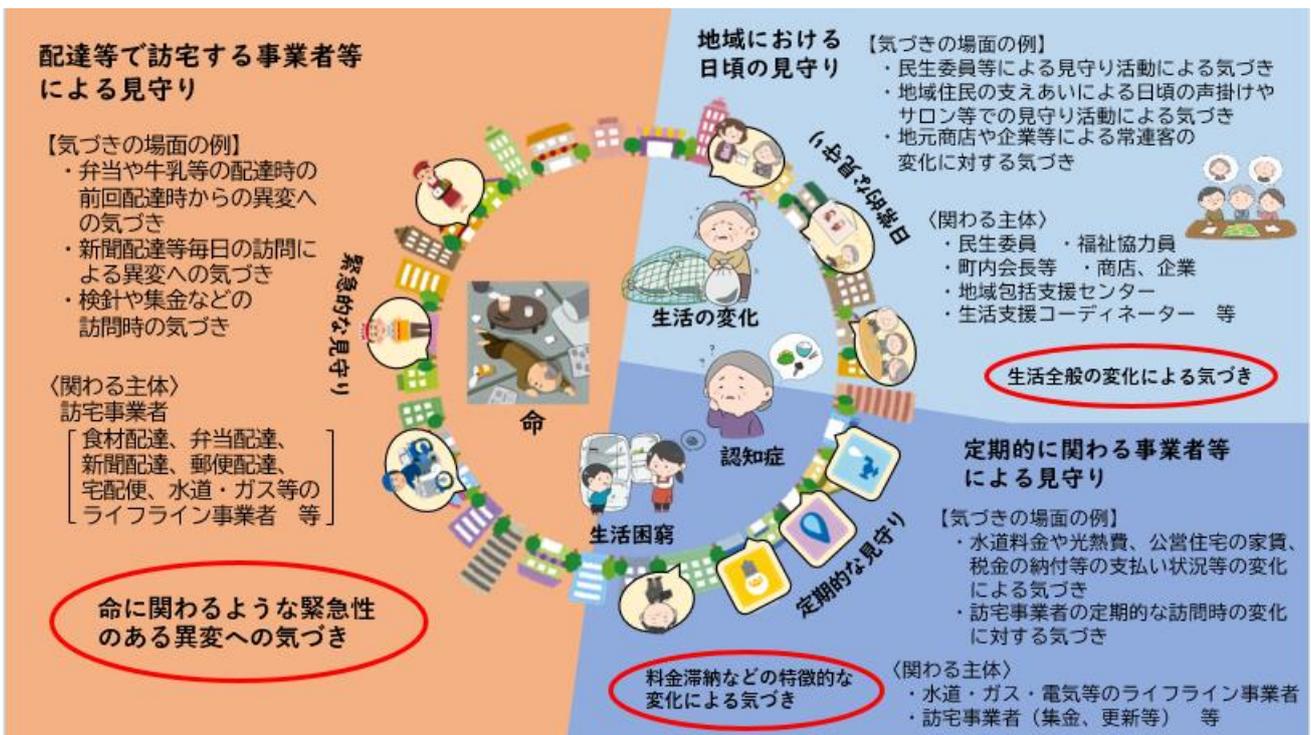
高齢者等の安心した暮らしのためには、行政・地域・民間事業者といった多様な主体による日頃からの見守りを行い、重層的な見守り体制を構築するとともに、命に関わるような緊急性のある異変をできるだけ早期に発見し対応する必要があります。

*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

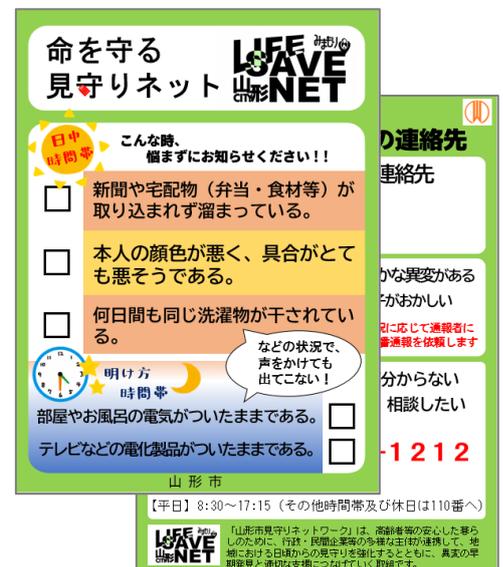
以下のような状況の場合、本人に何らかの異常が発生していることが考えられます。これらは一例であり、該当すれば必ずしも緊急事態というわけではありませんが、異変を感じた場合や心配な状況の場合は、次ページを参照し、通報又は連絡ください。

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。

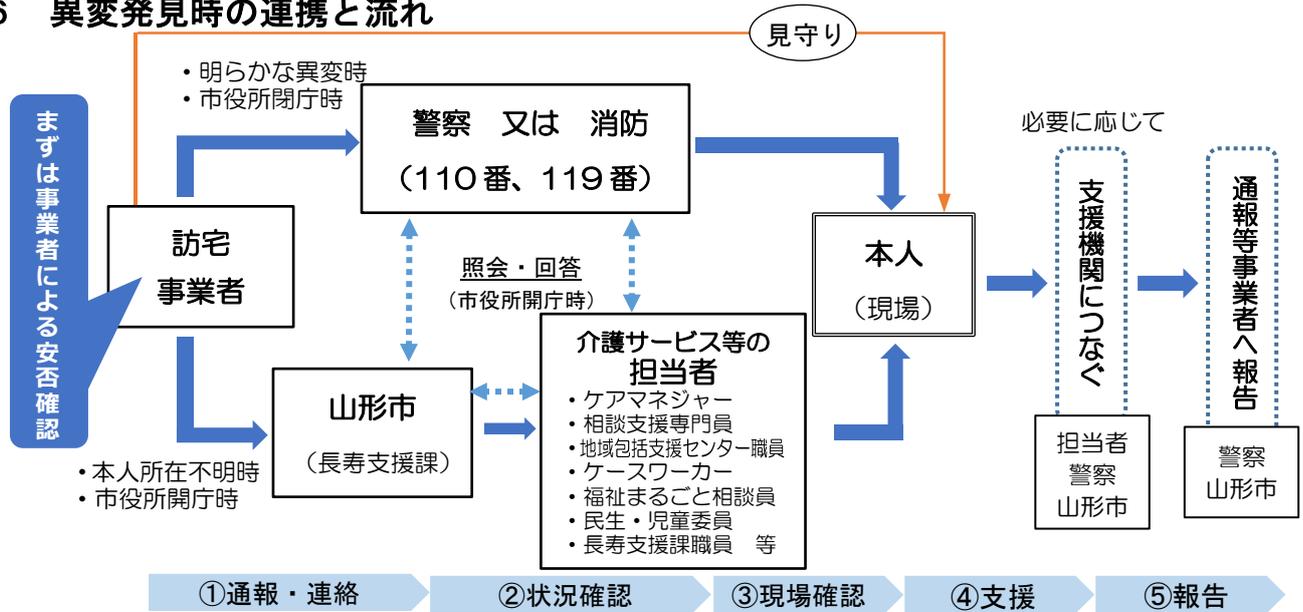


〈チェックポイントの例〉

- | | |
|--------|--|
| 家などの様子 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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、本取組も参考にさせていただきながら、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	消防へ通報する場合	山形市で受け付ける場合
① 連絡 ・ 通報	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急性のある明らかな異変時に通報する。 ・右記の場合であって市役所開庁時に連絡する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・倒れているのが見える等本人の生命・身体に緊急性のある明らかな異変時に通報する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	通報受理又は受付後、必要に応じて山形市へ情報照会を行い、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。 ※ 市役所開庁時	通報受理後、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。）や緊急連絡先等を確認する。 ※ 必要に応じて消防から警察へ連絡し連携	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 / **消防** に通報する場合 → 119番

※ 119番へ通報するか迷った場合⇒24時間健康・医療相談サービス (0120-023-660)

○本人が所在不明で

山形市 に連絡する場合 → 023-641-1212 (代表番号) にかけて後、「内線の565へ」
(長寿支援課)

とお伝えください。担当係に代わりましたら、見守りネットワーク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です。
(受付可能時間：土日・祝日以外の8:30~17:15)

警察 に連絡する場合 → 023-627-0110 (代表番号) にかけて後、「生活安全第二課へ」
とお伝えください。(365日24時間対応可能) ※ただし、時間外は当直対応となります。

- ・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、消防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。
- ・通報者の所属事業所名、氏名及び電話番号をお伝えください。
- ・山形市へご連絡いただいた場合でも、聞き取った状況から救命措置が必要と思われる際には、通報者の方に警察への通報（110番）や消防への通報（119番）を依頼する場合があります。

〈緊急時に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、どの交番にかけるとす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・連絡した訪宅事業者の方は業務に戻り、通報・連絡を受けたところが対応します。

警察又は山形市から、担当者など地域の支援者に連絡を取り、本人の近況や、緊急連絡先などを確認します。

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、可能な限り本人や家族の同意を得て⑤の報告を行い、対応終了となります。

また緊急連絡先が分かる場合は連絡を取り、対応について確認します。

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。

担当者（目安として3月以内に関わりがあった者）がいる場合

本人の居場所や状況が不明の場合は、市（長寿支援課）から担当者に現場確認を依頼する。

※担当者が対応不可の場合は、山形警察署に対応を要請する。必要に応じ、市（長寿支援課）も現場確認に行く。

担当者がいない場合

市（長寿支援課）より、山形警察署に現場確認を依頼する。

- 本人の生存が確認されている場合（状態確認が必要な場合）は、地域包括支援センターの総合相談業務として支援に当たります。

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ていただければと思います。



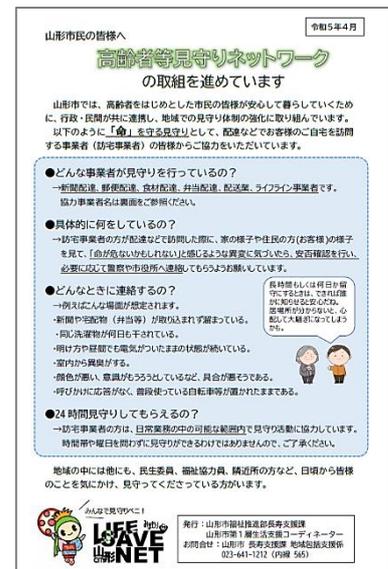
(4) 情報提供の同意確認

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、お話を伺う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

119番に迷ったときは…

24時間健康・医療相談サービス

山形市・山辺町・中山町の方が対象です

病院に行った方が
いいのかなあ？



救急車を呼んだ方が
いいのかなあ…？



家族の健康状態が
気になるなあ…？



ケガをしたけど、応急手当は
どうやるのかなあ…？

0120-023-660

※非通知設定ではご利用できません

専門スタッフが24時間無料で、わかりやすくアドバイスいたします
あくまでも電話相談です。不安に思ったら医師の診察を受けてください

問合せ：山形市消防本部通信指令課 023-634-1198

【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