

見守り活動の手引き

対馬市見守りネットワーク

地域で守る みんなの未来



 対馬市

1 はじめに

本市は、離島という地域特性から若者の流出が続き、人口減少や少子高齢化の進行は県内でも最も早いスピードで進んでいる自治体の一つです。しかし、隣近所とのお付き合いをはじめとする「ふだん」の「くらし」の中での“人のつながり”、“助け合いの意識”はしっかりと根付いており、これが安心・安全な生活の基盤となっていることはいうまでもありません。

さらに進むことが予想される人口減少や少子高齢化にしっかりと目を向けながら、本市の強みである人と人との“つながり”を一層強め、“助け合い”、“支えあう”くらしをみんなでつくっていくことを目指します。

そこで、行政、関係機関・団体、民間事業者、住民が連携・協働した見守りを推進するため、「対馬市見守りネットワーク」を設立し、重層的な見守り体制の整備・強化を図る取組を進めてまいります。

2 「対馬市見守りネットワーク事業」とは

事業活動を通じて高齢者等と接することの多い事業者と支援機関が連携することにより、何らかの支援を必要としている高齢者等を早期に発見し、必要な支援を行うなど、地域社会全体で見守る体制を確保し、高齢者等が住み慣れた地域で安心して生活できるよう支援することを目的とした事業です。

3 用語の説明

【高齢者等】

市内に居住する65歳以上の者、障がい者、子ども等見守りが必要な者

【事業者】

市内に事務所又は事業所を有する法人、その他の団体(国及び地方公共団体を除く)

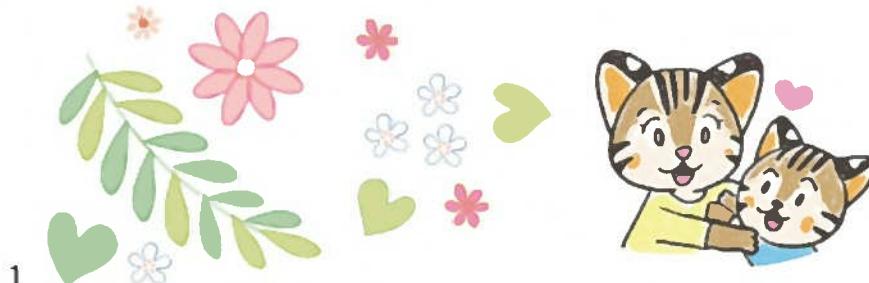
並びに事業を営む個人

【協力事業者】

本事業の趣旨に賛同し、本市と協定書により協定を締結し、見守り協力事業者名簿に登載された事業者

【支援機関】

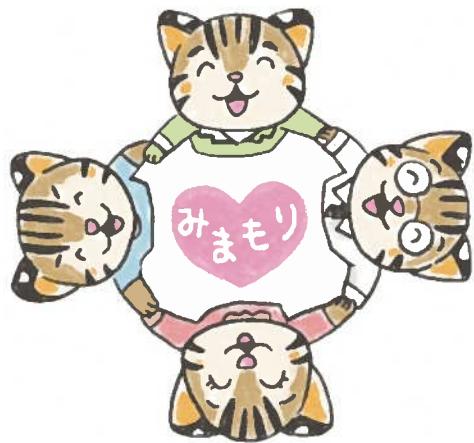
対馬市及び対馬市地域包括支援センター並びに対馬市障害者相談支援事業者



4 見守りネットワークの構成

見守りネットワークは、市と協力事業者のかた、次の各号に掲げる市内に所在する機関、事業者及び団体等で構成します。

- (1)国及び県の関係機関
- (2)対馬市社会福祉協議会
- (3)対馬市商工会
- (4)対馬市消防団
- (5)医療機関
- (6)福祉関係事業者及び団体
- (7)その他市長が必要と認める者

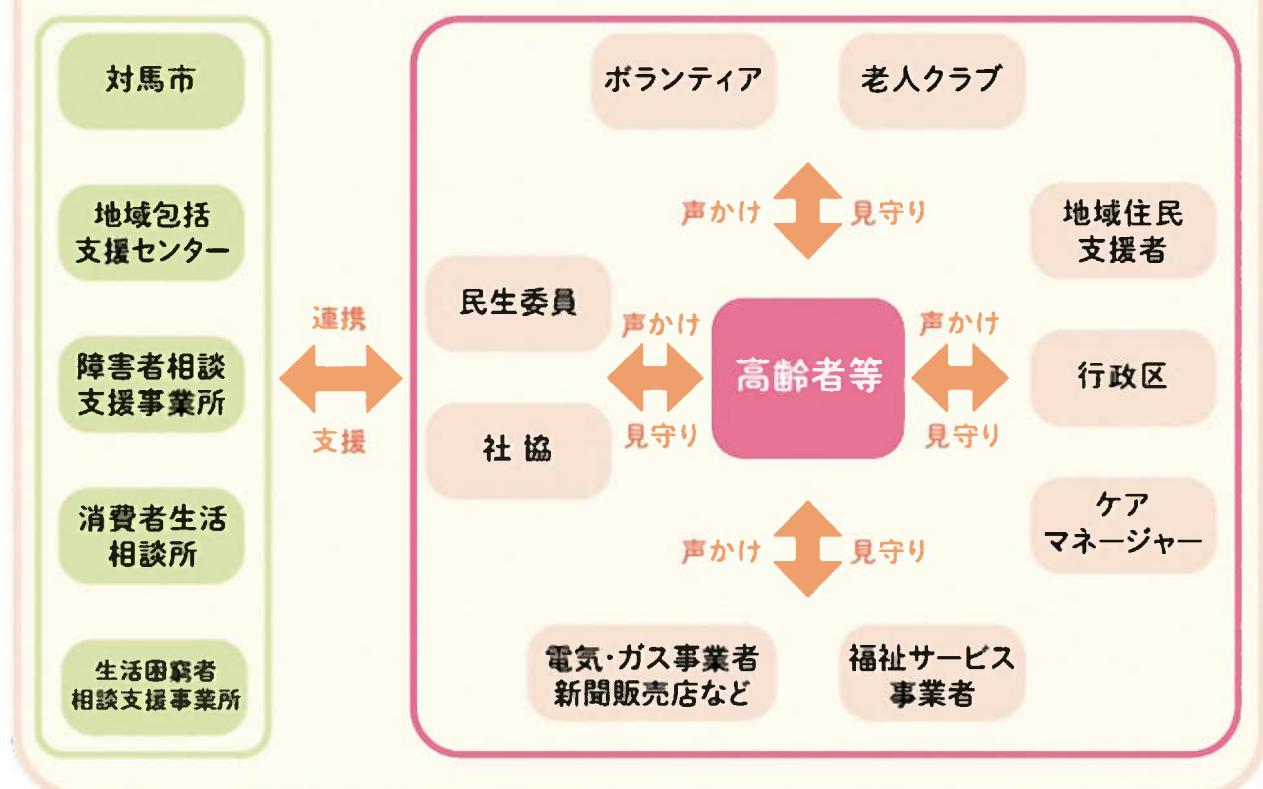


5 手引きについて

この手引きは、高齢者等の誰もが住み慣れた地域で安心して生活できるように、事業者等が異変を早期に発見し、適切な支援等につなげたり、状態の悪化、孤立死等を防止したりするための、連絡・通報の指針となるものです。

見守り活動

～見守りのための連携体制～



6 連絡・通報の考え方

- (1)事業者は通常の業務中、高齢者等に関する異常を発見した場合、支援機関への連絡をお願いするものとします。
- (2)事業者が独自の安否確認を実施している場合は、その取組の継続をお願いします。その中で、「どのような時に相談・連絡・通報したらよいかわからない」「困っているようだが、どこに相談・連絡・通報したらよいかわからない」といった場合は、この手引きに記載された内容を参考にしてください。
- (3)上記のほか、家の中で人が倒れていることが明らかであるなど、特に、緊急を要する場合は、消防【119番】、警察【110番】への通報をお願いします。同時に、消防、警察の指示のもと必要な措置(応急救護の措置等)をお願いいたします。

異変のポイント:こんな時は要注意!

自宅の様子

- ✓ 郵便物や新聞が数日分たまっている。
- ✓ 同じ洗濯物が何日も干したままになっている。
- ✓ 雨戸やカーテンが閉まったままの状態、または開いたままの状態が何日も続いている。
- ✓ 住宅から異臭がする。
- ✓ 家の中から異音がする。
- ✓ 子どもが泣き叫んでいる。
- ✓ 子どもだけが家にいて、保護者の気配がない。
- ✓ メーターの数値が異常である（使用量が極端に少ない、または多い）。
- ✓ 以前に訪問した状況から極端に状況が変わっている。
(家の周りが異常に散らかっている、庭の草が伸び放題である、ペットが衰弱しているなど。)
- ✓ 最近見かけない人が出入りするようになった。



本人の様子

- ✓ 極端に痩せている、体が異常に汚れている、動作が不自由になっている、顔色が悪い、生気がない、不自然なケガやアザが見られる、異臭がするなど以前と比べて本人の状態が不自然である。
- ✓ 暑い日に厚着、寒い日に薄着するなど、季節感が無い服装をしている。
- ✓ 服が異常に汚れている。
- ✓ 同じ話を繰り返す、話のつじつまが合わない、伝えたばかりの内容をすぐに忘れる。
- ✓ 無表情、ふさぎこんでいる、話をしようとしてしない。
- ✓ 前回話した内容を忘れている。
- ✓ 生活が困窮している状況がうかがわれる。
- ✓ 毎回同じものをたくさん購入する。
- ✓ 支払いいやおつりの計算ができない。支払方法がおかしい。大きいお金だけ使って、小銭を使わなくなった。
- ✓ 最近、電話や訪問に応答がない。
- ✓ 最近、姿を見かけない。



安否確認までの流れ

異常の発見

協力事業者等(電気、ガスのライフライン事業者、新聞販売店、郵便事業者)

連
絡

通
報

高齢者に関わること

対馬市 福祉保険部 福祉課
TEL.0920-58-2294

子どもに関わること

対馬市 福祉保険部
こども未来課(家庭児童相談室)
TEL.0920-58-2294

対馬市 教育委員会
学校教育課
TEL.0920-88-2001

障害者に関わること

対馬市 福祉保険部 福祉課
TEL.0920-58-2294

消費生活に関わること

対馬市消費生活相談所
TEL.0920-52-8322

消防・警察
119・110

関係機関

(国及び長崎県等)

民生委員
児童委員

福祉サービス
事業者

社会福祉協議会

行政区

連携

安否確認後、必要な支援等につなぐ

見守りネットワークQ&A

Q どのような場合に連絡すればよいのですか？

A 業務中に、高齢者等の異変のサインに気がついた場合に連絡してください。異変のサインについては、P.3の「異変のポイント」を参照ください。「この程度で相談・通報すべきかな？」と思った場合でも、迷わず、すぐに相談・連絡・通報をしてください。早期発見・支援が問題の重篤化防止につながります。また、その情報を受け、支援機関等も高齢者等の安否確認を行いますので、何もなかった場合であっても一緒にになって安心感が得られるようにしましょう。

Q 「地域包括支援センター」、「民生児童委員」、「対馬市社会福祉協議会」とは？

A ○「地域包括支援センター」は、高齢者が住み慣れた地域で生活を続けられるように支援する機関で、対馬市は市役所の厳原庁舎、豊玉庁舎、上県庁舎に設置しています。介護・福祉・保険・医療など生活全般を通して、何らかの手助けが必要な高齢者やその家族の状況を把握し、地域における生活の継続や状態の改善のために、介護サービスなどの利用や地域での助けあいにつなげるためのお手伝いをしています。

○「民生児童委員」は、厚生労働大臣から委嘱され、それぞれの地域で、住民の立場に立って相談に応じ、必要な援助を行い、社会福祉の増進に取り組む方々です。

○「対馬市社会福祉協議会」は、地域住民やボランティア、保健・医療・福祉等の関係者、また行政機関との連携のもと、住民主体による福祉のまちづくりを目指し、地域福祉活動の推進に取り組んでいる組織です。

※いずれの機関も、守秘義務があり、個人情報の取扱いには細心の注意を払いながら、情報交換・連携を図り、通報いただいた内容に対応しています。

Q 個人情報の保護について、気をつけるべきことはありますか？

A 個人情報保護法で、生命、身体に危険性がある場合には、本人の同意を得なくても、個人情報を提供することが認められています。ただし、双方、見守り活動において知り得た情報については、他に漏らしたり、目的以外に使用してはいけません。



Q 連絡内容に誤りがあった場合や、異変に気づかず見過ごしてしまった場合の責任は問われますか？

A 見守り活動において生じた問題について責任が問われることはありません。ただし、虚偽（うそ）の内容を連絡した場合等はこの限りではありません。日常業務の可能な範囲でご協力いただければ結構です。

Q 認知症といわれてもよくわかりません。認知症ってどんな病気ですか？

A 認知症は脳の機能障害によっておこる病気です。今いる場所や時間が分からなくなるといった見当識障害や、食事の後、食べたことを忘れるなどの記憶障害 また、怒りっぽくなる、頑固になるなどの感情変化の症状が見られます。早期発見・治療、適切なサポートを行うことで、症状が改善することがあります。

なお、対馬市では認知症になっても安心してくらせる地域づくりのために、認知症センター養成講座を開催しています。詳しくは地域包括支援センターへ。

緊急の場合のQ&A

こんな時はすぐに「119番！」「110番！」

Q 高齢者が道で倒れています（家の中で倒れています）。どうしたらよいでしょうか。

A すぐに消防【119番】へ通報してください。けが（体調不良）の程度により通報すべきかどうか迷った場合には、ためらわずに消防【119番】、警察【110番】へ通報してください。電話が繋がったら、何が起きているのか（火事、救急、事故、事件）、現場はどこか（番地、判らなければ目標物）、誰が（どんな人（〇〇さん、お年寄り）、どのような状態か（倒れている、怪我をしている等）をはっきりと伝えてください。同時に、消防、警察の指示のもと必要な措置（応急救護の措置等）をお願いいたします。

Q 子どもがけがをしています（体調が悪そうにしています）どうしたらよいでしょうか。

A 近くに保護者や関係者がいないかを確認し、近くにいる場合はすぐに保護者等に報告してください。保護者等がいない場合は、けが（体調不良）の程度等に応じ、すぐに消防【119番】へ通報してください。また、児童虐待の可能性も考えられることから、警察【110番】にも通報してください。けが（体調不良）の程度により通報すべきかどうか迷った場合には、ためらわずに消防【119番】、警察【110番】へ通報してください。

保護者等がいた場合であっても、消防、警察への通報（通報の必要性の助言も含む）や、応急救護措置等、出来る範囲でのお手伝いをお願いします。

連絡先について

✓ 高齢者に関わること

対馬市 福祉保健部 福祉課

TEL.0920-58-2294

対馬市 地域包括支援センター

南福祉保健センター TEL.0920-52-1211

中地区保健センター TEL.0920-58-1116

北福祉保健センター TEL.0920-84-2313

✓ 子どもに関わること

対馬市 福祉保健部 こども未来課(家庭児童相談室)

TEL.0920-58-2294

対馬市 教育委員会 学校教育課

TEL.0920-88-2001

対馬市 健康づくり推進部 いきいき健康課

TEL.0920-52-4888

✓ 障害者に関わること

対馬市 福祉保健部 福祉課

TEL.0920-58-2294

対馬市 障害者相談支援事業所(対馬市社会福祉協議会 本所)

TEL.0920-58-1432

✓ 消費生活に関わること

対馬市消費生活相談所

TEL.0920-52-8322

相談受付時間:(平日)午前9時~午後5時

消費者ホットライン

(全国共通・局番なし) TEL.188

✓ 緊急を要するとき

消防 119番

警察 110番

✓ 休日・夜間の場合

対馬市役所豊玉庁舎 TEL.0920-58-1111

(警備員室)

連絡・通報者への配慮

対馬市は、通報者に関する情報(通報した方の氏名、事業所連絡先など)については、見守りに関する事務にのみ使用します。事業者は連絡・通報に誤りがあった場合、また連絡・通報を行うことができなかつた場合であっても、高齢者等に生じた問題について、その責任を問われないものとします。ただし、虚偽(うそ)の内容を通報した場合等はこの限りではありません。

連絡・通報情報の活用

対馬市は、通報があった高齢者等に対して、必要に応じ福祉サービス等の支援に繋げます。また、通報があった高齢者等に引き続き見守りによる支援等が必要な場合は、可能な範囲で事業者、近隣住民等の協力を得ながら、民生委員児童委員、社会福祉協議会、地域包括支援センターなどと一緒にになって支援体制をつくっていくことに努めます。