

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、平成 27 年には都民の約 4 人に 1 人が高齢者となり、一人暮らし高齢者又は高齢者のみの世帯が増加することが見込まれています。また、高齢者だけではなく、地域には、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。

介護保険制度が導入されて 10 年以上が経過し、制度として定着してきましたが、地域社会や家族関係が大きく変化する中、こうした方々を医療や介護などの公的サービスだけで支えることが難しくなっています。

多くの人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おり、様々なサービスの組み合わせや、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が必要になっています。

このような中、地域の力で支え、異変に早期に気づき、命を守る仕組みとして、「見守り」が注目されています。

現在、見守り活動については、地域の実情に応じた様々な取組が行われており、都においても、「シルバー交番設置事業」や「高齢社会対策区市町村包括補助事業」などを通じて区市町村の取組を支援しています。

都では、これらの取組の更なる充実に向け、平成 24 年 6 月に設置した「区市町村の高齢者見守り体制充実に向けた関係者会議」での検討結果を踏まえ、「高齢者等の見守りガイドブック」をとりまとめました。

本書は、この「ガイドブック」の中から、特に地域住民の方向けに、見守りの方法や個人情報保護の問題等、見守り活動のポイントを抜き出してとりまとめたものです。

本書を活用し、それぞれの地域で効果的な見守り活動を行っていただければと思います。

平成 25 年 10 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	どのように見守りが行われているのでしょうか	2
	(1) 見守りの方法	2
	(2) 見守りと監視の違い	5
	(3) 孤立しがちな方とは？	5
3	見守り合うために、まずできること	7
	(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	7
	(2) まずは“異変への気付き”から	8
	(3) 異変に気付いた際の相談先は？	9
4	見守り活動を始めてみませんか？	12
	(1) 様々なネットワークで見守り活動が行われています	12
	(2) 「地域住民がつくるネットワーク」とは？	13
	(3) さあ、皆さんも見守り活動を始めてみませんか？	13
5	地域で見守り活動を行うには	15
	(1) 日常の活動を見守り活動につなげましょう	15
	(2) 見守りが必要な人を確認しましょう	16
	(3) 住民の皆さんが集まる場所を作りましょう	17
	(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う	18
	(5) 緊急時の対応方法を決めておきましょう	22
6	個人情報の取扱いについて	23
	(1) 見守り活動における個人情報の重要性	23
	(2) 個人情報とは	23
	(3) 個人情報取扱いの基本ルール	24
	(4) 個人情報の管理方法	25
	(5) 見守り活動での個人情報の共有に関するQ & A	26

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、「団塊の世代」が高齢期を迎える平成27年には、都民の4人に1人が高齢者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おり、こうした方々は、地域から孤立しやすい状況にあります。また近年は、高齢者や障害者を介護する世帯が家族ごと「孤立死」するケースも出ており、孤立は一人暮らしに限った問題ではありません。

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、急速な高齢化の中、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は低下しつつあります。

こうした中、行政の支援だけでなく、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求められています。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。

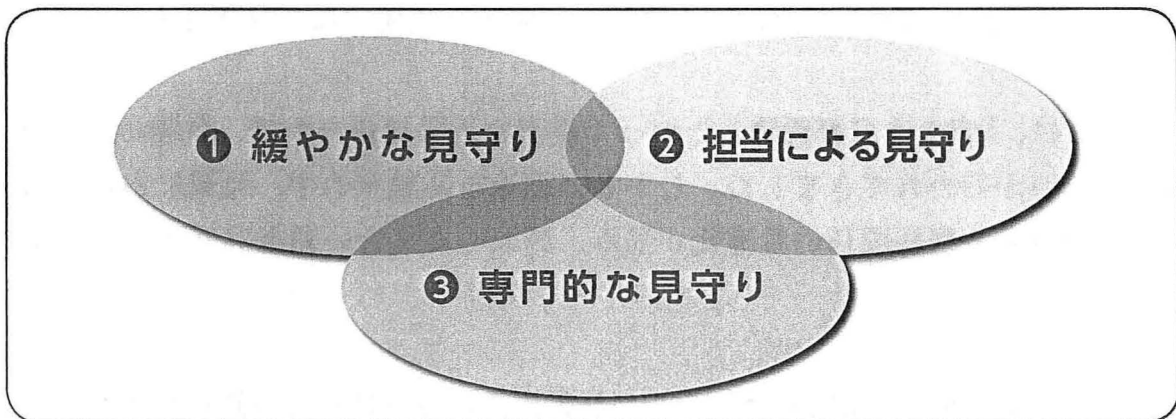
地域で暮らす誰もが、同じ立場で、互いに助け合う関係性の中で、見守りが行われることで、共に支え合いながら、安心していつまでも住み続けることのできる地域社会の再生へとつながります。

2 どのように見守りが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、「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3つがあります。これらが相互に機能を分担し合っており、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ます。

■ 見守りの方法 ■



① 緩やかな見守り

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、「いつもと違う」「何かおかしい」と感じる人がいたら、地域包括支援センターやシルバー交番等の専門機関に相談するなど、地域で緩やかに行う見守り活動です。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、又はそこまで至らない方を、地域での幅広い「気付き」で、さりげなく見守ることができます。

また、日常生活を送る中で、住民同士で互いにさりげなく気遣い合い、見守り合う関係を作ることや、仲間と集い、サークルやボランティア活動に参加するなど社会と関わることも、緩やかな見守りにつながります。



■ 穏やかな見守りの例 ■

- ・地域住民の皆さんが、散歩や買物などの際に、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らままだっていないか」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。
- ・仲間と集い、趣味やサークル、ボランティア活動に参加するなど、高齢者自らが社会に関わり、生きがいを見つけること自体が、広く見守りに。／等

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は、民生・児童委員、老人クラブ、住民ボランティア等が担当と役割を決めて見守りを行います。

見守りの体制は、1：1で担当を決めて行う方法、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、毎回同じ担当が訪問するため、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。また、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、一人で課題を抱え込むことが無く、数人の目による気付きを得ることができます。



■ 担当による見守りの例 ■

- ・民生・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／等

③ 専門的な見守り

地域包括支援センターやシルバー交番等の専門機関による定期的な見守りは、主に、対応拒否、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に対して、専門的な知識・技術を持って行われます。

緊急通報システムや生活リズムセンサーなどの機器による見守りも、専門的な見守りと組み合わせることで、24時間365日の安心・安全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「シルバー交番」◆

■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。

■シルバー交番

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、平成 22 年度から「シルバー交番設置事業」を実施しています。平成 25 年 4 月現在、13 区市町 43 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。

シルバー交番の主な機能として、次の 4 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 緊急通報システム等の活用による 24 時間 365 日の安心の提供
- ④ 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シルバー交番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シルバー交番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か。

■ 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、身体が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、人と関わる意欲を無くしている場合があります。周囲が適切に関わることで、孤立すること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ると、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、人と関わることが少なくなり、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、家族の方も含めた孤立防止が必要です。(10 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という視点が重要です。



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)は虐待にあ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。

3 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・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・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シルバー交番等の専門機関に相談します。

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（相談する）ことが重要となります。

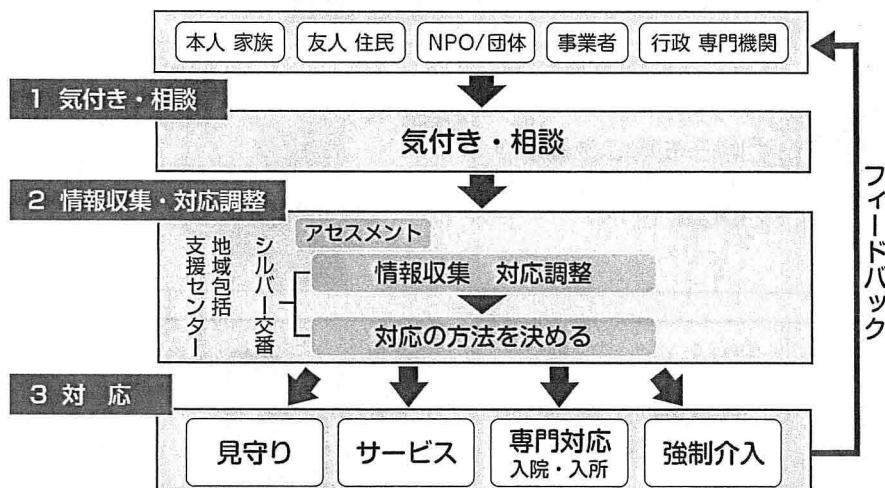
② 情報収集・対応調整

地域包括支援センターやシルバー交番は、相談を受けたら、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シルバー交番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

	<input type="checkbox"/> 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。		<input type="checkbox"/> 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。
	<input type="checkbox"/> 今まで挨拶していたのにしなくなった。		<input type="checkbox"/> 家に閉じこもって、ほとんど外に出てこない。
	<input type="checkbox"/> 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。		<input type="checkbox"/> 長い間、顔を見掛けない。
	<input type="checkbox"/> 暴言を吐くなど、性格が変わった。		<input type="checkbox"/> 昼間でも電気がついたままになっている。
	<input type="checkbox"/> 何日も同じ洗濯物が干したままになっている。		<input type="checkbox"/> 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。
	<input type="checkbox"/> 郵便受けに新聞や郵便物がたまっている。		<input type="checkbox"/> 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。

	<input type="checkbox"/> 異臭がする。		<input type="checkbox"/> 家の中から怒鳴り声がする、悲鳴が聞こえる。
	<input type="checkbox"/> 庭が荒れている。		<input type="checkbox"/> 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。
	<input type="checkbox"/> 髪や服装が乱れている、季節に合わない服を着ている。		<input type="checkbox"/> 最近知らない人が出入りしている。

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を行っています。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相談先には、「**地域包括支援センター**」と「**シルバー交番**」があり（4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、相談に応じてくれます。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、相談することで、早期発見、早期対応につながります。

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。また、自宅内で倒れている可能性が高いのに施錠されており、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つながらない地域からは以下へ。

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、地域住民の皆さんが、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。また、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。

● 早期発見・診断・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。

また、認知症の初期に治療を開始すれば、それだけ進行を遅らせることが期待できます。本人が病気を理解できる時点で受診し、少しずつ理解を深めていけば、生活上の障害を軽減でき、その後のトラブルを減らすことも可能になります。そのためにも、家族が認知症について正しく理解するとともに、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

4

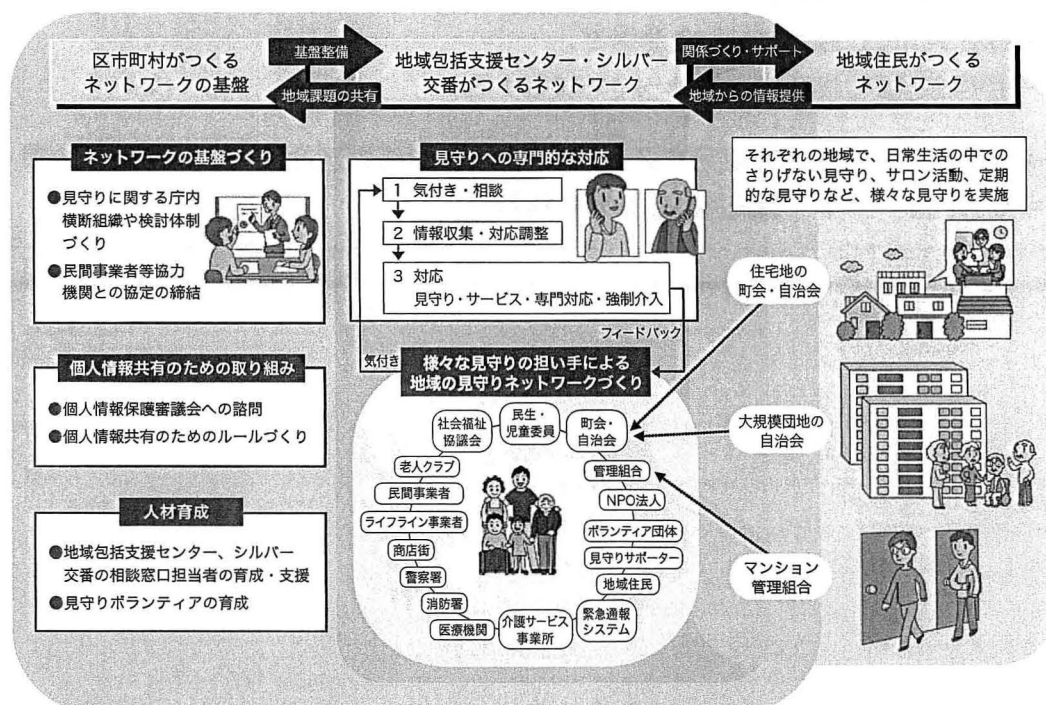
見守り活動を始めてみませんか？

(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・シルバー交番」「③地域住民」がつくる3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 ◆



①区市町村がつくるネットワークの基盤	区市町村は、②③の見守りネットワークが機能を発揮できるようにするための基盤づくりを行います。
②地域包括支援センター・シルバー交番等がつくるネットワーク	地域包括支援センターやシルバー交番が、地域の様々な資源や住民の連携を図ります。
③地域住民がつくるネットワーク	団地や町会・自治会等の単位で地域住民の皆さんが自ら地域で行う見守りのネットワークです。②の一員ともなります。

(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。

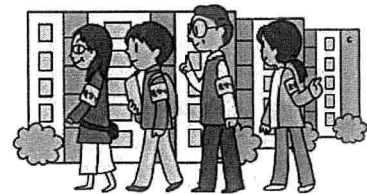
また、日常生活を送る中で、住民が近所に住む高齢者のことをさりげなく気に掛けることも、住民がつくる見守りのネットワークであり、地域の見守りの基盤となります。



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、住民の方が自ら見守り活動を行っているところもあります。

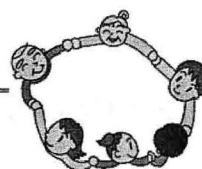
そこで、地域住民のネットワークが地域包括支援センターやシルバー交番などの見守り専門機関と連携・協力し、情報を相互に共有することで、地域の見守りがより充実したものとなります。



(3) さあ、皆さんも見守り活動を始めてみませんか？

住民の皆さんも、日常生活の中でのさり気ない気遣いや、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シルバー交番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。



以下に、地域で見守りの担い手として活動している主な機関・団体を紹介します。

①民生・児童委員	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。
②社会福祉協議会	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。
③町会・自治会	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。
④老人クラブ	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、定期的には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。
⑤NPO法人	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。
⑥マンション管理人	マンションには、管理組合と管理会社の契約や、自主管理の場合は管理組合によって、管理人が配置されているところがあります。勤務日・時間は、マンションによって異なりますが、日頃、業務を通じて住民と関わる機会が多く、住民の異変に気づきやすい立場にあります。

5 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）。

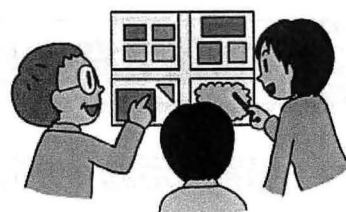


そのほかに、共有部分の清掃やゴミ集積場の掃除、防犯のための見回り、交通安全活動など地域で定期的に行う活動では、住民の異変に気付きやすいものです。町会・自治会、管理組合などから、活動の際に参加者に呼びかけ、さり気ない見守りを行っていきましょう。

◆ 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場合、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シルバー交番に確認・相談してみましょ

(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、見守りが必要である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、質問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、回収状況が悪くなる恐れがあるため、質問するのは必要最低限の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歳以上の高齢者夫婦のみ世帯」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りましょう

地域に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かれば、地域包括支援センターやシルバー交番に相談することで、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、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、まず、高齢化の進んでいる百草団地で開設することとなりました。
- ・そこで、平成 19 年、百草団地自治会が中心となり、民生・児童委員、商店街、UR 都市機構、日野市とともに開設準備を始め、「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。

● 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、百草団地の中心に位置し、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。
- ・運営は「百草ふれあい協議会」が行い、地域のボランティアがサロンスタッフとして活動しています。地域のボランティアは、活動するに当たり、協議会に登録します。
- ・サロンでは、住民の皆さんが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、食事会（月 1 回、秋・冬のみ）やコンサート、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。サロンは月～金曜日の開設ですが、男性高齢者からの要望で、土曜日でも囲碁や将棋ができるよう開放しています。
- その結果、男性の利用者が多いことも特徴となっています。
- ・その他、特別支援学校の実習受入れなど、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、世代を超えて住民同士顔の見える関係づくりが進んでいます。



商店街の一角の明るく暖かい雰囲気の看板などが目印です。
(スーパーや料理屋さんの並びです。)



買い物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。

(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う

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者がある等、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づきやすくなります。



③ 町会・自治会からマンション住民へ働きかけましょう

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か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） ◆

—住民同士のちょっとした困りごととサービスを通じた見守り活動を 戸建て住宅地で展開—

- ・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。平成 24 年 10 月現在の人口は 5,000 人、世帯数は 1,600 世帯、自治会加入率は 96% 程度です。高齢化率は、平成 24 年 3 月現在 37%、数年後には 40% に達する見通しです。



●日頃の手助けを通じた見守り活動

- ・「片倉台福祉ネットワーク」は、平成 12 年度片倉台自治会の総会で承認され活動を開始しました。現在、片倉台自治会館の一室を事務所とし、代表（自治会会長が兼任）1 人、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。
- ・ネットワークでは、買い物や外出の付き添い、ゴミ出し、掃除から子供のお守り、電球の取替など、住民のちょっとした困り事を支援するサービスを行っています。
- ・事務所には週 3 日（火、木、土の 10 ～ 13 時）、コーディネーターが交替で待機し、住民の利用相談や申込みに対応し、活動可能なボランティアにつなぎます。それ以外は、事務局長と会長の自宅の電話にて 24 時間対応しています。
- ・ボランティアがサービスを提供する中で、利用者の様子について気になることがあれば、すぐにコーディネーターや事務局長に連絡して、必要な対応をとるようにしています。

●地域包括支援センターや民生・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・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・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いても互いに交流がないことに問題意識を持った顔見知りの住民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が、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、その時々気持ちを自由にスピーチで披露してもらいます。また、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＜シルバー交番＞が発行）も、住民間のコミュニケーションを深めるために活用しています。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

- ・ 会員の中から見守ってほしい人と見守る人とを募り、同じフロアに住む住民同士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、何かあった時に、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。

(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ある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り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、ただ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・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。

6 個人情報の取扱いについて

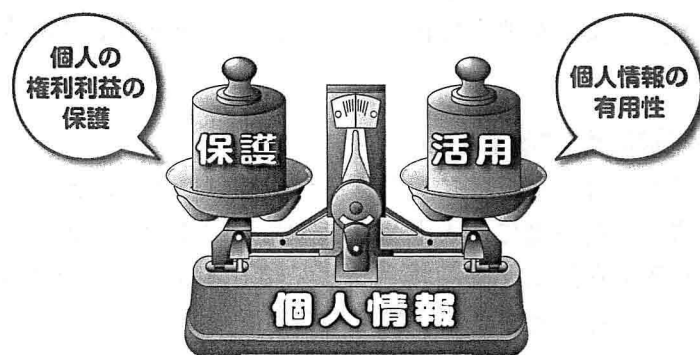
(1) 見守り活動における個人情報の重要性

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言える「生命や身体の安全」を守るために、個人情報保護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。



(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あって、氏名、生年月日その他の記述によって特定の個人が識別できる情報」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。

(3) 個人情報取扱いの基本ルール

個人情報には、個人情報保護法によって、民間事業者等が取り扱う上での3つのルールが定められており、5,000人を超える個人情報を事業活動に利用している事業者には、そのルールを守る義務が課されています。町会・自治会等では5,000人分を超える個人情報を利用していることは少ないため、通常、個人情報の取扱いルールを守る義務の対象とはなりません。個人情報を保護法の基本理念を尊重して、個人情報の保護に自主的に取り組むことが望まれています。

■ 個人情報取扱いの基本ルール ■

(※ 5,000人を超える個人情報を利用している民間事業者等に義務付けられているルール)

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できるだけ特定します。
 - ・ 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、本人に利用目的を伝えます。
 - ・ 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。



②第三者提供の制限に関するルール

- 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。
 - ・ 本人の同意を得ずに第三者に個人情報を提供しないようにします。ただし、人の生命や身体、財産の保護に必要な場合などには、本人の同意を得ずに第三者に個人データを提供できることが認められています。

③適正・安全な管理に関するルール

- 正確かつ最新の内容に保つよう努力すること。
 - ・ 個人情報が正確で最新の内容となるよう努力します。
- 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。
 - ・ 従業者や委託先に対する監督をします。



なお、「目的外利用の禁止」及び「第三者提供の制限」については、いずれも、以下のような場合に、目的外利用又は第三者提供ができると定めています。

- ・ 本人の同意がある場合
- ・ 法令に基づく場合
- ・ 人の生命、身体等の保護に必要な場合
- ・ 国や地方公共団体等に協力する場合

(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、外部漏洩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

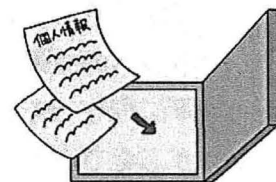
- ・ 個人情報は見守り活動以外の目的には使用しない。

●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。

●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、破損等がおきないように、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、古い名簿と引き換えに配布し、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。

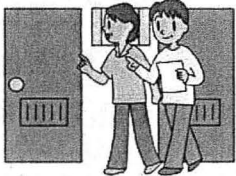
(5) 見守り活動での個人情報の共有に関するQ & A

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、問題となりそうなことを挙げ、その対応方法をまとめました。

回答を参考にしながら、各地域で情報共有を進め、見守り活動をより充実したものにしていきましょう。


Q 1	団地の自治会で見守り活動を行うに当たり、見守りが必要な高齢者の名簿を作成することになりました。本人に同意を得た上でリスト化していますが、名簿への掲載を拒否している人が多い状況です。拒否している人の中に、丁寧に見守っていかねばならない人が多くいるのですが、どのような対応が必要でしょうか。
A 1	<ul style="list-style-type: none">・まず、文書を送って同意を得られなかった場合、直接訪問して、名簿を作成する目的やその必要性、名簿の管理方法、閲覧する人の範囲などを分かりやすく、丁寧に説明しましょう。・それでも同意を得られない場合、強制的に登録することはできません。訪問時の様子から、特に見守りが必要ではないかと思われる人がいれば、民生・児童委員や本人とつながりのある近隣の人などの協力を得て、その人のことを気に掛けてもらうなど、地域の中で役割分担することで、緩やかな見守りを行っていくことができます。・また、地域包括支援センターにも連絡し、専門的な視点からの支援も得ていきましょう。

Q 2	町会で見守り活動を行っていますが、町会に加入していない方も多く、地域の高齢者の状況を十分に把握できません。民生・児童委員も見守り活動を行っていることから、民生・児童委員が把握している地域の高齢者に関する情報を教えてもらうことはできますか。
A 2	<ul style="list-style-type: none"> ・ 民生・児童委員には守秘義務があるため、職務を通じて把握した個人情報を町会に提供することはできません。 ・ そこで、民生・児童委員に、一緒に高齢者宅を訪問する活動を持ち掛けてみてはいかがでしょうか。民生・児童委員と一緒に訪問しながら、地域の高齢者の状況を把握することができます。 ・ また、いつ行っても不在など心配なお宅がある場合は、地域包括支援センターやシルバー交番に相談し、個人情報とならない「旅行中」「帰省中」といった情報や、「地域包括支援センターで長期不在の理由を確認できています」などの安否情報を提供してもらう方法も考えられます。

Q 3	<p>マンション管理組合で、マンション内で見守り活動を行うことを検討しています。見守りを希望する高齢者世帯の名簿を作成したいと思っていますが、どのような方法がありますか。</p>	
A 3	<p>・ 名簿の作成方法には「①手挙げ方式」「②同意方式」があります。</p> <p>①手挙げ方式</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 手挙げ方式は、見守り活動を行うために名簿を作成する旨、事前に住民に対して周知し、希望者を募り、名簿に必要な情報を収集する方法です。 ・ この方法は、情報収集の負担は軽いですが、希望者のみが対象となるため、人と関わりたくない人、見守りの必要性を自覚していない人などが漏れてしまう可能性があります。 <p>②同意方式</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 同意方式は、直接本人に働き掛けて、必要な情報を収集する方法です。一人ひとり、直接訪問するなどして、名簿作成の趣旨を説明し、必要な情報を聞き取っていきます。 ・ 見守りの必要性を感じていない人にも、直接働き掛けることで、名簿掲載への理解を得られる可能性があります。一方で情報収集の手間や時間が掛かります。 	

Q 4	<p>団地の管理事務所の管理人です。地域包括支援センターの職員が来て、「家の中で倒れていると思われる人がいる。鍵を壊して中に入り、早急に安否確認をしたい。家族など、緊急連絡先を教えてほしい。」と言われました。そこで、緊急連絡先となっている家族の名前と電話番号を伝えましたが、個人情報保護の観点から問題はないでしょうか。</p>
A 4	<p>・個人情報保護法で、生命、身体等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。</p> <p>・今回のようなケースは、生命に危険性がある場合に当てはまりますので、本人の同意を得なくても緊急連絡先を伝えることができます。早急な対応を行うために、必要な情報の共有を進めましょう。</p>
Q 5	<p>町会で見守り活動を行っています。効果的に見守りを行うため、どこに見守りが必要な高齢者がいて、どのように見守っていくかを可視化したマップを作成したいと思っています。マップには、高齢者の疾病や生活状況等の個人情報を掲載しますが、その際注意すべきことについて教えてください。また、完成したマップはどのように管理したらよいでしょうか。</p>
A 5	<p>・マップに見守りが必要な高齢者宅などの情報を書き込んでいく際には、外部に分からないように記号を使うなど工夫します。記号の意味を記載した文書は、マップとは別に作成しましょう。また、マップにはタイトルもつけないようにします。</p> <p>・さらに、マップを使う人には、見守り対象者の情報などを書き込まないよう、十分に周知しておきます。</p> <p>・出来上がったマップは、鍵の掛かる決まった場所に保管し、見守り活動を行う関係者の中から管理責任者を置きましょう。</p> <p>マップを複写する際には、管理責任者がきちんと枚数を把握し、記録しておくようにします。</p>



Q 6	<p>町会の役員です。町会で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。</p>	
A 6	<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。 ・消費者庁でも、個人情報保護法に関する質問ダイヤルを設置しています。 <div data-bbox="331 584 1340 772" 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：03-3507-9160（平日 午前10時～12時 午後1時～5時） ホームページ：http://www.caa.go.jp/seikatsu/kojin/index.html</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**

登録番号 (25) 154

発行年月 平成 25 年 10 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 株式会社イマイシ



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