## 佐倉市高齢者見守り協力事業者 ネットワーク事業

# 対応マニュアル



# 気づいて つないで 見守って つながる 佐倉市

令和3年 8月

高齢者の急病や消費者被害、孤独死など、高齢者を取り巻く問題は日々変化し多様化しています。また、佐倉市の高齢化率は令和12年で34%、令和22年で37%と増加していく推計となっています。高齢者の方々が住み慣れた地域で安心して暮らし続けるために、佐倉市では平成25年度より佐倉市高齢者見守り協力事業者ネットワーク事業を開始し、佐倉市と協定を結んだ協力事業者が、高齢者の異変等を察知した時に、佐倉市や地域包括支援センター等へ連絡する等の連携した見守り活動を行っております。

令和2年度、協力事業者を対象にアンケート及び情報交換会を実施し、 見守り活動の状況や課題を共有したところ、「異変時にどこに連絡すれば いいのかが分からない」「異変時に連絡する判断基準を知りたい」等のご 意見をいただきました。

このご意見を参考に、この度、協力事業者が高齢者の異変を察知した時の対応マニュアルを作成いたしました。高齢者の異変に気づいた時は、どう対応してよいか不安に感じたり慌ててしまう場合もあると思います。

この対応マニュアルでは、異変に気づいた時に、その場の状況に応じた対応方法と連絡先をまとめていますので、ご活用ください。併せて、高齢者の見守り活動でのチェックポイントをまとめましたので、いつもと様子が違っていたり気になることがあれば、地域包括支援センター等へ情報提供をお願いいたします。

高齢者が地域で安心して暮らしていくためには、協力事業者の皆さんの他、地域住民を含めた地域全体でいくつもの見守る目と連携が大切となります。この対応マニュアルを日頃の連携も含めてご活用いただきますようお願いいたします。

令和3年8月

佐倉市福祉部高齢者福祉課

## 見守りの観点と個人情報保護について

見守る事業者にとって、「個人情報保護法」は、大きな壁と感じているかも知れません。

個人情報を第三者に提供する場合、原則 として「あらかじめ本人の同意を得なければなりません」とされています(個人情報保護法 第 23条第 1 項)。

ただし、<u>心身の安全は何より大切ですので、例外的に生命・身体・財産</u> の保護に必要な場合は、本人の同意が不要になっています。

見守りは誰かが行えば万全というものではありません。様々な角度から多くの方が関わることで、事故を未然に防いだり、早期発見につながります。

しかし、個人情報を提供する場合、情報漏えいを防ぐためにも、最小人数への提供に努め、第三者への提供を行う場合や提供を受けた場合は 一定事項を記録しておきましょう(個人情報保護法 第 25 条、26 条)。

## 佐倉市における事例

#### こんなことがありました

#### ~見守り協力事業者ネットワーク情報交換会から①~

- ○水道料金の集金後、おつりをそのまま徴収員へ戻してきた。おかしいと感じ、その後の訪問時も様子が変だったので、認知症を疑い、地域包括支援センターへ連絡した。
- ○配達の際、家の中で人が倒れているのが見えたので、警察へ連絡した。
- 〇遠方に住んでいる家族から、連絡がつかないので見に行って欲しいと頼まれ、安否 確認をした。
- 〇コンビニエンスストアへ買い物に来た方が体調を崩すことがある。店内に椅子を用 意して様子を見てもらったり、救急車を呼ぶなどの対応をしている。
- ○郵便局や銀行から、「お金を何度も払戻に来る」、「口座番号を何度も間違えている 方がいる」と地域包括支援センターへ連絡がある。
- ○生協の宅配時に本人が出てこなかったが、電気の様子から在宅中と思われたため、 大声で呼びかけたところ、室内からうめき声が聞こえた。消防署や警察へ連絡し、 転倒して動けない状態でいるところを発見され、救急搬送された。

#### こんな工夫をしています!

#### ~見守り協力事業者ネットワーク情報交換会から②~

- ○3日間新聞が溜まっていたら民生委員と連絡を取るなど対応するようにしている。 (新聞販売店)
- 〇見守りを希望している方へ電話をしている。(新聞販売店)
- 〇相談があればできる限りお手伝いをしている。(生命保険会社)
- ○玄関の中まで来て欲しいという要望から足が不自由な可能性を感じたり、お腹や膝など自然と痛いところに手を置いていることなどにも訪問時に気づけるよう、月1回社内会議で情報交換している。(新聞販売店)
- 〇家族が亡くなる、室内を片づけられなくなってきているなどの変化を、配達員同士 で情報共有している。(生協宅配)
- 〇消費生活センターと定期的に情報交換会を行っている。(地域包括支援センター)
- 〇銀行やスーパーなどへ、「こんな時には地域包括支援センターへ連絡をください」 というチラシを持って周知活動を行っている。(地域包括支援センター)

## 高齢者見守りチェックリスト

下記のような異変に気づき、様子が気になったら 地域包括支援センター等の関係機関へご連絡ください。

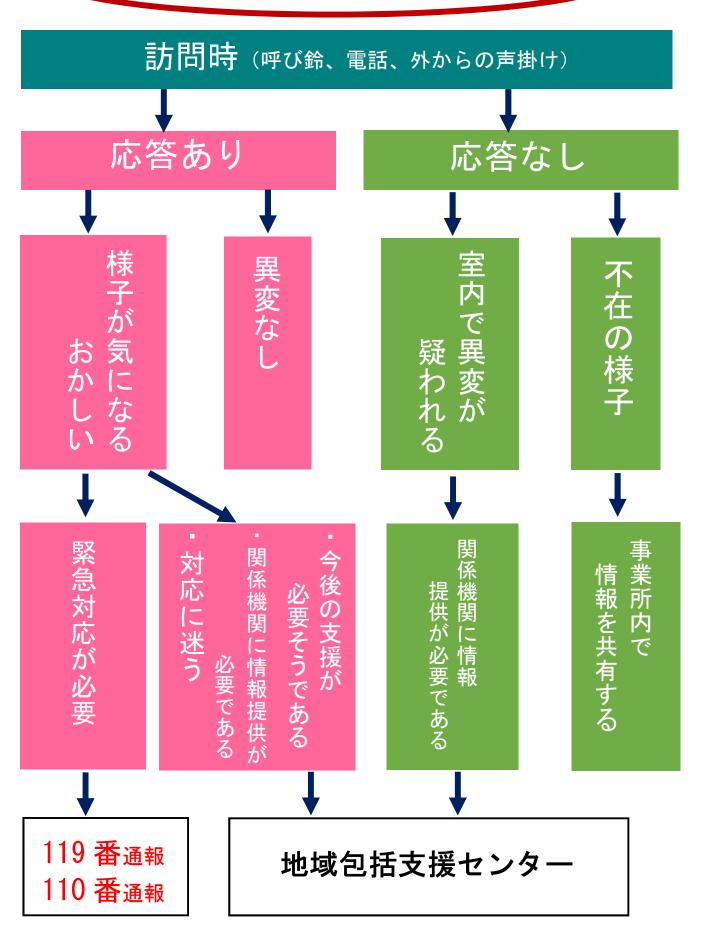
#### 【外観・生活状況からの気づき】

新聞や郵便物が溜まっていた。
電気、ガス、水道が止められていた。
何日も雨戸が締まりっぱなしになっている。
何日も電気がついたままになっている。(暗くなっても電気がつかない)
家の中や庭のゴミが片付けられない。ゴミが溜まったままである。
何日も同じ洗濯物が干したままになっている。
屋内から異臭がする。
具合が悪そうなのに病院に行けていない様子である。
福祉サービス(ヘルパー等)の利用が必要と感じた。
同じ商品を頻繁に購入したり、過剰に購入している。
預貯金を頻繁に下ろしに来たり、通帳を再発行する。
屋内から怒鳴り声がする。悲鳴が聞こえる。
家族が本人に会わせようとしない。

#### 【対面での気づき】

急に痩せてきた。
歩行状態が悪くなった。
話がかみあわなくなった、同じ話を繰り返すようになった。
尿臭がひどい。
知っているはずなのに初めて会うような対応をされた。
約束の日時や場所を間違えることが増えた。
季節に合わない服装をしている。
物を盗られたと発言する。
衣類が汚れたままである、いつも同じ衣類を着ている。
髪、ひげ、爪がのびたままになっている。
食事を摂っていない、食べさせてもらえないと訴える。
身体に不自然なアザがあった。
「死にたい」などの発言や自分を否定的に話す。
本人が「施設に入りたい」「家で暮らしたくない」と言う。

## 事業者見守りフローチャート



訪問する頻度によっても異変への気づきは異なります。異変時は個人で対応することがないように、事業所内での報告手段や判断のルールを決めておきましょう。

【地 域 包 括 支 援 セ ン タ 一】					
開所日時:日曜日~金曜日(土曜日・祝日は休み) 午前8時30分~午後5時30分					
	電話番号・所在地	対象地域			
志津北部	<b>☎</b> (043) 462-9531	上座・小竹・青菅・先崎・井野・井野町・宮ノ台1~6   丁目・ユーカリが丘1~7丁目・南ユーカリが丘・西ユ			
地域包括支援センター	ユーカリが丘2丁目2番1号	ーカリが丘1~7丁目			
志津南部 地域包括支援センター	本 (043) 460-7700 上志津1672番地7 志津市民プラザ1階	上志津・上志津原・下志津・下志津原・中志津1~7丁目・ 西志津1~8丁目			
臼井・千代田 地域包括支援センター	☎(043)488-3731 王子台3丁目5番地15	臼井・臼井田・臼井台・江原・江原新田・角来・印南・八幡台 1~3丁目・新臼井田・江原台1~2丁目・王子台1~6丁 目・南臼井台・稲荷台1~4丁目・生谷・畔田・吉見・飯重・ 羽鳥・染井野1~7丁目			
佐倉 地域包括支援センター	☎(043)488-5151 宮前3丁目12番地1	田町・海隣寺町・並木町・宮小路町・鏑木町・鏑木町 1 ~ 2 丁目・新町・裏新町・中尾余町・最上町・弥勒町・野狐台町・鍋山町・本町・樹木町・将門町・大蛇町・藤沢町・栄町・城内町・千成 1 ~ 3 丁目・大佐倉・飯田・岩名・萩山新田・土浮・飯野・飯野町・下根・山崎・上代・高岡・宮前 1 ~ 3 丁目・白銀 1 ~ 4 丁目・鏑木仲田町			
南部	<b>☎</b> (043)483-5520 大篠塚1587	六崎・寺崎・太田・大篠塚・小篠塚・神門・木野子・城・石川・表町 1~4丁目・米戸・大作1~2丁目・大崎台1~5丁目・宮本・山 王1~2丁目・春路1~2丁目・瓜坪新田・馬渡・藤治台・寒風・直			
地域包括支援センター	(南部保健福祉センター内) 南部地域福祉センターB 棟 1 階	弥・上別所・宮内・上勝田・下勝田・八木・長熊・天辺・ 高崎・坪山新田・岩富町・岩富・坂戸・飯塚・ 内田・西御 門・七曲・寺崎北1~6丁目			

【佐倉警察署】 ☎:緊急時は 110

所在地:佐倉市表町3丁目17番地1 **五**代表(043)484-0110

【消 防 署】 五:緊急時は 1 1 9

所在地:佐倉市大蛇町281番地 **公**代表(043)481-0119

【佐倉市福祉部 高齢者福祉課】

所在地: 佐倉市海隣寺町 9 7 番地 **☎**代表(043)484-1111

- ■佐倉市高齢者見守り協力事業者に関すること
- ■高齢者の生活支援に関すること 【包括支援班】 **☎**043(484)6138
- ■地域包括支援センターに関すること 【地域支援班】 ☎043(484)6343

## 高齢者等見守り連絡票

\*各地域包括支援センターとも土曜、祝日はお休みです。

\*開所日時:日曜~金曜 午前8:30~午後5:30

【連絡日時: 月 日( )

#### ☑ 送信先

地域包括支援センター	FAX
□ 志津北部	043-462-9532
□ 志津南部	043-460-7701
□ 臼井・千代田	043-488-3732
□ 佐倉	043-481-0006
□ 南部	043-483-5521

時 分】

見守り対象高齢者の状況				
日時	令和 年 月 日( ) (午前・午後) 時 分			
氏名	   <u></u>	女(	歳代)	
住所				
電話				
発見した異変の 概要	<ul><li>□ 配達物がたまっている</li><li>□ 電気がつけっぱなし、あるいは消えたまま</li><li>□ 雨戸やカーテンが閉まりっぱなし、開けっ</li><li>□ 洗濯物が干しっぱなし</li><li>□ 異臭がする</li><li>□ 元気がない。様子がなんとなくおかしい</li><li>□ 話がかみ合わない</li><li>□ その他(</li></ul>		)	
事業者における 対応状況 (申し送り事項)				

連絡者	事業所名	
	氏 名	
	連 絡 先	

事業所の様式がある場合は、そちらを使用してください。