

# 「高齢者見守り活動」 の手引き

いつまでも安心して暮らすことが  
できる地域を目指して



高齢者見守りキャラクター

**みまもりんご**

砂川市

# はじめに

我が国の65歳以上の高齢化率は上昇を続け、現在、24.1%に達しており、世界のどの国もこれまで経験したことのない高齢社会を迎えています。(平成25年版高齢社会白書)

また、少子化や核家族化の進行及び生活様式の多様化などにより、一人暮らし高齢者や高齢夫婦世帯が増加するとともに、地域における人間関係の希薄化などから社会的孤立などの問題が発生しています。

これに対し砂川市の高齢化率は、既に33%を超え国の高齢化率を上回っており、今後もさらに増加することが見込まれています。

そうした中で、高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らし続けるためには、身近な地域の人々との交流や声かけなど日常の見守り活動等を通じて、できる限り早期に問題を発見し、迅速に必要な支援につなげることが重要です。

しかし、町内会等の地域のみ頼った取り組みには限界があり、高齢者を行政と地域が協働して支えることが求められています。

本市では、このような現状を踏まえ、高齢期を迎えても地域でいきいきと安心して暮らすことができる地域社会をつくるため、高齢者を支えるしくみづくりの構築について、その基盤となる「砂川市高齢者いきいき支え合い条例」を制定しました。

この条例により高齢者を見守り、日常生活の支援等の支え合い活動を実践するため、65歳以上の高齢者に係る情報を社会福祉協議会を通じて町内会等へ提供できるようになりました。

今後は、制定した条例等により、支援が必要な高齢者の情報を市、地域包括支援センター、社会福祉協議会、民生委員、町内会等で共有し、効果的・効率的な支え合い活動が行えるよう取り組みを進めてまいります。

最後に、市民の皆様には、支え合い活動への関心を高めるとともに、この「高齢者見守り活動」の手引きが『平成版向こう三軒両隣り』として、住民同士がお互いにつながりを実感し合える地域づくりを進めていくきっかけとして、役立てていただければ幸いです。

# 《目次》

## I 高齢者見守り活動 編

- 1. 見守り活動とは ..... P2
  - (1) 見守り活動の目的
  - (2) 見守りが必要な高齢者、気がかりな高齢者とは
  - (3) 見守り活動の内容
  - (4) 見守り活動の担い手と役割
  - (5) 見守り活動の留意点
- 2. 見守り活動を展開する ..... P9
  - (1) 高齢者の本人同意事項の情報を登録
  - (2) 見守り活動を進める手順
- 3. 異変に気づいたら…こんな時どうする？ ..... P11
  - (1) 高齢者の異変を発見した場合
  - (2) 110番(警察署)へ通報する時のポイント
  - (3) 119番(消防署)へ通報する時のポイント
  - (4) 認知症の人への対応のポイント
- 4. 見守り活動Q&A ..... P14
- 参考資料 『65歳以上高齢者情報 本人同意事項表』 ..... P15

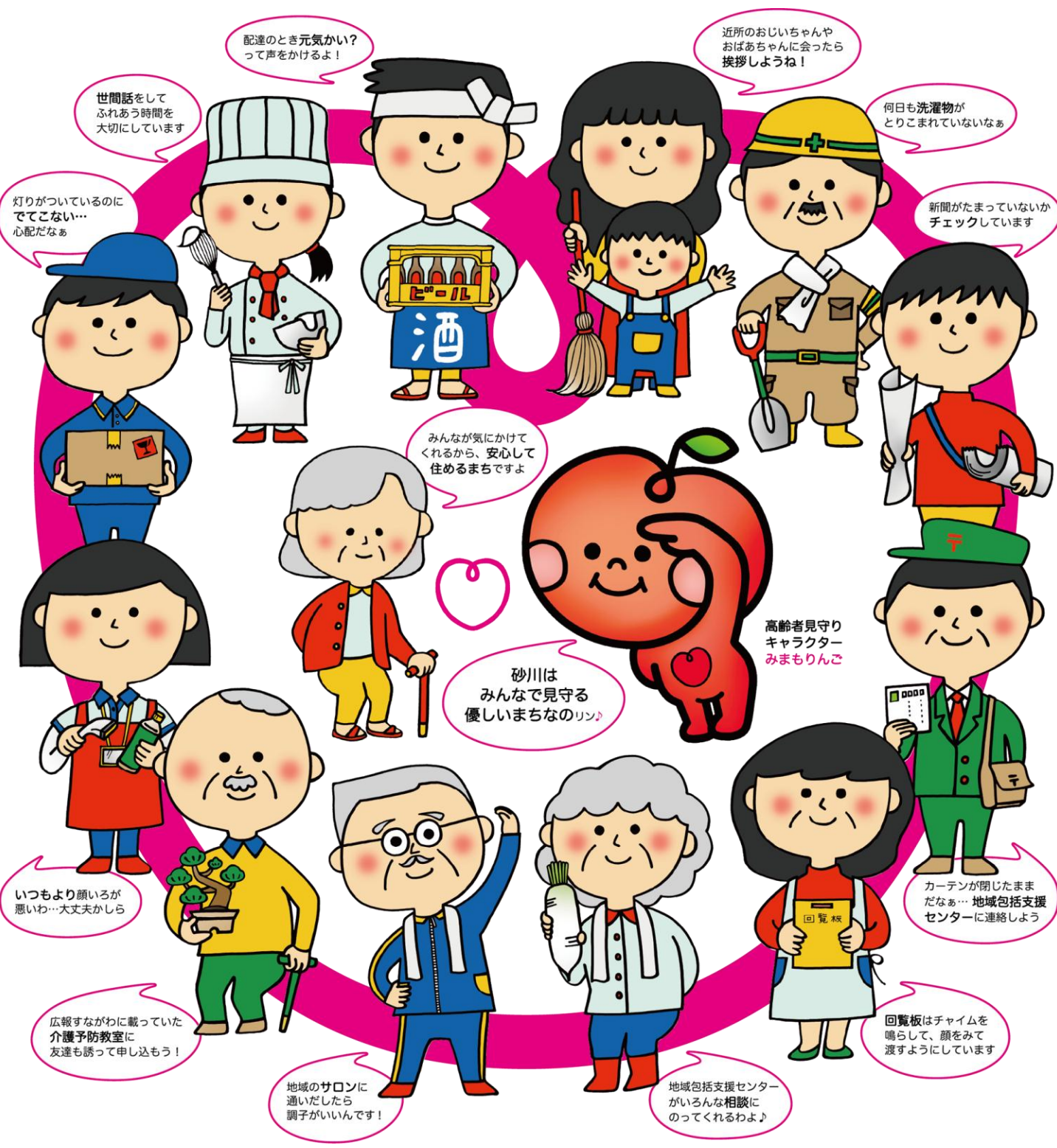
「高齢者見守り活動編」は、見守り活動の概要を示したものであり、実際の活動はそれぞれの町内会等の実情に合わせて行うことが大切です。したがって、ここに示した視点や考え方を参考にして、よりよい見守り体制を構築していただきたいと思ます。

## II 個人情報取り扱い 編

- 1. 個人情報とは ..... P18
  - (1) 個人情報とは
  - (2) 個人情報とプライバシー
- 2. 個人情報保護法の適用範囲 ..... P20
- 3. 過剰反応と適切な対応 ..... P20
- 4. 個人情報の収集 ..... P21
- 5. 個人情報の管理 ..... P22
- 6. 個人情報の共有 ..... P23
- 7. 個人情報Q&A ..... P24
- 参考資料 『個人情報取り扱いルールの事例』 ..... P25

「個人情報取り扱い編」は、地域における高齢者の見守り活動がより円滑に取り組まれることを目的に、民生委員、町内会等から特に問い合わせの多い「個人情報の取り扱い」をテーマにしています。個人情報を正しく理解し、上手に活用することで、活動にかかわる皆さんの不安が少しでも解消され、安心して活動に取り組んでいただきたいと思ます。

# I 高齢者見守り活動 編



配達の時元気かい？  
って声をかけるよ！

近所のおじいちゃんや  
おばあちゃんに会ったら  
挨拶しようね！

何日も洗濯物が  
とどこまていないなあ

新聞がたまっていないか  
チェックしています

みんなが気にかけて  
くれるから、安心して  
住めるまちですよ

砂川は  
みんなで見守る  
優しいまちなのリン♪

高齢者見守り  
キャラクター  
みまもりんご

カーテンが閉じたまま  
だなあ…地域包括支援  
センターに連絡しよう

回覧板はチャイムを  
鳴らして、顔をみて  
渡すようにしています

地域のサロンに  
通いでしたら  
調子がいいんです！

地域包括支援センター  
がいるんな相談に  
のってくれるわよ♪

世間話をして  
ふれあう時間を  
大切にしています

灯りがついているのに  
でてこない…  
心配だなあ

いつもより顔いろが  
悪いわ…大丈夫かしら

広報すなわに載っていた  
介護予防教室に  
友達も誘って申し込もう！



# 1. 見守り活動とは

平成25年4月から施行された「砂川市高齢者いきいき支え合い条例」では、地域において日常的に高齢者の生活の状況を見守る活動を支え合い活動の一つと定めています。

高齢者見守り活動編では、この活動を「見守り活動」として、町内会等が地域で高齢者を支えていくため必要な活動についてまとめました。

## (1) 見守り活動の目的

見守り活動の目的は、地域において支援が必要な高齢者に対して、民生委員等の地域福祉活動関係者や地域住民が行う「あいさつ」、「声かけ」、「生活の様子を気にかける」などといった活動を通じて、住民同士が共に支え合って安心して暮らし続けることができる地域づくりを進めることです。

見守り活動は、住民同士がつながり合うきっかけや手段となり、共に支え合って暮らし続ける地域づくりを進める上で、とても大切な活動です。身近な地域の人々の活動を通じて、できるだけ早くちょっとした高齢者の異変に気づき、必要な支援活動を迅速かつ効果的に行っていくことが大切です。

お互いに見守り、見守られる互助のしくみであるということを念頭におき、お互いが負担や不安を感じないように、心地よい関係を築いていきましょう。

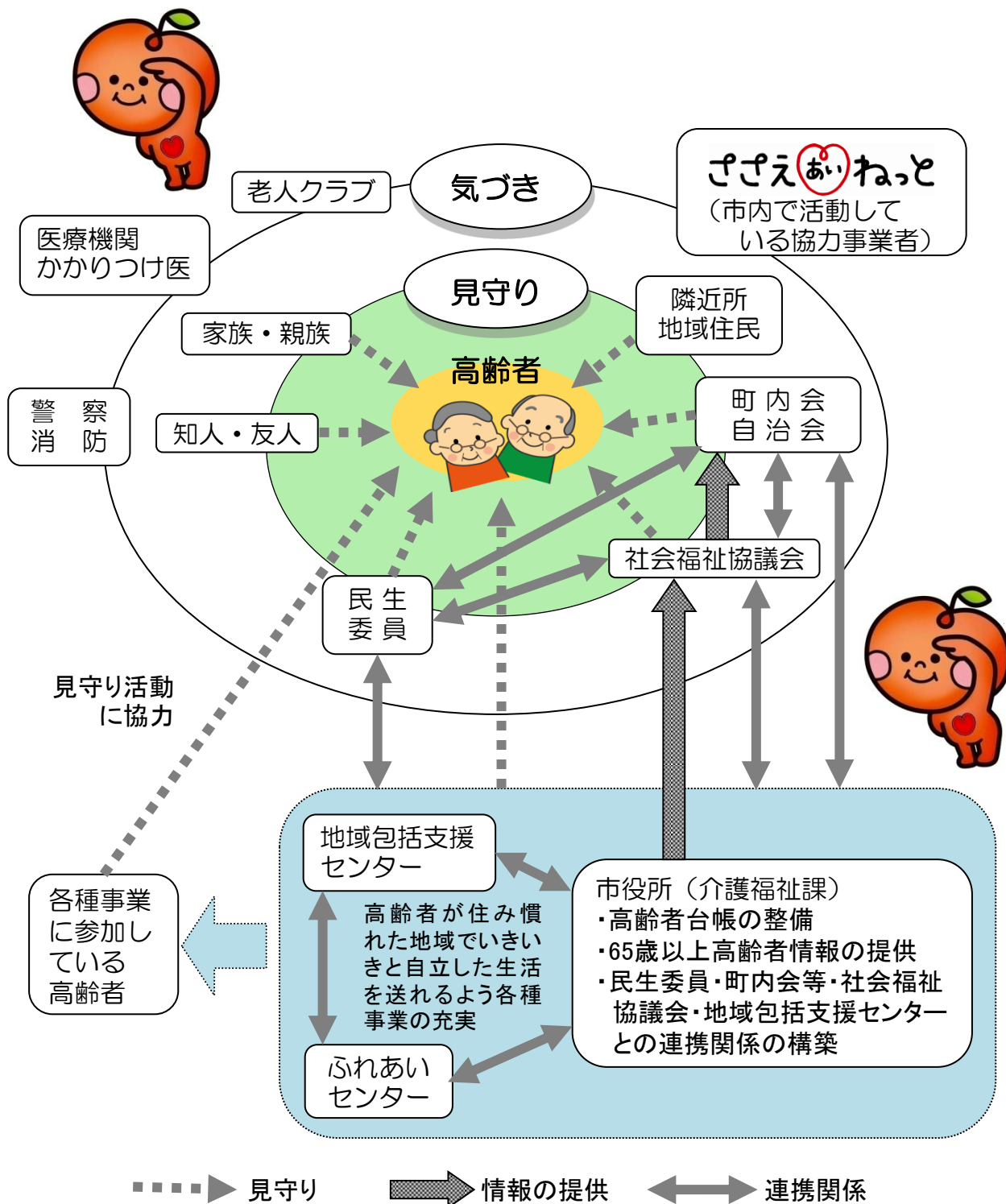
## 見守り活動の効果

- ◆地域において支援が必要な高齢者のちょっとした異変に気づき、関係機関等へ連絡することで、早い段階で専門機関や地域の人たちが、支援の手を差し伸べることができます。
- ◆近所の人や、日頃から支援が必要な高齢者を見守ることにより、不幸な事故の発生を未然に防ぐことができます。
- ◆活動を通じ、関係機関等との連携や地域の住民同士のつながりを強めること(信頼感・安心感)ができるとともに、地域の中で高齢者が生きがいを持って自立への意欲を高めることができます。



**住民同士が共に支え合って安心して暮らし続けることができる地域**

# 地域で高齢者を見守る・支えるしくみ イメージ図



## (2)

# 見守りが必要な高齢者、 気がかりな高齢者とは

見守り活動を必要とする状況は、年齢や世帯状況、心身の状況などに影響を受けることが少なくありません。

しかし、急な出来事により見守りや支援を必要とする状況になる可能性は誰にでもあります。地域の中では、見守る側が見守られる側になったり、また、その逆となる可能性もあるため、日頃からお互いに見守り見守られ合う関係づくりが大切です。

## あなたの地域でこのような「人・家」はありませんか？

- 一人暮らしで近所づきあいがなく、外出しない(自宅にこもりがちな)人
- 家を訪問しても、顔をみせてくれない人
- 町内会、老人クラブ、サロン等の行事に参加しない人
- 病気がちで外出の機会が減ったり、床につくことが多い人
- 福祉サービスが必要と思われるが、利用をしていない人
- 新聞、郵便物がたまっている家
- 暗くなっても灯りがつかない家
- 夜になっても洗濯物が干したままの家
- 窓、カーテンが開閉された様子がない家
- (認知症、寝たきりの高齢者を抱えた)介護者がいる家
- ごみが放置され、においがする家

次のような場合は、すでに見守られていると判断することもできます。


- ・ 来訪している家族がいる
- ・ 連絡を取り合っている近隣の知人がいる
- ・ 介護サービスや配食サービス等を利用している
- ・ 地域の行事に参加している など

## (3) 見守り活動の内容

見守り活動は、大きく分けると「日常的」なもの、「定期的」なものがあります。

日常的な活動としては、あいさつや声かけのほか、「新聞や郵便がたまっていないか」、「夜に電灯がついているか」、「夜になっても洗濯物が干したままになっていないか」など、生活の様子や家の状態を気にかけるといった、外からさりげなく見守る活動があります。

また、定期的な活動としては、「安否確認のために高齢者宅を訪問する」、「回覧板を回す際に訪問し手渡す」、「町内会行事、老人クラブ、サロン活動等の案内に合わせて訪問する」などの活動があります。

さらに、地域住民の見守り活動だけではなく、新聞販売所や宅配事業者など、市内で活動している事業者が、日常の業務の中で高齢者の異変に気づいた場合、市や地域包括支援センターに連絡する高齢者支え合いネットワーク事業(通称: **ぽぽえ**  **あいわっと**)があります。

## 高齢者の異変を察知するポイント・サイン

見守り活動の参考としていただくためにまとめました。高齢者の異変に気がついた場合には市や地域包括支援センターにご連絡ください。

### ①顔を見せない

地域で孤立している高齢者をいち早く発見するサインの一つとして、顔を見せなくなるということがあります。以前は、頻繁にあるいは定期的に姿を見せていた買い物先、老人クラブや町内会の活動、趣味の集まり、病院・診療所等で見かけなくなったら、何らかの異変の可能性あります。

### ②新聞、郵便、宅配、乳酸菌飲料

新聞受けや郵便入れに、新聞や郵便物がたまっていたら、何らかの異変を知らせるサインの一つです。宅配便の不在伝票が何枚もドアのすきまにはさんである場合、配達された乳酸菌飲料が何日も放置されている場合なども同じです。泊りがけで旅行に出かけて、単なる留守というケースもありますが、このようなことが異変を知らせるサインといえます。



### ③屋内の電灯、カーテン、洗濯物

屋内の電灯、カーテン、ベランダや庭に干してある洗濯物は外から屋内の様子を知る上での手がかりの一つです。

日が暮れていつものように電灯がついていれば問題はありませんが、もしも幾晩も続けて電灯がついていなければ、異変を知らせるサインといえます。また、カーテンが何日も閉まったまま、反対に夜になっても開けたままになっていたり、夜になっても洗濯物が干したまま、反対に天気の良いのに3日も4日も続けて洗濯物が干していなければ、異変を知らせるサインといえます。

### ④ごみ出し

ごみの回収日に、いつものようにごみが出してあれば心配ありません。しかし、何日もごみ出しの姿が見られない場合は異変を知らせるサインといえます。わざわざ見守りに出かけなくても、近所の方と普段からコミュニケーションをとるように心がけておくと、例えば「この頃、姿を見かけなくなった」など、最近の様子を教えてもらうことができる場合もあります。

### ⑤服装で気づく

認知症や虐待を受けている高齢者の場合、同じ洋服を毎日着ている、季節に合わない洋服を着ている、洋服が極端に汚れているなどで気づく場合があります。高齢者にこのような様子がある時は、市や地域包括支援センターに連絡してみましょう。

### ⑥意外な場所で見かける

車の通りが多い場所や、普段は人が歩いていないような場所で高齢者を見かけたり、近所に住んでいない高齢者を見かけた時は、認知症等で徘徊している、あるいは帰り道が分からない場合が考えられます。そのような時はさりげなく、「どうされましたか」と声をかけてみましょう。返事がない、ここがどこか分からないといったような返事が返ってきた場合は、市や地域包括支援センターのほか緊急性を要すると思われる場合は、警察署や消防署に協力を頼みましょう。

**◆ポイント！** 見守りは特別なことではなく、お隣りやご近所のことを少し気にかけることです。

## (4) 見守り活動の担い手と役割

### ■高齢者

支援が必要な時は、自ら支援を要請します。また、元気な高齢者は、地域住民とともに自らも見守り・支える側として、町内会など地域の行事に参加したり、支援が必要な高齢者とコミュニケーションを図ることも大切です。

### ■事業者(高齢者支え合いネットワーク事業「**ぞぞえ** **あい** **ねっと**」)

地域の事業者の協力により、通常業務の範囲で高齢者の気づき活動を行います。電気、ガス、郵便局、タクシー事業者、新聞販売所など市内で活動する事業者と協定を締結し、高齢者の異変に気づいた場合、市や地域包括支援センターに連絡します。

### ■町内会・自治会

日常行われている町内会・自治会活動の範囲の見守り活動を継続するなど、無理のない活動を行います。

### ■民生委員

通常の民生委員活動を通じて高齢者の生活状況を適切に把握し、支援が必要な高齢者の相談に応じ、助言その他の支援を行います。

また、市、地域包括支援センター、町内会等と連携を図りながら支援が必要な高齢者の把握に努めるとともに、必要に応じ声かけや訪問による見守り活動を行います。

### ■社会福祉協議会

地域福祉の担い手として、町内会福祉活動の推進を図り、市から提供を受けた65歳以上高齢者情報を町内会等と共同利用し、見守り活動やその活動を効果的で効率的に行える地域ふれあいマップ作りの支援を行います。

### ■地域包括支援センター

市、民生委員、町内会等と連携を図りながら、地域における見守り活動を推進するとともに、支援が必要な高齢者に対して適切な対応を行います。

本人、家族、社会福祉協議会、民生委員、町内会等を通じた様々な相談、気づきの連絡などを受けて、的確な状況判断を行うとともに、市等に連絡するほか、個別支援の必要性を判断し、必要に応じて専門的・継続的に関与します。

### ■市

主体的に見守り活動を推進するとともに、調整役として関係機関等と連携を図りながら、支援が必要な高齢者の把握に努め、地域の実情に応じた支え合いのネットワークを構築します。また、高齢者が自ら支援を要請することができるように啓発に努めます。

さらに、見守り活動に必要な高齢者情報を一元管理し、社会福祉協議会を通じ、希望する町内会等に提供する体制を整えるとともに、見守り活動について啓発に努めます。

## (5) 見守り活動の留意点

見守り活動を進めていく上での留意点として、見守り対象者のプライバシーに配慮することがとても大切です。住民同士が支え合って生活していこうという活動であるからこそ、対象者との信頼関係を損なうことがないように、個人情報の管理など、プライバシーに配慮しましょう。

### ■プライバシーに配慮する

人には知られたくない秘密があります。見守り活動の中で知り得た情報を守ることは、信頼関係を築く上でとても重要です。

見守り活動に必要な情報収集も最低限にとどめましょう。また、知り得た情報は、見守り活動以外では、厳に口外しないよう気をつけましょう。(→「個人情報の管理」P22参照)

### ■同じ目線で

見守り活動は、地域で誰もが安心して暮らせるまちづくりを目指して、同じ地域に住む方々でお互いに支え合う取り組みです。「見守ってあげる」という気持ちではなく、同じ目線での「お互い様」という気持ちを大切にしましょう。

### ■広く受け止める

自分と同じように相手にも感情の起伏があります。時にはいやなことあるかもしれませんが、広い心で受け止めましょう。その感情の中に、悩みごとや困りごとが潜んでいるかもしれません。

### ■一人で抱え込まない

活動の中で困ったことがあったら、一人で悩まず、市や地域包括支援センター等の関係機関に相談しましょう。自分は「橋渡しの役目」と考え、一人で抱え込まないようにしましょう。

### ■活動は細く長く

すぐに成果を得ることは難しいことです。無理をせずに、気負わずに、相手に押しつけることなく無理のない範囲で活動を継続しながら、少しずつ信頼関係を築いていきましょう。

### ■礼儀は忘れずに

親しき仲にも礼儀あり。訪問するときは礼儀を守り、見守りとしての適度な距離を保ちましょう。



## 2. 見守り活動を展開する

見守り活動は、市、関係機関、市民および事業者が相互に連携しながら協働して行うものです。地域でこのような活動をされている方は、見守り活動に限らず様々な活動の担い手でもあることが多く、無理なく継続的に活動できるしくみをつくることは、支え合って暮らし続けることができる地域づくりを進める上でとても大切です。

例えば、「誰を見守りの対象者とするか」、「どのような見守りを行っていくか」、「気にかかるが見守りを拒否する高齢者をどう支えるか」など、関係者が連携・協力することで、安心して活動することができます。

ここでは、市が取り組む「地域高齢者見守り事業」について説明します。

### (1) 高齢者の本人同意事項の情報を登録

65歳以上の高齢者に係る情報(氏名・住所・年齢・性別)と、本人が提供に同意した情報(※本人同意事項)を含む見守り活動に必要な高齢者に係る情報を市が一元管理し、高齢者情報提供事業により社会福祉協議会を通じ町内会等に提供できる仕組みを整えました。また、必要な範囲で、民生委員、地域包括支援センター等とも情報の共有を図り、地域の実情に応じた見守り活動をさらに推進することが可能になります。

これらの情報は、市から社会福祉協議会に提供し、社会福祉協議会から希望する町内会等に提供されます。

#### ※本人同意事項とは？

見守り活動を効果的に行うため、緊急連絡先や介護サービスの利用など高齢者本人が提供に同意した情報です。

### 本人同意事項の登録方法

- 市役所介護福祉課にあります「65歳以上高齢者情報 本人同意事項表」にて登録することができます。(→P15～16参照)
- 市または地域包括支援センターから本人同意事項の記入をお願いする場合があります。

## (2) 見守り活動を進める手順

地域高齢者見守り事業により、市、地域包括支援センター、民生委員、町内会等が連携を図り、必要に応じ高齢者情報提供事業を活用し、支援が必要な高齢者を把握します。そのうえで、支援が必要な高齢者を取り巻く環境を考慮しながら、地域の実情に応じた見守り体制を構築します。

### ステップ1

町内会等・民生委員・地域包括支援センター・市で地域の高齢者について打合せを行います。

- ①「65歳以上高齢者情報」、または既に作成されている町内会名簿等を参考に、地域の高齢者を「一人暮らし高齢者世帯」、「高齢者のみの世帯」、「その他の世帯」の3つに分類します。
- ②高齢者の世帯状況、健康状態、地域とのかかわりなどについて、既に町内会等や民生委員が把握している情報等から、見守りが必要と思われる高齢者を抽出するとともに、見守り頻度を判断します。
- ③高齢者の情報が十分でないため、世帯の分類や見守り頻度を判断することができない場合は、市または地域包括支援センターが高齢者を訪問した際に判断します。

### ステップ2

見守りが必要な高齢者等の状況を確認します。

- ①市または地域包括支援センターは、見守りが必要と思われる高齢者等を訪問し、世帯状況、健康状態等を確認するとともに、必要に応じ高齢者本人の同意を得て、『65歳以上高齢者情報 本人同意事項表』(→P15~16参照)の記入について協力を依頼します。

### ステップ3

再度、町内会等・民生委員・地域包括支援センター・市で打合せを行います。

- ①高齢者本人等から収集した情報から世帯状況および必要な見守りの頻度に対する現状の見守り状況を確認し、見守りが不十分な高齢者を把握します。
- ②見守りが不十分な高齢者における今後の見守り活動について協議し、見守り体制の構築を図ります。

見守り区分	見守り頻度
健康状態等が原因で生活に不安がある世帯	週1回程度
健康状態等が原因で生活に多少不安がある世帯	月1回程度
生活に不安がない世帯	3ヶ月に1回程度

### ステップ4

ステップ3によって構築された見守り体制を定期的に再確認し、必要に応じ見直しを行います。

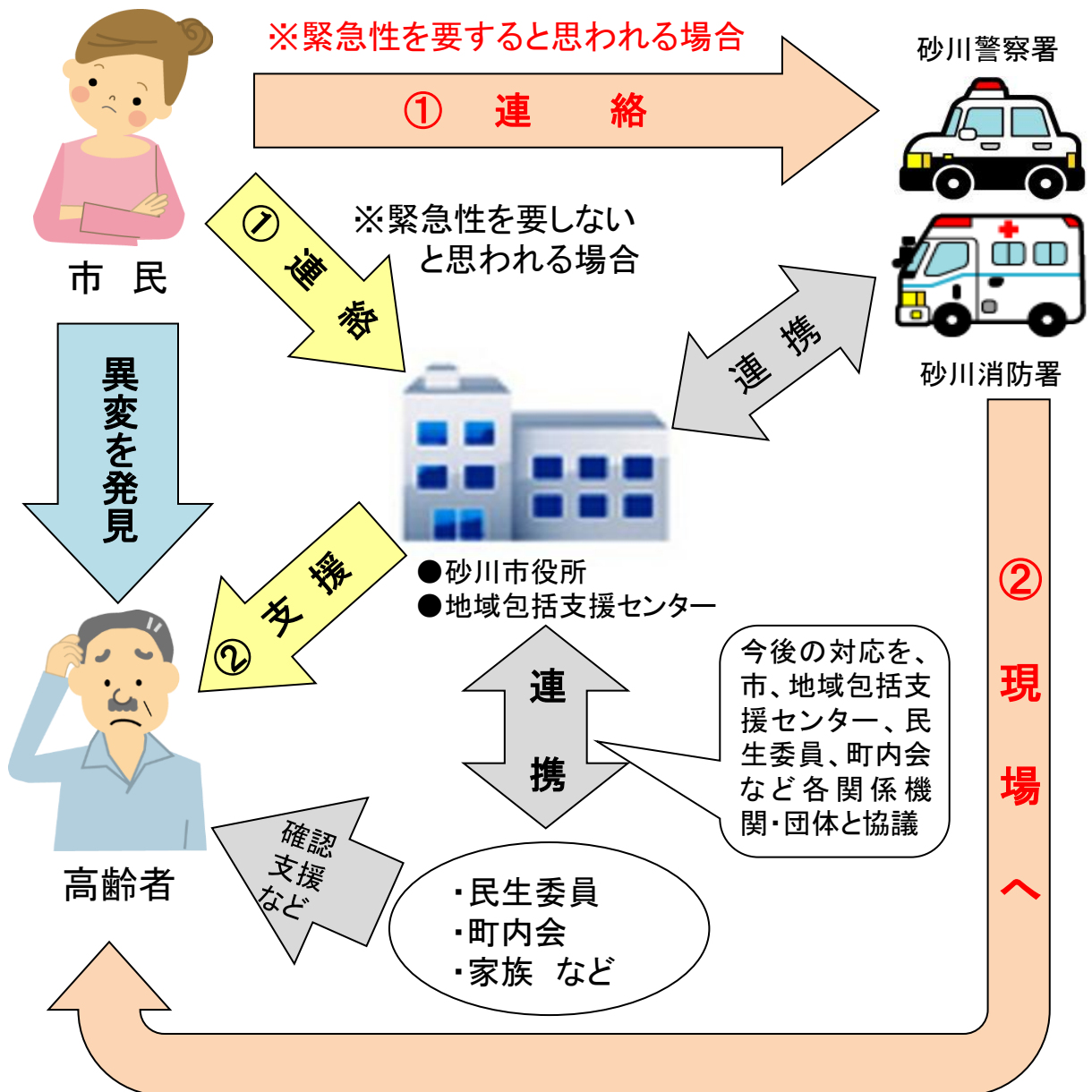


### 3. 異変に気づいたら・・・

## こんな時どうする？

家の中で倒れていたり、路上で座り込んでいるなど高齢者の異変に気がついた場合は、関係機関への橋渡しをしましょう。

### (1) 高齢者の異変を発見した場合



## (2) 110番(警察署)へ通報する時のポイント

警察への通報には、詳しい説明は必要ありません。

例えば、「新聞受けに新聞がたまっており、電灯もついたまま。中に人がいるのではないか」という事だけで結構です。

電話に出た警察官が、色々質問しますので、落ち着いて答えてください。また、通報後も連絡できる電話番号を伝えてください。

## (3) 119番(消防署)へ通報する時のポイント

倒れている人やけがをしている人を発見したなどの緊急時の119番通報のポイントは次のとおりです。

### ①救急であることを伝える

119番通報をしたら、まず「救急です」と伝えてください。

### ②救急車に来てほしい住所を伝える

住所は、必ず、市町村名から伝えてください。住所が分からない時は、近くの大きな建物、交差点など目印になるものを伝えてください。

### ③具合の悪い方の症状を伝える

最初に、誰が、どのようにして、どうなったと簡潔に伝えてください。また、分かる範囲で意識、呼吸の有無等を伝えてください。

### ④具合の悪い方の氏名・年齢・性別を伝える

具合の悪い方の氏名・年齢・性別を伝えてください。分からないときは、「60代の女性」などおおよそで構いません。

### ⑤あなたの名前と連絡先を伝える

あなたの名前と通報後も連絡できる電話番号を伝えてください。場所が不明なときなどに、問い合わせることがあります。

## (4) 認知症の人への対応のポイント

### 対応の心得 “3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7つのポイント

#### ①まずは見守る

認知症と思われる人に気づいたら、一定の距離を保ち、さりげなく様子を見守ります。近づきすぎたり、ジロジロ見たりするのは禁物です。

#### ②余裕をもって対応する

こちらが困惑や焦りを感じていると、相手にも伝わって動揺させてしまいます。自然な笑顔で応じましょう。

#### ③声をかけるときは一人で

複数で取り囲むと恐怖心をあおりやすいので、できるだけ一人で声をかけましょう。

#### ④後ろから声をかけない

一定の距離で相手の視野に入ったところで、「何かお困りですか」、「お手伝いしましょうか」、「どうなさいましたか」などと声をかけましょう。ただし、唐突な声かけは禁物です。

#### ⑤相手に目線を合わせてやさしい口調で

小柄な方の場合は、体を低くして目線を同じ高さにして対応しましょう。

#### ⑥おだやかに、はっきりした言葉で

相手が高齢者の場合は耳が聞こえにくい人も多いので、ゆっくりとはっきりした言葉を心がけます。早口、大声、甲高い声でまくしたてないようにしましょう。

#### ⑦相手の言葉に耳を傾けてゆっくり対応する

認知症の人は急がされるのが苦手です。同時に複数の問いに答えることも苦手です。相手の反応を伺いながら会話をしましょう。たどたどしい言葉でも、相手の言葉をゆっくり聴き、何をしたいかを相手の言葉から推測・確認しましょう。





## 4. 見守り活動 Q & A

**Q1** うちの町内会では、みんな元気で、困っている高齢者もないようだけれど、見守り活動は必要なの？

**A1** 今は元気な高齢者でも、今後における身体や心の変化を誰かに気づいてもらうことが大切です。「困っている」、「助けてほしい」ということはなかなか言いにくいもので、外からは困っている人が見えにくい・分かりにくいこともあります。

また、支援が必要な状態になっても本人が気づかない場合もあります。見守り活動ではそういった高齢者の異変に気づく「アンテナ」の役割も持っています。

**Q2** 近所同士で自然な支え合いが行われているし、わざわざ見守り活動をしなくてもいいんじゃないの？

**A2** 自然な近所づきあいの中で支え合いが行われていることは理想的な状態ともいえるでしょう。ただ、個人的なつながりだけで支え合っている場合、世話をしている人が病気になったり引っ越したりすると、支え合いが縮小したり途絶えたりすることもあります。

また、一人で見守ることのできる範囲には限りがあります。見守り活動を組織化し、住民が協力し合って取り組むことで、継続した支援や充実した見守りができ、一人では解決できないことでも解決につながることもあります。地域全体による見守り活動が必要です。

**Q3** 見守りを拒否する人の中にも気がかりな高齢者がいるが、どのように見守り活動を行えばよいのでしょうか？

**A3** 地域の中には、「人の世話になりたくない」、「干渉しないでほしい」という高齢者もいますが、一人暮らしの方は、急病や事故、災害等、日頃からの見守り活動を必要とする場合もあります。時を経て本人の気持ちや容態が変わり、見守り活動を受け入れる場合もありますので、家の様子を気にかけるなどのさりげない見守り活動を継続していくことが大切です。

**Q4** 不幸にして、見守っている人が亡くなった時に、責任が問われることがありますか？

**A4** それまでの見守りなどの経過や状況について、警察等から情報を求められことはあるかもしれませんが、責任を問われることはありません。

このQ&Aは、よく聞かれる質問について一般的な回答例としてまとめたものです。地域の状況等に応じて、活動の参考にしてください。

# ●参考資料 『65歳以上高齢者情報 本人同意事項表』

町内会・自治会

## 65歳以上高齢者情報 本人同意事項表

フリガナ		性別	年齢	
氏名				
住所	郵便番号			
電話番号				
携帯番号				
世帯区分				
情報提供先	地域包括支援センター			
	民生委員			
	社会福祉協議会・町内会又は自治会			
緊急連絡先	第1	フリガナ	本人との関係	
		氏名		
		住所		
		電話番号	携帯番号	
	第2	フリガナ	本人との関係	
		氏名		
		住所		
		電話番号	携帯番号	
	第3	フリガナ	本人との関係	
		氏名		
		住所		
		電話番号	携帯番号	
健康状態	健康状態	健康である	寝たきりである	病弱である
		認知症である	障がいを持っている	
		その他		
	かかりつけ医療機関1			
	通院頻度			
	かかりつけ医療機関2			
	通院頻度			
	かかりつけ医療機関3			
	通院頻度			
	サービス利用状況	介護サービス	利用頻度	サービス内容
配食サービス		利用頻度	サービス内容	
緊急通報装置		除雪サービス	救急医療情報キット	
災害時要援護者支援制度		その他		

社会参加 状況	老人クラブ	利用頻度	老人クラブ名
	サークル活動	利用頻度	サークル名
	ボランティア活動	利用頻度	ボランティア名
	スポーツ	利用頻度	スポーツ活動名
	その他	利用頻度	その他活動名
定期的な訪問者	子ども	訪問頻度	訪問者名
	親戚、友人、知人	訪問頻度	訪問者名
	隣近所の人	訪問頻度	訪問者名
	訪問介護員 (ホームヘルパー)	訪問頻度	訪問会社名
	介護支援専門員 (ケアマネジャー)	訪問頻度	訪問者名
	その他	訪問頻度	訪問者名

1週間の予定表

	午前	午後	夜
日曜日			
月曜日			
火曜日			
水曜日			
木曜日			
金曜日			
土曜日			

特記事項(知っておいてもらいたい事)

個人情報の提供に関する同意

私は、地域高齢者見守り事業において、上記の個人情報を各機関に提供することに同意します。

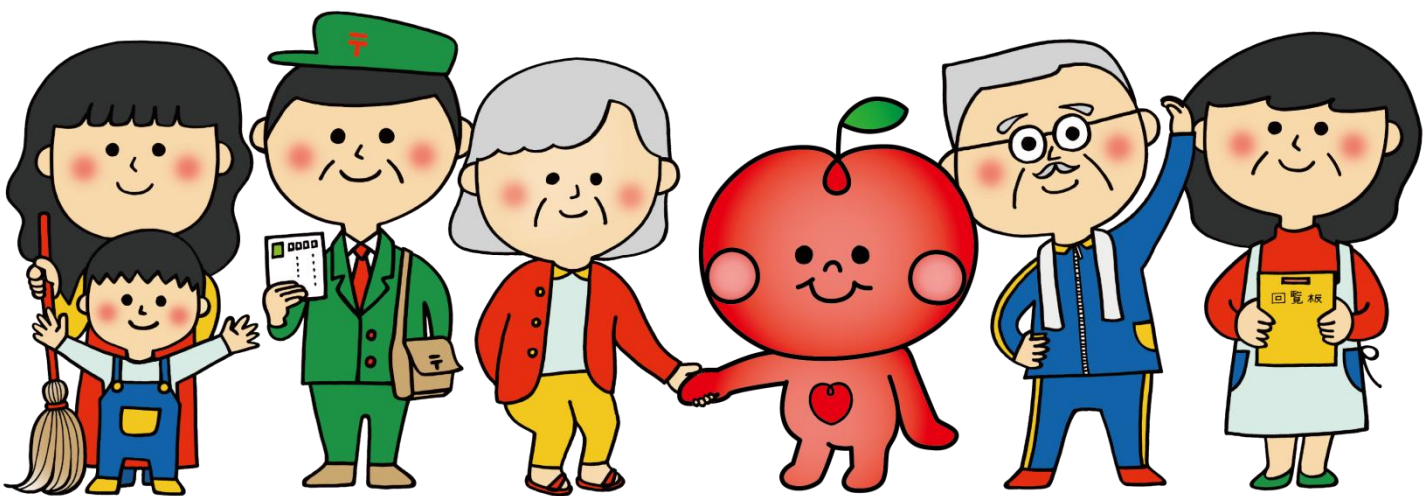
本人氏名

印

確認日 平成 年 月 日

調査員 職・氏名

## Ⅱ 個人情報取り扱い編





# 1. 個人情報とは

## (1) 個人情報とは

Q. どのような情報が、個人情報にあたるのですか？

A. 「特定の個人」を認識できる情報です。

個人情報保護法に定める「個人情報」とは、「生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することが可能となるものを含む）」となっています。

例えば、生年月日や性別だけでは、特定の個人を特定することはできませんので、一つ一つの情報は、個人情報とはいえませんが、氏名等と組み合わせて使用することによって「特定の個人」を識別することができる場合は、全体として個人情報となります。

### ● 個人情報に該当する事例

- ①本人の氏名
- ②生年月日、住所、電話番号、電子メールアドレスと本人の氏名を組み合わせた情報
- ③町内会、老人クラブが管理する会員の情報
- ④電話帳や刊行物などで公にされている情報（本人の氏名等） など

### ● 個人情報の種類

#### ①基本的な個人情報

生年月日、住所、性別、電話番号等と本人の氏名を組み合わせた情報

#### ②取り扱いに注意を要する個人情報

資産、収入、借入金の有無や金額等

#### ③センシティブ情報

個人の尊厳やプライバシーの核心部分にかかわる情報や社会的差別の原因となる情報であり、思想、信条、宗教、人種、民族、本籍地、医療情報、犯罪歴等を指します。

## (2) 個人情報とプライバシー

Q. 個人情報保護法で、プライバシーが守られますか？

A. 個人情報保護法は、プライバシーを守る法律ではありません。

個人情報の保護とプライバシー保護を同じと思い、個人情報保護法により個人のプライバシーが守られていると思っている方がいるかもしれませんが、そうではありません。

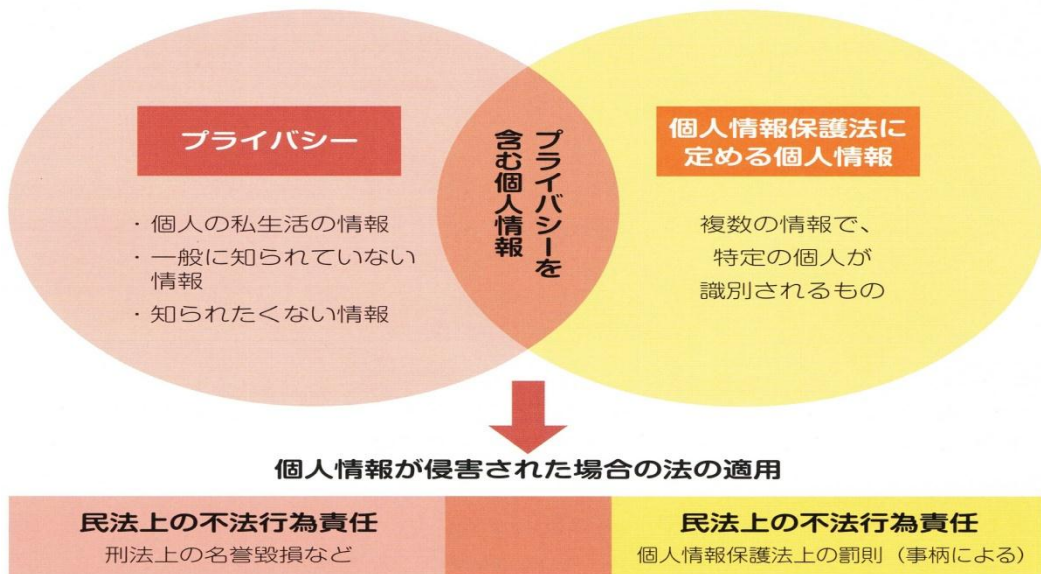
個人情報とは、「氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの」であって、具体的には、本人の氏名であったり、住所、電話番号等と本人の氏名が組み合わされたものです。

それに対して、プライバシー情報とは、「個人の私生活に関する情報や一般の人に知られていない情報」、「一般通常人の感受性を基準にして通常公開を欲しない情報」などであって、具体的には、私生活上の自由、思想、信条等、個人情報と比べて、幅の広いものです。

個人情報は、個人情報保護法により、一定の定義がありますが、プライバシーの範囲は、その本人にしか測れないものです。

また、個人情報は、正しく管理することで有益に利用できるものですが、プライバシー情報は、一般的に流通しているものではありません。

### 個人情報とプライバシー情報の関係





## 2. 個人情報保護法の適用範囲

Q. 町内会や自治会には、個人情報保護法が適用されますか？

A. 個人情報保護法の個人情報取扱事業者に対する規定は、ほとんどの場合適用されませんが、法律の趣旨を踏まえた適切な取り扱いが求められます。

個人情報保護法の義務規定が適用される事業者とは、5,000件を超える個人データを事業活動に利用している事業者です。

市内で5,000件を超える個人情報を保有している町内会等はないと思われるので、個人情報保護法の対象とはなりません。

しかし、見守り活動を円滑に進めるためには、町内会等の会員など地域住民との信頼関係を築くことが大切であり、活動に携わる方々に個人情報保護の意味や目的、その重要性を理解していただき個人情報保護法に沿った取り扱いをすることが必要です。



## 3. 過剰反応と適切な対応

個人情報保護法では、その目的を「個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護すること」と定めています。個人情報であれば必ず「保護」と言っているわけではなく、「個人の権利利益の保護」と「個人情報の有用性」のバランスを図るものとされています。

高齢期を迎えても住み慣れた地域で安心して暮らせる地域づくりを目指すためには、地域福祉を進める地域住民と行政が連携・協働しなければなりません。

つまり、個人情報保護と地域福祉活動とのバランスをとっていくこと、個人情報保護法を正しく理解し、個人情報を適切に管理するとともに上手に活用することが大切なのです。





## 4. 個人情報の収集

地域における見守り活動を行うため、町内会名簿等を作ろうと思っても、「個人情報だから」と情報を提供してもらえない場合があります。

地域の中には個人情報を提供することに不安を感じる人もいます。

基本は相互の信頼関係の上に成り立つものですから、町内会名簿等を作成するために個人情報の提供を求める際には次のことに留意しましょう。

- ①あらかじめ利用目的、管理方法、利用の範囲、収集する情報の内容、収集する対象の範囲等を決めておきましょう。
- ②本人に上記①のことがらを口頭または文書で説明し、同意または承認を得ましょう。このとき、「包括的同意」(※1)を得ることができれば、効果的・効率的な見守り活動につながることができます。
  - ・相手が納得できるよう、丁寧に説明、確認をしましょう。
  - ・口頭で伝えた場合は、後日トラブルにならないよう同意した日時、同意した情報の範囲、同席者の氏名等を記録しておきましょう。
- ③見守り活動に必要な情報のみを収集しましょう。
- ④目的外の利用(見守り活動に関係のない利用)については、その都度本人に確認を行うことを伝えましょう。

ただし、生命・身体・財産にかかわる緊急時には、個人情報を本人の同意なく、警察、消防、病院等に提供する場合があることも説明しましょう。(※1も参照してください。)
- ⑤「手あげ方式」と「本人同意方式」(※2)をうまく組み合わせて情報を収集しましょう。
- ⑥十分に説明をしても同意が得られない場合には、本人の意思を尊重しましょう。

### ※1 包括的同意

本人の利益に反しないことが前提ですが、あらかじめ想定される見守り活動の内容や連携を必要とする関係機関および団体等に対し必要最小限の情報を提供することについて同意を得ることを指します。ただし、目的外利用や当初全く想定していなかった機関等に対して個人情報を提供する場合には、あらためて本人の同意を得る必要があります。

このように、見守り活動を円滑に進めるために関係機関、団体との連携・協力体制を構築することが大切ですが、包括的同意を得るためには、あらかじめどんな情報をどんな機関、団体と共有しようとするか整理する必要があります。

### ※2 「手あげ方式」と「本人同意方式」

情報収集する際の主な方法として、「手あげ方式」と「本人同意方式」があります。「手あげ方式」は、回覧板やチラシ等の広報手段を用いて呼びかけ、本人からの申し出により情報を収集する方法です。「本人同意方式」は、地域で日頃からかかわりのある方が、その対象となる方に直接働きかけて、本人の同意を得た上で必要な情報を収集する方法です。





## 5. 個人情報 の 管理

個人情報を提供したということは、提供した相手を信頼してのことですから、提供した方の信頼を失わないよう、あらかじめ収集した情報を適正に管理するためのルールを作成しておくといいでしょう。

また、情報の漏えい(紛失、盗難等)は「うっかりミス」から発生することが多いことからルールづくりだけではなく、日頃から見守り活動にかかわる一人ひとりが意識を持って行動することが大切です。

ルールの作成にあたっては、以下の事に留意して町内会の実情に応じたルールを作るといいでしょう。(→P25参照)

①管理する情報の内容を決めましょう。

例えば、氏名、住所、電話番号、生年月日 など

②情報の管理者や保管場所を決めましょう。

③安全管理について定めましょう。

例えば ・むやみに持ち出さない、コピーしない。

・不必要になった個人情報は、シュレッダーにかける。

・電子データは完全に削除する。

など

④守秘義務について定めましょう。

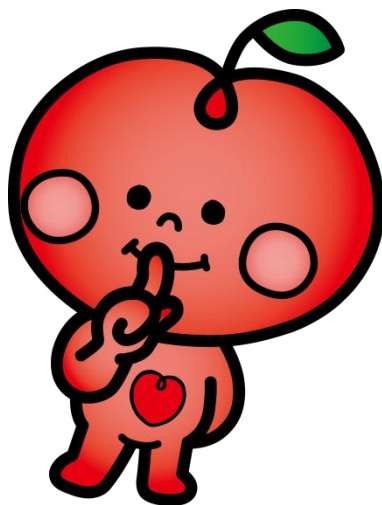
⑤市や社会福祉協議会等が行う個人情報の取り扱いに関する研修会などには積極的に参加しましょう。

⑥その他、関係機関等と情報を共有しようとする場合は、関係機関名や共有する情報の内容等を決めましょう。

### うっかりミスに注意！

個人情報の漏えいや流出のほとんどは「うっかりミス」からです。

- ファックスの送信ミス
- Eメールの送信ミス  
(CCとBCCに注意！)
- 廃棄ミス
- 鍵の掛け忘れ
- 書類の置き忘れ
- 原本を渡す





## 6. 個人情報 の 共有

地域における見守り活動において、対象となる方の個人情報を関係機関、団体等と共有することで、より効果的・効率的な活動につなげることができますが、同時に個人情報が流出する危険性が高まることにもなります。

このようなことから、トラブルを避け適切な見守り活動を進めるためには、本人の同意を得た上で共有すべき情報を選別し、あらかじめ提供先を定めるほか、提供方法等に配慮することが大切です。

①個人情報を関係機関等と共有する場合は、トラブルを避けるためにも包括的同意（→P21参照）を得ておくようにしましょう。

②個人情報を本人の同意を得ていない第三者と共有する場合、あらためて本人の同意を得た上で提供しましょう。

③収集した個人情報を共有しようとする関係機関等にそのまま提供するのではなく、必要な情報のみを提供しましょう。

### 緊急時の情報共有

生命、身体、財産の保護に必要な場合や、公衆衛生の向上または児童の健全育成の推進のために特に必要で、本人の同意を得ることが困難であるときは、個人データを第三者に提供することができます。

判断に迷うケースもあると思いますが、あらかじめ緊急時等の対応について整理しておきましょう。



## 7. 個人情報 Q & A

このQ&Aは、個人情報保護法および国のガイドライン等に基づいて作成しました。見守り活動の参考にしてください。

**Q1** 町内会に未加入のアパートに数名の高齢者が入居しています。地域における見守り活動のために大家さんに氏名等を提供いただくことはできるでしょうか？

**A1** 大家さんから入居者の情報をもらう際には、大家さんは入居者から町内会等に情報提供してもよいという同意を得ていなければなりません。同意がない場合は、大家さんから入居者の情報をもらうことはできませんので、情報が必要な場合は、大家さんに対して地域における見守り活動に理解と協力を得られるよう働きかけましょう。

**Q2** 警察等や裁判所からの問い合わせの対応はどうしたらよいでしょうか？

**A2** 法令に基づく場合やその業務の必要性などから同意を得ずに個人情報を提供できる場合があります。刑事訴訟法等に基づく回答は「法令に基づく場合」であり、個人情報保護法で本人の同意を得なくても提供できる場合として規定されています。照会に応じ、警察等に対し個人情報を提供する場合には、情報提供を求めた捜査官等の役職、氏名を確認するとともに、その求めに応じ提供したことを当人に説明できるように記録しておくことが必要と思われれます。

**Q3** 個人情報の第三者への提供にあたって、利用者本人の同意を得る場合、書面で同意を得る必要があるでしょうか？

**A3** 利用者本人から同意を得るべき局面としては、個人情報の目的外利用の場合と、あらかじめ定めた者以外の第三者への提供の場合がありますが、法やガイドラインでは、本人の同意を得る方法について特に定めてはいません。したがって、面談や電話により口頭で同意を得ることも可能ですが、その場合には、同意を得た日時やその状況などについて記録しておくことが必要と思われれます。

**Q4** 地域における見守り活動で収集した名簿等が漏えい、流失した場合、責任の所在はどこになりますか？

**A4** この場合、情報を管理している者は、被害者に対して損害賠償(慰謝料支払)責任を負う可能性がありますが、それは、情報を管理している者の個人情報の「管理に過失」がある場合です。例えば、名簿等を施錠した金庫の中に保管していたところ、鍵が壊されて盗まれてしまったという場合には「過失」がなく、責任を負いません。万が一、漏えい等の事故が発生した場合には、迅速に、その反省を活かした再発防止策を採ることが大切です。

## ●参考資料 『個人情報取り扱いルールの事例』

### 〇〇〇町内会 個人情報取り扱い方法

(平成〇〇年〇月総会議決)

(目的)

第1条 本会が保有する個人情報の適正な取り扱いと事業の円滑な運営を図るため、個人の権利利益を保護することを目的とする。

(責務)

第2条 本会は個人情報保護に関する法令等を遵守するとともに、町内会活動において個人情報の保護に努めるものとする。

(周知)

第3条 個人情報取り扱いの方法は総会資料、又は回覧で会員に周知する。

(個人情報の取得)

第4条 前条の個人情報とは、「町内会加入届」「家族(世帯)カード」等として会長に提出された次の事項を記したものとする。

- (1) 氏名(家族、同居人を含む)、生年月日、性別、住所、電話番号
- (2) その他、必要な事項で同意を得た事項

(利用)

第5条 取得した個人情報は、次の目的に沿った利用を行うものとする。

- (1) 町内会員名簿及び町内会地図の作成
- (2) 町内会費請求、町内会行事等の案内文書の送付等
- (3) その他、町内会活動の実施

(管理)

第6条 個人情報は会長又は会長が指定する役員が保管するものとし、適正に管理する。

2 不要となった個人情報は会長立会いのもとで、適正かつ速やかに廃棄するものとする。

(提供先)

第7条 個人情報は次にあげる場合を除き、あらかじめ本人の同意を得ないで第三者に提供しない。

- (1) 法令に基づく場合
- (2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要な場合
- (3) 公衆衛生の向上又は児童の健全育成の推進に特に必要がある場合
- (4) 国の機関もしくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合
- (5) その他、町内会であらかじめ決めた提供先

## ■参考および引用文献

- ・福まち活動の手引き【福祉推進委員会の開設・活動編】、【個人情報の取り扱い編】（札幌市社会福祉協議会）
- ・町内会で知って安心 町内会の個人情報保護の手引き（帯広市町内会連合会）
- ・地域福祉活動と個人情報保護（神奈川県、神奈川県社会福祉協議会）
- ・見守りネットワーク活動の手引き（岐阜県、岐阜県社会福祉協議会）
- ・見守り活動のすすめ～見守り活動指針～、地域福祉活動関係者の個人情報共有化に関する取扱いの指針（山口県社会福祉協議会）
- ・熊本見守り応援隊の手引き（熊本県）
- ・若松区の地域団体活動のための個人情報取扱いの手引き（北九州市若松区）

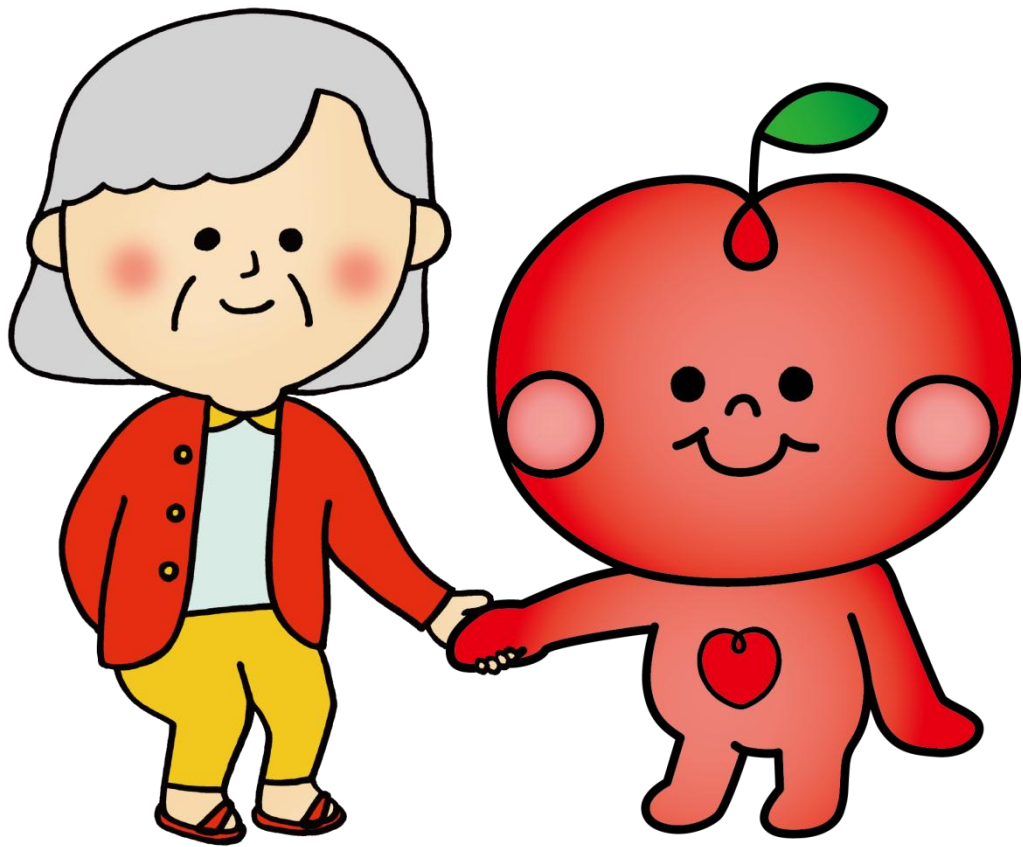
など

## ■各関係機関の連絡先

名 称	住 所	電話番号
砂川市地域包括支援センター	砂川市西6条北5丁目1番15号	54-3077
砂川市社会福祉協議会	砂川市西7条北4丁目1番1号	52-2588
砂川警察署	砂川市東2条南5丁目1番1号	54-0110
砂川地区広域消防組合 砂川消防署	砂川市東2条北7丁目1番5号	54-2196
砂川市市民部介護福祉課	砂川市西6条北3丁目1番1号	54-2121

## ■アドバイザー

氏 名	所 属
丸山 健	弁護士（丸山健法律事務所）
石川 和弘	弁護士（弁護士法人 札幌・石川法律事務所）



---

## 「高齢者見守り活動」の手引き

～ いつまでも安心して暮らすことが

できる地域を目指して ～

---

平成25年10月

編集・発行 北海道砂川市市民部介護福祉課

〒073-0195

北海道砂川市西6条北3丁目1番1号

TEL 0125-54-2121

<http://www.city.sunagawa.hokkaido.jp/>

---