

**十和田市東地区
見守り活動 実施マニュアル
～向陽台、前谷地町内会～**



令和元年5月

東地区コミュニティ推進協議会、十和田市、上北地域県民局

目次

1. 見守り活動の開始	1
2. 見守り活動を続けていくために	3
3. 見守り活動の報告・情報交換	5
4. 緊急時の対応	6
5. 関係機関の連絡先	7
6. 個人情報の取り扱いに関するルール	8
様式	10

見守り活動 記録票

不在連絡票

関係機関の連絡先一覧

見守り活動者カード

1. 見守り活動の開始

(1) 見守り活動のための準備

見守り活動を実施する際には、事前の準備が必要です。忘れずに確認しましょう。

① 毎回持参するもの

- ・ 名札（身分を証するもの）
- ・ 実施マニュアル
- ・ 見守り対象者の情報（マップ、一覧表、意向確認カードなど）
- ・ 記録票
- ・ 不在連絡票
- ・ 筆記用具
- ・ 携帯電話

② 必要に応じて用意するもの

- ・ 関係機関の連絡先一覧表（初回時に見守り対象者に渡します）
※見守り対象者だけでなく、見守り対象者から緊急連絡先（親族・友人など）にも渡してもらうことで、何かあったときの迅速な対応につながります。
- ・ 地域の行事に関する情報等（口頭で伝えるほか、チラシ等があれば渡します）
- ・ 福祉サービスに関する情報等（口頭で伝えるほか、チラシ等があれば渡します）
- ・ 見守り活動に関するチラシ（近隣住民等への周知の際に使用します）

(2) 見守りをする

見守り対象者ごとに定めた方法に基づき、見守り、訪問、声かけ等を行います。その際には、次のようなサインがないかを「気かけながら」行います。

【お住まいの様子】

- 郵便物、新聞がたまっている。
- 電気がつけっぱなし、あるいは夜になっても消えたままである。
- 洗濯物が干しっぱなしになっている。
- 日中でも雨戸やカーテンが閉まりっぱなしになっている。
- 衛生的でなく、異臭がする。
- 家の中や周りにいろいろな物が置きっぱなしになり、荒れている。

【本人の様子】

- 最近、電話や訪問に応答がない。
- 最近、元気がない。様子がなんとなくおかしい。(表情や服装など。)
- 痩せてきたように見える。
- 同じ話を何度も繰り返すようになった。
- 必要な福祉サービスを利用していないようだ。
- 定期的な外出先がない。近隣との交流がないようだ。

また、見守り対象者との対話は、「聞き取り」や「尋問」のように受け取られないよう注意する必要があります。良好な関係が築けるよう、明るい雰囲気での対話を心がけましょう。

【対話の内容（例）】

- 食事はしっかりとっているか、十分眠れているか
- 運動はしているか
- 最近外出はしたか、誰としたか
- 家族や親族、友人は元気にしているか
- 最近興味があることは
- 最近嫌だったことは
- 近隣の方から聞いた世間話

見守り活動の最中に地区住民の方と出会う機会があったら、無理のない範囲で挨拶をしましょう。

見守り活動を理解してもらい、活動協力者となってもらうためのきっかけづくりとなります。見守り対象者の近隣の方に活動を理解してもらうことができれば、見守り対象者本人が不在の場合には近隣の方から話を聞くことができるようになります。

ただし、見守り対象者個人に係る情報は漏らさないよう注意することが必要です。

(3) 見守り活動の記録をする

見守り対象者の状況の変化を確認できるように活動記録をつけます。

訪問以外でも、買い物途中や病院で見かけたといった情報も重要になります。

2. 見守り活動を続けていくために

(1) 見守り活動の役割

見守り活動は、地区の方が困ったときに孤立せず、遠慮なく相談でき、地区住民とのつながりが持てることを目指して行うものです。

一方で、見守り活動者が見守り対象者の困りごとを自ら解決しようとすることは多大な負担になりかねません。

見守り対象者と気軽に話ができる関係を築き、何かあったときには専門機関につなぐことを大きな役割として活動しましょう。

(2) 見守り活動の心構え

見守り活動は、地区が主体となって、関係機関と連携しながら行う取り組みです。

活動を続けていくために、次のような心構えが必要です。

- ★できる範囲で取組み、無理をしない。
- ★問題や不安があるときには、町内会長や関係機関等に相談する。
- ★対象者の求めていることを理解する。(過剰な手助けはしない。)

(3) 異変を感じたり気になることがあったとき

見守り対象者のちょっとした異変に気づき、速やかに適切な対応をすることで、大ごとにならずに済むことがあります。見守り活動で気付いたことがあれば、一人で抱え込まず見守り活動者同士で相談し、対応を話し合しましょう。

(4) 見守り対象者の課題を把握する

見守り対象者との信頼関係が深まったら、相手が抱えているお困りごとや課題も探ってみましょう。相手から相談もあるかもしれません。課題解決のための新たな取組につながります。

ただし、相手の求めに応じ、過剰な手助けをすることは、自身の負担になりかねないので気を付けましょう。

(5) プライバシーへの配慮

見守り活動の中では、見守り対象者が外部に知られたくない情報に触れることがあります。次のようなことを念頭におき、築かれた信頼関係をなくしてしまわないよう活動しましょう。

- ★本人に利用目的を明示する。
- ★本人から情報を取得する。
- ★必要な情報のみを取得する。
- ★情報を安全に管理する。
- ★第三者への提供は本人の同意を得てから行う。
- ★本人からの情報修正や利用停止等の申し出に応じる。

(6) 見守りを拒否される場合

見守り対象者本人が「見守りは必要ない」と意思表示をされても、認知症等により正しい判断ができなかったり、近隣住民が心配で見守りの必要性を強く感じている場合も少なくありません。その場合は、本人が負担に感じないよう、遠くからそっと見守ったり、高齢者サロンにお誘いする等、日頃のご近所付き合いを通して自然な形で見守ることが望ましいと考えられます。見守り活動者同士の報告の場等を活用して、見守りの方法を検討しましょう。

(7) 仲間を増やす

見守り活動を無理せず長く続けていくためにも、広く住民の参加、協力を得るようにしていきましょう。活動内容の紹介や協力者募集の案内などを、回覧やチラシ、路上での挨拶の機会を通して地道に発信し続けることが大切です。



3. 見守り活動の報告・情報交換

見守り活動に当たっては、定期的に報告の機会を設け、課題の検討や対象者の状況を共有します。そして、活動の改善を図ります。

(1) 関係者による話し合い

見守り活動状況を確認するとともに、いまの関わりで十分か、よりよい見守りの方法が必要であるか等を話し合います。

また、新たに見守りが必要な方がいないか、見守り活動に協力できる方がいないか等についても話し合います。

話し合いには、必要に応じて市の関係部局や関係機関にも加わっていただきます。

(2) 見守りマップの修正

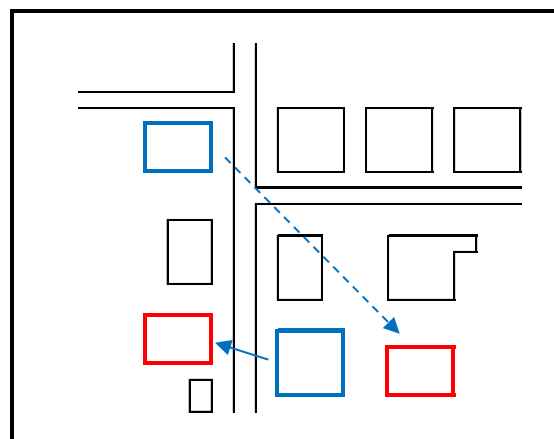
(1)の結果を踏まえて、必要に応じて見守りマップを修正します。

【見守りマップ】

見守りマップは、見守り対象者と見守り活動者、見守り方法等を地図上に示したものです。

地域の地図を用いて、見守り対象者、見守り活動者、見守りの方法等がわかるように記載します。

【見守りマップの例】



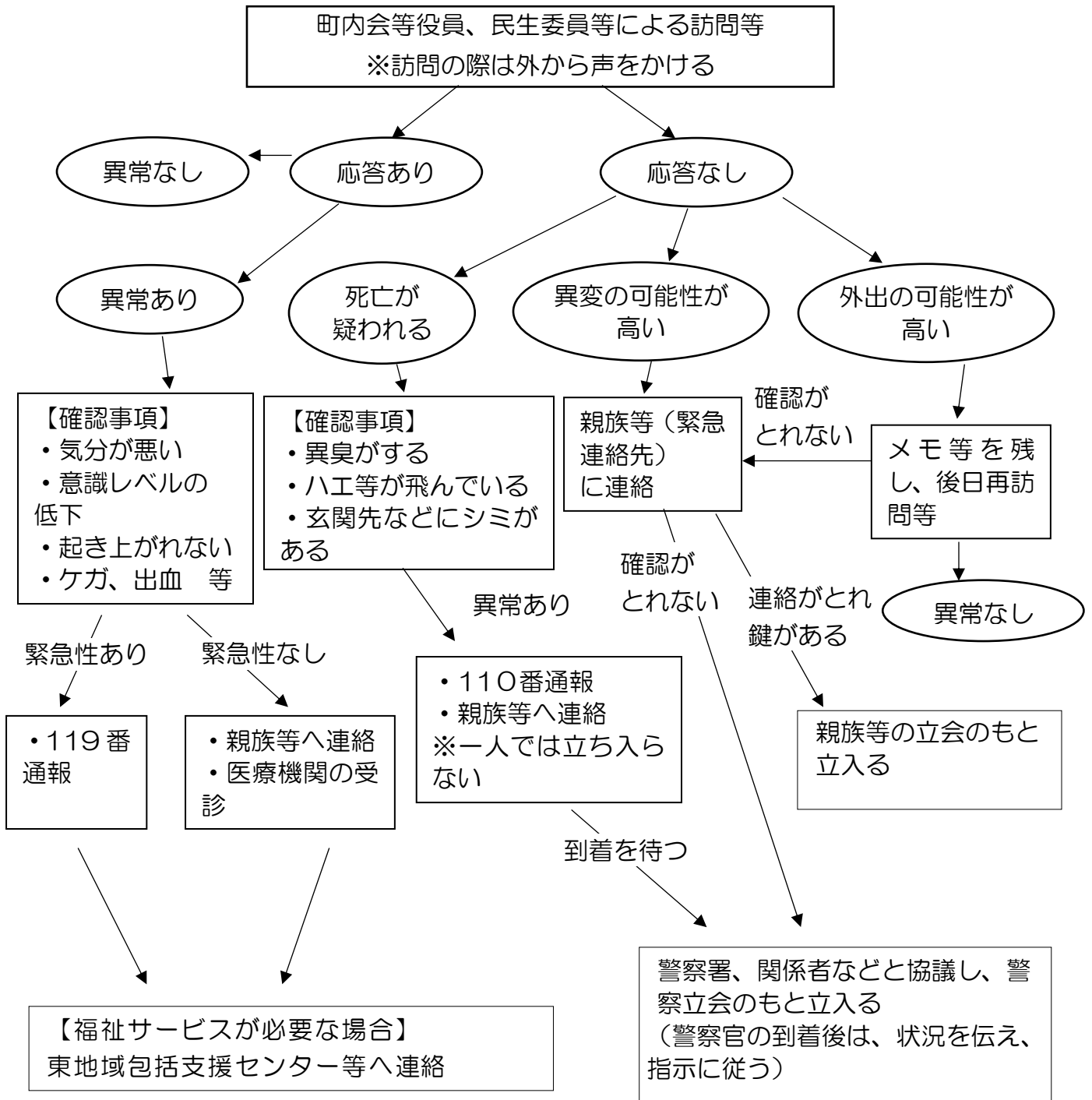
- ・見守り対象者・・・赤枠
- ・見守り活動者・・・青枠
- ・青い実線・・・訪問による見守り
- ・青い点線・・・家の外からのチェック

4. 緊急時の対応

見守り活動の際に異変を感じた場合には、次の図に沿って行動しましょう。

また、小さなことでも問題と思われることがあれば、話し合いましょう。

緊急時には無理に活動者だけで対応せず、専門機関につなぐことが大切です。



5. 関係機関の連絡先

(令和元年5月現在)

関係機関	所在地	連絡先	備考
警察		110	青森県警察本部（青森市）につながります。
十和田警察署東公番	十和田市東二十二番町 23-34	0176-22-4346	
救急・消防		119	十和田地域広域事務組合消防本部につながります。
十和田市役所	十和田市西十二番町 6-1	0176-23-5111	
十和田市健康福祉部 高齢介護課	十和田市西十二番町 6-1	0176-51-6720	高齢者等の健康や介護に関すること、福祉サービスに関する
十和田市社会福祉協議会	十和田市稲生町 18-33	0176-23-2992	こと、その他困りごとに関する相談等を受け付けています。
十和田市東地域包括 支援センター	十和田市東十三番町 18-1	0176-27-1513	
在宅介護支援センター ーきゃんぱす	十和田市大字相坂字小林 78-7	0176-58-6606	
十和田市生活消費センター	十和田市西十二番町 6-1	0176-51-6757	消費生活に関するトラブル等の相談を受け付けています。
東コミュニティセンター	十和田市大字三本木字里ノ沢 1-240	0176-24-9000	東地区コミュニティ推進協議会の事務局があります。
町内会長 【氏名： 】			
他の見守り活動者 【氏名： 】			

※町内会長以降の空欄は、各自が記入する欄となっています。

6. 個人情報の取り扱いに関するルール

(1) ルールの作成

個人情報の取り扱いに関しては、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きます。

その一方で、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。

(2) 個人情報の共有

見守り対象者に関する情報を関係機関、団体等と共有することは、より効果的な活動やいざというときの迅速な対応につながりますが、同時に個人情報が流出する危険性も高まります。

トラブルを避け適切な見守り活動を進めるためにも、本人の同意を得た上で共有すべき情報を限定し、あらかじめ提供先を定めるほか、提供する方法にも配慮することが大切です。

見守り活動における個人情報の取り扱いに関するルール

利用目的	<ul style="list-style-type: none"> ① 見守り活動の実施 ② 緊急時の対応 (親族・知人及び関係機関への連絡等) ③ 災害時の救助活動 ④ 町内会及び東地区の活動に係る情報提供等 ⑤ 福祉サービスをはじめとした生活支援に関する情報提供等
所得する情報の範囲	<ul style="list-style-type: none"> ① 氏名(家族、同居人を含む)、住所、生年月日、電話番号 ② 緊急連絡先(親族及び知人等の氏名、住所、電話番号を含む) ③ その他見守り活動に必要な事項で同意を得た事項
管理者	町内会長
取扱者	見守り活動者、町内会役員、民生委員、保健協力員
保管場所	<ul style="list-style-type: none"> ① 町内会長又は町内会長が指定する者が保管する ② 紙媒体については施錠できる引き出し等で保管する
管理方法	<ul style="list-style-type: none"> ① むやみに持ち出したり、コピーしない ② 電子データで管理する場合はパスワードを設定する ③ 不要になった個人情報はシュレッダーにかける等、復元が不可能な状態にして破棄する
守秘義務	<ul style="list-style-type: none"> ① 知り得た個人情報を第三者に漏らしたり、開示しない ② 利用目的以外のことに用いない
個人情報の開示・訂正等	<ul style="list-style-type: none"> ① 本人から情報の開示を求められた場合には、管理者が速やかに開示する。 ② 本人から情報の訂正を求められた場合には、管理者がその事実を確認してただちに訂正する。
第三者への提供	<ul style="list-style-type: none"> ① 提供する目的と提供先を明らかにする ② 必要な情報に限定する ③ 本人の同意を得る
事故発生時の対応	速やかに管理者及び個人情報の提供元に報告する
苦情申し出先	町内会長

様式

見守り活動 記録票（〇〇町内会）

本人	氏名			電話	
				生年月日	
	住所	十和田市			
活動者					
見守り方法等		<ul style="list-style-type: none"> ● 月・週 回（第〇 〇曜日 〇時頃） ● 訪問、電話、外からの見守り 			
緊急時の連絡先	①	氏名	(本人との関係：)	電話	
		住所			
	②	氏名	(本人との関係：)	電話	
		住所			
年月日	時刻	見守り状況	訪問者		

不在連絡票

※訪問した際に不在だった場合に、訪問したことを伝えるためのものです。

_____様

月 日 時頃、〇〇町内会の見守り活動で訪問しましたが、お留守のようでしたので、この連絡票を投函いたします。

連絡事項等

〇〇町内会
氏名

電話番号

関係機関の連絡先一覧

※この一覧表は、ご家庭の電話の前や冷蔵庫などに貼っておくと役に立ちます。

(令和元年5月現在)

◆関係機関

	連絡先	備考
警察	110	青森県警察本部(青森市)につながります。
十和田警察署東交番	0176-22-4346	
救急・消防	119	十和田地域広域事務組合消防本部につながります。

◆地域の関係者ほか

	連絡先
町内会長 【氏名： 】	
見守り活動者1 【氏名： 】	
見守り活動者2 【氏名： 】	
緊急時の連絡先1 【氏名： 】 【本人との関係： 】	
緊急時の連絡先2 【氏名： 】 【本人との関係： 】	
かかりつけの病院【病院名： 】	

※各自でご記入ください。

見守り活動者カード

※これは、見守り活動者であることを示すもの（名刺）です。

《表面》

〇〇町内会 見守り活動者
名前を記載
連絡先 （ご自身の電話番号を記載）

《ウラ面》

「高齢者等の見守り活動」は、 東地区コミュニティ推進協議会が行う 新しい取組です。 向陽台町内会、前谷地町内会 及び住民をはじめとする関係者が 協力しながら取り組んでいます。
--



「高齢者等の見守り活動」は、東地区コミュニティ推進協議会が行う新しい取組で、向陽台町内会、前谷地町内会及び住民をはじめとする関係者が協力しながら取り組むものです。