

# 四日市市見守り等活動ガイドライン

## Q&A

### Q1 異常発見時の通報は事業者等のみが行うものですか。

A1 この通報ガイドラインは、特に事業者等の皆様にご協力いただく内容となっています。

現在は、地域において異常を発見した地域住民、民生委員、福祉関係機関等から、市へ通報が入ってきています。

そうした地域の見守りや通報体制に加え、さらに見守りの目を多くして、効果的な通報体制を構築するために、事業者等の皆様にご協力をお願いするものです。

### Q2 通報の対象者は、ひとり暮らし高齢者だけですか。

A2 例えば、現在、全国で起こっている孤立死は、必ずしもひとり暮らし高齢者のみではありません。

具体的な事例では、札幌市においては40歳代の姉妹（妹は知的障害者）が、さいたま市では60歳代の夫婦と30歳代の息子の世帯が餓死した状態でそれぞれ発見されるなど、若い世代でも、失業をきっかけに生活に困窮したり、疾病で倒れたりして、孤立死に至るケースもあります。

また、虐待は、高齢者だけではなく、子どもや障害者に対するものも発生しています。そういう意味からも、高齢者世帯だけでなく、あらゆる世帯について、異常を発見した場合は通報をお願いします。

**Q3 通報した情報を、市は何に活用するのですか。**

A3 皆様からいただいた情報を基に、市は、在宅介護支援センター、地域包括支援センターなどの関係機関、地域福祉の窓口である民生委員、必要があれば警察などと共に安否確認を行います。安否確認後、生活に困窮している世帯は生活保護制度、高齢者世帯については高齢者福祉や介護保険サービスにつなげていきます。また、障害者の世帯や母子・父子世帯についても必要なサービスにつなげていきます。

**Q4 通報の内容（氏名、住所など）は個人情報に該当するのでは。このような個人情報を取り扱う場合、本人の同意を得ずに市へ通報してもよいのでしょうか。**

A4 個人情報保護法において、「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき」は、あらかじめ本人の同意を得ないで個人情報を取り扱うことができると規定されています。

**Q5 通報は匿名でもいいですか。**

A5 必ず氏名と連絡先を教えてください。該当者宅を訪問する際に特定できない場合などに連絡させていただき、確認をとらせていただきます。

なお、通報をいただいた方の氏名、連絡先などは、見守り等活動にのみ使用し、外部へ公表することはありません。

Q6 先日もひとり暮らし高齢者宅を訪問しましたが、何日間も姿が見えず、確認をしていたところ、近隣の住民から「買い物に出かけたとき、自分の家への道が分からなくなっており、自宅まで一緒に帰ってあげた」という話を聞きました。

その他にも、訪問時、高齢者と話しをしているときに、腕の部分に叩かれたような不自然なアザを見つけ、気になったことがあります。このような場合でも通報は必要ですか。

A6 通報をお願いします。このような場合では認知症、あるいは虐待が疑われます。認知症のケースについては放置すれば病状が悪化したり、周囲とのコミュニケーションが取れず、自宅での孤立死につながることもあります。

虐待のケースについては適切な介入の時期を見逃してしまうと、さらにエスカレートしてしまうこともあります。これらのようなケースについても適切な支援につなげていきたいと思っておりますので、見守りをお願いします。

Q7 訪問したときに、玄関のガラス越しに、中で人が倒れているのが見えました。通報すると業務に支障をきたすのではないかと、通報をためらってしまいます。

A7 このように緊急性を要する場合は、まずは、消防署（119番）、警察署（110番）へ通報していただくとともに、市へも通報をお願いします。救急隊が到着するまで現場での待機を求められたり、警察からも事情聴取を求められることがあります、人命にかかわることですので、通報をお願いします。

**Q8 通報するのはガイドラインに記載の「異常が考えられるケース」だけでいいですか。**

A8 ガイドラインには、過去の事例をもとに代表的な事例を記載しています。ガイドラインの「異常が考えられるケース」以外のケースであっても、現場の皆様が異常と感じられた場合は通報をお願いします。

**Q9 通報窓口（高齢福祉課）はいつでも通報をすれば対応をしてくれるのですか。**

A9 平日の午前8時30分から午後5時15分までは市役所高齢福祉課へ直接電話がつながるため、市の職員が対応します。

なお、上記執務時間外及び休日につきましては、市役所当直にご連絡をいただき、「見守り等活動」に係る通報であること、事業所等名称、氏名及び連絡先をお伝え下さい。折り返し担当職員から連絡します。

**Q10 消防署（119番）や警察署（110番）へ通報するときは、どのようなことを説明すればよいのでしょうか。慌ててしまって、うまく説明ができないかもしれません。**

A10 消防署、警察署への通報には詳しい説明は必要ありません。電話に出た署員から質問されますので、落ち着いてお答えください。

また、電話を切った後に、再連絡が必要なときのために通報された方の連絡先を聞かれますので、ご自分の携帯電話番号など必ず連絡がとれる番号を伝えておいてください。

Q11 以前に異常を発見し、市へ通報した世帯については、今後の訪問の際に気にかけていきたいと思います。このような場合はその世帯状況について市から教えてもらうことはできますか。

A11 通報していただいた世帯については、その世帯のプライバシー保護に配慮しつつ、可能な範囲で情報を提供しますので、今後も引き続き見守りをお願いします。

Q12 国では、使用料や家賃の滞納があった場合も通報の目安としていますが、四日市市のガイドラインには規定がないので通報しなくていいですか。

A12 使用料や家賃の滞納から生活の困窮が想定される場合もありますが、遊興費や食費などの支払いを優先し、支払うべき使用料、家賃や公共料金などの支払いを後回しにするといったケースもあります。このため、滞納していることのみで生活に困窮しているかを判断することに無理があります。このガイドラインには規定していませんが、他の状況とあわせて考えていただき、必要に応じて通報をお願いします。

Q13 認知症を患い外出中に道に迷っている高齢者にはどんな特徴がありますか。

A13 認知症を患い外出中している方の場合、記憶に障害が出るため、出かけた目的を忘れてしまったり、帰り道がわからなくなったりして道に迷うことがあります。

ます。

特徴としては、以下のようなことが見受けられます。

- ①道に迷っている様子で、不安そうで落ち着きがない
- ②季節に合わない服装をしている
- ③服装の上下がちぐはぐ、履物が不揃い
- ④持ち物に名札（連絡先）がついている
- ⑤話を聞くと、年齢や住所がわからなかったり、「ここはどこ、今何時」とあやふやな答えになったりする

こうした高齢者をみかけた場合、可能であれば「どうされましたか?」、「お困りのことはありませんか?」などと声をかけていただくとともに、必要に応じて市へ通報していただくようお願いします。

#### Q14 市から配信される「認知症高齢者等情報」はどのようなものですか。

四日市市では防災メールを活用し、平成26年8月より「四日市市認知症高齢者等SOSメール配信事業」を始めました。これは、認知症が原因で外出し道に迷った高齢者等の情報をメールで配信するものですが、本事業にご理解をいただいた一般市民の登録者宛に情報配信し、普段の日常活動に支障ない範囲で、認知症で外出中に道に迷った高齢者などの検索をお願いするものです。今後は一般市民だけでなく、各事業者様にもご協力いただけるようお願いをしていきたいと考えています。

具体的には、本事業にご理解をいただいた事業者様宛に本事業のメール配信のご登録をいただき、市からの認知症高齢者等の情報を受信された際には、従業員様に注意喚起をしていただくことと、各従業員様にも一市民としてもご協力いた

だける場合には、メール配信登録をしていただくことをお願いしております（メール配信登録方法は市のホームページにてご案内中）。