

高齢者見守り・支援 マニュアル



吹田市民生・児童委員協議会

吹田市泉町 1 丁目 3-40
吹田市役所福祉総務室内



平成 17 年 (2005 年) 6 月発行
平成 20 年 (2008 年) 9 月改訂
平成 27 年 (2015 年) 3 月改訂
令和 5 年 (2023 年) 8 月改訂

令和 5 年 (2023 年) 8 月改訂

「高齢者見守り・支援マニュアル」改訂版 作成にあたって

平成17年6月、当時の民生・児童委員協議会小山会長主導により「高齢者見守り・支援マニュアル」が作成されました。

本マニュアルは平成16年開催の年次総会研修会におけるテーマ「高齢者を地域で支える」の事例発表として報告された「独居高齢者の孤独死」への対応が非常に困難であり「高齢者見守りマニュアル」が是非とも必要との指摘を受け、当時の研修部会により作成されました。

その後、独居高齢者や老世帯数が急増する一方、オートロック式の高層マンションが続々建設されるなど住環境の変化もあり、民生委員・児童委員が実施している「見守り声掛け」などの訪問活動は以前に増して厳しい状態となっております。

上記を踏まえ、旧研修部会では、より現状に即したマニュアルづくりが必要と考え、「改定委員会」を立上げ、新事業の追記や行政・関係機関の名称や連絡先などを更新してまいりました。

このたび、研修福祉部会にて、関係各方面の助言や意見等をお聞きし、多くの皆様の協力を得て第3回改訂版として冊子にまとめました。

ご協力をいただきました皆様に心から感謝申し上げます。

皆様方におかれましては、地域の高齢者が安心して生活できる民生委員活動の為に、本改訂版冊子を引き続き有効に活用していただきますようお願い申し上げます。

令和5年(2023年)8月

吹田市民生・児童委員協議会
会長 木田正章

■ 日頃から高齢者を見守るためのマニュアル

- Q 1** 日常的に生活状況を把握するにはどうすれば良いのでしょうか …… 1
- Q1-1 近所づきあいのない人の見守りはどうすれば良いのでしょうか
 - Q1-2 見守りのサービスをお願いしたいのですが
 - Q1-3 グループホームに入居している人の見守りはどのようにすれば良いのでしょうか
- Q 2** 安心・安全カードはどのように作成すれば良いのでしょうか …… 3
- Q2-1 連絡がとりにくい、緊急連絡先を教えていただけない場合、どのように対応すれば良いのでしょうか。特に、転居してこられた高齢者から見守りに必要なことを聞き出すことが難しいです
 - Q2-2 オートロック型マンションに住んでおられる高齢者の電話番号など分からない場合、会うのが難しいのですが
 - Q2-3 対象者の緊急連絡先の確認など収集した情報を整理するためのカードや台帳の工夫、保管はどうすれば良いのでしょうか
 - Q2-4 安心・安全カードの引継ぎはどうすれば良いのでしょうか
- Q 3** 訪問しても面接に応じていただけません …… 5
- Q3-1 支援を素直に受けていただけない人へはどのように対応すれば良いのでしょうか。例えば、行事に誘っても出てこられない、遠慮深く、支援を受けようとされない、近隣の人とのトラブルが原因でひきこもっている、自治会に加入していない、公的サービスが受けにくい人などがいます
 - Q3-2 異性の訪問の場合、嫌がられます
- Q 4** プライバシーについてどのように考えれば良いのでしょうか …… 7
- Q 5** 見守りに必要な情報を得るために、行政等とどのように連携すれば良いのでしょうか …… 8
- Q5-1 相談窓口を明確にして欲しい
 - Q5-2 市・各事業所のヘルパー、ケアマネジャーからの情報が欲しい
 - Q5-3 不在（入院したとき、特別養護老人ホームに入所したときなど）のときの情報が欲しい
 - Q5-4 引っ越された高齢者、新しく引っ越してこられた高齢者の情報が欲しい
- Q 6** 「緊急通報システム」を活用するにはどのようにすれば良いのでしょうか …… 9
- Q 7** 「救急医療情報キット」はどのようなものなのでしょうか …… 10
- Q 8** 認知症の人、病気の人にはどのように対応すれば良いのでしょうか …… 11
- Q8-1 耳が聞こえにくい人、インターホンが聞こえない人への対応は
 - Q8-2 認知症の高齢者の徘徊への対応は
 - Q8-3 認知症の親に対する家族の暴力への対応は
- Q 9** 日常生活に困難を抱え、支援を要する方への対応はどのようにすれば良いのでしょうか …… 12

Q10	特殊詐欺が心配、あるいは被害にあったときはどのように対応すれば良いのでしょうか	12
Q11	75歳未満の人、老世帯や老夫婦、昼間独居者、寝たきりの人へはどのように見守りすれば良いのでしょうか	14
Q12	地域で元気に暮らすために、どのような取組があるのでしょうか	14
Q13	家族同居の場合、話をどこまで踏み込んで聞いたら良いのでしょうか また、家族とトラブルを抱えている人へはどのように対応すれば良いのでしょうか	14
Q14	昼間の対応ができません	15
Q15	鍵を預かってほしいと言われて困っています	15
Q16	お金を貸して欲しいと言われて困りました	15
Q17	個人的な世話までできません	15
Q18	相談援助に限界を感じる場合があります	16
Q19	相談援助としてどこまで対応すべきか限界が分かりません	16

■ 異変を感じたときの行動マニュアル

Q1	異変がありました！連絡はどこへ！	17
Q2	緊急立ち入りはどうすればいい！	19
Q3	救急車、警察、家族が来るまで不安…	19
Q4	閉庁時、市の対応は	20
Q5	孤独死に立ち会ったとき、自分自身のこころのケアが心配です	20
Q6	火事の心配がある家族への対応は	20
Q7	自然災害時の対応は	21

Q1

日常的に生活状況を把握するには どうすれば良いのでしょうか

定期的に訪問することが難しい、担当地域の高齢者の人数が多い、担当地域が広すぎるなどで目が届かないなどの問題があります。こんな場合にはどうすれば良いのでしょうか。

●日常生活での安否確認の方法（例）

- ・電話をかける、電話をしてから訪問する、メモを置いて帰る、手紙を出す
- ・夜の照明、郵便物がたまっていないか、洗濯物やゴミ出しの有無の確認
- ・近所の人や自治会に協力してもらう、子どもさんや兄弟に様子を見てもらう
- ・近所に様子をうかがう、管理人に様子を聞く
- ・行事（地域の行事、地区福祉委員会のいきいきサロンやふれあい昼食会、世代間交流活動など、高齢福祉室支援グループ主催の「はつらつ体操教室」など）の中での見守り

個人の生活パターンを把握しておくことが見守りの上で大切です

●こんな工夫もあります…

- * 高齢者が協力員になり見守りチームを作る
- * 公民館で高齢者見守り活動のPR
- * 地域の子どもと一緒に進める見守り活動
- * 地区や民児協全体で、また地区福祉委員会と協力して見守りについての経験交流や研修会
- * 地域以外からのボランティア募集
- * 高齢クラブ等への訪問依頼

Q1-1 近所づきあいのない人の見守りはどうすれば良いのでしょうか

分かる範囲で近所の方に様子をうかがう、マンションの場合は管理人に様子を聞くなどして情報を得るようにしましょう。

Q1-2 見守りのサービスをお願いしたいのですが

高齢者向け配食サービスには安否確認を兼ねているものがあります。小地域ネットワーク活動のメニューに「ふれあい昼食会」や「いきいきサロン」に参加できないなど外出が困難な人を対象にした「配食サービス」（月1～2回程度）があります。地区福祉委員会の担当者や社会福祉協議会のコミュニティソーシャルワーカーに相談しましょう。市は配食サービス事業者の一覧表のパンフレットを発行しています。高齢福祉室支援グループまたはお近くの地域包括支援センターに問い合わせてみてください。

◆地区福祉委員会の配食サービスのお問い合わせは…

各地区福祉委員会またはコミュニティソーシャルワーカーまで

◆市の事業者一覧表についてのお問い合わせは…

高齢福祉室支援グループまたはお近くの地域包括支援センターまで

Q1-3 グループホームに入居している人の見守りはどのようにすれば良いのでしょうか

グループホームは介護保険制度上、在宅扱いになります。どのような対応ができるか、グループホームの事務所に相談してみましょう。

各 地 区 で の 取 り 組 み

訪問し、留守の際には「訪問メモ」を入れる地域もあります。

●山二地区

様

こんにちは。お元気でお過ごしでしょうか。

本日は、声かけ、見守り活動でおうかがいしました。

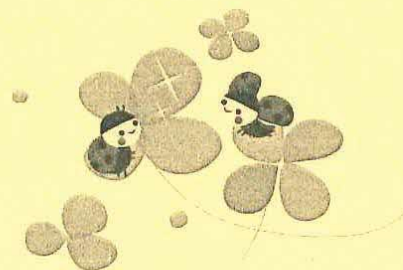
お困りのことなどありましたら、いつでもご連絡ください。

(山二地区福祉委員会)

月 日

(担当者)

(電話)



Q2

安心・安全カードは どのように作成すれば良いのでしょうか

行政などからの情報を補完するために、とにかく歩いて情報を集めることが大切です。信頼関係を築くことが情報を得るための一歩です。

Q2-1 連絡がとりにくい、緊急連絡先を教えていただけない場合、どのように対応すれば良いのでしょうか。特に、転居してこられた高齢者から見守りに必要なことを聞き出すことが難しいです

- * 何回か訪問を繰り返してコミュニケーションをとる中で、必要なことを教えてもらいましょう。
- * 各地区にあった調査方法で状況の確認をしてください。
- * 地域の取り組み内容を紹介したり、お誘いしたりしながら話を聞くという方法もあります。民生委員の守秘義務や個人情報保護のための配置などについて十分説明して理解を得ましょう。

Q2-2 オートロック型マンションに住んでおられる高齢者の電話番号など分からない場合、会うのが難しいのですが

オートロック型マンションの場合は、管理人か、管理人が常駐でない場合には管理会社（管理人室の窓に貼ってある連絡先を確認）を間に挟んで、民生委員であることを告げるか、必要に応じて民生委員証を示すなどして、マンションの中に入れてもらい、コミュニケーションをはかりましょう。

Q2-3 対象者の緊急連絡先の確認など収集した情報を整理するためのカードや台帳の工夫、保管はどうすれば良いのでしょうか

- * 安心・安全カードや見守りカードは、各地区の実情にあった方法で内容を工夫しましょう。
- * 緊急連絡先をしっかりと確認できる欄を設けた名簿や台帳を使用すると良いでしょう。
- * 個人情報の保護やその取り扱いに十分配慮して、カードの取り扱いや管理には細心の注意を払いましょう。

Q2-4 安心・安全カードの引継ぎはどうすれば良いのでしょうか

見守り対象者に同意を得たうえで、引継ぎしましょう。委員を退任する場合はもちろんですが、見守り対象者が転居する場合もできる限り転居先の民生委員に引継ぎましょう。（地区以外や市外へ転居される場合は、事務局へ相談してください。）

安心・安全カード

[illegible]

※もしものときに備えて、カードの記載内容はできるだけ最新のものに更新しておきましょう！

高齢者名簿や台帳、カードにさまざまな工夫をしている地域があります。

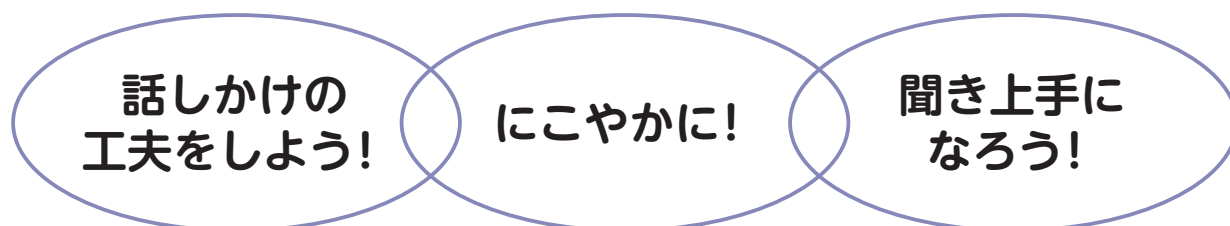
●五月が丘地区

年月日	担当者	備考
2020年 月 日		
2021年 月 日		
2022年 月 日		
2023年 月 日		
2024年 月 日		
2025年 月 日		
2026年 月 日		
2027年 月 日		
2028年 月 日		
2029年 月 日		

Q3 訪問しても面接に応じていただけません

訪問しても心を開いていただけない、ドアを開けていただけない、インターホンでしか話していただけない人がいらっしゃいます。また、他人の世話になりたくない、ひとり暮らしを知られたくない、生活保護家庭と思われたくない、生活に疲れているなどの理由で、民生委員を避けようとされる人もいらっしゃいます。

まずは…



●こんな工夫もあります…

- * 訪問の際の雰囲気づくりをしましょう。
 - ・ 地区の福祉委員と協力して、訪問している地域もあります。
 - ・ 話題を作って見守り訪問しやすいようにしている地域もあります。
- * 高齢クラブ等の友愛訪問を利用することもあります。
- * 地域のふれあいサロンに呼びかけることから見守りを開始することもできます。
- * 保健師との同行訪問により健康相談からきっかけを作る方法もあります。
- * 無理強いをせず、独居扱いを拒否された場合にはしばらく静観することもひとつの方法です。

Q3-1 支援を素直に受けていただけない人へはどのように対応すれば良いのでしょうか。例えば、行事に誘っても出てこられない、遠慮深く、支援を受けようとされない、近隣の人とのトラブルが原因でひきこもっている、自治会に加入していない、公的サービスが受けにくい人などがいます

- * 自治会、福祉委員などと連携しながら信頼関係を築くようにしましょう。
- * お近くの地域包括支援センターや社会福祉協議会のコミュニティソーシャルワーカーに相談し、対応について助言を受ける方法もあります。相談してみましょう。

Q3-2 異性の訪問の場合、嫌がられます

複数の委員で対応するなどの工夫をしましょう。

各 地 区 で の 取 り 組 み

「見守り、声かけ」活動にあたり、訪問についての注意事項を定めている地域があります。

「見守り、声かけ」活動

—— 訪問についての注意事項) ——

1. 先ず、挨拶は笑顔で。言葉遣いは丁寧に。

対象者に対し、不安と不信感を持たれないよう注意すること。

2. 訪問の理由の説明

見守り、声かけ、について説明

3. 守秘義務について

民生委員の方は勿論、福祉委員もプライバシーに関することは、一切口外しないということをお話する。

4. 健康、家族の状況など

最初から無理に聞き出そうとせず、まずは関係性を築きましょう。
回を重ねる毎に話されるようになります。

5. 一応「声かけ、見守り」ですが

お困りのことがあれば、ご相談くださるよう話す。
案件により「市」「社協」に連絡し、解決してもらうことにします。

6. 次回訪問の予定について

余裕をもって約束してください。

その他

見守りでは…電気がついているか、洗濯物の点検など

声かけでは…訪問時顔を見ての安否確認か、インターホンでの応答か、など各自話し合ってください。

「問題点」は毎月の福祉委員会で話し合い、解決していきたいと思えます。

以上、委員の方々には、よくご承知のことと存じますが、よろしくお願い致します。

Q4

プライバシーについて どのように考えれば良いのでしょうか



プライバシーの範囲は人によって判断が異なるので、**本人だけではなく家族にも配慮**して対応することが必要です。



聞いたことは他へは話さないことを伝え、**話す必要が生じた場合は必ず本人の同意を得る**ようにしましょう。



民生委員の**守秘義務**について丁寧に、説明することが必要です。

**プライバシーに触れることと侵すことは
根本的に違います**

参考…沢田清方著『小地域福祉活動』(1991年 ミネルヴァ書房)より

●プライバシーを守る申し合わせ

1. 活動上知り得た秘密は、不特定多数の他人に口外してはいけません。噂となって広がれば、信頼関係は一度にくずれてしまいます。
2. 活動上知り得た個人情報、相手が困っている問題を解決することのみに活用し、他の目的には使わないようにしましょう。
3. 安心・安全カードなどの個人の情報に関する資料の保管管理には万全を期し、みだりに他人の目(家族を含む)にふれないようにしましょう。
4. プライバシーの保護の原則を守ることは当然ですが、明らかにその人の生命や身体の安全が損なわれるような緊急事態発生するとき、あるいは客観的にその恐れがあると判断されたときは、生命や身体の安全を守ることが優先されます。

●プライバシーと考えられるもの

- | | |
|--------------------|--------------|
| ① 年収、資産、納税額などの財産関係 | ⑦ 団体加入の有無や歴史 |
| ② 家族や親族等の家庭内生活の状況 | ⑧ 結婚離婚歴 |
| ③ 支持政党や宗教等の主義主張 | ⑨ 現住所、電話番号 |
| ④ 病歴や身体の障がい等の状況 | ⑩ 刑法、民法違反歴 |
| ⑤ 学歴、職歴 | ⑪ 出生地 |
| ⑥ 公的扶助の受給歴 | ⑫ 趣味、嗜好など |

的確なサービスの実施のために最小限必要な情報は

② 家庭状況 ④ 病歴・障がい ⑨ 住所

Q5

見守りに必要な情報を得るために、行政等とどのように連携すれば良いのでしょうか

Q5-1 相談窓口を明確にして欲しい

高齢者福祉関係についてはお近くの地域包括支援センターや、吹田市社会福祉協議会で相談、サービス手続きに関する情報提供、助言を行っています。

◆地域包括支援センター…詳しくは24ページに記載しています。

Q5-2 市・各事業所のヘルパー、ケアマネジャーからの情報が欲しい

- * 本人及びヘルパー、ケアマネジャーとの信頼関係を作りましょう。
- * 情報の提供については、あらかじめ本人の了解を得ることが前提です。その上で、ヘルパー等に相談しましょう。

Q5-3 不在（入院したとき、特別養護老人ホームに入所したときなど）のときの情報が欲しい

- * 長期に不在になる場合には、民生委員に連絡してもらうよう、あらかじめお願いしておきましょう。そのために、連絡を受けてもらえる近所の人や自治会、民生委員や福祉委員などの電話番号をカードにして渡しておくといいでしょう。
- * 緊急連絡先等、思い当たるところに確認してみましょう。
- * 救急車で搬送された人の情報は事務局から消防本部へ問い合わせることができます。
- * それ以外で不在に疑問があれば、行政の方で把握しているか確認しましょう。

◆お近くの地域包括支援センター、生活福祉室（生活保護受給者の場合）、民児協事務局まで

Q5-4 引っ越された高齢者、新しく引っ越してこられた高齢者の情報が欲しい

- * 特に気になる対象者の方には、引っ越す場合など、あらかじめ民生委員に連絡してもらうようお願いしておきましょう。
- * 福祉行事への新規の参加や、高齢クラブ等での把握などからも情報を得るようにしましょう。
- * 民生委員や民生委員OB、福祉委員、自治会、高齢クラブ等との協力体制を強化するよう、地区で取り組みましょう。また、それを通して諸団体との定期的な情報交換や連携をすすめ、安否確認につなげましょう。
- * 地域ケア会議での検討事例から連携の経験として活かせるものを、出席者が地区に持ち帰り、個人情報の取り扱いに十分注意をしながら地区でも検討・議論をするようにしましょう。

地域の諸団体との連携も見守りや情報収集に必要です

Q6

「緊急通報システム」を活用するには どのようにすれば良いのでしょうか

緊急通報装置を設置することにより、高齢者が病気などで緊急に通報が必要なときに、装置の非常ボタンあるいは携帯用の非常ボタンを押すだけで、委託業者の受信センターへとつながり、委託業者が必要な対応をとります。急病等の緊急と判断される場合には、委託業者が即時に消防本部へ連絡し、迅速に対応します。

申請の際には近所の協力員を登録します。協力員に様子などを確認しに行ってもらう場合もあります。

緊急通報システムをつけた場合、万一の際には、消防署員または市が委託する業者の従業員が戸などを壊しても弁償を求めない旨の誓約書が本人との間で交わされています。

また、利用者のうち、緊急連絡先の親族が遠方在住及び、利用者に心疾患等の持病があり意識消失のおそれがある場合には、赤外線センサーが、一定時間（24時間）動きを感知しないときに、委託業者に自動通報が入る「人感センサー」の設置も可能です。

●お申し込み

お近くの地域包括支援センターへ（24ページ参照）

地域包括支援センターの職員が手続きを援助してくれますので相談してください。

※引っ越し場合等、装置が不要になったときは、高齢福祉室支援グループへ連絡してください。

●自己負担額

生計中心者の所得税額によって負担額は違います。

有料ならば要らないと断られる場合もありますが、一度、具体的な金額を確認してから再考してもらうように勧めてみてください。

※有料で断られたことがあります

●協力員の役割

* 必要な場合に連絡を受けて、協力員の生活に支障のない範囲で様子を確認しに行くことです。

* 必ずしも民生委員がなるものではありません。

* 協力員になった場合には、市が委託する業者の緊急通報受信センターまたは消防署の連絡に従ってください。

* 「緊急通報システム」をつけた人が、協力員に鍵の預かりを依頼されることがありますが、トラブルを避けるため、預からないようにしましょう。

「緊急通報システム」に関するお問い合わせは
高齢福祉室支援グループまで TEL.06-6384-1360



詳しくは
市ホームページへ

救急医療情報キットは、ひとり暮らしの高齢者の安心・安全を確保するため、かかりつけ医や持病などの医療情報、緊急連絡先などを記入した「緊急医療情報シート」を専用の容器に入れ、自宅の冷蔵庫に保管し、緊急時に備えるものです。また、キットには外出先でのもしもの場合に備えて常に持ち歩くことができる「緊急医療情報カード」も入っています。

●配布場所

●民生委員の役割

- ## ●救急医療情報カード

もしも…のために持って安心



すいた 救急 医療情報カード

財布などに入れて持ち歩いてください

お名前			
氏名			
	(男・女)		
自宅:			
携帯:			
住所			
〒	市	区	丁目
生年月日	年	月	日
血液型			
	お預けの医療機関		

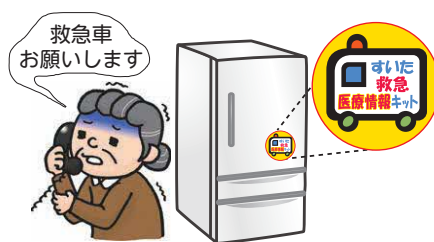
★緊急連絡先

氏名			
続柄			
電話			
自宅:			
携帯:			
記入年	月	日	平成 年 月 日

●『もしも…』のときは

①救急通報

救急医療情報キットは冷蔵庫の中に入れ、扉にマグネットを貼りましょう



②発見・確認

キットの中の情報は常に最新のものにすることが大切です



●救急医療情報シート

救急医療情報シート									
年 月 日 記入 年 月 日 更新 年 月 日 更新									
下記の内容名称、病例・医療機関・医療担当者が救急医療に活用するために同意します。									
住所等									
氏名					電話	06 ()			
性別	性別								
住所	東京都								
生年月日	明治	大正	昭和	西暦	年	月	日	性別	男・女
血液型	型		型		型		型		
○A型		○B型		○AB型		○O型		○不明	
○Rh陽性		○Rh陰性		○Rh不明		○Rh陽性		○Rh陰性	
▼下記の範囲で、できるだけ記入してください。									
救急医療 担当者 氏名 住所 電話番号	氏名		所在地		電話番号		治療または連絡のために呼ぶべき医療機関		
救急医療 担当者 氏名 住所 電話番号	氏名		所在地		電話番号		治療または連絡のために呼ぶべき医療機関		
▼下記の範囲で、できるだけ記入してください。									
氏名		氏名		氏名		氏名		氏名	
▼下記の範囲で、できるだけ記入してください。									
氏名		氏名		氏名		氏名		氏名	
▼下記の範囲で、できるだけ記入してください。									
氏名		氏名		氏名		氏名		氏名	
▼下記の範囲で、できるだけ記入してください。									
氏名		氏名		氏名		氏名		氏名	
▼下記の範囲で、できるだけ記入してください。									
氏名		氏名		氏名		氏名		氏名	
▼下記の範囲で、できるだけ記入してください。									
氏名		氏名		氏名		氏名		氏名	
▼下記の範囲で、できるだけ記入してください。									
氏名		氏名		氏名		氏名		氏名	
▼下記の範囲で、できるだけ記入してください。									
氏名		氏名		氏名		氏名		氏名	
▼下記の範囲で、できるだけ記入してください。									
氏名		氏名		氏名		氏名		氏名	
▼下記の範囲で、できるだけ記入してください。									
氏名		氏名		氏名		氏名		氏名	
▼下記の範囲で、できるだけ記入してください。									
氏名		氏名		氏名		氏名		氏名	
▼下記の範囲で、できるだけ記入してください。									
氏名		氏名		氏名		氏名		氏名	
▼下記の範囲で、できるだけ記入してください。									
氏名		氏名		氏名		氏名		氏名	
▼下記の範囲で、できるだけ記入してください。									
氏名		氏名		氏名		氏名		氏名	
▼下記の範囲で、できるだけ記入してください。									
氏名		氏名		氏名		氏名		氏名	
▼下記の範囲で、できるだけ記入してください。									
氏名		氏名		氏名		氏名		氏名	
▼下記の範囲で、できるだけ記入してください。									
氏名		氏名		氏名		氏名		氏名	
▼下記の範囲で、できるだけ記入してください。									
氏名		氏名		氏名		氏名		氏名	
▼下記の範囲で、できるだけ記入してください。									
氏名		氏名		氏名		氏名		氏名	
▼下記の範囲で、できるだけ記入してください。									
氏名		氏名		氏名		氏名		氏名	
▼下記の範囲で、できるだけ記入してください。									
氏名		氏名		氏名		氏名		氏名	
▼下記の範囲で、できるだけ記入してください。									
氏名									



「救急医療情報キット」に関するお問い合わせは
高齢福祉室支援グループまで TEL.06-6384-1375



10

Q8

認知症の人、病気の人には どのように対応すれば良いのでしょうか

足が悪い人、被害妄想が激しい人、アルコール依存症の人にはどのように対応すれば良いのでしょうか。

また、認知症の人への接し方や、その人が近隣へ迷惑をかけている場合はどのように対応すれば良いのでしょうか。

●困ったら…

■地域包括支援センター・ケアマネジャーに相談しましょう

※既にケアマネジャーと連携がとれている場合はケアマネジャーに連絡しましょう。

◆お問い合わせは…お近くの地域包括支援センター(24ページ参照)

■病気かどうかお悩みのときは 保健所の精神保健グループに相談しましょう

◆吹田市保健所 TEL.06-6339-2227

■社会福祉協議会のコミュニティソーシャルワーカーに相談しましょう

◆社会福祉協議会 地域福祉課 TEL.06-6339-1254

●こんな工夫もあります…

- * 病気の場合には病院に同行する、見舞うなどの方法もあります。
- * 退院前には医療相談室を利用してケアマネジャーにつないでもらい、在宅生活への移行をスムーズにしましょう。
- * 認知症の人には日頃から声かけの回数を増やすと良いでしょう。

Q8-1 耳が聞こえにくい人、インターホンが聞こえない人への対応は

- * ブザーを長めに押すようにしましょう。
- * 屋内信号装置の設置(日常生活用具の給付)を希望される場合は、障がい福祉室に相談しましょう。対象者は、聴覚障がい者のみの世帯またはこれに準ずる世帯に属する者で、聴覚障がい2級以上の身体障がい者手帳所持者です。但し、介護保険では該当のサービスがありません。

◆屋内信号装置の給付についてのお問い合わせは…

障がい福祉室まで TEL.06-6384-1347

Q8-2 認知症の高齢者の徘徊への対応は

- * 困っていることがないか声をかけてみましょう。また、みまもりあいステッカー・みまもりあいアプリの利用もひとつの方法です。

◆みまもりあいステッカー・みまもりあいアプリについてのお問い合わせは…

高齢福祉室支援グループまで TEL.06-6384-1375



詳しくは
市ホームページへ

Q8-3 認知症の親に対する家族の暴力への対応は

お近くの地域包括支援センターに連絡しましょう。

必要な場合は警察に連絡しましょう。◆吹田警察署 TEL.06-6385-1234

Q9

日常生活に困難を抱え、支援を要する方への対応はどのようにすれば良いのでしょうか

介護保険や市の高齢者在宅福祉サービスの利用を勧めよう

お近くの地域包括支援センターに相談して説明をしてもらい、介護保険または高齢者在宅福祉サービスの利用を促しましょう。

- ◆介護保険についてのお問い合わせは…高齢福祉室介護保険グループ、お近くの地域包括支援センターまで（23・24ページ参照）
- ◆市の高齢者在宅福祉サービスについてのお問い合わせは…高齢福祉室支援グループもしくは、お近くの地域包括支援センターまで（24ページ参照）
- ◆市ホームページ「すいた年輪サポートナビ」では市内の医療・介護サービス、生活サポート情報が検索できます。



年輪サポートナビ

判断能力が十分でない認知症の方などに…
地域生活継続のための支援制度の利用を勧めよう

成年後見制度・日常生活自立支援事業があります（詳細は13ページ）

Q10

特殊詐欺が心配、あるいは被害にあったときはどのように対応すれば良いのでしょうか

民生委員・社会福祉協議会・消費生活センターの連携が強い地域は、特殊詐欺業者も入りにくい！

（国民生活センター 木間昭子調査室長 2005.5.16 読売新聞）

●日頃から注意を！

知らない訪問者に対してすぐに鍵を開けないように呼びかけるようにしましょう。
また、詐欺被害防止のためには固定電話対策が有効です。防犯機能のついた電話機などを活用しましょう。

- ◆安まちアプリでは、大阪府警から府内の犯罪発生情報や防犯対策情報等を知ることができます。

安まちアプリ
ダウンロードページ

●特殊詐欺被害に遭った！悪徳商法の被害に遭った！

- *クーリングオフや消費生活センターの利用。
- *警察へ連絡しましょう。
- *年金を担保にしないよう呼びかけましょう。

●不審な電話や訪問に気をつけるように呼びかけましょう。

特殊詐欺防止
について

●成年後見制度とは…

認知症、知的障害、精神障害などの理由で判断能力の不十分な方々は、不動産や預貯金などの財産を管理したり、身のまわりの世話のために介護などのサービスや施設への入所に関する契約を結んだり、遺産分割の協議をしたりする必要があるとしても、自分でこれらのことをするのが難しい場合があります。また、自分に不利益な契約であってもよく判断ができずに契約を結んでしまい、悪徳商法の被害にあうおそれもあります。このような判断能力の不十分な方々を保護し、支援するのが成年後見制度です。

成年後見制度は、大きく分けると法定後見制度と任意後見制度の2つがあります。

法定後見制度は「後見」「保佐」「補助」の3つに分かれており、判断能力の程度など本人の事情に応じて制度を選べるようになっています。

法定後見制度においては、家庭裁判所によって選ばれた成年後見人等（成年後見人・保佐人・補助人）が本人の利益を考えながら、本人を代理して契約などの法律行為をしたり、本人が自分で法律行為をするときに同意を与えたり、本人が同意を得ないでした不利益な法律行為を後から取り消したりすることによって本人を保護・支援します。

申立先は住所地の家庭裁判所、申立権利者は本人、配偶者、4親等内の親族、検察官などです。

利用手続きの概略は以下のとおりです。

参考・引用：法務省ホームページ <http://www.moj.go.jp/>

- | | |
|---------------------|------------------------|
| ① 申立て | ③ 法定後見の開始の審判・成年後見人等の選任 |
| ② 審理（調査、審問、鑑定・診断など） | ④ 審判の確定（法定後見の開始） |

●成年後見制度利用支援事業

成年後見制度は裁判所の手続きですが認知症、知的障がい、精神障がいなどで後見人が必要となっている高齢者(65歳以上)または障がい者で、配偶者や二親等内の親族がいない方、または親族があっても音信不通などで申立の手続きが困難な方（ただし、三親等又は四親等の親族であって審判請求をする方の存在が明らかな方は除く）については、市長が後見等の申立を行います。また、市の制度として申立費用や成年後見人等への報酬の助成制度があります。障がい福祉室または高齢福祉室に相談してください。

●日常生活自立支援事業とは…

「福祉サービスの利用の仕方がわからない」、「公共料金や家賃がひとりでは払えない」、「貯金の出し入れや日常生活の金銭管理ができない」などでお困りの認知症の高齢者や知的障がい者、精神障がい者の方に日常生活自立支援事業というサービスがあります。

利用できる方は、吹田市内にお住まいの判断能力が十分でない認知症の高齢者や知的障がい者、精神障がい者の方で、この事業を利用する意思を確認できる方です。

サービス内容は以下の3点です。参考・引用：吹田市社会福祉協議会HP <http://www.suisyakyo.or.jp/nichijo.html>



①福祉サービスの利用援助	福祉サービスを利用するために必要な手続きや利用料金を支払う手続きなどを行います。
②日常の金銭管理サービス	預貯金の出し入れ、公共料金や家賃等の支払、年金や福祉手当の受領に必要な手続きなどを行います。
③書類などの預かりサービス	預貯金や証書をお預かりし、金融機関の貸金庫に保管しておきます。

※ご相談は無料ですが、サービスを利用する際は、所得に応じて利用料がかかります。

お問い合わせは

社会福祉協議会 日常生活自立支援係 TEL.06-6339-5700

Q11

75歳未満の人、老世帯や老夫婦、昼間独居者、寝たきり
の人へはどのように見守りすれば良いのでしょうか

- * 75歳未満の人、昼間独居の人、老夫婦など高齢者だけの世帯の人は「いきいきサロン」などへ誘うことで見守り活動を行うと良いでしょう。
- * 高齢福祉室支援グループ主催の「ひろばde体操」や「はつらつ体操教室」が身近な場所で開催されている場合には、誘ってみましょう。また、地域住民の方が主体となった「いきいき百歳体操」なども高齢者相互の緩やかな見守りにつながっています。

◆地域のいきいき百歳体操実施団体は…

お近くの地域包括支援センターまで (24ページ参照)

- * 寝たきりの人は家族と住んでいても孤立している場合もあります。できれば定期的に訪問し、家族の人などとコミュニケーションをとるなどして見守りましょう。

Q12

地域で元気に暮らすために、
どのような取組があるのでしょうか

65歳以上のすべての人を対象とした「吹田市民はつらつ元気大作戦」(地域みんなで取り組む介護予防活動)があります。はつらつ元気シート(基本チェックリスト)を活用して生活機能が低下していないか確認しましょう。

また、日常生活の自立を支援するために要支援1・2の認定を受けた方や、基本チェックリストにより生活機能の低下が見られる方(基本チェックリスト該当者)が利用できる「高齢者安心・自信サポート事業(第2号被保険者の方は要支援認定が必要)」があります。

◆ご相談は…お近くの地域包括支援センターまで (24ページ参照)

はつらつ元気大作戦
のご案内

Q13

家族同居の場合、話をどこまで踏み込んで聞いたら
良いのでしょうか。また、家族とトラブルを抱えて
いる人へはどのように対応すれば良いのでしょうか

家族と不仲、訪問したときに家族の協力がなく、家族から放っておくように言われる、家族が真剣に受け止めないなどの場合…

- * 家族同居の場合には、話をすることで気持ちが落ち着くこともあるので、コミュニケーションの一環と思って対応すると良いでしょう。
- * 本人と家族の双方からの意見を聞くようにしましょう。
- * 家族と本人のパイプ役になるようにしましょう。

Q14 昼間の対応ができません

.....

地区で昼間の対応が可能な人を含めた複数の委員で対応するようにしましょう。

Q15 鍵を預かってほしいと言われて困っています

.....

高齢者宅の鍵を預かることは民生委員の役割を超えてと思われます。市や社会福祉協議会に利用できるサービスがないか確認したり、民間のサービス利用をすすめるなどしましょう。

Q16 お金を貸して欲しいと言われて困りました

.....

「お金を貸すことはできない」とはっきり断ることが大切です。

貸付の要件を満たしている場合には利用できる貸付制度もあります。
あらかじめ市や社会福祉協議会に確認の上、利用できる場合は紹介してください。

●緊急援護資金貸付金

貸付金額は1万円単位で10万円以内です。（入院に要する場合は20万円以内）

◆お問い合わせは…生活福祉室まで TEL.06-6384-1335

●生活福祉資金貸付制度の小口生活資金

貸付金額は10万円以内の必要な額です。

◆お問い合わせは…社会福祉協議会 総務課 庶務係まで TEL.06-6339-1205

Q17 個人的な世話までできません

.....

●市の高齢者在宅福祉サービスが必要と思われる場合には、お近くの地域包括支援センター(24ページ参照)などに相談しましょう。

●状況により介護保険の利用を勧めましょう。

◆高齢者在宅福祉サービス・介護保険について…12ページ参照

また、40歳以上65歳未満で特定疾患の場合には介護保険が利用できます。高齢福祉室介護保険グループ、お近くの地域包括支援センターで申請します。医師の診断書が必要です。申請用紙は郵送でも受け取れます。

Q18 相談援助に限界を感じるときがあります

お手伝いさん代わりに使われたり、電話で何度も呼び出される、心配ごとなど長時間話をされるなど、相談援助に限界を感じたときには…

●助け愛隊

地域の登録ボランティアが75歳以上のひとり暮らし高齢者を対象に簡単な日常の支援（①季節家電の出し入れ②大型ゴミの搬出③電球交換④草抜きなどの庭掃除）をしてくれます。

◆お問い合わせは…社会福祉協議会 地域福祉課まで
TEL.06-6339-1254

●心配ごと相談

家庭内のもめごとなど、日常生活の中でのさまざまな悩みの相談に応じてくれる、社会福祉協議会の事業です。相談を必要としている人にご紹介ください。

日時：毎週水曜日 午後1時～3時
場所：総合福祉会館 2階 事務所
費用：無料

◆お問い合わせは…社会福祉協議会 総務課 庶務係まで TEL.06-6339-1205

●地域包括支援センター

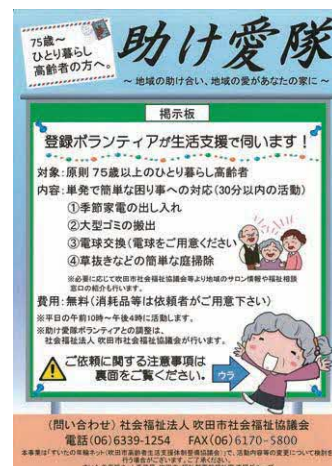
高齢者のみなさんが住みなれた地域で、いつまでも健やかに生活していけるよう、介護・福祉・医療など、さまざまな面から総合的に支えるための拠点です。なんでもご相談ください。

◆お問い合わせは…お近くの地域包括支援センターまで（24ページ参照）

●コミュニティソーシャルワーカー

住民のみなさんの「困りごと」の相談を受け、いろいろな機関や団体と連携して問題の解決にあたります。

◆お問い合わせは…社会福祉協議会 地域福祉課まで TEL.06-6339-1254



Q19 相談援助としてどこまで対応すべきか 限界が分かりません

地区の中で相談援助の経験を話し合い、意見交換しましょう。

民生委員とその家族の健康がなによりも大切です

民生委員で対応できないような難問のときは、行政や社会福祉協議会のコミュニティソーシャルワーカーへ相談しましょう。

Q 1 異変がありました！連絡はどこへ!?

まずは緊急連絡先へ連絡を！

日頃から、以下のことに留意しておきましょう

- 異変を感じたら、家族・親族など緊急連絡先、大家さん（管理人）、地区民生委員長、近くの民生委員、自治会長、地区福祉委員長に電話や相談をしましょう。
- 倒れているなどの場合には救急車を呼びます。
- 家屋への立ち入りや鍵がかかっているときなど、緊急性の高い場合は、警察に相談しましょう。
- 緊急連絡先を確認する際、大家さんや管理人（管理会社）あるいは不動産業者の連絡先も聞いておきましょう。
- 生活保護を受けている場合には生活福祉室に連絡します。
- 担当のケアマネジャー、ヘルパーなどの支援者にも連絡しましょう。
- 近くで救急車の音を聞いたら確認しに行くようにしましょう。

連絡がとれない！ 家の中の様子がおかしい！

①関係者に連絡する（上から順に）

1. 親戚など緊急連絡先⇒安心・安全カードを確認する
2. 大家、マンションの管理人

マンション名		TEL.
大家さん		TEL.

3. 警察に連絡

110番 または吹田警察署 TEL.06-6385-1234

生活保護を受けていれば⇒市の生活福祉室に連絡する

TEL.06-6384-1231

「民生委員の_____ですが、
生活福祉室の緊急連絡先につないでください。
_____地区の_____さんと連絡がとれません。」

4. 地区民生委員長等、地区の関係団体に連絡する

地区民生委員長		TEL.
近くの民生委員		TEL.
自治会長		TEL.
地区福祉委員長		TEL.

②家の中へ立ち入る

警察官立ち会いのもと、必ず複数で！ ひとりでは入らない！
民生委員だけでなく地区の関係団体と連携をとる

③状態によっては消防に連絡する⇒119番

1. 民生委員であることを告げ、状態を説明する
2. 救急車が来るまでの対応を聞く
3. 手分けして①の関係者へ連絡する
4. 救急車が来れば、救急隊員にその後の対応を確認する
(①の関係者の中から救急車に付き添う人などを相談する)

④既に亡くなっていれば…

1. 警察へ連絡する
2. ①の関係者へ連絡する

Q2 緊急立ち入りはどうすればいい!?

まず警察！

家屋への立ち入りは警察官の立ち会いを原則とします。

複数で対応！

警察官の立ち会いを依頼するとともに、自治会長、大家さん、マンション管理人など、その地区の関係者と複数で対応しましょう。

鍵を壊して入室する場合などは事前に家族等の許可を得ましょう。緊急連絡先が不明、連絡がつかない場合は、警察と相談のうえ対応しましょう。

警察官の判断により、ガラス等を破壊して立ち入った場合、民生委員がその弁償を負うことはありません。



警察官の立ち会いなく入室することは、場合によっては不法行為と訴えられる可能性もあります。トラブルを防ぐためにも

絶対に一人では行動しないように

Q3 救急車、警察、家族が来るまで不安…

複数で対応することがいちばんの解決策です

- 救急車、警察への通報後、地区委員長や近隣の民生委員、福祉委員に連絡して現場へ来てもらいましょう。
- 救急に連絡したときに、救急車が来るまでの対応も聞きましょう。
- 自治会長やマンション管理人にも連絡して現場に来てもらいましょう。
※自治会長は年々、交代される可能性がありますので、毎年、あらかじめ確認しておくことが大切です。
- 病院に運ばれても親族が来ない、病院で亡くなったが親族が来ないときは、基本的には病院での対応になりますが、情報提供を求められた場合などにはできる範囲で協力しましょう。

Q4 閉庁時、市の対応は

●市役所に電話してください

TEL.06-6384-1231

閉庁時でも守衛室にかかります。

「民生委員の〇〇です」と名乗り、対応課が分かればそれを告げ、所属長から連絡が欲しい旨を告げましょう。

※新任民生委員は地区委員会でもフォローし、対応にあたってください。

Q5 孤独死に立ち会ったとき、 自分自身のこころのケアが心配です

- * 異常発見から状況確認までの経過や対応の仕方をよく確認しておき、問題がなければ心配は要りません。
異常発見時のショックも、精一杯対応したと考えるならばそれで良いと思います。「もっと早く発見していたら」「他にどうにかできなかったのか」などのいわゆる自責の念をあまり持たないようにしましょう。
- * 孤独死に立ち会ったときの自分の気持ちを話せる機会が必要です。民生委員の仲間同士や地区委員長に話したり、相談にのってもらいましょう。
- * “こころの病”については、保健所の精神保健福祉チームでご相談できます。

Q6 火事の心配がある家族への対応は

●電磁調理器や火災警報器、自動消火器の給付申請を勧めてください。

「日常生活用具の給付」として上記のものがあり、介護保険の認定にかかわらず心身機能の低下に伴い、防火等の配慮がある場合は利用できます。

- ◆ 「日常生活用具の給付やレンタル」の利用の要件や給付内容についての
お問い合わせは…高齢福祉室支援グループまで TEL.06-6384-1360

Q7 自然災害時の対応は

まずは日頃から…

向こう三軒両隣の連絡先を把握

- * 地震、風水害など自然災害時には、何よりもまず、ご自身とご家族の安全を確保し、それから要援護者の安否確認を行うようにしましょう。
- * 安否確認の際には、市から提供されている災害時要援護者名簿や、安心・安全カードを活用しましょう。
- * 「自主防災組織」がある場合は、安否確認や救出について連携します。



- * 大雨の際など浸水の被害が想定されるかどうか、事前にハザードマップで確認しておきましょう。



市洪水
ハザードマップ

「高齢者見守り・支援マニュアル」改訂版 作成を終えて

平成17年度に作成した「高齢者見守り・支援マニュアル」も現状との違いが生じるようになり、発行以降、複数回の改定を行いました。急速に加速していく高齢化社会の中、さらに今、現状に沿う形へと改定を行うことになりました。

市の機構改革などによる部署名の変更のほか、新たな事業を追記し、また事業の詳細について、ホームページで確認できるようQRコードを掲載するなど、皆さんの活動に有効利用していただける「マニュアル」となるよう改訂いたしました。

高齢化が進み社会構造が変化する中、地域住民が抱える課題は複雑化、複合化しつつあります。それに伴い、私たちの活動も多様化し、その重要さも増しています。地域の高齢者の皆さんに安心して生活してもらえるように、今後の活動に役立てていただければ幸いです。

行政ならびに関係機関の皆様のご尽力と、民生・児童委員の皆さんのご協力により、より良い「マニュアル」へと改定できましたこと心から感謝申し上げます。

令和5年(2023年)8月

吹田市民生・児童委員協議会
研修福祉部員一同

——— 参考資料 ———

吹田市生活べんり帳 暮らしの友

介護と予防(令和5年度 吹田市)

高齢者在宅福祉サービスのてびき(令和5年4月 吹田市福祉部)

吹田市社会福祉協議会のご案内(令和5年 改訂版)

高齢者見守り・支援に関する機関の問い合わせ先

●市役所

高齢者見守り・ 支援マニュアルについて	福祉総務室 (市民児協事務所)	06-6384-1815
生活保護の申請や 緊急援護資金貸付金について	生活福祉室	06-6384-1335
緊急通報システムなど 高齢者在宅福祉サービスについて	高齢福祉室 (支援グループ)	06-6384-1360
介護保険の申請や認定について	高齢福祉室 (介護保険グループ)	06-6384-1341
屋内信号装置の給付などの 障がい福祉サービスについて	障がい福祉室	06-6384-1347
	障がい者相談支援センター	各担当地区の相談支援センター
救急医療情報キットについて	高齢福祉室 (支援グループ)	06-6384-1375
高齢者名簿については	高齢福祉室 (生きがいグループ)	06-6384-1336
夜間・閉庁時の問い合わせは	吹田市役所 代表番号	06-6384-1231

●コミュニティソーシャルワーカー

「困りごと」の相談を受け、いろいろな機関や団体と連携して問題の解決にあたります。

コミュニティソーシャルワーカー について	吹田市社会福祉協議会 地域福祉課	06-6339-1254
日常生活自立支援事業 (旧地域福祉権利擁護事業)について	吹田市社会福祉協議会 日常生活自立支援係	06-6339-5700
小口生活資金、 心配ごと相談について	吹田市社会福祉協議会 庶務係	06-6339-1205

●その他 専門機関

“こころの病”について	吹田市保健所	06-6339-2227
緊急のときは	吹田警察署	06-6385-1234

●地域包括支援センター

高齢者の方を介護・福祉・健康・医療など、さまざまな面で総合的に支える施設です。
 高齢者のみなさんやその家族から、さまざまな相談を受け、適切なサービスにつなげます。

	センター名称	連絡先	担当地域
JR以南	吹一・吹六	内本町2-2-12 内本町コミュニティセンター内 TEL 06-6317-5461 FAX 06-6317-5469	寿町・中の島町・西御旅町・東御旅町 内本町・元町・朝日町・川岸町 清和園町・南清和園町
	吹三・東	幸町22-5 特別養護老人ホームハピネスさんあい内 TEL 06-4860-8338 FAX 06-4860-8233	高浜町・南高浜町・昭和町・高城町 末広町・日の出町・川園町・吹東町 幸町・南正雀・平松町・目俵町
片山・岸部	片山	山手町1-1-1 吹田特別養護老人ホーム高寿園内 TEL 06-6310-7112 FAX 06-6310-7115	片山町・原町2・出口町・藤が丘町 朝日が丘町・山手町・上山手町 天道町
	岸部	岸部北1-24-2 介護老人保健施設ウエルハウス協和内 TEL 06-6310-8626 FAX 06-6310-8627	岸部北・岸部南・岸部中・岸部新町 原町1、3、4・芝田町
豊津・江坂・南吹田	南吹田	穂波町21-23-103 TEL 06-6155-5114 FAX 06-6155-5663	泉町・西の庄町・金田町・南金田 南吹田・穂波町
	豊津・江坂	江坂町4-20-1 特別養護老人ホームエバーグリーン内 TEL 06-6310-9705 FAX 06-6368-6005	垂水町・江坂町1～4・豊津町 江の木町・芳野町・広芝町
千里山・佐井寺	千里山東・佐井寺	千里山高塚2-11 TEL 06-6386-5455 FAX 06-6386-5477	千里山霧が丘・千里山星が丘 千里山虹が丘・千里山月が丘 千里山松が丘・千里山高塚・千里山東 竹谷町・佐井寺・佐井寺南が丘
	千里山西	千里山西1-41-15 コート千里山西Ⅲ TEL 06-6310-8060 FAX 06-6310-8561	千里山西・千里山竹園・春日・円山町 江坂町5
山田・千里丘	亥子谷	山田西1-26-20 亥の子谷コミュニティセンター内 TEL 06-4864-8551 FAX 06-6170-3939	山田東1・山田西1・山田南 五月が丘東・五月が丘西 五月が丘南・五月が丘北
	山田	山田東2-31-5 グループホームたんぽぽ内 TEL 06-6155-5089 FAX 06-6155-5527	山田東2～4・山田西2～4・山田北
	千里丘	長野東12-32 ケア21千里丘内 TEL 06-6876-5021 FAX 06-6876-6121	樫切山・山田市場・尺谷・長野東 長野西・千里丘上・千里丘中・千里丘下 千里丘西・千里丘北・新芦屋上 新芦屋下・清水・青葉丘南・青葉丘北
千里ニュータウン・万博・阪大	桃山台・竹見台	津雲台1-2-1 千里ニュータウンプラザ5階 TEL 06-6873-8870 FAX 06-6873-8871	津雲台1・桃山台・竹見台
	佐竹台・高野台	佐竹台2-3-1 特別養護老人ホーム青藍荘内 TEL 06-6871-2203 FAX 06-6871-2380	佐竹台・高野台
	古江台・青山台	古江台3-9-3 ケアハウスシャロン千里内 TEL 06-6872-0507 FAX 06-6872-0503	古江台・青山台
	津雲台・藤白台	津雲台4-7-2 介護老人保健施設つくも内 TEL 06-7654-5350 FAX 06-7654-5267	津雲台2～7・藤白台・上山田 千里万博公園・山田丘
	基幹型地域包括支援センター	泉町1-3-40 吹田市役所内 低層棟1階 高齢福祉室内 TEL 06-6384-1360・1375 FAX 06-6368-7348	市役所内にあり、上記15か所のセンターの総合調整、後方支援を行います。