

# 地域支え合い活動 の手引き

(概要・進め方)



平成30年 3月

第1版

流山市 健康福祉部 社会福祉課 健康福祉政策室

# 流山市の地域支え合い活動

高齢化が進展する中で、人口増加が続く流山市でも、今後、ひとり暮らし高齢者や高齢者のみの世帯、認知症の方がさらに増加することが見込まれています。また、高齢者だけではなく、地域には、障害のある方、一人で家族を介護している方、生活に困窮している方など、何らかの支援を必要とする方も暮らしています。

地域社会や家族関係が変化する中で、支援を必要とする方を、医療や介護などの公的サービスだけで支えることは難しくなっています。市民の多くは、できる限り住み慣れた地域や自宅で暮らし続けることを望んでおり、公的サービスに限らず、さまざまなサービスの組み合わせや、地域での支え合いにより、支援する体制づくりが必要になっています。

地震、洪水、火災などの自然災害においても、地域での支え合いは重要視されています。これまでの大災害においても、警察、消防、行政による公的支援が展開される前に、地域での支え合いにより多くの人命が救助されています。

こうした中、地域の子カラで支え、異変や災害に対して早期に気付き、命を守るための仕組みとして、「支え合い」は、地域の『共助』として非常に重要です。現在、地域の支え合い活動は自治会を始め、民生委員・児童委員・地区社会協議会・地域包括支援センターなど、地域福祉の担い手により連携して行われ、災害時の早期支援、平常時の孤独死防止の両輪で大きな役割を果たしています。

そこで、このガイドブックでは、支え合いの方法の紹介や、支え合い活動に欠かせない個人情報保護の問題等について整理し、支え合い活動のポイントをガイドブックとしてとりまとめました。さまざまな支え合いの担い手の方々が本ガイドブックを活用し、それぞれの地域で効果的な支え合い活動を行っていただくようお願い致します。

## 内容

第1章 地域支え合い活動について .....	5
第1節 制度の概要 .....	5
災害時と平常時からの支え合い .....	5
地域の支援関係者への名簿提供 .....	5
第2節 避難行動要支援者とは .....	6
第3節 支え合いのかたち .....	7
第4節 なぜ地域での支え合いが必要なの? .....	9
災害時に向けた取り組み × 普段からの取り組み .....	9
第2章 地域支え合い活動の進め方 .....	11
第1節 支援体制を整える .....	12
第2節 要支援者を把握する .....	13
第3節 訪問してみる .....	14
第4節 支援者を決める .....	16
第5節 日ごろの関係づくり .....	17
第3章 個人情報の取り扱い .....	20
第1節 個人情報の取り扱いについて .....	20
第2節 個人情報の取り扱い例 .....	21
第3節 緊急時の対応方法 .....	23

# 第1章

## 地域支え合い活動の概要



## 第1章 地域支え合い活動について

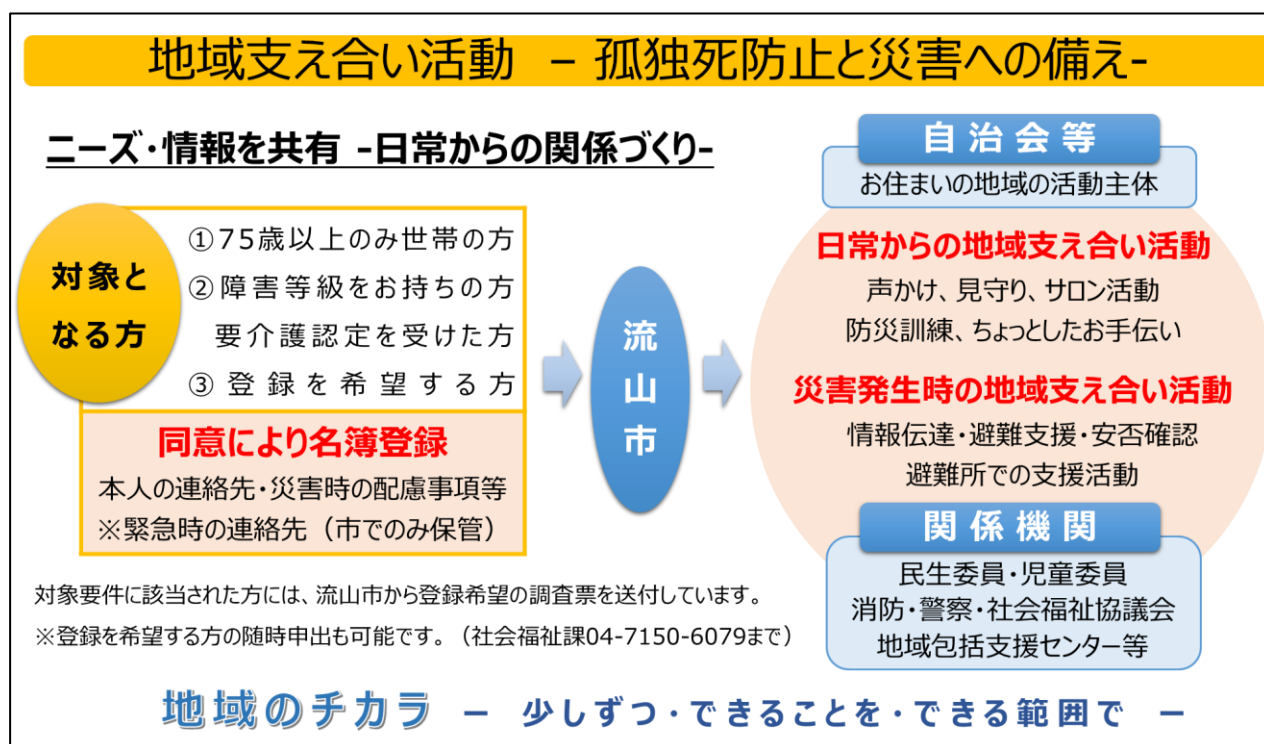
### 第1節 制度の概要

#### 災害時と平常時からの支え合い

流山市の地域支え合い活動は、孤独死防止と災害時の支援に向けた日常からの支え合いを両輪にして、平成27年度から行っている活動です。地域支え合い活動は、世帯全員が75歳以上の高齢者世帯、要介護認定の方、障害をお持ちの方などを、市、自治会、民生委員・児童委員、消防・警察など地域ぐるみで支え合う仕組みです。

#### 地域の支援関係者への名簿提供

活動の基本となるのは、「支え合い活動対象者名簿」です。支援を必要とする方のうち同意が得られた方について、この名簿に情報を登載し、市と協定を結んだ自治会等の活動団体に提供しています。各活動団体では、提供された名簿をもとに避難訓練や日常的な声かけ活動等が行われ、地域ぐるみの支え合い体制づくりが進められています。



## 第2節 避難行動要支援者（災害時要援護者）とは

大地震などの大きな災害が発生したときに、自分や家族の力だけでは安全な場所に避難することが難しく、まわりの人の手助けが必要な方のことをいいます。

一般的には・・・

- |                               |                                  |
|-------------------------------|----------------------------------|
| <input type="radio"/> 一人暮らしの方 | <input type="radio"/> 高齢者のみの世帯の方 |
| <input type="radio"/> 寝たきりの方  | <input type="radio"/> 認知症の方 など   |

- |                                      |                                |
|--------------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> 視覚、聴覚、言語が不自由な方 | <input type="radio"/> 手足が不自由な方 |
| <input type="radio"/> 内部障害のある方       | <input type="radio"/> 精神障害のある方 |
| <input type="radio"/> 知的障害のある方       | など                             |

避難行動要支援者の方の多くは、日常生活においても何らかの手助けを必要とする方である可能性もあります。このほかに、状況によって手助けが必要となる方もいます。

- |                           |                              |
|---------------------------|------------------------------|
| <input type="radio"/> 妊産婦 | <input type="radio"/> 乳幼児・児童 |
| <input type="radio"/> 外国人 | <input type="radio"/> けが人 など |

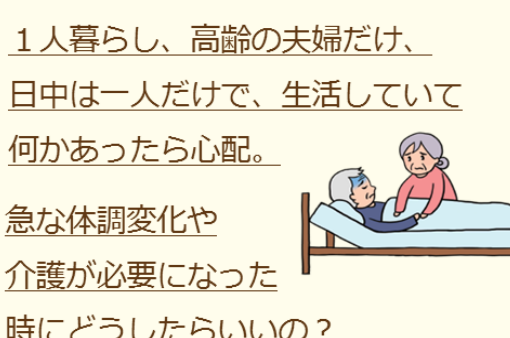
- |   |
|---|
| 同居者がいても孤立する場合があります                            |
| <input type="radio"/> 夫婦どちらかが介護が必要となった高齢者のみ夫婦 |
| <input type="radio"/> 高齢者の親と障害のある子ども          |
| <input type="radio"/> 家族と同居していても、日中独居になる方     |

災害時、1人での避難が大変なことを周りの人に知ってほしい。



災害が起きそうな時、避難すべきかどうか判断できない。

1人暮らし、高齢の夫婦だけ、日中は一人だけで、生活していて何かあったら心配。



急な体調変化や介護が必要になった時にどうしたらいいの？

## 第3節 支え合いのかたち

支え合いには、「緩やかな支え合い」「地域による支え合い」「専門的な支え合い」の3つがあります。この3つの支え合いが相互に機能を分担して、支え合いが必要な方について、さまざまな組み合わせにより行われることが必要です。

### 緩やかな支え合い

緩やかな支え合いとは、隣人や町内会、商店などの地域のさまざまな方々が、日々の生活や業務の中で、高齢の方をさりげなく支え合い、異変などに気づいたら高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）や市役所の福祉部門といった専門機関につなげる活動です。

いつもの様子を知っているからこそ、「それとなく注意を払う」「さりげなく様子を見る」ことにより、少しの力で多くの方を支えることができます。また、日常生活を送る中で、住民同士で互いにさりげなく気遣い合い、支え合いの関係を作ることや、仲間と集い、サークルやボランティア活動に参加するなど社会と関わることも、緩やかな支え合いにつながります。

### 地域による支え合い

地域による支え合いとは、定期的な安否確認や声かけが必要な人（地域支え合い活動対象者名簿に登載されている人など）に対して、地域でできる範囲の自主的な支え合いを行うものです。自治会や民生委員・児童委員が代表的ですが、地域内の自主グループやボランティアによる支え合いもこれにあたります。

異変などに気づいたら高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）や市役所の福祉部門といった専門機関につなげることは、緩やかな支え合いと同じです。地域による支え合いは、一対一の支え合いとなることも多く、同じ方が訪問することで速やかな信頼関係の構築ができますので、人との関わりが苦手な方などに効果的です。

また、チームを組んで交替で訪問することは、信頼関係の構築にやや時間がかかるものの、支えられる側に、複数人から支えられているという安心感を与えます。そして、支える側も、一人で課題を抱え込むことが無くなります。

## 専門的な支え合い

高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）や市役所の福祉部門といった専門機関による専門的な支え合いは、主に、対応拒否、家族による虐待、認知症など、困難な課題を抱えている高齢者等に対して、医療や介護保険サービス、福祉の制度につなげたり、かかわり合いを拒否されているような方のキーパーソン（話ができる特定の人物）を探したり、引き離して虐待のリスクを低減したりといった、総合的な支援策を踏まえて行われます。

(1) 緩やかな見守り	(2) 地域による見守り	(3) 専門的な見守り
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 隣近所</li> <li>○ 友人</li> <li>○ 地域見守りネットワーク（民間事業者）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 自治会</li> <li>○ 民生委員・児童委員</li> <li>○ 自主防災組織</li> <li>○ 地区社会福祉協議会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）</li> <li>○ 市役所健康福祉部</li> <li>○ 流山市社会福祉協議会</li> <li>○ 介護保険事業者 など</li> </ul>

### 民生委員・児童委員とは

民生委員・児童委員は、民生委員法及び児童福祉法に基づき、都道府県知事の推薦によって、厚生労働大臣が委嘱します。ひとり暮らし高齢者等を訪問するなどして、安否確認や支援ニーズの把握などを行っています。

相談援助

福祉サービス等の情報提供

行政等への連絡

対象者の相談を受けながら、地域の福祉活動につなぐ支援を行う

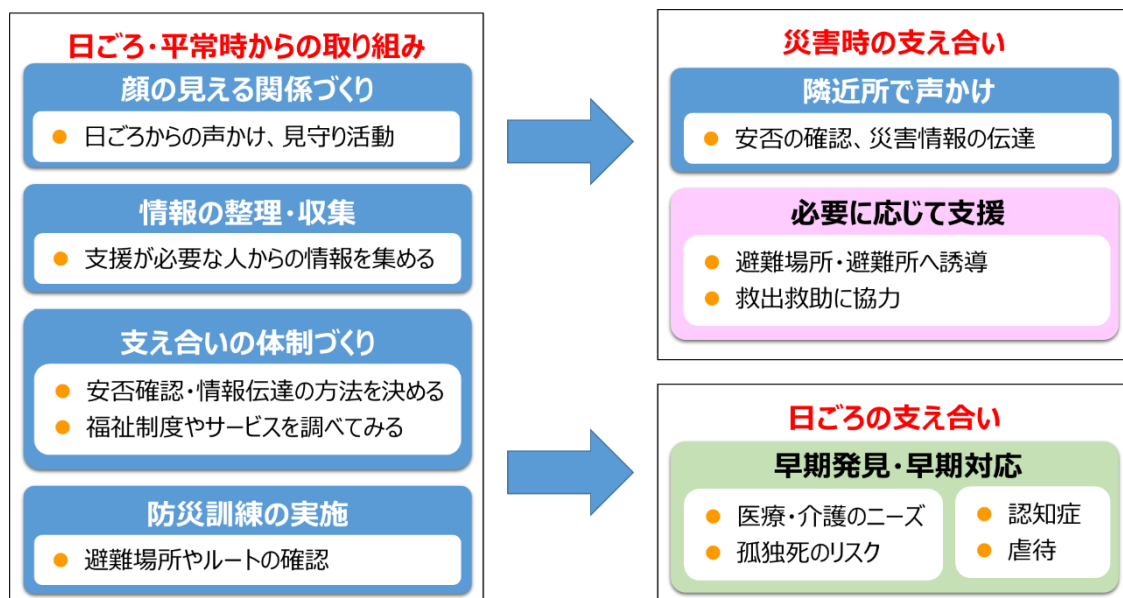


## 第4節 なぜ地域での支え合いが必要なのか？

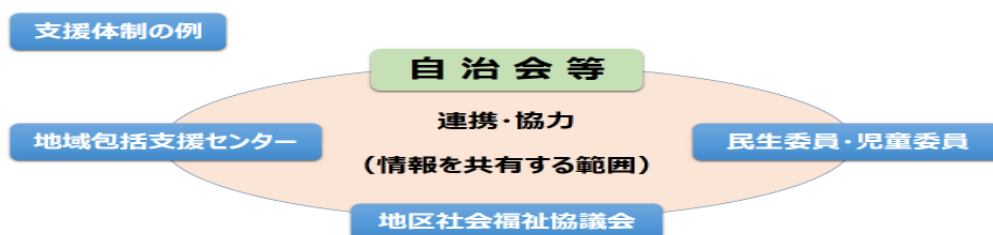
### 災害時に向けた取り組み × 普段からの取り組み

大きな災害が発生した直後は、行政による支援が間に合いません。いざというときに頼りになるのは、自治会などの地域の方々や、隣近所をはじめとした住民同士の支え合い・助け合いです。日ごろからの関係づくりが、いざというときの助け合いにつながります。

日ごろからの関係づくりは、普段の生活での支え合いにもつながります。生活の困り事、認知症、虐待、孤独死などには、家や人物の心としたところに異変のサインがあります。普段からの関係づくりは、そのわずかな異変にも気づくことができ、早期発見・早期支援につながります。



避難行動要支援者の支援は、最も身近なコミュニティである自治会などを中心とした地域の支え合いが重要です。それぞれの地域の実情に応じて、民生委員・児童委員や地区社会福祉協議会、地域包括支援センターなど、地域の関係団体と協力しながらの支え合い活動をお願いします。



## 第2章

# 地域支え合い活動の進め方

## 第2章 地域支え合い活動の進め方

手順・内容どおりに  
取り組まなくても良いです！  
それぞれの地域にあった方法で  
できることから始めよう！

### 支援体制を整える

- まずは地域内でどのような体制で取り組むか話し合ってみましょう。
- 取り組みの進め方や個人情報の取り扱いルールを決めましょう。



### 要支援者を把握する

- 市から受け取った地域支え合い活動対象者名簿に加えて、地域で持っている情報を活用して、地域の要支援者を把握しましょう。



### 訪問してみる

- 要支援者を訪問して、まずは顔見知りになりましょう。
- 支援に必要な情報を確認しましょう。



### 支援者を決める

- 誰（支援者）が誰（要支援者）にどんな支援ができるか考えてみましょう。

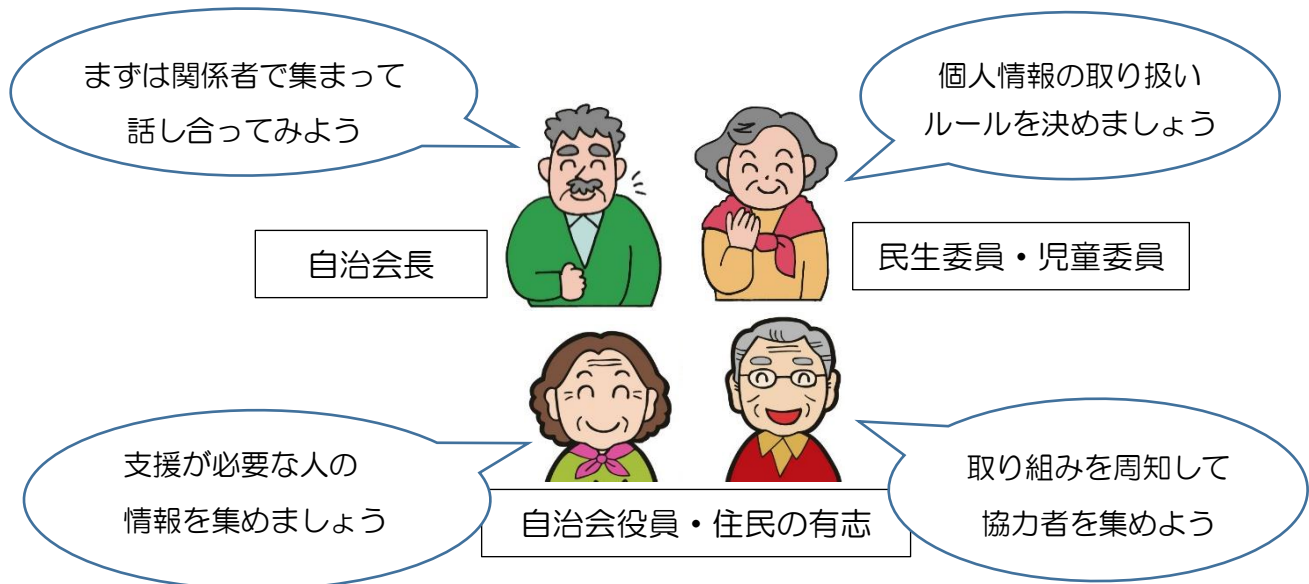


### 日ごろの関係づくり

- 日ごろの支え合い活動を通じて、顔の見える関係づくりを！

## 第1節 支援体制を整える

まずは、どのような体制で取り組むかを決めて、地域の協力体制をつくりましょう。



☆ 地域に合った取り組みの内容や進め方を考えましょう。

☆ 市から受け取った名簿も含め、要支援者の個人情報をどのように管理していくか話し合ひましょう。

☆ 勉強会や集会などを開催して、地域内で取り組みへの理解を深めましょう（出前講座を活用ください）。

## 第2節 要支援者を把握する

支援を必要とする方が地域のどこにいるのか、情報を集めましょう。

### 地域の要支援者情報（避難行動要支援者）

地域支え合い活動

対象者名簿

地域で集めた

要支援者の情報

☆ 市で配布している「地域支え合い活動対象者名簿」を活用しましょう

### 『地域支え合い活動対象者名簿』に登録のある情報

①氏名②生年月日③性別④住所⑤電話番号その他の連絡先、⑥その他登載を希望する理由（例：特別な医薬品・医療器具・医療的配慮が必要、車いす利用、介護サービス利用状況など）

- これまでの取り組みで、すでに独自に要支援者の名簿を作成している地域では、リストで情報を補完したり、内容確認などに活用しましょう。
- 地域で情報を集めるのが難しいときは、まずは市から受け取ったリストから取り組んでみましょう。

☆ 地域で集めた要支援者の情報

支援を必要としているすべての方が、市が提供するリストに登録されているとは限りません。それぞれの地域に合ったやり方で、支援が必要な方の情報を集めましょう。

#### 日ごろの活動で得られる情報

地域のさまざまな活動や、隣近所のつながりのなかでわかっている情報を持ち寄る方法です。

※事前に本人や家族の同意を得ておきましょう。

#### 要支援者からの申出を促す

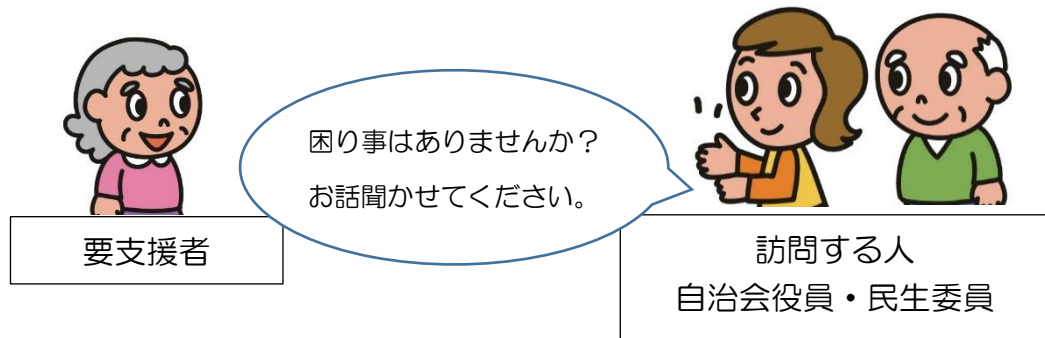
要支援者支援の取り組みを地域に周知して、本人や家族から地域に申し出てもらう方法です。

- 顔見知りの方から声をかける
- 回覧板やチラシなどで働きかける

※地域支え合い活動対象者名簿は、申出による随時登録も可能です。

### 第3節 訪問してみる

市が提供するリストに掲載されている内容は、最小限の情報です。要支援者のお宅を訪ねて、支援に必要な情報を聞き取りましょう。



#### 訪問のポイント

- 急に訪問すると、驚く方もいらっしゃるかもしれません。まずは行事のお誘いや、防災訓練のご案内・報告などを兼ねて訪問し、顔見知りになるところから始めてみましょう。
- 初対面の場合、1対1の会話は緊張するものです。信頼関係ができるまでは複数の人で対応しましょう。
- 民生委員や地域包括支援センターの職員など、日ごろから関わっている人が一緒に訪問すると、やりとりがスムーズになります。
- 訪問する際には、活動に従事していることが分かる腕章や吊り下げ名札など、要支援者が安心できるようにしましょう。

☆ 支援に必要な情報を聞き取って「支援カード」に記入しましょう。

支援に必要な情報ってどんなこと？

- |                               |                              |
|-------------------------------|------------------------------|
| <input type="radio"/> 健康状態    | <input type="radio"/> 家族の状況  |
| <input type="radio"/> 緊急時の連絡先 | <input type="radio"/> 必要な手助け |
| <input type="radio"/> 支援者の希望  | など                           |

聞き取りが難しいときは「支援カード」を渡して記入してもらいましょう

「支援カード」をつくるのが大変…そんなときは

- 流山市で配布している救急情報セットをご利用ください
- 緊急呼子笛もお配りしています

お問い合わせ 高齢者支援課 (04-7150-6080)



第1号様式(第2条関係)

記入例

救急情報カード

記入日 平成24年4月15日

ご本人の基本情報

氏名	ふりがな <b>ながれやま たろう</b> <b>流山 太郎</b>	性別	<input checked="" type="radio"/> 男・ <input type="radio"/> 女	生年月日	明 <input checked="" type="radio"/> 暗 <input type="radio"/> <b>11年 1月 1日</b>
住所	<b>流山市 平和台1-1-1</b>		電話番号	<b>7158-1111</b>	
			血液型	<input checked="" type="radio"/> A・ <input type="radio"/> B・ <input type="radio"/> O・AB	

緊急連絡先 ※お子様やご兄弟様など、なるべく血縁関係の近いご親族を記入ください。

① 氏名	ふりがな <b>ながれやま いちろう</b> <b>流山 一郎</b>	続柄	<b>長男</b>	電話	<b>03-3255-0000</b>
② 氏名	ふりがな <b>やくしよ はなこ</b> <b>役所 花子</b>	続柄	<b>二女</b>	電話	<b>090-2591-0000</b>

治療中及び過去の病気について

治療中及び過去の病気名	手術の有無及び時期	かかりつけの病院及び主治医名	電話番号
現在・過去 <input checked="" type="radio"/> 現在 <input type="radio"/> 過去 <b>狭心症</b>	<input checked="" type="radio"/> 有 <input type="radio"/> 無 平成10年10月頃	<input checked="" type="radio"/> 〇〇病院 <input checked="" type="radio"/> 〇〇先生	<b>7150-0000</b>
<input checked="" type="radio"/> 現在 <input type="radio"/> 過去 <b>高血圧</b>	<input type="radio"/> 有 <input checked="" type="radio"/> 無 年 月 頃	<input checked="" type="radio"/> 〇〇病院 <input checked="" type="radio"/> 〇〇先生	<b>7158-0000</b>
現在・過去	<input type="radio"/> 有 <input type="radio"/> 無 年 月 頃	病院 先生	—

現在飲んでいる薬 ※薬局から渡される「薬剤情報提供書(コピー)」を容器に入れてください。

担当民生委員・児童委員

氏名	<b>民生 三郎</b>
電話	<b>7158-0000</b>

該当自治会

自治会名	<b>〇〇〇 自治会</b>
------	----------------

※ 上記の記載内容は、その目的の範囲内で、救急隊、医療機関等にお知らせします。  
※ 記載内容に変更が生じた場合は、再度情報カードを交付しますので下記までご連絡ください。

問合せ先

270-0192  
流山市平和台1-1-1  
流山市役所 健康福祉部  
高齢者生きがい推進課 生きがい推進係  
障害者支援課 障害福祉係

電話 04-7150-6080 (直通)  
電話 04-7150-6081 (直通)

救急情報セット

本人が意識の無い場合でも迅速な救急・医療活動を行えるように備えるものです。

「救急情報セット配布申請書」を高齢者生きがい推進課、障害者支援課及び市内各出張所へ提出してください。

- ・ 保管容器
- ・ 救急情報カード 3点を無料配布
- ・ 保管者ステッカー

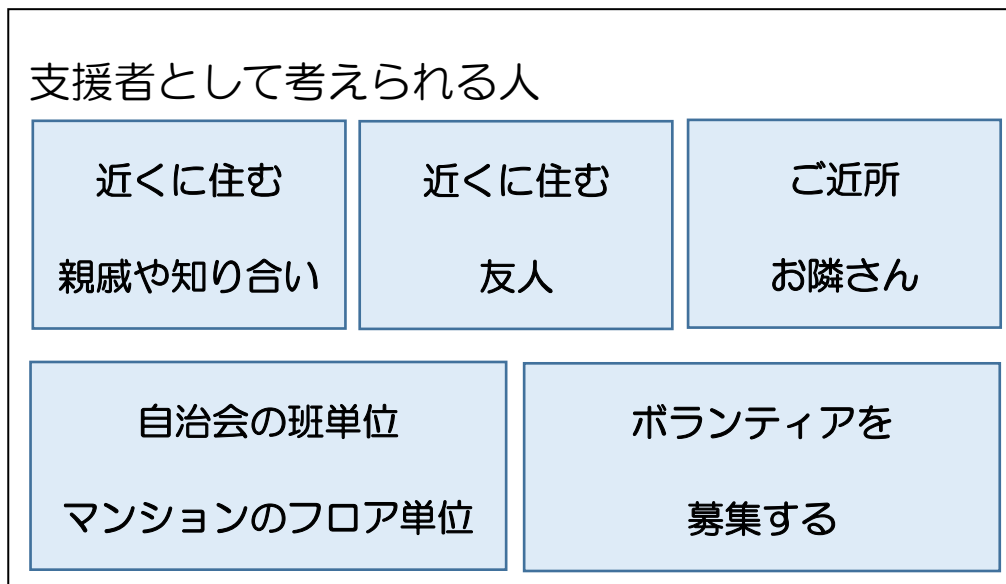
救急情報カードに必要事項を記入ください。

保管者ステッカーを玄関扉の内側の右上にはってください。

保管容器に記入した救急医療情報カードを入れ、冷蔵庫の扉部分で保管ください。

## 第4節 支援者を決める

災害時や緊急時に、支え合いのできるような支援者を決めましょう。

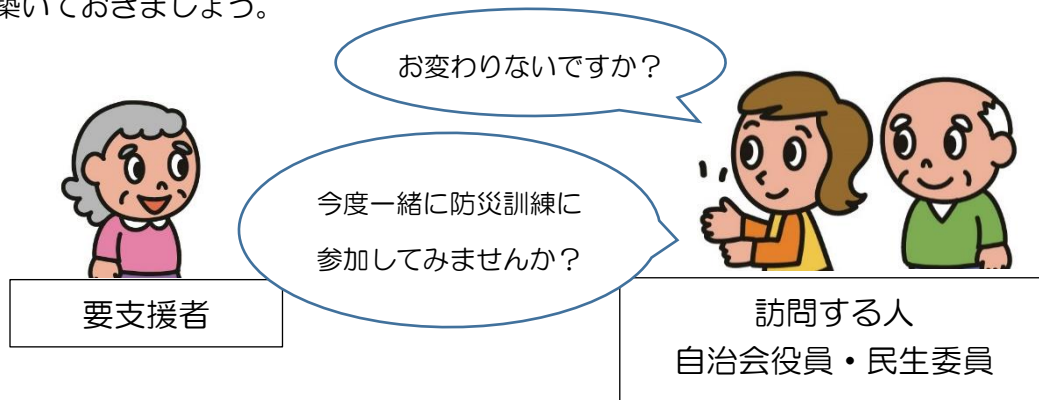


- ☆ 支援者自身が被災することもあります。複数の人に支援者になってもらいましょう。
- ☆ できるだけ早く駆けつけられるように、隣近所の方が理想です。
- ☆ 離れて住む家族の連絡先を、緊急時に備えて、支援者にお伝えしておくことも大切です。



## 第5節 日ごろの関係づくり

お互いに顔見知りになることで、いざというときに支援がしやすくなります。お互いに無理のない範囲で要支援者のお宅を訪問したり、声をかけるなど、日ごろから顔なじみの関係を築いておきましょう。



### ☆ 継続的な支え合い活動につなげよう

地域で日ごろから気をつけることで、孤独死などの防止にもつながります

#### 訪問のきっかけづくりの工夫

- 回覧板のお届けや行事のお誘いを兼ねて訪問する
- 防災グッズの配布や定期点検を兼ねて訪問する

#### 生活の様子からの支え合い

規則正しい生活が行われているか、普段の生活のなかで気かけます。

〈生活の様子〉

- お風呂、玄関、部屋の灯り
- 洗濯物干し・取り入れ
- ポスト内の郵便物・新聞

### 防災訓練を実施してみよう

災害を想定した訓練を行って、要支援者の安否確認や避難誘導などが実際にうまくできるかどうか、実践してみましょう。

**重要**

この取り組みは、地域の「支え合い」の中で、できる範囲で行ってもらえるものです。責任を伴うものではないことを理解しましょう。

## 支え合い・見守りの活動

### 日頃の自治会活動の中で

- 手渡して回覧板を回す。
- 自治会の広報紙を手渡して配付する。
- 防犯、登下校パトロール時の外部からの見守り

### 困りごと相談・お手伝い・話し相手

- できる範囲での簡単なお手伝い・話し合い
- できることの補い合い

### 気づき・さりげない見守りの輪

- 認知症サポーター養成講座、市役所出前講座の活用
- 高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）、警察、消防等との連携



25

## 地域参加の機会づくり

### 敬老会・婦人会・趣味サークル

- 地域イベント・行事の担い手
- 仲間づくり・多世代交流の推進
- 高齢者ふれあいの家による交流の場づくり

### ラジオ体操・健康教室

- 簡単に取り組むことができる体操・運動
- ながいき100歳体操（市から講師派遣）  
筋力低下を防ぐ体操。誰でも簡単に取り組みます。

いつまでも健康な暮らしが一番



33

## 支え合いマップ

### 地域資源のネットワーク・向う3軒両隣



### 個人のネットワーク

- 友人や災害時の支援者
- 自治会館や交流スペース
- 公共施設や公的サービス
- よく行くお店やサービス

+

医療・防災・教育

↓

**地域全体のネットワーク**

## 第3章

# 個人情報取り扱い

## 第3章 個人情報の取り扱い

### 第1節 個人情報の取り扱いについて

市から受け取った地域支え合い活動対象者名簿や、要支援者の情報を記入した支援カードをなくしたり、内容を関係のない人にうっかり話してしまったり…ということがないように、十分注意してください。

**重要**

要支援者の情報は、非常に大切な個人情報です。

地域で取り扱いのルールを決めて、適切に管理しましょう。

#### ☆ 個人情報の取り扱いに関するポイント

##### ① 個人情報の取得・利用（利用目的の特定・適正な利用目的）

- 『支え合い活動に関して地域に情報を提供する』ことについて、同意を得ている情報です。その他の活動には、利用しないようにしましょう。

##### ② 第三者提供の制限

- 支え合い活動の関係者以外には共有しないようにしましょう。
- 事前に本人の同意が得られた範囲内で情報を共有しましょう。

##### ③ 適正・安全な管理

- 年度ごとに更新した地域支え合い活動対象者名簿は必ず返還を！
- 不要になった情報は、責任を持って廃棄または返還しましょう。

#### 市が提供する『地域支え合い活動対象者名簿』の取り扱い

市が提供する名簿には、地域を信頼して自分の個人情報を預けることに同意した方が掲載されています。リストを受け取った自治会等が、各自責任を持って管理し、取り扱うようお願いします。



自治会等の関係者が名簿を持ち寄り話し合う



地域の方全員にコピーを渡す・名簿を回覧板に載せる

## 第2節 個人情報の取り扱い例

要支援者に関する個人情報は、適切な管理と共有のバランスが重要です。個人情報の適切な管理の例を紹介しますので、それぞれの地域にあった方法を話し合ってみましょう。

### 1

#### 「名簿管理者」と保管場所を決めます。

- 地域支え合い活動名簿を責任持って管理する人を決めます。
- 名簿管理者の人数は、活動内容や自治会規模に合わせて決めます。
- 市の名簿は、名簿管理者一人につき一部ずつ配布します。

自治会長

自治会役員  
(防災・福祉)

自治会有志  
ボランティア

自治会内の  
民生委員  
児童委員

など

- ★ 自治会館などの多数の人が出入りする場所で管理する時は…  
鍵付きキャビネットや金庫など、直接人の目に触れない場所に保管しましょう。

### 2

#### 「支え合い活動に従事する者」を決めて、

#### 担当する要支援者の分のみ情報を提供します。

- 支え合い活動に従事する者 = 個人情報を取り扱って要支援者への訪問等を行う人です。
- 複数の従事者がいる場合には、情報を分けて提供しましょう。

班単位

ブロック単位

担当範囲ごと

担当する  
要支援者のみ

など

- ★ 名簿管理者は、情報を持つ従事者を名簿管理簿等でしっかりと把握しましょう。
- ★ 訪問活動の際に持ち歩く情報も最小限にしましょう。

3

要支援者から同意を得て把握した情報は、  
名簿管理者と適切に共有しましょう。

- 把握した情報は、可能な範囲で名簿管理者とも共有しましょう。
- 地域で集めた情報（p 12 参照）に関する書類※等の原本は、名簿とともに名簿管理者が管理しましょう。

※ 地域で集めた情報（病状・主治医・必要な薬など）  
民生委員・地域包括支援センターとの連携や対応の記録 など

4

名簿管理者や支え合い活動に従事する者が  
交代するときは、名簿や書類を確実に引き継ぎます。

- これまでの支え合い活動で使用した名簿や把握している情報を新たな担当者に引き継ぎます。

地域支え合い活  
動対象者名簿

把握した情報を  
記載したシート

名簿の管理簿

など

- ★ 必要がない限り、前任者の手元に書類や情報を残さないように、確実に引き継ぎをしましょう。
- ★ 交代した後も、個人情報などを他に漏らしてはいけません。

5

不要になった個人情報は適切に返還・破棄しましょう。

市の支え合い活動対象者名簿

- 必ず市に返還してください。
- 年度ごとの更新時に新しい名簿と引換えます。

地域で集めた情報

- シュレッダーで処理するなどして処分してください。
- 古紙回収やそのままゴミに出すなどは止めてください。

### 第3節 緊急時の対応方法

平常時には、個人情報の第三者提供や目的外利用は禁止されていますが、身体や生命に関する緊急時等には本人の同意を得ることなく活用できます。異変のサインを発見した際には、有効に利用するようにしましょう。※匿名でも通報することができ、通報者のプライバシーは守られます。

#### 目的外利用・第三者提供が可能な場合

本人の同意がある場合
● 目的外利用・第三者提供に、本人が同意したとき。
法令に基づく場合
● 警察等の捜査 ● 高齢者虐待、児童虐待、障害者虐待の通報
生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合で、本人の同意を得ることが困難な場合
● 急病等により、救急（119番）や警察（110番）へ通報、病院に血液型を伝えるなど。
公衆衛生の向上または児童の健全育成の推進のため、特に必要で、本人の同意を得ることが困難な場合
● 感染症予防のための調査に応じるなど。 ● 児童虐待に関する情報を支援関係者で共有する。

☆ 異変のサインを発見した際には、できるだけ複数の人でチームになって対応するようにしましょう。

## 異変に気づいたら -チーム・ネットワークで対応-

### 生命の危険があり、緊急対応が明らかに必要な場合

外部から自宅内で倒れている状態が確認できるが、呼びかけても反応がない等

- 救急車の要請（119番）、警察への通報（110番）
- 家族等への連絡
- 家族の連絡先が分からない・連絡がつかない場合  
市役所、高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）等の関係機関へ連絡

### 緊急性が予想され、安否確認が必要な場合

郵便物や新聞がたまっている、洗濯物が何日も放置されている等、安否確認が必要

- 家族等への連絡
- 家族の連絡先が分からない・連絡がつかない場合  
市役所、高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）等の関係機関へ連絡
- 民生委員・児童委員との情報共有、民間サービスの利用等も考えられます。

29

## 異変に気づいたら -チーム・ネットワークで対応-

### 緊急性は無さそうだが、行政サービスや地域の支援が必要な場合

買い物、食事、洗濯等、日常生活に支障をきたしているように感じられる等、  
緊急性は無さそうだが、何らかの支援が必要と思われる場合

- 相談窓口や専門機関への連絡・連携
- 民生委員・児童委員との情報共有、民間サービスの利用等も考えられます。

主な連絡・相談・通報先		電話番号
流山市役所 社会福祉課・介護支援課		04-7150-6079 04-7150-6531
流山警察署（緊急の場合は、110番）		04-7159-0110
流山市消防本部（緊急の場合は、119番）		04-7158-0119
高齢者なんでも相談室 （地域包括支援センター）	北部（北部・東深井中学校区）	04-7155-5366
	中部（常盤松・西初石中学校区）	04-7150-2953
	南部（南部・南流山中学校区）	04-7159-9981
	東部（東部・八木中学校区）	04-7148-5665

※ おおたかの森中学校区は、中部、南部、東部に分かれています。

25



## 参考例 地域支え合い活動 個人情報取扱規定

(目的)

第1条 この取扱規定は、\_\_\_\_\_自治会（以下「本会」という。）が保有する地域支え合い活動の個人情報について、その適切な取り扱いと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の趣旨に則り、これを遵守するとともに、地域支え合い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 本会は、この取り扱い規定を回覧等により地区内の住民に周知する。

(個人情報の内容)

第4条 保有する個人情報の内容は、次のとおりとする。

- (1) 氏名、住所、電話番号、生年月日、性別
- (2) その他、災害時の避難支援において必要に応じて本人の同意を得たうえで取得する情報

(利用)

第5条 保有する個人情報は、日ごろの支え合い活動や災害時の避難支援活動及び支援体制整備のために利用するものとする。

(管理)

第6条 保有する個人情報は、本会会長が個人情報管理責任者となり、適正かつ厳重に管理を行うとともに、本会会長が指定した個人情報取扱者が、それぞれ必要な限度で適正かつ厳重に取り扱う。

2 保有する個人情報は、支え合い活動を行う支援者等に対し、活動に必要な情報のみを提供する。

3 前項により個人情報の提供を受けた者は、個人情報を適正かつ厳重に取り扱う。

4 不要となった個人情報は、個人情報管理責任者立ち合いのもとで適正に廃棄するものとする。

(提供)

第7条 保有する個人情報は、次に掲げるものを除き、本人の同意なく第三者に提供してはならない。

- (1) 法令に基づく場合
- (2) 生命、身体または財産の保護のために必要な場合
- (3) 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、事務を遂行するために必要な場合

## よくある質問

<b>Q</b>	<b>要支援者の支援は、行政がやるべき仕事ではないの？</b>
A	大きな災害が発生したとき、行政による避難誘導や安否確認には限界があります。東日本大震災や過去の大きな災害の例をみても、被災した方のほとんどが隣近所や地域の方に助けられています。日ごろから地域の関係づくりを進め、いざというときの支援体制を整えておくことが大切です。
<b>Q</b>	<b>市から提供される名簿には載っていない要支援者がいます。一方、支援不要と思われる方が載っている場合もあるのですが。</b>
A	市が提供する名簿は、地域での支え合い活動の取り組みを補完するものです。これまでの取り組みから、すでに独自に地域の要支援者名簿を作成している地域もあります。支援の対象者は、市が提供するリストに掲載された方のほか、地域で独自に把握している要支援者も含めて、地域の実情に合わせて決めていただくこととなります。 また、このリストは支援を希望する方や遠方の家族の申し込みなどをもとに作成するため、現在支障なく生活されている方が、万が一を心配して申し込まれる場合など、避難所までの避難支援を必要としない方が掲載されることがあります。そのような場合には、隣近所による安否確認のみの支援とするなど、必要に応じた現実的な支援をしていただくようお願いします。
<b>Q</b>	<b>災害時には必ず要支援者を助けなければいけないの？ 日常の異変のサインを見逃してしまったら責任はあるの？</b>
A	災害はいつ起こるかわからず、支援者も被災する可能性があります。災害が発生した直後は、まずはご自身とご家族の安全を確保し、無理のない範囲での支援をお願いします。日ごろの支え合い活動も自治会や地域の中でできることから始める取り組みです。 支援する側に法的責任や義務が課されるものではありませんので、お互いに理解してできることから始めてください。

<b>Q</b>	<b>支援者になったら、どんな責任を負うの？</b>
<b>A</b>	支援の取り組みは、できる範囲で行っていただくもので、支援ができなかったとしても責任が生じるものではありません。

<b>Q</b>	<b>自治会未加入者も支援しなければいけないの？</b>
<b>A</b>	市が提供する名簿には、自治会の加入未加入を問わず、災害時に地域からの支援を希望する方を掲載しています。支援のための訪問などをきっかけに、自治会に加入した例もあります。自治会に未加入の方についても、日ごろから見守り活動を行っている民生委員や地区社会福祉協議会、地域包括支援センターといった、地域の各種団体と協力・連携することで、支援のための取り組みを進めてください。

<b>Q</b>	<b>自治会役員は1年交代で、取り組みを進めるのが難しいのですが、どのように取り組めば良いの？</b>
<b>A</b>	新任者が慣れるまでは前任者と一緒に活動するなど、役員が交代しても活動が引き継がれる工夫が大切です。役員のほかに、要支援者に取り組むメンバーを募る、防災を担当する委員会などを設置する、といった方法も考えられます。災害に備えるには、日ごろから要支援者との関係づくりを行っていく必要があることから、組織として継続的に取り組むことができる体制づくりをお願いします。

<b>Q</b>	<b>見守りを対象者が拒否される場合、どうしたらいいのでしょうか</b>
<b>A</b>	対象者の中には、「人の世話になりたくない・干渉してほしくない」という方もいます。しかし、特にひとり暮らし高齢者の方などは、緊急時に対応できるよう、日ごろから見守っていくことが必要な場合があります。無理に進めようとせず、時間をかけて声かけをしていきましょう。日常のあいさつなど遠巻きな見守りになることもあります。見守り活動を拒否される理由も受け入れ、場合により高齢者なんでも相談室や市役所などへつないでください。



# 事例集



流山市

健康福祉部 社会福祉課 健康福祉政策室

流山市平和台1丁目1番地の1

☎04-7150-6079

[shakaifukushi@city.nagareyama.chiba.jp](mailto:shakaifukushi@city.nagareyama.chiba.jp)