

熊本見守り応援隊 ガイドブック



©2010 熊本県くまモン



令和4年(2022年)2月
熊本県



もくじ

はじめに	1
1 どうして見守りが必要なのか	2
2 熊本見守り応援隊とは	3
協定関係機関とは	3
協定締結関係機関の役割	4
熊本見守り応援隊の連携例	5
熊本見守り応援隊の概念図	6
3 異変を察知するポイント、サイン	8
家の様子に関するサイン	8
本人の状態に関するサイン	9
本人と話してみてもわかる異変のサイン	10
子どもの安全に関するサイン	11
消費者被害や生活困窮などに関するサイン	11
4 認知症の人への対応のポイント	12
5 関係機関への連絡	13
6 110 番（警察）へ通報するときのポイント	13
7 119 番（救急）へ通報するときのポイント	14
8 個人情報の取扱いについて	15
9 早期発見につながる気付きや見守りの仕組みづくり	15
気付きを集める仕組みづくり	15
気付きを受け止める居場所づくり	16
あなたの地域の連絡先	17

はじめに

病気がちになっても、体が不自由になっても、いくつになっても、住み慣れた地域で家族や友人たちに囲まれ、自分らしく過ごしたいと思っている人がたくさんいます。

地域によっては、住民同士の支え合いや見守り活動が盛んに行われているところもありますが、高齢者や障がい者の中には、地域から孤立して生活している人もおり、誰にも相談できない消費者被害や、急病や事故により自宅で誰にも気づかれずに一人で亡くなる事例も発生しています。

また、子育てに疲れ、相談相手もいなくて虐待に及ぶなど、地域でのふれあいや支え合いがあれば防ぐことができたかもしれない事案も見られ、地域福祉の役割はますます重要になってきています。

熊本県では、市町村、市町村社会福祉協議会、民生委員・児童委員、ボランティアなどによる見守りに加え、新聞、電気、ガスの事業者や各種宅配事業者など民間事業者の協力も得ながら、それぞれの関係機関が積極的に協力し、連携して地域の中で支援が必要と思われる世帯や子どもの安全などの見守り活動に取り組む『熊本見守り応援隊』の活動を普及しています。

このガイドブックでは、協力していただく事業者、民生委員・児童委員の皆さんだけでなく、地域住民をはじめとした見守り活動を行う皆さんが、社会的に孤立した状態の方、虐待や消費者被害に遭っている方を見つける手がかりや、人のかかわりを拒否する方をさりげなく見守る方法をご紹介します。



1 どうして見守りが必要なのか

現代社会では、プライバシー意識の高まりや、住民間のつながりの希薄化などのため、特に一人暮らしの高齢者や孤立した家族などで、急病や事故により自宅で誰にも気づかれずに亡くなったり虐待などの問題が生じています。また、高齢者を狙った犯罪や消費者被害も増加しています。

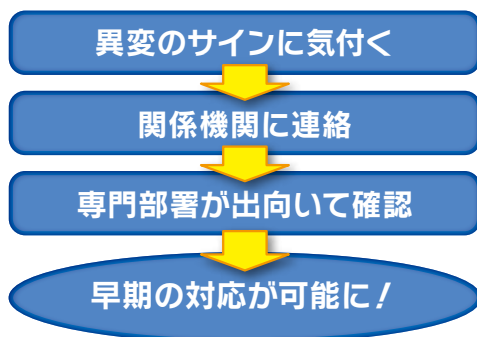
また、地域から孤立し、何らかの被害を受けていることや生活に困窮していることなどを自ら相談できない方もいることから、民生委員・児童委員などの見守り活動を通じて早期発見し、相談につなげていくことが必要です。

さりげない見守りで異変に気付く

日常業務や生活の中で、「さりげない見守り」を実施していただき、その際に異変のサイン（P8～P11）に関心を払っていただくよう、お願いします。

訪問による見守りなどを敬遠される世帯も、日常業務によって関わることで、異変に気付くことができます。

異変のサインに気付いたら、緊急の場合は警察や救急、その他の場合は市町村社会福祉協議会など（P17）へご連絡ください。



2 熊本見守り応援隊とは

誰もが住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるようにするために、熊本県では、地域の事業者などの協力を得て、地域の中で支援が必要と思われる世帯や子どもの安全などの見守り活動に取り組むとともに、それぞれの関係機関が積極的に協力し、連携して地域福祉の向上に寄与することを目的に「熊本見守り応援隊」の協定を締結しています。

協定関係機関とは

協定の協力事業者、熊本県社会福祉協議会、熊本県民生委員児童委員協議会、熊本市民生委員児童委員協議会、熊本県警察本部、熊本県で協定を締結します。

平成23年（2011年）3月11日に協定締結第1号の事業者として、株式会社熊本日日新聞社と協定を締結し、令和4年（2022年）1月31日現在21事業者と協定を締結しました。

今後も、協力事業者の拡大に向けて働きかけをしていきます。

●協定協力事業者（令和4年（2022年）1月31日現在）

- | | |
|--------------------|-------------------|
| ○株式会社熊本日日新聞社 | ○一般社団法人熊本県LPガス協会 |
| ○一般社団法人熊本県タクシー協会 | ○西部ガス株式会社熊本支社 |
| ○日本郵便株式会社九州支社 | ○朝日新聞熊本県朝日会 |
| ○株式会社毎日新聞社熊本支局 | ○九州電力株式会社 |
| ○熊本県農業協同組合中央会 | ○熊本県南読売会 |
| ○熊本県北読売会 | ○西日本新聞エリアグループ熊本 |
| ○株式会社セブン-イレブン・ジャパン | ○生活協同組合くまもと |
| ○熊本ヤクルト株式会社 | ○佐川急便株式会社 |
| ○株式会社産交ミック | ○布亀株式会社 |
| ○ヤマト運輸株式会社 | ○一般社団法人熊本県医薬品配置協会 |
| ○グリーンコープ生活協同組合くまもと | |

協定締結関係機関の役割

協力事業者は、日常の業務において、地域住民に関して何らかの異変を察知した場合、

- 緊急性がある場合は、速やかにその地域を管轄する警察署・交番・駐在所に通報し、
- 緊急性がない場合は、速やかにその地域の市町村社会福祉協議会に連絡します。

なお、緊急時の通報を受けた警察署などは、所要の警察活動を行います。

また、連絡を受けた市町村社会福祉協議会（以下「市町村社協」という。）は、速やかに担当地区の民生委員・児童委員に連絡します。

市町村社協から連絡を受けた民生委員・児童委員は、速やかに状況を確認し、支援などが必要と判断した場合には、市町村社協及び関係機関と連携・協議して必要な支援を行います。

県は、市町村及び関係機関に対して協定の趣旨を周知し、市町村などにおける円滑な取組みに必要な支援や各地域でのネットワークの構築について、必要な支援を行っていきます。

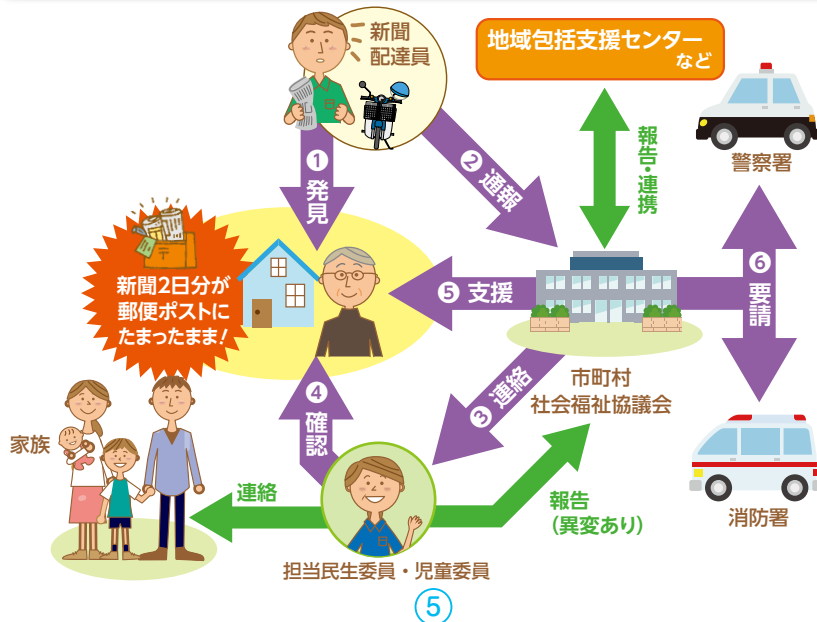


熊本見守り応援隊の連携例

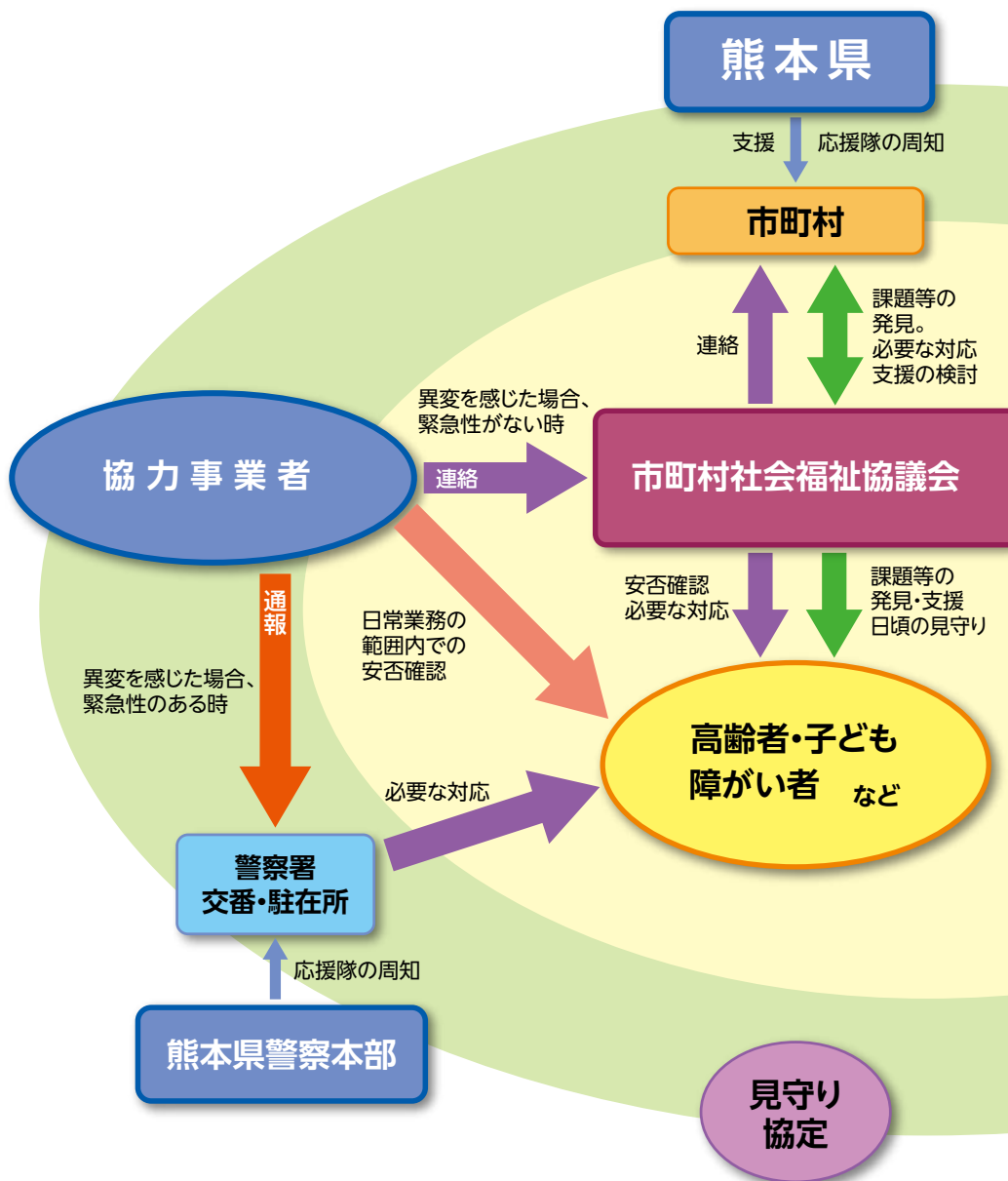
道に迷われていると思われる高齢者等の発見、通報、保護
(緊急を要する場合)



異変を感じた一人暮らしの高齢者等の発見、通報、支援
(発見時、緊急性を要しない場合)



熊本見守り応援隊の概念図



熊本県社会福祉協議会

支援 応援隊の周知

担当民生委員・児童委員に連絡。
必要な対応を依頼

連絡・依頼

民生委員
児童委員

応援隊
の周知

市町村
民生委員
児童委員
協議会

支援
応援隊
の周知

熊本県民生委員
児童委員協議会

応援隊の周知

熊本市民生委員
児童委員協議会

安否確認

日頃の見守りや声かけ



3 異変を察知するポイント、サイン

家の様子に関するサイン

- ☐ 新聞や郵便物などが数日分たまったまま
- ☐ 洗濯ものが何日も干したまま
- ☐ 長期にわたり室内の電灯がついたまま、あるいは全く電灯がつかない
- ☐ 窓やカーテンが閉まったまま、開閉された様子がない
- ☐ ゴミが放置されている・異臭がする
- ☐ 電気・水道・ガスの使用量が以前と比べて極端に増減した



本人の身に何か!?

泊りがけで旅行に出かけているなど、単なる留守というケースもありますが、重要なサインのひとつです。

一声かけてみたり、関係機関へ連絡したりなどで安否確認につながります。

熊本見守り応援隊の活動で

- 郵便受けにたまった新聞を不審に思い、協力事業者が民生委員、警察に連絡。高齢者が家の中で倒れているところを発見され、一命を取り留めました。



本人の状態に関するサイン

- ☐ いつも同じ服や季節に合わない服、極端に汚れた服を着ている
- ☐ 最近、顔色が悪く、やせた気がする
- ☐ 不自然に1人で歩いているところをよく見かける
- ☐ 定期的に顔を見せていたところ（町内の集まりや買い物先など）に急に顔を見せなくなる
- ☐ 顔などに不自然なあざや傷がある



熊本見守り応援隊の活動で

- 早朝まだ暗い時間に、新聞配達員が押し車を引いて立っている高齢の女性を発見。「買い物に行ってわからなくなった」とのことで保護し、民生委員、警察に連絡し、無事自宅に帰ることができました。
- 新聞配達員が早朝に1人で歩く高齢の女性を発見。声をかけたところ、名前や行先を答えられないため、交番へ連れて行き、ご家族に無事引き渡すことができました。

本人と話してみてもわかる異変のサイン

- ☐ 話がかみあわない
- ☐ 約束した日時などの物忘れが多くなる、性格が変わった
- ☐ 同じことを何度も言う、聞き返す
- ☐ 元気がなく、おびえたような様子を見せる



「ヘルプマーク・ヘルプカード」を見かけたら、思いやりのある行動を!

熊本県では、外見からわかりにくい障がいや症状を、周囲に知らせるためのヘルプマーク・ヘルプカードを交付しています。

マーク・カードを付けた方を見かけたら、優しく見守る、困っていたら声をかけるなど、思いやりのある行動をお願いします。

また、マーク・カードの裏面には、支援してほしい内容が記載されています。裏面を見せられた時や緊急時にはご協力をお願いします。



その他にも、様々な異変のサインがあります



子どもの安全に関するサイン

- ☐ 自宅から遠い場所で見かけた
- ☐ 昼夜や天気の状態にかかわらず、家の外にたたずんでいる
- ☐ 夜、幼い子どもだけで、家にいることが多い
- ☐ 家から子どもの泣き声がよくする

消費者被害や生活困窮などに関するサイン

- ☐ 見知らぬ業者（営業マンなど）が頻繁に出入りしている
- ☐ 宅配便が頻繁に届いている
- ☐ お金を貸してほしいなど、お金に困っている言動がある
- ☐ 電気・ガス・水道が止められているようだ
- ☐ ドアや郵便受けに暗号や見慣れないシールが貼られている

今現在、深刻な状況になくても、こうしたサインに気付くことで、最悪の事態を防ぐことができるかもしれません。

それぞれが、無理のない範囲で見守り、異変のサインに気付いたら、関係機関へ連絡・相談をしてください。



4 認知症の人への対応のポイント

①まずは見守る

認知症と思われる人に気付いたら、本人や他の人に気付かれないように、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1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1人で声をかけます。

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声をかけます。唐突な声かけは禁物です。「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」「こちらでゆっくりどうぞ」など。

⑤相手に目線を合わせてやさしい口調で

小柄な方への対応は、体を低くして目線を同じ高さにして対応します。

⑥おだやかに、はっきりした言葉で

高齢者は耳が聞こえにくい人が多いので、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ことや、その土地の方言でコミュニケーションをとるのも大切です。

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を使って推測・確認していきます。

5 関係機関への連絡

「異変のサイン」に気付いた時は、速やかに市町村社協や市町村役場、ご存知の場合は担当民生委員・児童委員に連絡してください。緊急を要する場合は、警察や救急へ連絡してください。

連絡の例

①まず、お名前を名乗ってください

「私は〇〇地区で配達をしている〇〇会社のAです。」



②異変のある方の名前、住所、年齢などを説明してください

「××にお住いのBさん、年齢は80歳くらいで、1人暮らしの男性のことです。」

③異変の状況について説明してください

「新聞や郵便物が溜まっていて、玄関で声をかけても反応はなく、家は電気がつけっぱなしになっています。調査をお願いします。」

6 110番(警察)へ通報するときのポイント



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。

ただし、電話を切ってしまうと、その後の連絡ができなくなりますので、通報された方の連絡先をお聞きします。必ず、連絡が取れるご自分の携帯番号などを教えてください。

なお、協力事業者などから連絡を受けた、若しくは、自ら警察に通報された民生委員・児童委員などが、異変のある方の緊急時の連絡先などをご存知であれば、ご家族などへ連絡をしていただくと、警察官が現場に赴く際、より迅速に活動することができます。

7 119番(救急)へ通報するときのポイント

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。



119番、
火事ですか？
救急ですか？

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、電柱の管理番号など目印になるものを伝えてください。

救急です



どうしましたか？

③具合の悪い方の症状を伝える

最初に、誰が、どのような様子かを、簡潔に伝えてください。

また、分かる範囲で意識、呼吸の有無などを伝えてください。

高齢者の方が倒れています。声をかけても返事ありません。



④具合の悪い方の年齢を伝える

具合の悪い方の年齢を伝えてください。

分からない時は、「60代」のようにおおよそ構いません。



あなたの名前と
電話番号を教えてください

⑤あなたの名前と連絡先を伝える

あなたのお名前と119番通報後も連絡可能な携帯番号などを伝えてください。場所が不明なときなどに、問い合わせることがあります。

私の名前は、
○×□子です
電話番号は・・・



あわてず、ゆっくりと答えましょう

8 個人情報の取扱いについて

個人情報保護法では、人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合には、通報に際し、本人の同意を得る必要はないと規定しています。よって、業務を通じて知り得た個人情報（氏名や住所など）は通報時に情報提供しても問題ありません。

また、連絡を受けた関係機関においても、法令や条例などに基づき、個人情報は適切に管理することとされています。

9 早期発見につながる気付きや見守りの仕組みづくり

社会的な孤立を防ぎ、誰もが地域社会の一人として、安心して暮らせる地域をつくるためには、自治会や小学校区などの単位、住民が身近な地域と感じる生活圏域で、早期発見につながる気付きや見守りの仕組みをつくるのが大切です。

○ 気付きを集める仕組みづくり

自治会などで、見守りの仕組みづくりを行うときは、市町村社協や民生委員・児童委員などと一緒に呼びかけることで、地域住民の誰でも安心して参加することができます。

住民が、民生委員・児童委員などに気付いたことを連絡、相談できるような仕組みができると、情報もより集まるようになって孤立している方の発見が早くなります。

老人クラブ、ボランティア、新聞・郵便・水道・電気事業者、マンション管理員、ホームヘルパー、保健師などの協力を得ると更に効果的です。

○ 気付きを受け止める居場所づくり

○ 通いの場、子ども食堂

高齢者の方々が、定期的に集まって軽い体操や趣味活動などを行う通いの場や、子どもへの食事提供から孤食の解消や食育、さらには地域交流の場としての役割も果たしている子ども食堂は、町内の公民館などを使って、月に数回開催されています。

特に、子ども食堂は、子どものためだけではなく、子育て中の親、ボランティアの高齢者やひきこもりの若者などにとっての居場所となっています。

すでに県内では、約3,200カ所（令和3年（2021年）8月末）の通いの場や、97カ所（令和3年（2021年）8月末）の子ども食堂が、市町村社協、自治会、ボランティアグループなどにより実施されています。

このような活動が、お互いの見守りにつながっています。

○ 地域の縁がわづくり

昔、日の当たる縁がわが、お年寄りなど隣近所の人がおしゃべりしたり、子どもたちが遊ぶ様子を見守ったり、時には収穫した野菜の選別を一緒にしたりと地域の様々な人たちの交流の場でした。

熊本県では、子ども、高齢者、障がい者など、利用者を限定しない、地域の誰もが集える“地域の縁がわづくり”を進めています。

地域における住民の日常のつながりが、安心安全な暮らしにつながります。



～あなたの地域の連絡先～

様々な機会を捉えて、地域における関係機関などの
連絡先を確認しておきましょう。

分野	名称	電話番号
市町村の 社会福祉協議会		
市町村役場担当課		
民生委員・ 児童委員		
管轄の 警察署・交番		
管轄の消防署		





熊本県 健康福祉部 健康福祉政策課 地域支え合い支援室
〒862-8570 熊本市中央区水前寺 6-18-1
TEL 096-333-2201 FAX 096-384-9870

発行 者：熊本県
所 属：健康福祉政策課
発行年度：令和3年度
(2021年度)