

協力事業者による多摩市地域見守り活動の手引



©多摩市

多摩市健康福祉部福祉総務課
令和6年5月



1 支え合う地域へ

認知症や障害など支援を必要とする状況であっても、誰もが住み慣れた地域で暮らし続けるためには、継続的な見守りやその人に応じたサービスなどの支援を受けられることが必要です。

また、周囲の方々の気づきや気転が、子どもや高齢者等に対する虐待の早期発見や、「オレオレ詐欺」などの犯罪を未然に防いだ事例もあります。

一方、誰にも看取られることなく亡くなった後に発見まで相当期間を要する孤立死や虐待、特殊詐欺などの犯罪は、高齢者のみ世帯や独居高齢者の増加、ご近所付き合いの減少に見られる近隣住民同士の関係性の希薄化などを背景として発生しています。

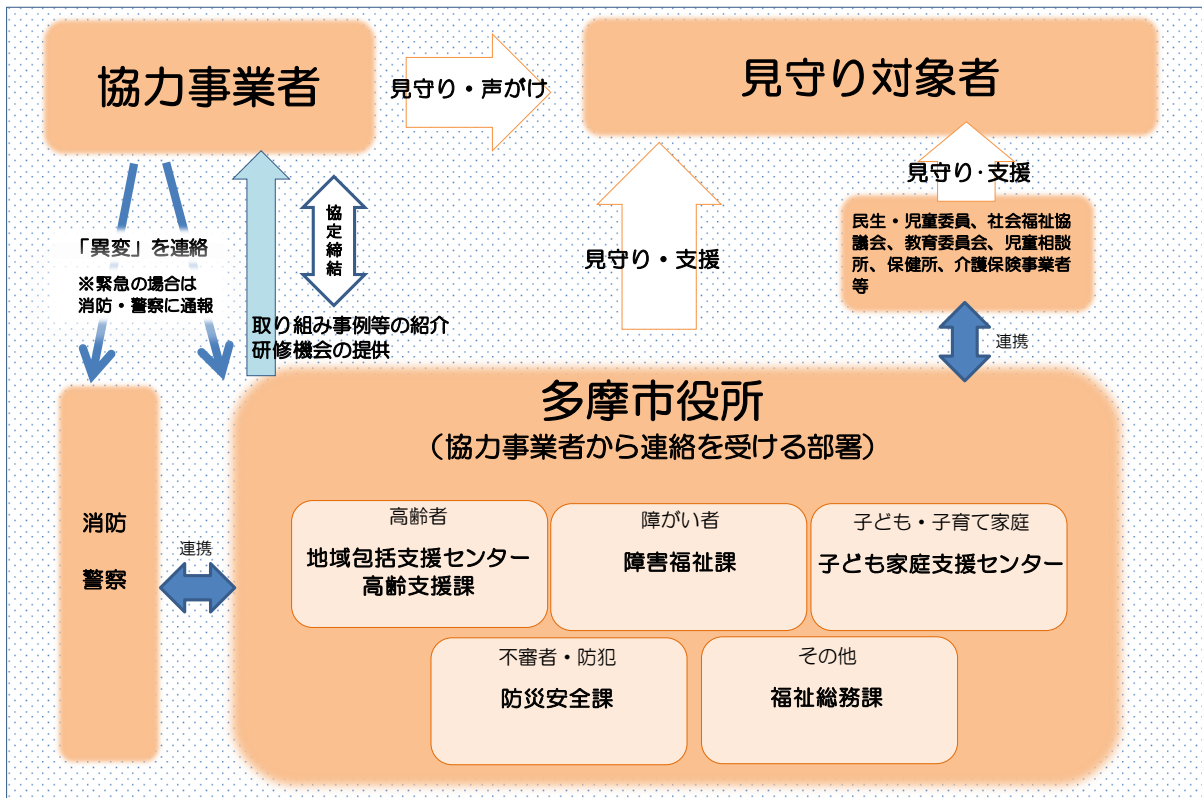
見守りは、身近な人のちょっとした変化に気づいたら、さりげなく声を掛けるとともに、その人に支援が必要であると感じたら、専門機関や関係機関へつなぐ支え合いです。

多摩市では、地域で活動する民間事業者に地域の一員として見守り活動の協力を得ることで、声かけ等を通じて住民の変化や困難を早期に発見し、その後の支援につなげていきます。

2 事業の概要

見守り活動に参加いただける事業者と市で協定を締結し、業務中に地域へのさりげない見守りや声かけを行っていただく中で、市民の異変を発見した際には各機関へ連絡していただき、市は支援を必要とする方を早期に発見しその後の支援につなげていきます。

多摩市と協力事業者の連携イメージ



3 見守り対象者

高齢者（高齢者のみ世帯・独居高齢者等）・障がい者・子ども・乳幼児等で、困りごとを抱えている方や支援が必要だと思われる方



4 協力事業者の役割

協力事業者に期待する役割は、ゆるやかな地域の見守りと異変の早期発見です。

5 協定内容

- (1) 協力事業者は、日常業務の中での見守り・声かけを通し、市民の異変（生命の危険につながる異変や生活上の支障等）を発見・察知したときは、速やかにP5を参考に各機関へ連絡してください。
※緊急性があると判断したときは、警察・消防に通報してください。
- (2) 協力事業者は、見守り活動を行うにあたり、日常業務の範囲において協力可能な体制の整備を行ってください。また、職員（従業員）に対しこの協定の趣旨を周知し、円滑に見守り活動が行われることに努めるようお願いします。
- (3) 協力事業者から連絡を受けた各機関は、当該見守り対象者に対する訪問若しくは調査を行い、必要に応じて見守り対象者の支援を行います。対応の結果については、個人情報保護のため、協力事業者に報告はいたしませんのであらかじめご了承ください。
- (4) 多摩市は、この協定の趣旨を市民に周知するなど、協力事業者の活動が円滑に進むために必要な支援を行います。
- (5) 多摩市と協力事業者は相互に協力し、見守り活動について円滑な推進を図るため、各種情報交換を行う等、相互連携の強化に努めるものとします。具体的には、協力事業者に対し連絡会への参加や積極的な研修受講等知識向上への取り組み（見守りサポーター養成研修等）を期待します。

見守り・声かけ

連絡

知識向上

6 想定される異変とは

<たとえば・・・>

- 自宅で倒れているのでは？
- 新聞や配達物が、郵便受けからあふれている。
- 何日も同じ洗濯物が干したままになっている。
- 昼間でも電気がついたままになっている。
- 異臭がする。

- 話がかみあわなくなったり、同じ話を何回もしたりするようになった。
- 以前はできていたのに、お金の勘定ができなくなってきた。
- 暴言を吐くなど、性格が変わった。
- 家に閉じこもって、ほとんど外に出てこない。
- 髪や服装が乱れている。季節に合わない服を着ている。

- 体や顔に不自然なアザや傷がみられる。
- 家の中から悲鳴や怒鳴り声が頻繁に聞こえる。

- 最近、普段見かけない人が出入りしている。
- 同じ場所に長時間、滞在している人がいる。



©多摩市

7 連絡先

※緊急性があると判断したときは、警察・消防に通報してください。

対象		連絡先	電話番号	時間	
高齢者	住まいがわかる場合	東寺方（3丁目除く）・落川・百草・和田（3丁目除く）・桜ヶ丘・関戸6・貝取（地番）	西部地域包括支援センター	042-389-8850	月～土曜日 午前9時～ 午後5時
		連光寺・聖ヶ丘・馬引沢・諏訪	東部地域包括支援センター	042-373-7850	
		落合・鶴牧・南野2～3・唐木田・中沢・山王下	多摩センター地域包括支援センター	042-376-2941	
		永山2～7・貝取2～5・豊ヶ丘2～6・南野1	中部地域包括支援センター	042-375-0017	
		関戸1～5・一ノ宮	北部地域包括支援センター	042-357-3711	
		愛宕・東寺方3・和田3・乞田・永山1・貝取1・豊ヶ丘1	北部地域包括支援センター 愛宕支所	042-319-6411	
	住まいがわからない場合	市役所健康福祉部 高齢支援課 地域ケア推進係	042-338-6846	月～金曜日 午前8時30分 ～午後5時	
障がい者	全域	市役所健康福祉部 障害福祉課 相談支援担当	042-338-6847	月～土曜日 午前9時～ 午後6時	
子ども	全域	多摩市子ども家庭支援センター「たまっこ」	042-355-3833	月～土曜日 午前8時30分 ～午後5時	
そのほか	不審者情報	市役所総務部 防災安全課防犯担当	042-338-6841	月～土曜日 午前8時30分 ～午後5時	
	上記以外	市役所健康福祉部 福祉総務課 福祉総務担当3	042-400-0868		

8 協定締結について

多摩市内で事業活動を行い、市民の見守りが可能であると市が判断した事業者と協定を締結させていただきます。協定締結を希望される場合、まずは日常業務でどのような見守り活動が可能かなどをお伺いさせていただきます。多摩市役所福祉総務課まで連絡願います。



©多摩市

多摩市健康福祉部福祉総務課福祉総務担当1（市役所本庁舎2階）
〒206-8666 多摩市関戸6-12-1
電話 042(338)6839（直通）
FAX 042(338)6881

9 協定の解除について

協定締結期間満了日の3か月前までに、多摩市もしくは協力事業者のいずれからも特段の申出がない場合は有効期間を1年更新するものとし、その後も同様とします。

なお、次に掲げる事業者は、協力事業者として市との協定は締結できません。また、協定締結後、市が要件に該当しないと認めるときは、協定の解除または無効となります。市民の方が安心して暮らせる地域づくりにご協力をお願いします。

※以下のような場合は協定を締結しません

- (1) 各種法令に違反している事業者
- (2) 暴力団による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）に規定する暴力団、その他反社会的団体又はそれらに関連すると認めるに足り得る相当の理由のある事業者
- (3) 市長が協力事業者として不相当と判断した事業者、業種及び次に掲げる場合
 - ・協定締結を、販売促進等の営業活動に利用した場合
 - ・個人情報情報の漏洩や目的外利用をした場合
 - ・不当要求行為等を行っている場合
 - ・活動の実態がないことが判明した場合
 - ・見守り活動を通じて、宗教活動、政治活動を行った場合
 - ・その他公序良俗に反する行為を行った場合

10 個人情報の取り扱い

協力事業者から市等への情報提供は、原則見守り対象者の本人同意をとったうえで行ってください。ただし、以下のような場合は、本人同意がなくても、個人情報を収集し第三者に提供することができます。

- ① 人の生命、身体又は財産等の保護に必要な場合で、本人の同意を得ることが困難であるとき
- ② 法令や条例に基づく場合（児童虐待防止法・高齢者虐待防止法など）



©多摩市

協力事業者は、見守り活動により取得する個人情報について、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び多摩市個人情報保護条例（平成11年多摩市条例第1号）の規定により、適切に取り扱うよう必要な措置を講じるものとします。見守り活動の実施により知り得た個人情報を、この見守り活動の実施以外の目的に利用してはなりません。また、協力事業者でなくなった後も同様です。

Q：個人情報とは何ですか

A：個人に関する情報（事業を営む個人の当該事業に関する情報を含む。ただし、明らかに事業に係る情報と区分できるものを除く。）であって特定の個人が識別され、又は識別され得るもので、文書、図画、写真、フィルム及び電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式で作られた記録に記録されるもの又は記録されたものをいう。〔多摩市個人情報保護条例より〕

Q：支援を必要とする方の情報を提供することは、プライバシーの侵害にあたりませんか？

A：支援を必要とする方の情報を提供するには、原則として本人の同意が必要ですが、法令に基づく場合（児童虐待防止法・高齢者虐待防止法など）、人の生命・身体又は財産の保護のために必要がある場合など、同意を得ることが困難であるときは、情報を提供することが個人情報保護法で認められています。

11 協定締結事業者の公表について

協定を締結したときは、協力事業者の名称、所在地及び連絡先を市公式ホームページに公表します。ただし、協力事業者が公表を希望しない場合は、この限りではありません。