

多摩市における高齢者の行方不明者 発生時等の対応策について

令和7年11月10日 高齢支援課作成


1. 行方不明者対応策の目的

- 認知症を原因とした高齢者の行方不明など、重大な事故につながり兼ねない事案が発生している。
- GPSや行方不明メールなど、現状市が対応策を行ってはいるが、対応策が行き届かずに行方不明となってしまうケースもある。



◎現状制度の隙間をカバーするための、
何らかの対応策が必要

2. 現在の認知症高齢者の行方不明に対応する制度、及び課題

既存制度	制度内容	課題
<p>認知症高齢者の位置情報サービス（GPSの貸与）</p>	<p>持ち歩き用の小型端末機を貸与する。行方不明時に電話問合せや、専用ホームページから現在地が分かる。また法律上の損害賠償責任が発生した場合に、市加入の保険の範囲内で補償される。</p> <div style="text-align: center;">  <p>見本 タテ84mm ヨコ43mm 厚さ16mm 重さ 約67g (含バッテリー)</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> • 山の中だと反応しないこともある。 • 駆けつけサービスに補助がないため、<u>頻回になると高額</u>になる。 • 帰路のタクシー代も高い。<u>家族が迎えに行けない場合などは高額</u>になる。 • サイズが大きいため、<u>本人が持ち歩かない</u>。 • GPSは<u>携帯することが難しく</u>、管理も難しいので使い勝手が悪い。 • 携帯が可能な場合はスマホアプリの方が使い勝手がよい。
<p>行方不明情報メール（市内メール配信・都情報共有メール）</p>	<p>認知症の方の行方不明時に、市が運用するメール配信サービス及び公式Xで、あらかじめ 家族などから依頼された情報を発信することにより、高齢者のすみやかな発見と保護につなげる。 ※ 事前登録がなく徘徊が発生した場合も、市役所高齢支援課にご連絡・登録を行うことで利用できる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 市役所閉庁の<u>土日祝日、夜間は機能しない</u>ためタイムラグが生じる。 • 登録している限られた人にのみ周知されるため、市内放送ほどの効果がない。

2. 現在の認知症高齢者の行方不明に対応する制度、及び課題

既存制度	制度内容	課題
見守りキーホルダーの貸与（連絡先、本人情報の把握が可能）	<p>見守りの必要な認知症のある方が、家に帰れず保護された等が救急搬送され身元が確認できないような場合に、お手持ちの〈見守りキーホルダー〉に記載した登録ナンバーと、地域包括支援センターの電話番号により、本人情報と緊急連絡先が確認できる。</p> <div data-bbox="988 565 1442 701" data-label="Image"> </div> <p>(キーホルダー見本)</p>	<p><u>夜間休日対応体制がなく</u>翌営業日の対応となっている。</p>
ヘルプカード	<p>認知症の方や疾病等のある方が、普段から身につけ、自分の情報や手助けをしてもらいたいことを周囲の人に伝えるカードを配布する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>本人が持ち歩くかばんでないと意味がない。</u> ・ 他人からは「認知症のある方」と認識が困難。
高齢者緊急一時保護	<p>認知症により、帰宅困難等の理由で、警察や地域包括支援センター等に保護された高齢者を、特別養護老人ホームなどで一時的に保護する。 ※介護保険サービスの利用ができない場合に限る。</p>	<p>あくまで発生時の対応であるため、<u>未然に防ぐ制度ではない。</u></p>

2. 現在の認知症高齢者の行方不明に対応する制度、及び課題

既存制度	制度内容	課題
多摩市地域見守り活動	<p>見守り活動に参加す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う中で、市民の異変を発見した際に、各機関へ連絡することで、市が支援を必要とする方を早期に発見できる。</p> <p>※36事業所加盟、生協・運送業者・福祉事業者・郵便局など</p>	<p>協力事業者による多摩市地域見守り活動は、締結事業者の日常活動中に市民の異変を発見した際には市や関係機関へ連絡していただく制度であるため、活動内容は事業者によって異なる。このため、認知症高齢者の行方不明の対応には限界がある。</p>
見守り相談窓口 見守り協力員	<p>高齢者の在宅生活の安心を確保するため、その生活実態の把握や高齢者に対する見守りを行い、緊急時の対応など必要な支援を行うとともに、高齢者からの相談を受けて問題解決にあたります。また、定期的な見守りを必要とする方への見守り活動を行うために、研修を受講した「見守り協力員」による声掛けや訪問を行う。</p>	<p>現状見守り相談窓口が設置されているのが中部地域・北部地域のみとなるため、範囲が限定的になっている。</p>

3. 事例及び現状制度課題からみる隙間をカバーする 対応策の検討

事例

- 本人、家族以外を主体とした対応策の必要性
- 本人、家族を主体とした対応策の必要性
- 公共交通機関などを含めた対策

制度

- 本人が持ち歩かない
- 場所によっては効果が無い
- 費用が高額になるケースも
- 開庁日のみの対応
- 関係者との情報交換ができない

ネットワーク
体制の構築

本人・家族を主体とした
対応の周知

4. 検討内容（案）

取組名	内 容
ネットワーク体制整備 (地域・企業・訪問系職種 による見守り)	<ul style="list-style-type: none"> ネットワーク体制をつくる（中核機関をどこがすべきか要検討）と発見が早まる可能性が高い。 知人や顔見知りの店員、民生委員等と連携し、見守り体制の整備。 バスや電車、タクシー等の公共機関や、店舗、デイサービス送迎スタッフ等とリアルタイムに情報共有し、搜索の連携ができる体制の整備。
市内放送	<ul style="list-style-type: none"> 広く周知することができる。 認知症に対する地域社会の啓発にもなりうる。（他市で『行方不明日時、地区、年齢、性別、服装特徴』『見つかりました』の放送あり）
インフォーマルサービス	<ul style="list-style-type: none"> 外出に付き添うボランティアによる行方不明の予防。
ツールの改善等	<ul style="list-style-type: none"> 家族対応のフローチャートを配布する（事前・事後） ※別添参照 『認知症』と分かるキーホルダーやステッカーを作成し、名前住所を記載したりQRコードにして自治体で配布する。 靴に入れるタイプのGPS製品の小さいものがあるとよい。
警察との連携強化	<ul style="list-style-type: none"> 都県をまたいで事前に写真や緊急連絡先の情報共有がなされるとよい。 搜索願が出たら、近隣や商業施設への聞き込み・搜索、防犯カメラの確認等が早くなされるとよい。 警察が発見者を把握した場合、情報提供いただけると支援に役立つ。 事前に想定対象者を共有することで、早期発見につながる。個人情報取扱の整理。

5. 他市におけるネットワーク構築の事例

自治体名	実施内容	関係機関	実施上の課題
府中市	<ul style="list-style-type: none"> 申請者へ当事者本人情報が照会できるQRコードシール計30枚を渡す QRコードシールは当事者の衣服に貼り付けられる仕様となっている 発見者がQRコードを読み取ると、そのまま家族と連絡が取れるようになっている 申請された当事者情報はその後警察へ共有し、警察で保護された場合には登録された家族へ連絡が入る 	<ul style="list-style-type: none"> 警察（個人情報共有している） 地域包括支援センター 	<ul style="list-style-type: none"> 事業自体の周知が進んでいない QRコードの当事者情報は申請者が設定する必要があり、高齢者のみの世帯の場合、QRコードの設定ができない
横浜市	<ul style="list-style-type: none"> 市が運営し、協力機関については各区で依頼している 行方不明情報が各区・包括へ入ると、各区が市へ連携するとともに、警察・協力機関へ連携する。 事前に申請されている場合、行方不明時に当事者情報を関係機関へ連携する 	<ul style="list-style-type: none"> 警察、包括、保健センター バス・タクシーなどの公共交通機関（協力機関）市電市バスを含めた民間事業者 	<ul style="list-style-type: none"> 連携事例が少ないため、効果検証ができない 協力機関から発見連絡が来ることは無い（連携体制をとっているため、副次的に協力機関より連絡が来ることはある）