



見守り

早期発見



## 西宮市協力事業者による高齢者見守り事業

### 活動の手引き



あんしん

支援



令和5年4月 西宮市協力事業者による高齢者見守り事業運営事務局

#### 〈事業に関するお問合せ先〉

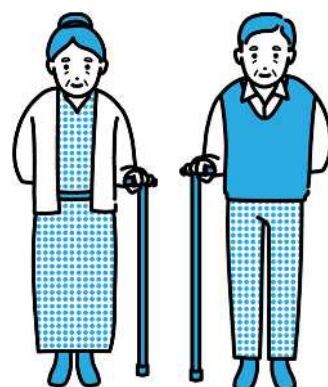
- 西宮市 地域共生推進課 TEL (0798) 35-3286 FAX (0798) 26-2340
- 西宮市社会福祉協議会 共生のまちづくり推進課  
TEL (0798) 61-1361 FAX (0798) 61-1409

## 『 いつまでも住み慣れた地域で安心して暮らし続けたい 』

でも、「家の中で急に倒れたら誰が気づいてくれるの?」「認知症の症状が現れたらどうしよう…」  
そういった不安を抱えておられる高齢者の方はみなさんの周りにもたくさんいます。

西宮市では、これまでも民生委員や地域住民、ボランティアの方々などのご協力により地域での見守り活動を推進してきましたが、今後は高齢者の方の生活と密接にかかわる企業や事業所、関係機関のみなさまのご協力も得ながら、より重層的で漏れのない見守りネットワークを構築していくことが求められています。

今後、ますます高齢化が進む中で、  
いくつになっても住み慣れた地域で安心して暮らし続けられる西宮のまちづくりのために、  
本事業へのご協力をお願いします。



### 〈目次〉

事業内容	P. 2～3
異変状況の例	P. 4
事業Q & A	P. 5
「西宮市協力事業者による高齢者見守り事業」連絡票	P. 6
西宮市高齢者あんしん窓口（地域包括支援センター）一覧表	P. 7

## 事業内容

日常業務の中で、「あれ？ちょっと気になるな」と高齢者の異変等に気付かれた時、その方の居住エリア担当の「西宮市高齢者あんしん窓口（地域包括支援センター）」に連絡してください（月～土曜日 9～17時（祝祭日・年末年始を除く））。

\*異変状況の例はP. 4、西宮市高齢者あんしん窓口の連絡先はP. 7をご覧ください。

### 西宮市高齢者あんしん窓口

西宮市高齢者あんしん窓口は、高齢者の様々な支援を行う地域の身近な相談窓口です。西宮市が主体となり、市内15ヶ所に設置しています。

※「西宮市高齢者あんしん窓口」は市民に分かりやすくするための西宮市独自の呼び名であり、法律上は「地域包括支援センター」の名称で位置づけられています。

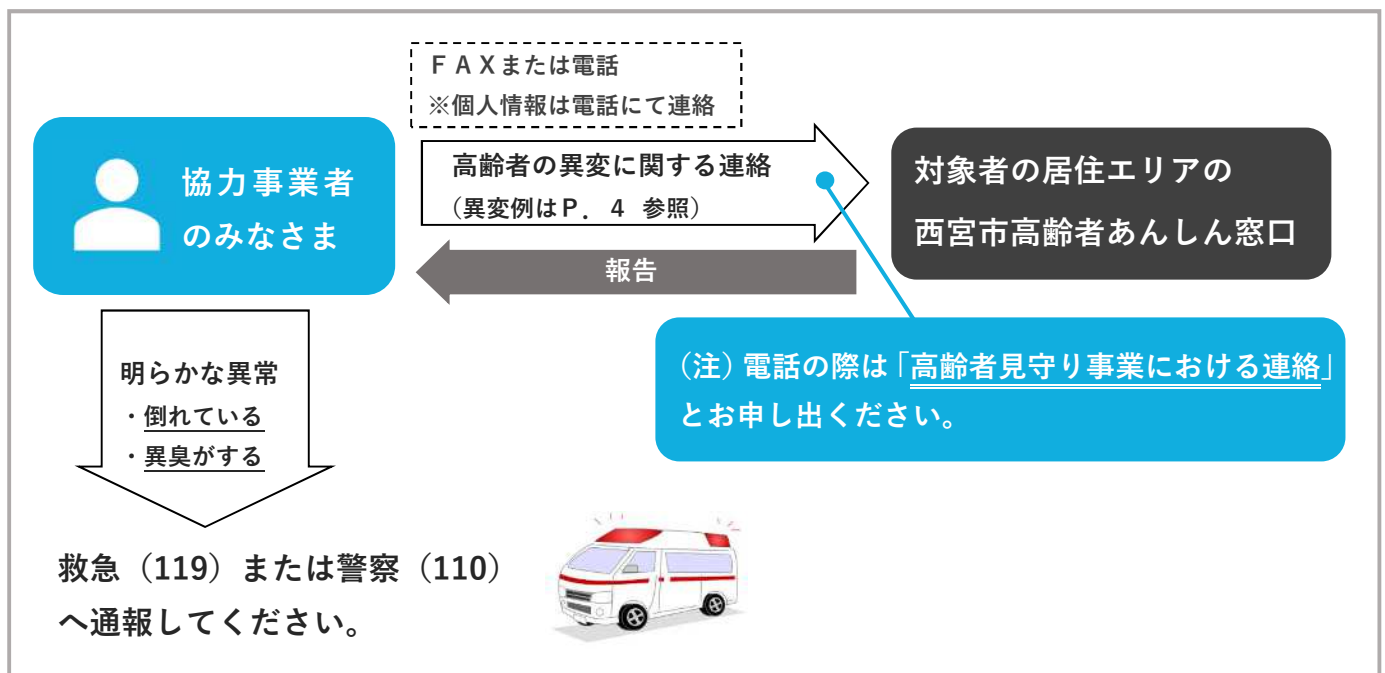
#### 【連絡方法】

・連絡票（P. 6）を用いるか、直接電話で連絡してください。連絡票を用いた場合も、万一の情報流失等を防ぐ為に、氏名等の個人情報は電話でお伝えいただくようお願いいたします。

※事業所内に本事業の統括者（ご担当者）がいる場合は、その方からご連絡ください。

※対象者が室内で倒れている等、明らかな異常が判明した場合は、本事業は通さず、速やかに消防や警察に連絡をお願いします。

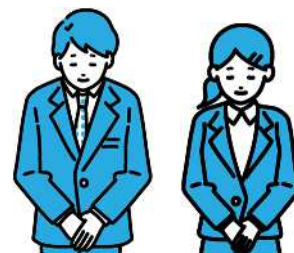
#### 【事業の流れ】



## 【西宮市高齢者あんしん窓口の対応】

連絡を受けた西宮市高齢者あんしん窓口は、対象者の状況把握を行い必要に応じて訪問や支援を行います。

安否等確認結果の報告については、連絡元の協力事業者へ、以下のとおり行います。



### 安否等確認結果の報告について

①報告内容は、「安否確認を行った時点での在宅・不在の区分」のみです。

※「不在」には、入院や施設入所、転居、死亡等の様々なケースが含まれますが、個人情報保護の観点から、このような詳細な確認結果まではお伝えできません。

※不在期間や現住所、緊急連絡先に関するご質問にもお答えできません。

②個人情報保護法の規定に基づき、お伝えする安否情報の目的外利用（高齢者見守り事業外での活用）はお控えください。

#### ◆目的外利用とは？

「不在」報告のみを理由として、対象者に関する契約の解除・一時停止を行うこと など

### <補足（注意事項）>

・西宮市高齢者あんしん窓口では、土曜日も高齢者の異変に関する連絡を受け付けますが、市役所閉庁日であることや、平日に比べ少人数体制で運営していることから、十分な情報収集や訪問等ができないケースがあります。その場合には、翌営業日以降での対応・報告となりますので、ご了承ください。

・この事業は、すべての異変に対応できるとは限りません。行政等による支援を本人が拒む場合や、安否を確認できないケースもあります。

この事業をきっかけに、日常的な「見守り」にご協力をお願いします。

少しでも異変を感じたら、まずは「西宮市高齢者あんしん窓口」にご相談ください。

「早期発見」が、具体的な「支援」や「あんしん」した暮らしにつながります。

## 異変状況の例

### 訪問・配達事業者

- 定期的な宅配事業者
  - ・新聞、郵便物など
  - ・食品、日用品、お弁当、乳飲料の注文物の配達
- 定期的に集金等で訪問する事業者



定期的な配達や訪問



業務内での  
気づき

高齢者宅

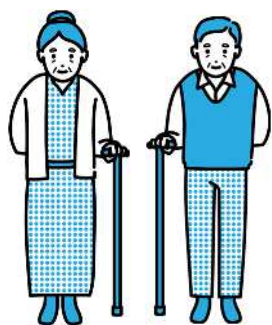
#### 高齢者の異変状況（気づきの例）

- ・新聞や郵便物が溜まったままになっている。
- ・訪問しても応答がない。
- ・テレビがつけっぱなしである、異臭がする。
- ・電気がつけっぱなしである、もしくは夜になっても電気がつかない。
- ・会話がかみあわない、何度も同じ話をする。

など

### 販売事業者・利用機関

- 高齢者が定期的にご利用する店舗・機関など
  - ・スーパー、コンビニエンスストア
  - ・銀行、郵便局
  - ・医療機関（病院、薬局など）



定期的な利用（買い物など）



業務内での  
気づき

店舗・機関等

#### 高齢者の異変状況（気づきの例）

- ・買い物の量や内容が以前とかなり異なっている。
- ・何度も大切なもの（通帳や印鑑など）を失くしている。
- ・お金や支払いに関するトラブルが多くみられる。
- ・服装に乱れがある。（例：季節にそぐわない服装をしている、汚れが著しい）
- ・本人では消費できないほどの量や同じ商品をたびたび購入している。

など

## 事業 Q&A

### Q1. この事業で見守る対象者はどのような人ですか？

A. 概ね65歳以上のお一人暮らしの高齢者、また概ね65歳以上の高齢者のみの世帯を対象としています。また、ご家族と同居されていても昼間は一人で過ごされている方、65歳に達していない（または年齢が分からない）が見守りが必要と思われる方なども対象です。

なお、対象者の居住する住所によって、担当する西宮市高齢者あんしん窓口が決まっていますので、P.7の一覧で確認のうえ、ご連絡をお願いします。

※居住地が不明の場合は、市地域共生推進課までご連絡ください。

### Q.2. 西宮市高齢者あんしん窓口に連絡するのは、どのような時間帯ですか？

A. 基本的には、協力事業者・機関、西宮市高齢者あんしん窓口それぞれの業務時間内において、連絡を行ってください。すでに西宮市高齢者あんしん窓口の業務が終了している場合は、翌日以降に連絡をお願いします。

【西宮市高齢者あんしん窓口 開所時間：月～土曜日 9～17時（祝祭日・年末年始を除く）】

なお、急を要する場合は、直接消防や警察に通報してください。

（急を要する場合の例：人が倒れているのが見える、助けを呼んでいる、異臭がする）

### Q.3 個人情報保護法上の問題はありませんか？

A. 民間事業者が業務上に知り得た個人情報を提供することについては、個人情報保護法第27条第三者提供制限の例外事項である「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき」に該当すると解釈されます。

ただし、この事業を通して知り得た個人情報については、この事業以外の目的で利用したり、他者に漏らしたりしないようにしてください。（個人情報保護法第21条第1項、第27条）

なお、西宮市高齢者あんしん窓口には高齢者宅の訪問、支援等の役割があるため、高齢者本人に本事業を通して連絡があったことや、連絡元の事業所名等を伝えることはありません。

No.

別紙

## 「西宮市協力事業者による高齢者見守り事業」 連絡票

事業者名			市登録No. ( )
ご担当者名 (ご連絡者)		連絡先	TEL( ) - FAX( ) -

日時	年 月 日 ( 時頃)		
※氏名・詳細な住所・電話番号等は電話で伝えてください。			
性別	男 ・ 女	年齢 (年代)	
住所	住所 _____ 町		

異変等の状況・気になる様子等

--

《西宮市高齢者あんしん窓口記入欄》

<p>対応状況</p> <p>◎安否確認 <input type="checkbox"/> 済 (方法: _____ )</p> <p>◎今後の継続支援の必要:</p> <p><input type="checkbox"/> あり (サービス利用 ・ 定期訪問 ・ 地域での見守り ・ その他: _____ )</p> <p><input type="checkbox"/> なし (理由: _____ )</p>	<p>◎事業者への報告</p> <p><input type="checkbox"/> 済 ( 年 月 日)</p>
---	--



◎西宮市高齢者あんしん窓口（地域包括支援センター）一覧表

あんしん窓口名・TEL	担当地域（あいうえお順）
安井 ☎0798-37-1870 F0798-56-9350	相生町、江上町、大井手町、大谷町、御茶家所町、霞町、神垣町、菊谷町、木津山町、久出ヶ谷町、雲井町、郷免町、越水町、寿町、桜谷町、清水町、城ヶ堀町、城山、末広町、高塚町、千歳町、津田町、常磐町、殿山町、中須佐町1～8番、中前田町、南郷町、西田町、羽衣町、櫛塚町、平松町、深谷町、分銅町、松生町、松ヶ丘町、松園町、満池谷町、室川町、安井町、柳本町、若松町
今津南 ☎0798-32-1702 F0798-32-1703	朝凧町、池田町、石在町、今津大東町、今津久寿川町、今津社前町、今津巽町、今津出在家町、今津西浜町、今津二葉町、今津真砂町、今津水波町、今津港町、甲子園網引町、甲子園洲島町、甲子園高潮町、染殿町、津門川町、津門住江町、浜松原町、東浜町、東町、松原町、用海町、与古道町
浜脇 ☎0798-35-2440 F0798-35-2441	荒戎町、泉町、市庭町、今在家町、大浜町、神楽町、上葎原町、川添町、川西町、川東町、久保町、鞍掛町、産所町、下葎原町、社家町、建石町、田中町、戸田町、中浜町、中葎原町、西波止町、馬場町、浜町、浜脇町、堀切町、本町、前浜町、松下町、宮西町、宮前町、屋敷町、弓場町、六湛寺町、和上町
西宮浜 ☎0798-32-6064 F0798-32-6062	西宮浜
小松 ☎0798-45-7810 F0798-31-3330	上鳴尾町、学文殿町、甲子園一～六番町、小曾根町、小松北町、小松町、小松西町、小松東町、小松南町、里中町、花園町、若草町
高須 ☎0798-44-4505 F0798-48-6116	上田中町、上田西町、上田東町、笠屋町、高須町、鳴尾浜、東鳴尾町
浜甲子園 ☎0798-42-3530 F0798-43-6180	池開町、枝川町、甲子園七～九番町、甲子園町、鳴尾町、浜甲子園、古川町、南甲子園、武庫川町
上甲子園 ☎0798-38-6031 F0798-38-6162	今津曙町、今津上野町、今津野田町、今津山中町、上甲子園、甲子園浦風町、甲子園口、甲子園砂田町、甲子園浜田町、甲子園春風町、甲子園三保町、甲子園六石町、津門綾羽町、津門飯田町、津門稲荷町、津門大筒町、津門大塚町、津門呉羽町、津門西口町、津門仁辺町、津門宝津町、戸崎町
深津 ☎0798-64-0050 F0798-64-0058	青木町、芦原町、大屋町、瓦林町、熊野町、甲子園口北町、西福町、神祇官町、神明町、高畑町、高松町、田代町、天道町、中島町、中殿町、中須佐町9番、平木町、深津町、二見町、松並町、松山町、南昭和町3番以外、森下町、両度町
瓦木 ☎0798-68-2702 F0798-68-2724	愛宕山、荒木町、大畑町、大森町、岡田山1～3番、上之町、河原町、北口町、北昭和町、甲風園、大社町1・2・7～10・13番、高木西町、高木東町、高座町、堤町、長田町、中屋町、能登町、野間町、林田町、日野町、広田町、伏原町、丸橋町、南昭和町3番、薬師町
甲山 ☎0798-71-9904 F0798-73-8475	石劔町、老松町、奥畑、甲山町、神園町、柏堂町、柏堂西町、神原、北名次町、北山町、苦楽園一～六番町、結善町、剣谷町、甲陽園山王町、甲陽園西山町、甲陽園東山町、甲陽園日之出町、甲陽園本庄町、甲陽園目神山町、甲陽園若江町、鶯岩町、越水字社家郷山、桜町、五月ヶ丘、獅子ヶ口町、鷺林寺、鷺林寺字剣谷、鷺林寺町、鷺林寺南町、新甲陽町、角石町、大社町3～6番・11・12番、名次町、西平町、毘沙門町、樋之池町、豊楽町、松風町、美作町、南越木岩町、湯元町、六軒町
甲武 ☎0798-54-8883 F0798-54-8870	一里山町、大島町、上大市3～5丁目、甲東園1・2丁目、田近野町、段上町、仁川町1・2丁目、樋ノ口町
甲東 ☎0798-57-5280 F0798-54-8788	一ヶ谷町、上ヶ原一～十番町、上ヶ原山田町、上ヶ原山手町、岡田山4～7番、上大市1・2丁目、上甲東園、神呪町、甲東園3丁目、下大市西町、下大市東町、松籟荘、仁川五ヶ山町、仁川町3～6丁目、仁川百合野町、門前町、門戸岡田町、門戸荘、門戸西町、門戸東町、若山町
塩瀬 ☎0797-63-3320 F0797-63-3211	青葉台、清瀬台、国見台、塩瀬町名塩、塩瀬町生瀬、名塩、名塩赤坂、名塩ガーデン、名塩木之元、名塩さくら台、名塩山荘、名塩新町、名塩茶園町、名塩東久保、名塩平成台、名塩南台、名塩美山、生瀬高台、生瀬町、生瀬東町、生瀬武庫川町、花の峯、東山台、宝生ヶ丘
山口 ☎078-903-0525 F078-903-0572	北六甲台、すみれ台、山口町上山口、山口町金仙寺、山口町香花園、山口町下山口、山口町中野、山口町名来、山口町阪神流通センター、山口町船坂