

# 地域福祉活動に活かす個人情報について ～個人情報 理解を深めて 上手に活用～

田園調布学園大学  
学長補佐兼人間福祉学部長・教授 村井 祐一  
murai@dcu.ac.jp



# つながりが希薄化したわが国の現状

- 一人暮らしのお年寄りの増加による **高齢者の孤立・孤独死** (孤立・孤独死32,000人超えの事実) 2009年(H21)
- 2024年の推計では68,000人、8割が高齢者
- 東京23区における孤立・孤独死者数(2020年) 6,096人
  - 7割が高齢者 4,200人
  - 男性 2,700人(64%) 女性 1,500人(36%)
- 徘徊 **行方不明高齢者18,709人超え**
  - 死亡発見491名(2022年)、当日発見 **生存率82.5%**、5日目以降 **0%**
- 子育ての不安、育児放棄、**児童虐待通報数**
  - **219,170件**(2022年)、**虐待死 74人**(約半数が0歳児)
- 親亡き後の障がいのある方々の地域生活の継続(8050問題)
  - 近年では7040や9060問題などとも呼ばれている
- 防犯・防災(減災・備災)・孤立・孤独の早期発見、孤独死防止に向けた、**見守り活動**充実の必要性が高まる

# 個人情報保護(法としての歴史)

- 1890年 プライバシー権が先に成立(1890年 アメリカ)
  - 「ひとりで放っておいてもらう権利」  
サミュエル・D・ウォーレン、ルイス・ブランダイス(ハーバード大学法学紀要)
  - 日本では「宴のあと(三島由紀夫)」裁判  
1961年訴え → 1964年判決(損害賠償命令) → 1966年和解
  - 1980年 「自己の情報をコントロールする権利」 OECD8原則  
積極的かつ能動的なものへと変化
  - その後、他者が持つ自己の情報について、訂正・削除を求めることができる権利と変化
- 世界初の個人情報保護法は「データ保護法(西ドイツ)」
  - 1970年 旧西ドイツのヘッセン州
  - 1973年 スウェーデン 「データ法」
  - いずれもコンピュータにおける情報管理のあり方に関する法律
  - 大量の個人情報を保有・利用する者に対して、一定の取り扱い・管理責任を明確化させるための法律として誕生

# 個人情報保護法について



# 改正・個人情報保護法 第1条をご存じですか？

# 改正・個人情報保護法 第一条(目的) 令和5年6月

- この法律は、**デジタル社会**の進展に伴い個人情報の利用が著しく拡大していることに鑑み、**個人情報の適正な取扱い**に関し、基本理念及び政府による基本方針の作成その他の個人情報の保護に関する施策の基本となる事項を定め、国及び地方公共団体の責務等を明らかにし、**個人情報を取り扱う事業者及び行政機関等**についてこれらの特性に応じて**遵守すべき義務等を定めるとともに、個人情報保護委員会を設置することにより、行政機関等の事務及び事業の適正かつ円滑な運営を図り、並びに個人情報の適正かつ効果的な活用が新たな産業の創出並びに活力ある経済社会及び豊かな国民生活の実現に資するものであること**その他の**個人情報の有用性に配慮**しつつ、**個人の権利利益を保護することを目的**とする。

# 個人情報とは

- 生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日、その他の記述等（文書、図画、電磁的記録、その他の他人の知覚によっては認識することができない方式）、記録、音声、動作その他の方法を用いて表された一切の事項をいう。
- 当該情報に含まれる「氏名」、「生年月日」、「その他」の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む）です。
- 個人情報の成立条件に「**秘密属性の有無**」は含まれていません。

# プライバシー情報とは

1. 個人の私生活上の事実に関する情報
2. 社会一般の人が知らない情報（非公開情報）
3. 本人が公開を望まない内容の情報

- 私生活ではない場合は、「機密情報」の漏洩
- 事実ではない場合は「誹謗中傷」による名誉毀損

- プライバシーは個別的かつ相対的なものである。
- 個人情報であってもプライバシー情報で無いものもある（本人次第）。→ このレジュメの最初のページなど
- プライバシー権は自己情報のコントロール権と考えて良い。
- 憲法第13条 「幸福追求権」で保護されます。
- 民法709条 「不法行為による損害賠償」  
故意又は過失によって他人の権利又は法律上保護される利益を侵害した者は、これによって生じた損害を賠償する責任を負う。
- **プライバシー保護とは、常に本人の意志を尊重しようとすることです。**

# プライバシーの侵害によって起こる問題

- 精神的・心理的なストレス
  - とても嫌な気持ち、いたたまれない気持ちになる
  - 秘密を知られてしまったという恐怖感、絶望感などを持つ
- 社会的影響
  - 家族、友人、職場、身近な人達との人間関係の悪化
  - 家庭内、地域、職場内での信頼の失墜
- その他
  - プライバシーを悪用した脅迫に遭遇する
  - 知らせた相手に不信感や憎しみ、怒りを持つ
    - 相手を傷つけたい、報復したい、死にたいなどの感情を持つ
  - その他……
- 皆さんは、プライバシー情報が知られたらどう感じますか？

## 要配慮個人情報 新設(第2条3項)

- この法律において「要配慮個人情報」とは、本人の人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実その他本人に対する不当な差別、偏見その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要するものとして政令で定める記述等が含まれる個人情報をいう。
- 要配慮個人情報は、本人の同意を得ないと、取り扱えない(取得や提供ができない)情報として位置付けられる。
- プライバシーに極めて近いものであると考えられます。

# 要配慮個人情報<sup>①</sup>の具体例

## ① 「病歴」に準ずるもの

- I. 診療情報、調剤情報 診療情報や調剤情報
- II. 健康診断の結果、保健指導の内容
- III. 障害（身体障害、知的障害、精神障害、発達障害、その他の心身の機能の障害を含む）
- IV. 治療法未確立の疾病に関する情報

## ② 「犯罪の経歴」に準ずるもの

- I. 被疑者又は被告人として刑事手続を受けた事実
- II. 非行少年として少年保護事件の手続を受けた事実

# 個人情報保護法とプライバシー保護の違い

- 現状では、個人情報保護とプライバシー保護が混同されているため、誤解や過剰反応が続いています。
- 個人情報保護法とは、個人情報を用いて活動（事業）する者が、情報を預かる者としての責任（利用目的の説明責任、適切な活用と安全管理責任、本人への情報開示・訂正等の責任など）に関する法律です。
- プライバシー保護とは、本来、本人の持ち物であるべき本人に関する秘密の情報は、本人にのみコントロールする権利があるという人権です。
- さて・・・地域コミュニティで問題になるのは、  
**「個人情報保護」それとも「プライバシー保護」？**

# 守秘義務と個人情報保護は別問題

- ・ 守秘義務とは一定の職業や職務に従事する者・従事した者に対して、法律の規定に基づいて特別に課せられた、「**職務上知った秘密を守る**」べき法律上の義務のこと。
- ・ 個人情報保護とは「**個人情報の適切な利用と保護を行い、個人の権利利益の保護を行う**」こと。

**個人情報** ≠ **秘密情報**  
**個人情報保護** ≠ **守秘義務**  
**プライバシー保護** ≒ **守秘義務**

- ・ これらの混同が、個人情報の**適正かつ効果的な活用**や**有用性を無視**させてしまい、**適切な地域活動**を妨げている可能性があります。結果として、**安心・安全な生活を営む**という個人の権利利益が損なわれている可能性があります。

# 個人情報保護に関する 法律の概要説明

# 改正・個人情報保護法の全体概要 全185条

1. 個人情報を利用する目的を明確にすること、また本人の同意を得ずに目的の範囲を超えた利用をしてはならない(法17条)
2. 偽りやその他の不正な手段で個人情報を取得してはならない。個人情報取得時には速やかに利用目的の通知・公表を本人にすること(法18,21条) ※例外あり 次スライド
3. 個人情報を正確かつ最新な内容にしておくこと(法20条)
4. 個人情報を安全に管理すること(法22,23,24,25,26条)  
※万が一に漏洩などが発生した際の通知ルールを定めること
5. 一定の条件を除き、第三者に個人情報を提供しないこと(法27条)  
※例外あり 次スライド
6. 個人情報を第三者に提供、または第三者から提供される場合は、提供年月日、第三者の氏名・名称等を記録して、一定期間保存すること(法29,30条) ※新法にて新設
7. 本人の求めに応じて開示・訂正・削除・利用停止等を行うこと(法32~39条)
8. 相談・苦情の処理を行うこと(法40条)  
※個人情報を得るには、収集側の情報開示・提供も必要である。

# すべてに例外がある

- 法文には下記のような例外がある。
- 本人通知の例外（21条の例外事項）
  - 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該個人情報取扱事業者の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合は、本人への通知が不要となる。
  - 関係法令に基づき適切に業務を行うことが最優先である。
- 第三者提供の例外（27条の例外事項）
  - 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。公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特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は同意が不要となる。
  - 緊急事態は適用外という事になる

## 2022年4月、2023年6月に改正が入りました

1. 情報漏洩時には迅速な本人通知が必要です。
  - 通知の手順などをあらかじめマニュアル化する必要があります。
2. 安全管理措置を公表する必要があります
  - 安全管理のために講じた措置の公表が義務化されました。
3. 開示請求の対象が増えました
  - 6ヶ月以内に消去するデータも開示対象
  - 個人データの提供・受領の記録も開示対象
4. 個人情報を提供する相手先の安全性の確認が必要です
  - 情報提供先が違法または不当行為を行う可能性が無いかの確認が必要です。※相手が個人情報保護規程を持っているかなど
5. 個人情報ではないが、提供先のデータと照合することで個人情報になる場合には、本人同意が必要です。

# 個人情報保護法に関する実践編

# 個人情報 取得・保護・活用に向けて

## 具体的な取扱いについて

# 個人情報取得(収集)のポイント

1. 個人情報の利用目的を明確化させ同意を得る
2. 利用目的の明確化には、地域コミュニティ活動の趣旨や具体的な内容・方法について説明するのが効果的です。
3. また、活動時における連携(情報共有)対象者の明確化も必要となります。
4. 法律や条令で許可されている場合は、本人同意は不要です。
  - ただし行政などとの協定書や覚え書きなどを交わすことが望ましい。
5. 自治会・町会、地区社協、ボランティア団体などの任意団体は、安全確認のために個人情報保護規程や個人情報保護ポリシー等の整備が必要になっています。
6. 全て本人同意(本人の納得)が原則となります
  - 緊急事態などにおける例外あり

# 個人情報収集に関する注意点

- 私たちは個人情報保護法施行前まで、個人情報に対する意識は日常的に当たり前前に存在するのとして、無意識に交換または利用してきた傾向がある。
- また、「情報はあればあるだけ、いつか何かの役に立つであろう」と、事情通になることでの**安心感（誰の安心感？）**を得るために、利用目的を明確化させないまま個人情報の収集を行ってきた傾向がある（誰のための情報収集か）。
  - 情報を得る目的や根拠、そして活用することでの利点の明確化
  - 不適切な収集ならびに不適切な利用による危険性への配慮
  - 自らの興味関心での情報収集、すなわち「家政婦は見た！（市原悦子さんゴメンナサイ）」的行為は適切ではない
- 本来、個人情報の収集には、利用の目的・根拠が必要なことを無視してはならない！

# プライバシー保護と個人情報保護の境界線

- 個人情報の多くは「**相談**」や「**通報**」によって取得されています。
  - 特に相談は「**プライバシー保護**」と「**個人情報保護**」の二つに大別できます。
- 1. プライバシー保護としての相談（最初はほとんどこちら）**
    - 私的な相談を受け、本人の気持ちを受け止める援助活動
    - 相談に乗ることそのものが支援であり、問題把握や信頼関係の醸成などが目的となる。
    - ここでは「**秘密を守る**（プライバシー保護）」ことが目的となる。
  - 2. 個人情報保護としての相談（相談から具体的な支援に移行）**
    - 相談中に把握された改善・解決が必要（可能）な事柄に対して、本人同意を得ながら、具体的な支援を提供したり、支援（サービス）へのコーディネートを行う。
    - 「**プライバシー**」の一部を開示することで得られる、より大きな「**権利・利益**」（生活保護や介護保険利用、見守り支援など）を考え、本人同意に基づき「**個人情報**」として活用することが目的となる。

# 個人情報**保護**のポイント

- ・ ここでの「**保護**」は安全性・セキュリティとしての保護です。
- ・ 個人情報に関するトラブルは以下の4つの枠組みとなります。
  1. 個人情報の盗難
  2. 個人情報の紛失
  3. 個人情報の誤廃棄
  4. 個人情報の目的外利用
- ・ 上記の4点さえ気を付ければ、あとは**活用**するのみです。

# 個人情報保護の具体的なポイント(1)

- 具体的な取扱いルールを作ること
  - 個人情報の取り扱いルールが不明瞭であることがリスクを招きます。
- 取扱いルールを共有・教育すること
  - 取扱いルールが実効性を持つためにマニュアル化、学習会などを実施し、実践能力を高めます。
- **個人情報**が**多数記録(記載)**されている**媒体**が**保護対象**となる
  - 行政から提供されているリスト・名簿・資料など
  - 紙やUSBメモリなどの記録媒体の取り扱い、管理方法の整理が保護の中心となる。※パソコン本体も含まれます。
- **個人情報**が**もたらす危険**に対する**理解**を**高める**
  - 個人情報の収集マニアになってはいけません(利用目的の範囲で収集)。
  - 漏洩事件やトラブルなどの定期的な学習機会を確保します。

## 個人情報保護の具体的なポイント(2)

- 保管場所の工夫を行う
  - 自宅では鍵のかかる場所などに保管しましょう。
  - パソコンの場合は、ログインパスワードを付与しましょう。
  - パソコンデータにはパスワードを付与しましょう。
- **個人情報**を持ち出した際に発生するトラブルが最多なため、外部持ち出し時の安全管理・対策を十分に行ってください。
  - できる限り持ち出さないようにします。
  - 肌身離さず持つ、肩掛け鞆内に入れましょう。
  - 車上荒らしの被害が多い事実を理解してください。
- 適正利用・目的外利用を防ぐことも保護に繋がります。
  - 保護とは不適切な利用(目的外利用)を防ぐことも含まれます。

# 個人情報活用(適切利用)のポイント

- ・ 活用は、**利用目的が明確化**されていれば自然に活用されるはずでず。
  1. 適切な利用目的を持つ
  2. 徹底的に本人同意を重視する
  3. 適切な共有・更新方法を確立する
  4. 適切な保護・保管・管理方法を確立する
  5. 適切な利用によって実現した具体的なコミュニティづくりの成果を発信する(活用の成果を本人や地域に見せる・伝える)
- ・ 上記の取り組みを行い、皆さんが望む「安全」「安心」「信頼」「つながり」づくり、そして「適切なサービス提供」に**個人情報**が活用されることが大切です。

# 個人情報保護法に関する事例編

# 亡くなった方の個人情報について

- 個人情報保護法では、亡くなった方の個人に関する情報は法の「対象外」となります。
- 亡くなった方の情報を誰かに伝えることは法的には違法ではありません。
- 一方、伝えないのも違法とはなりません。
  
- **注意点**
  - 亡くなった方の意思や名誉を著しく傷つけるような情報開示によって、故人や遺族が何らかの不利益を被る場合などに損害賠償が請求されることがあります。

# 本人同意が無くても**個人情報**の提供が許される場面

- ・ 法令に基づく場合であれば、個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ずに個人データを第三者に提供することができる(法27条)。
  1. **警察などからの(捜査に必要な事項の)報告の求めに応じる場合(刑事訴訟法197条第2項)**
  2. 弁護士会からの報告の求めに応じる場合(弁護士法23条の2第2項)
  3. 統計調査への協力(統計法17条)
  4. 児童虐待に係わる通告(児童虐待の防止等に関する法律6条第1項)

# 連絡網や名簿は作成ではなく活用が目的

1. 連絡網・名簿の**利用目的を明確化**する。
  - 名簿の最初のページに名簿の作成目的、個人情報の利用目的、名簿の適切な利用方法・管理方法・破棄方法など、**マニュアルを掲載**する。
  - 連絡網の場合は、裏面などに作成目的、個人情報の利用目的、名簿の適切な利用方法、名簿の管理方法、利用時の注意事項の解説を付ける
2. 掲載情報は目的を果たすために**必要最小限の情報**とする。
  - 必要最小限の情報とは、必須情報でもある。
3. 配布範囲（対象）は**必要最小限（必要十分）**とする。
4. 掲載する個人情報の取得時には、名簿の作成目的（利用目的）、掲載情報、配布範囲を説明し、本人同意を得て行うようにする。
5. その後の掲載の拒否や中止を可能とする。その際の相談・連絡先（受付先）を明確にしておく。
6. 古くなった連絡網・名簿を定期的に回収したり、最新の名簿を配布する努力も求められる。
7. 名簿の作成以上に、**適切に名簿を活用できる人材育成**、名簿に掲載されている方々と連携した情報の定期更新などが重要です。

# 個人情報 の 保管年数 について

- 実は法律上、保管年数は明確に定められていません。
- 唯一定められているのは、他者に個人情報を提供した際の提供記録で保管期間は3年間とされています。
- ただし、法律上の保有期間として7年、3年などを定める物もあります。
- 一方、個人情報の場合は「漏洩事件」が最大のリスクとなりますので、不要になった個人情報はすみやかに「削除・廃棄」することが適切な対応となります。
- つまり、**不要となったらすみやかに破棄する**が**正解**となります。

## 個人情報だからと情報提供を断られた際の対応

- 焦らずコミュニケーションなどを繰り返しながら、顔の見える関係づくりなど、信頼関係の醸成が最も大切です。
- また、自治会・町会（地域コミュニティ）活動の趣旨や実態を知っていただきましょう。
- 改正・個人情報保護法の第1条を印刷して持ち歩き、このような場面に出会ったら、その方と読み合わせを行うのも手です。
- さらに、プライバシーと個人情報は異なるもので、**プライバシーは必ず守られる**ことも伝えるようにしましょう。

# 地域見守り活動について

地域見守り活動が必要とされる背景



# 助け上手、助けられ上手が減ってきている

- ・ 高齢化が進み一人暮らしの方が増える一方で、地域の「つながり」が希薄化し、孤立・孤独化する方が増加しています。
- ・ これに伴い「周囲に気づかれずに生活課題があっても発見されない」、「生活課題が深刻になってから発見される」、そして「**自ら助けを求められない**（援助希求行動を行えない）」、などの事例が増え続けています。
- ・ このような状況を改善するために「**地域の見守り活動**」が求められています。



# 孤立・孤独死が起きやすい条件

- ・ 見守り活動の中でも、最も防ぎたい「孤立・孤独死」が起こりやすい環境への理解が必要です。
  1. 高齢者（特に後期高齢者）
  2. 独身男性（配偶者との死別を含む）
  3. 親族が近くに住んでいない
  4. 定年退職または失業により職業（社会との接点）を持たない
  5. 慢性疾患を持つ
  6. アパートなどの賃貸住宅（隣家に無関心）
    - 大家さんも事故物件となってしまうため、入居条件に自治会加入などを設定する方が増えています。
  7. その他
    - かたくなに支援や地域との関わりを拒否する方

## 見守り活動が始まる主なきっかけ

痛ましい事件や事故が地域で発生してから活動が開始されるよりも、事前に予防的活動を始めることが望ましいと考えられます。

1. 地域が衝撃を受ける孤独死・孤立死が発生した。
2. 防災活動がきっかけで、見守りに進化した。
3. ゆるやかな見守りは行っていたが、本格的な見守りが必用となり組織化した。
4. 行政や社協が見守り活動に向けてサポートを行った。
5. 住民アンケートを取ったところ、多くの人達が見守りを求めていることがわかった。
6. 見守りに関する研修などを受けて気運が高まった。
7. 地域のキーマン（民生委員、自治会・町会役員、地区社協の方々等）が強く提言・推進した。

# 地域での見守り活動とは



# 見守り活動の目的

- ひとり暮らしなど高齢者のみの世帯が増加する中、だれもが、住み慣れた地域で安全・安心に暮らし続けるためには公的なサービスだけでなく、**地域の支えあいの中で早期に異変に気づき、孤立させない仕組みづくり**が必要です。
- 日々の生活の中で自分自身の変化に気づきにくい高齢者を、まずは周囲の人々が「**ちょっと気にかける**」のが、見守り活動の第一歩です。
- そして「**変だな**」と確信したら、迷わず**情報アンカー（民生委員、地域包括支援センター、行政、警察等）**にその**異変を伝える仕組みをつくる**ことです。
- これらの取組を実践することで日頃の交流が生まれ、顔の見える、支えあう安心して暮らせるまちづくりにつながります。

## 地域共生社会の実現をめざす

- ・ 見守り活動は「見守りをおこなうこと」だけが目的ではありません。
- ・ 見守りを通じて、つながりづくり、支えあえる地域づくり、そして「共生社会の実現」をめざす取り組みのひとつです。
- ・ この支えあう地域づくりという考え方を背景に持つことで「弱い人を地域全体で監視する」ということや「生活課題がある人に対して、積極的に施設入所を促す」という排除的行為を防ぐことにもつながります。
- ・ 見守るべき方を発見したら、最後まで住み慣れた地域でどのように支えていけるのかを考え、実践することが最終目的となります。それは明日の我が身だからでもあります。

# 見守り方法の種類について



# 1. ゆるやかな見守り

- 近隣住民や生活に密着した事業者の「気づき」に期待した見守り合い。
- 見守り組織を編成せずに、お互いを気にかけてながら「異変を発見」し、「通報する」仕組みづくり。
  - ▶ ※異変発見のため、第三者への通報であっても本人同意は不要な場合が多い
- 「異変」発見時（気づき）の通報先の明確化が課題となる。
  - ▶ 現時点での通報先は地域包括支援センターや役所が適切と考えられる。
  - ▶ より緊急性が高いと感じる異変の場合は、警察・消防への通報が最優先となる。
  - ▶ ※本件はこの後に詳しく解説します

## 2. 近隣住民を中心とした**担当制による見守り**

- 自治会・町会、地区社協等による、見守り隊を基盤とした住民組織による見守り。
  - 民生・児童委員、老人クラブ、地区社会福祉協議会、ボランティア、マンション管理組合等とも連携・協働することが望ましい
- 見守り対象者と見守り支援者を1対1から1対複数人の組み合わせに設定する（担当制見守り）。
- こちらも**異変察知のためのセンサー力向上**と、緊急通報先など**情報のアンカーの設定が重要**となる。
- 見守りに対する本人同意が得られているため、定期的かつ積極的に見守ることが可能です。
- また、見守るだけでなく、日常の交流なども有効です。
- また、災害時要援護者支援の安否確認や個別避難計画づくりと連動させることが可能です。

### 3. ふれあい・交流活動を中心とした見守り

- ふれあいサロン、会食会、健康づくり体操活動、歩こう会など、定期的に人と人がふれあう機会・場所での見守り
- いつも来るはずの人が来なかった場合は、電話連絡をしたり帰宅時に自宅を訪問するなどして、安否を確認します。
- また、参加はしたものの、いつもと様子が違う、何かおかしいと感じた場合には、民生委員や地域包括支援センターなどの関係機関に通報・連絡します。
- 従来のふれあい活動の趣旨・目的に「**見守り機能**」を追加することで実現します。

## 4. 生活に密着した事業者を中心とした見守り

- 新聞配達、郵便配達、配食サービス、宅配サービス、コンビニ、介護サービス等の事業者、警備会社や鉄道事業者など、生活に密着した事業者がサービス提供を通じて異変を察知する見守りです。見守りだけでなく、防犯などにも効果を発揮します。
  - 自宅に設置した見守りセンサーによる見守りも含まれます。
- 行政や自治会・町会との事業者間による協定締結の他、本人が民間独自のサービス（日本郵便、ALSOK、セコム等）と契約して見守られることとなります。
- この見守りは、より厳密にプライバシーが保護され、近隣住民との関わりが不要となりますが、個人契約の場合は一定の費用が必要となります。
- 見守り事業者が全てのサービスを包含する機会が多いため、近隣住民や関係機関との情報共有や連携体制に課題が生じることがあり、防災活動などとの連動に課題が生じることがあります。

## 5. ハイブリッド見守り

- ・ 前述した1～4の見守り方法を複数組み合わせさせた見守り活動が最も効果的かつ理想的です。
- ・ すべての見守り活動に共通する重要事項は「**センサー機能の充実**」と「**情報アンカーの明確化**」となります。

# 見守り活動者の心構え



# 見守り対象者の**尊厳**を守る

- 日々のゆるやかな見守り活動では、挨拶をしたり声を掛けたりしながら、対象者の生活状況を把握する場面があります。
- そこで得た情報の多くがプライバシーに関わるものなので、取扱に注意が必要です。
- 具体的には次のような配慮が必要です。

①関係者以外に伝えない

②興味本位で根掘り葉掘り聞き出さない

- 原則として生命・身体財産の危険が伴わない限りは、本人の同意を得たうえで関係者間のみで情報共有する体制を構築します。
- 見守られる人の自由意思を尊重し、生活の実態に寄り添いながら信頼関係を築いていくことが尊厳を守ることになります。

## 無理をせずに継続性を重視する

- 活動ルールを遵守しつつ、見守り活動の継続性が最も重視されます。このため、可能な範囲で無理をせず活動することが大切です。
- また、時間と共に対象者との信頼関係が深まり、様々な生活課題や地域課題が見えてきます。
- これらの課題は定期的に仲間と情報共有しつつ、関係機関と連携して地域課題として解決していく仕組みづくりが必要です。
  - 通常は月一くらいで見守り連絡会議などを行い、情報共有していきます。
- 一例としては、見守る中で課題を感じたら、その方の支援をテーマに地域ケア会議を開催してもらったり、自治会・町会、地区社協、老人クラブの新しい事業（よくあるのはふれあいサロン、ちょいボラの立ち上げなど）として位置づけたり、地域福祉計画の目標として位置づけるなどが考えられます。

# 孤立を防止する 見守りネットワークづくり

ゆるやかな地域見守り体制づくり



## ゆるやかな地域見守りはセンサーとアンカーがポイント

- ゆるやかな地域見守りとは、地域に住む全ての人々が「異変」を感じたら「通報」する仕組みづくりが機能することです。
- このため「異変とは何か」の具体化と、「通報先はどこなのか」を周知することが必須となります。
- つまり、異変を発見できるセンサー能力の向上と、異変情報を受け取る情報アンカーの明確化（周知化）が重要となります。

# 「気づく」、「伝える」の2ステップ 異変に気づく

## 1 異変に気づく → 2 異変を伝える

「異変」って何？

例えば

家を見るとき 

電気

いつも電気がついているのに今日はついていない

ポスト

ポストに郵便物やチラシが溜まっている

様子

見慣れない車がいつも停まっている

例えば

人を見るとき 

身なり

夏なのに厚着をしている

体型

急に痩せた感じがする

表情

浮かない表情をしている

など…いつもとは違うことに「気づく」力がとても大切です！

## 異変に気づくために

- ・ 異変に気づくための地域の方々の「センサー」能力（センサー感度）の向上方法は、「異変とは何か」の理解を深める、さらには共通認識にすることです。
- ・ 参考資料1の「栄区見守りチェックリスト」が異変のための気づきの参考情報となります。
- ・ 地域の方々が、これらの異変サインの知識を高め、日常生活において「**変だな**」と気づく力を高めることが大切です。

# 異変を伝える

## 誰に伝えるの？

見守り活動の「コーディネータ役」の人に伝えます

### どうやって伝えるの？

**電話** その場で電話連絡する

**メモ** 気づいたことを記録する

**報告** 気づいたことを共有する

### 何を伝えればいいの？

#### 例えば

- ・電気が消えている
- ・顔色が悪い

など、具体的な様子を伝えます。

些細に思えることでも、気になったことを具体的に伝えましょう

### 連絡先メモ

私のまちのコーディネータ役は

地域包括支援センターや  
民生委員が多い

さんで…

# 異変を伝える力を高めるために

- ・ 異変を伝える力には2つの要素が重要となります。
- 1. 異変は伝えて良いという地域文化の醸成
- ・ なんでもなかったのに間違っって通報してしまったらどうしよう
- ・ 余計なお世話、迷惑にならないだろうか
- 2. どこに、何を通報すれば正解なのだろうか
- ・ 情報アンカーの明確化が必要です。
- ・ 行政？ 警察？ 消防？
- ・ 高齢者支援センター（地域包括）？ 民生委員？
- ・ 参考資料2 「緊急時対応フローチャート」などが参考になりそうです。

# 人々がふれあう活動のすべてが見守りの可能性を持つ

- 人と人とがふれあい、関わる活動すべてが見守り活動としての役割を担うことが可能です。
- 例えば、ふれあいサロン、会食会、ミニデイサービス、健康体操、歩こう会、老人クラブ活動、その他定期的に開催される住民交流活動と連携を行い、異変をキャッチしたら情報が提供される仕組みづくりが必要です。
  - ▶ いつも来るのに来なかった人
  - ▶ いつもと様子が違う人
- 上記のような状況に気づいたら
  - ▶ 積極的に気にかけてみる
  - ▶ 自宅に電話してみる
  - ▶ 帰りがてら自宅に訪問してみる

# 「見守られ上手さん」の育成も大切な考え方です

私たちが見守るだけでなく、本人自身が積極的に自らの異変を伝えることが出来る情報発信力も大切です。

1. 外に出る機会を持つようにする
2. 人と出会う機会を持つようにする
3. 行きつけの場所やイベント(サロン・会食会・歩こう会、健康づくり体操など)をつくるようにする
4. 人を家に招く機会を増やす(在宅サロン含む)
  - 家の中でなくても良い
5. 自分の生活パターンや行動を人に伝える
  - 出かける予定、通院情報など
6. 体調不良や心身の変化を隣人に伝える
7. 万が一の異変時に備える
  - 緊急連絡先の共有、鍵の隠し場所(キーボックスのパスワード)
8. 日頃から人との関わるを大切にする

# 個人情報に関するまとめ

# 個人情報活用の達人への道 ワンポイントアドバイス

- 個人情報とは「もらい物」ではなく、「預かり物」または「借り物」という認識を持つべきです。
- 一般に、人から物を借りる際には、借りる目的や利用目的を説明して同意を得るのは基本的なマナーです。
- また、借りたものを当初の目的外で利用するとき（第三者への又貸しも含む）には、本人に許可を取るのも当然で、借りているものを大切に管理・保管するのも借りた側の責任です。
- つまり、個人情報とは、形は無いが他者からお借りした大切なものであると考えれば、多くの場面において取り扱いの判断を主体的に行うことが可能となります。
- 信頼・期待されて預けてもらえた貴重な個人情報は、活用してこそ、私たちにとっても、そして預けてくれた方にとっても、安心・納得できることを再認識してください。

## おわりに

- 普段からのふれ合いや交流は、人と人との信頼関係や絆を醸成し、いざというときにも支え合うことができるコミュニティ形成につながります。
- 普段からのふれ合いや交流は、人と人との信頼関係や絆（顔の見える関係）を醸成し、いざというときに支え合うことができる地域づくりにつながります。
- 地域の仲間たちと共に、いつまでも安心して暮らすことができる、ちょっとだけお節介だけど、プライバシーが守られ、個人情報が適切に活用される、温かい見守りと支えあい、そしてつながりがある地域づくりを進めていただきたいと心から願っております。

# 地域のつながりや支えあいには**個人情報**が不可欠です

お互いに個人情報を「**預けて良かった**」  
「**預かって良かった**」が正解です

個人情報の利用

地域のつながり  
支えあいの充実

個人情報の保護

個人情報の保護

# 付録

地域見守り活動 情報サイト  
連携・協働を成功させるために



# 地域見守り活動に関する情報提供サイト

## ご近助ラボ

▶ 地域の見守り活動に必要な見守りマニュアルや見守り活動の立ち上げから継続までのツールが多数掲載されています。

▶ <https://mimamori.murai-labo.com/>



**はじめのガイド**

**見守り活動ガイド**

**01 活動の重要性を知ろう**

変わってきた？  
変わっていない？  
私たちの生活

平均寿命が延びた

男性の平均寿命	58.0	81.1
女性の平均寿命	61.5	87.3

一人暮らしで生活する人が増えた

高齢者の増加

地域のつながりが少なくなってきた

活動の重要性を知ろう

**05 見守り活動-実践編-**

**例えば** どのように見守り活動をするのがいいの？

身近な地域から確認する

普段の生活から見守る

地域を歩いて確認する

見守りを必要としている方の自宅へ訪問する

**05 見守り活動-実践編-**

**例えば** 何をしたらいい？

なんだかいつもと比べて元気がない？

例えば どのように見守り活動をするの？

例えば どんなことが考えられるの？

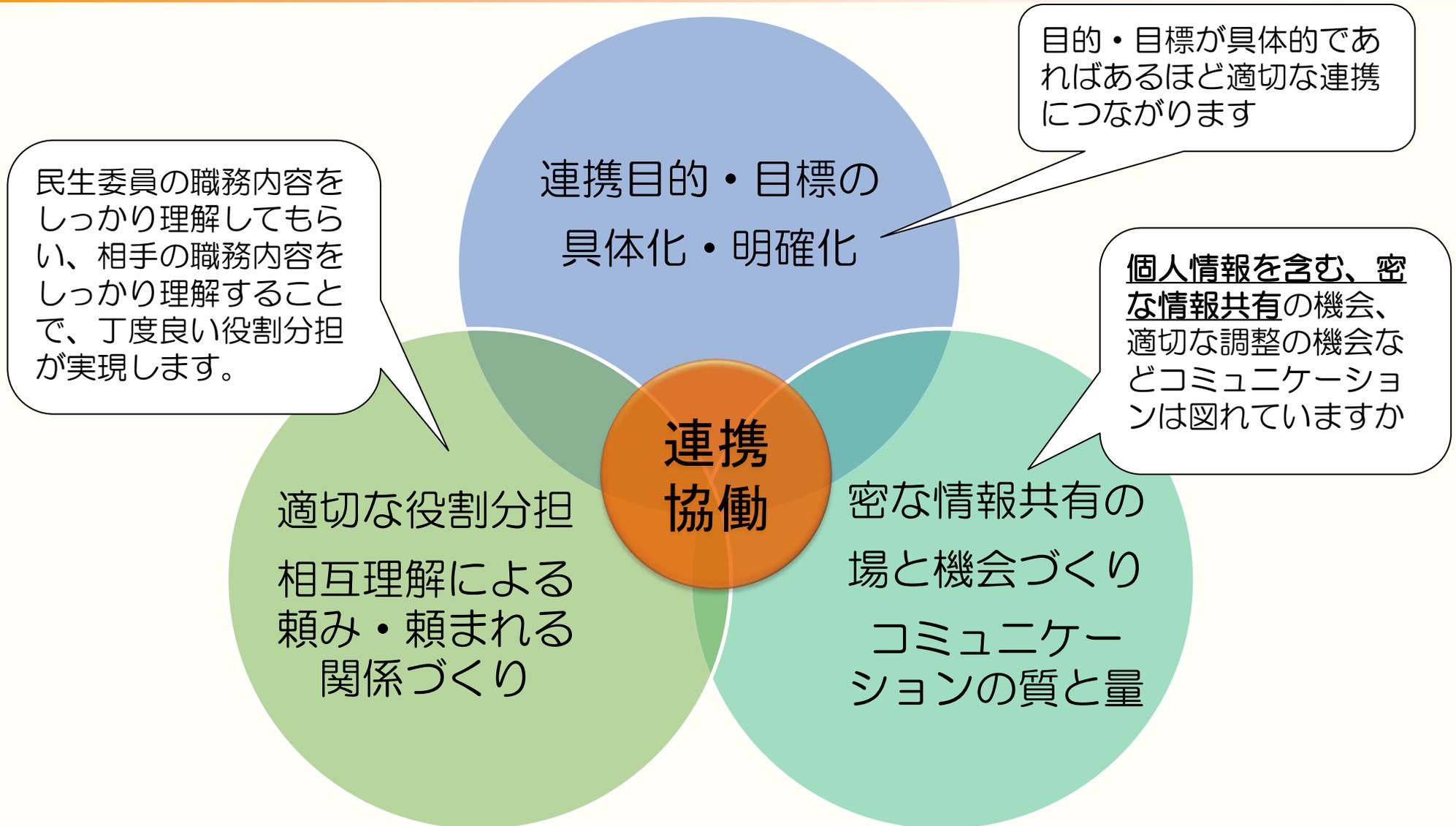
# 連携・協働について

## 連携が失敗する原因について

# 協働・連携とは

- 国語辞書で調べると次の様に書かれている。
- 協働
  - ▶ 複数の主体が、何らかの目標を共有し、ともに力を合わせて活動することをいう。
  - ▶ コラボレーション (collaboration)
  - ▶ パートナーシップ (partnership)
- 連携
  - ▶ 同じ目的で何事かをしようとするものたちが、連絡を密にとり合ってそれを行うこと。

# 連携のモデル図



## 連携が失敗する要因

- 連携が失敗する、連携の効果が薄い原因は、モデル図の3つの要素のどこかに課題が生じている場合です。
- 目的・目標が抽象的だと失敗のリスクが高まります。
- 役割分担は、相手の機能・役割・専門性や限界性を相互に理解し合って、「ちょうど良いバランス」、「適切な補完関係」が構築されている必要があります。
- コミュニケーションの質と量は、お互いが把握している最新の個人情報を含む情報・状況を連絡・共有しあえている、連絡や共有する機会や場があることがポイントとなります。