



## 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



〈西宮市協力事業者による高齢者見守り事業に関する問合せ〉

- **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・・・」といった不安を抱えているお一人暮らしや高齢者夫婦などもたくさんおられます。

西宮市ではこれまでも、民生委員、地域住民やボランティアなどの協力により地域での見守り活動を推進してきましたが、今後は企業や事業所、関係機関等の協力を得て、重層的で漏れのない見守りを進めるネットワークが必要になってきています。

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。



事業内容	P. 2
異変状況(例)	P. 3
事業Q & A	P. 4
認知症サポーター養成講座のご案内	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
高齢者あんしん窓口(地域包括支援センター・高齢者介護支援センター)一覧表	P. 7

#### 「西宮市高齢者あんしん窓口」とは?

西宮市高齢者あんしん窓口(地域包括支援センター)は、高齢者のみなさんが住み慣れた地域で、いつまでもお元気で安心して過ごしていただけるよう、様々な支援を行うために西宮市は主体となって設置している、地域の身近な相談窓口です。

※「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通称であり、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。

## 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「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。

（異変状況の例はP. 3、高齢者あんしん窓口の連絡先は裏面にあります）

### ◎連絡の方法

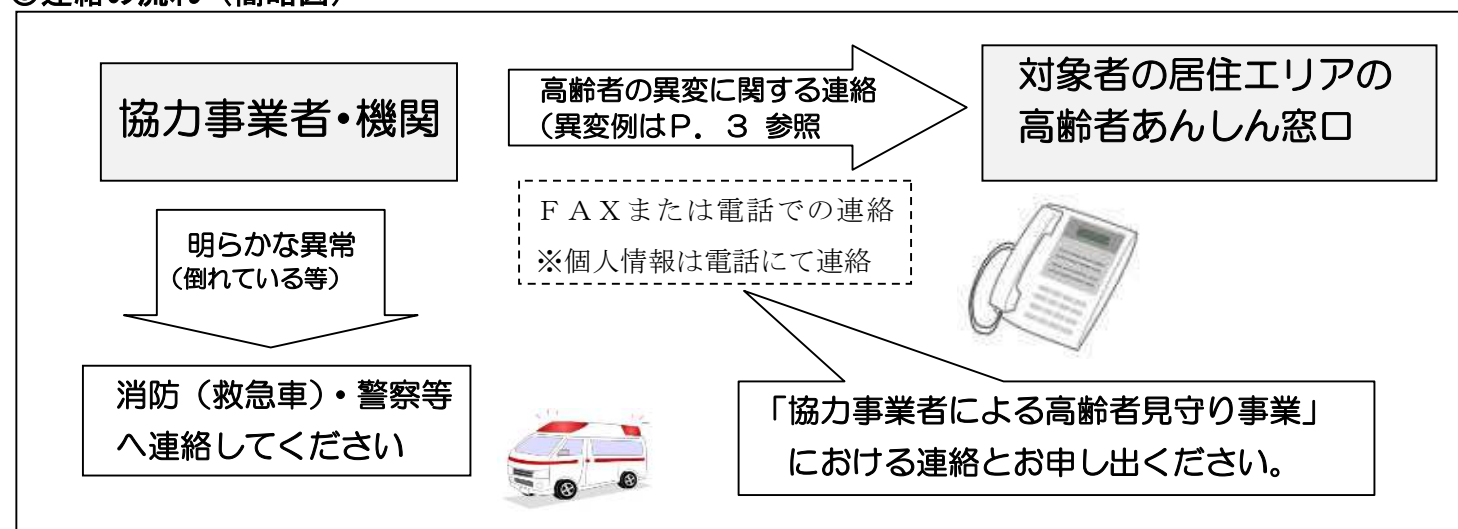
連絡票（P. 6）を用いるか、直接、電話で連絡してください。

連絡票を用いた場合も万が一の情報流失等を防ぐ為に、氏名等の個人情報は電話で伝えてください。

事業者内にこの事業に関する統括者（ご担当者）がいる場合は、その方から連絡してください。

ただし、明らかに対象者が室内で倒れている等の異常が判明した場合は、速やかに消防や警察に連絡をお願いします。

### ◎連絡の流れ（簡略図）



### ◎連絡後（支援・報告等）について

連絡を受けた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具体的な支援活動を行います。

高齢者あんしん窓口による訪問や支援結果については、必要最低限の内容のみを協力事業者・機関に電話で報告します。

必要最低限の内容とは、訪問先宅の該当者の安否の確認ができたか（お元気であったか、何らかの必要に応じた然るべき対応をとったか）といったことになります。

この事業をきっかけに、日常的な「見守り」の心がけをお願いします。  
 少しでも異変を感じられたら、まずは「高齢者あんしん窓口」にご相談ください。  
 「早期発見」することで、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(例)

### 訪問・配達事業者

- 定期的な宅配事業者
  - ・新聞、郵便物等
  - ・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



高齢者宅

業務内での  
気づき

#### 高齢者の異変状況（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、異臭がする等）
- \* 昼間に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
- \* 服装に乱れがある（季節にそぐわない服装をしている、汚れが著しい等）
- \* 本人が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
- \* 悪徳商法の業者の出入りや詐欺などの被害にあっている様子がみられる など



### 販売事業者・利用機関

- 高齢者が定期的に利用する店舗・機関等
  - ・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、薬局等）



定期的に来られる高齢者

定期的な利用（買い物等）



店舗・機関等

業務内での  
気づき

#### 高齢者の異変状況（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（通帳や印鑑等）を失くしている
- \* お金に関するトラブルが多くみられる
- \* 認知症等によって支払に関するトラブルがみられる など



など

※ただし、この事業でトラブルについて解決ができるとは限りません

## 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。

ただし、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や、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がおられましたら、高齢者あんしん窓口にご連絡してください。

なお、対象者の居住する住所により担当する高齢者あんしん窓口が決まっていますので、裏面の一覧で確認の上、ご連絡してください。（居住地が不明の場合は、事業所の所在地を担当する高齢者あんしん窓口にご連絡して下さい）

Q.2 高齢者あんしん窓口にご連絡するのは、どのような時間帯ですか？

A 基本的には、協力事業者・機関、高齢者あんしん窓口それぞれの業務時間内において、ご連絡を行ってください。すでに、高齢者あんしん窓口の業務が終了している場合は、翌日以降にご連絡してください。なお、高齢者あんしん窓口の業務時間外や休日・夜間であって、急を要する場合は、消防や警察などに連絡してください。

（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））

Q.3 個人情報の保護として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、個人情報保護法第23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、この事業をとおして知り得た個人情報については、この活動以外の目的に利用したり、他者に漏らさないようにしてください。

また、高齢者あんしん窓口には高齢者宅の訪問、支援等の本来業務（役割）があるため、対象者に本事業での連絡であることや、連絡のあった事業者・機関名を伝えることはありません。

参画いただいた事業所を対象に「見守り連絡会」（年1回程度）の開催を予定しています。ぜひ、ご参加ください。



## 認知症サポーター養成講座のご案内



### “認知症”について学んでみませんか？

認知症は、誰でもおこる脳の病気です。85歳以上の高齢者の4人のうち1人が認知症の症状があると言われています。あなたやあなたのご家族が認知症になる可能性も決して低くはありません。認知症について学び、認知症になっても安心して暮らせるまちのサポーター（応援者）になりませんか。

#### ★認知症サポーター（応援者）とは★

認知症サポーターとは、認知症サポーター養成講座を受け、認知症を正しく理解し、認知症の方や認知症の方を介護するご家族を温かく見守る応援者です。

特別なことをする人ではなく、家庭や地域、職場で自分のできる範囲で活動します。

#### ★認知症サポーター養成講座とは★

内 容：認知症に関する基礎知識や認知症の人や家族への支援のありかたなど。

時 間：概ね、1時間～1時間半程度。

講 師：認知症キャラバン・メイト

※認知症サポーターを養成するために、所定の研修を修了した講師です。

費 用： 無 料。

受講者にはサポーターの証である「オレンジリング(プレスレット)」をお渡しします。

※会場の準備は申込み団体にてご用意をお願いします。



認知症サポーターステッカー

「認知症サポーター養成講座」を受講された企業（事業所・機関等）を対象に、認知症サポーターがいることを市民に知っていただくためのステッカーを交付しています。（複数の方が受講いただく等、一定の条件があります。）

お店等を利用される方の目につくところに貼っていただき、認知症サポーターの存在や活動を拡げるためにご協力ください。また、ステッカーを交付している企業（事業所）名を西宮市のホームページに掲載します。

あなたの職場や地域、学校、様々な集まりなどに出向いて講座を開催します。

単独での講座開催が難しい場合、一般市民向けの講座等に参加いただく方法もあります。

認知症サポーター養成講座、認知症サポーターステッカーについての問い合わせ、申込書の請求は、下記をお願いします。（申込書はHPからダウンロードもできます。）

<問い合わせ>

西宮市社会福祉協議会 地域福祉課 TEL：(0798) 23-1140 <http://www.n-shakyo.jp>

西宮市「協力事業者による高齢者見守り事業」連絡票

事業所・機関名			市登録 No. ( )
ご担当者名 (ご連絡者)		連絡先	TEL ( ) - FAX ( ) -

日時	平成 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

《あんしん窓口記入欄》	
◎ 対応状況	◎ 事業者・機関への報告
<input type="checkbox"/> 安否確認済み <input type="checkbox"/> 支援の状況あり <input type="checkbox"/> 支援・対応の必要あり <input type="checkbox"/> その他 ( )	<input type="checkbox"/> 済 (H 年 月 日)

◎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、越水町、寿町、郷免町、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、甲子園洲鳥町、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、小松町、小松北町、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、甲子園浜、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、甲子園口、甲子園浦風町、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、津門吳羽町、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、森下町、南昭和町3番以外、両度町
瓦木 ☎0798-68-2702 F0798-68-2724	荒木町、愛宕山、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	石剱町、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、甌岩町、越水字社家郷山、結善町、剣谷町、甲陽園山王町、甲陽園東山町、甲陽園西山町、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、桜町、五月ヶ丘、獅子ヶ口町、鷲林寺町、鷲林寺字剣谷、鷲林寺1丁目・2丁目、鷲林寺南町、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、神呪字中谷、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、仁川百合野町、仁川町3～6丁目、門前町、門戸岡田町、門戸西町、門戸東町、門戸荘、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