

高齢者等の見守りのための通報ガイドライン



～孤立を見逃さない地域を目指して～

長野市孤立防止・見守りネットワーク事業

長野市

平成 25 年6月

ガイドラインについて

○ガイドライン作成の背景

少子高齢化、核家族化が進展し、単身世帯や二人暮らし世帯が増加すると共に、地域のつながりが希薄化する中、社会から孤立する世帯が増えています。加えて全国的に単身で介護、養育していた者が亡くなることで、同居の親族が衰弱し、死に至るケースが報告されています。

孤立死（地域及び社会から孤立し、死亡後、相当期間放置されるような死をいう。）の発生を防ぐために、長野市では、要援護者を早期に発見するための、発見・通報のためのガイドラインを作成しました。

○ガイドラインの役割

このガイドラインは、誰もが異変に気づき、通報しやすいように、『個人情報の保護に関する法律』において個人情報を提供できる事とされている「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。」に該当する場合を具体的に示したものです。また、要援護者を発見した場合の通報先を明確にしています。

○個人情報の保護

市及び事業者は、長野市孤立防止・見守りネットワーク事業の協力を当たって知り得た個人情報を関係機関の外部に漏らしません。市では通報に基づき知り得た個人情報を、安否確認、緊急措置、行政サービスの提供や相談以外には使用しません。併せて、通報いただいた方の個人情報も保護します。

通報の基準と通報先

○通報先

★明らかな異変の場合（即時通報）

- ①：対象者が傷病の状態である ⇒ ・消防署（１１９）
- ②：対象者が死亡している ⇒ ・警察署（１１０）
- ③：家の中で倒れていたり、座り込んだまま、呼びかけに応じない状態である。
⇒ ・警察署（１１０） ・消防署（１１９）

異変が疑われる下記基準の場合

(対象者の存在が確認できない)

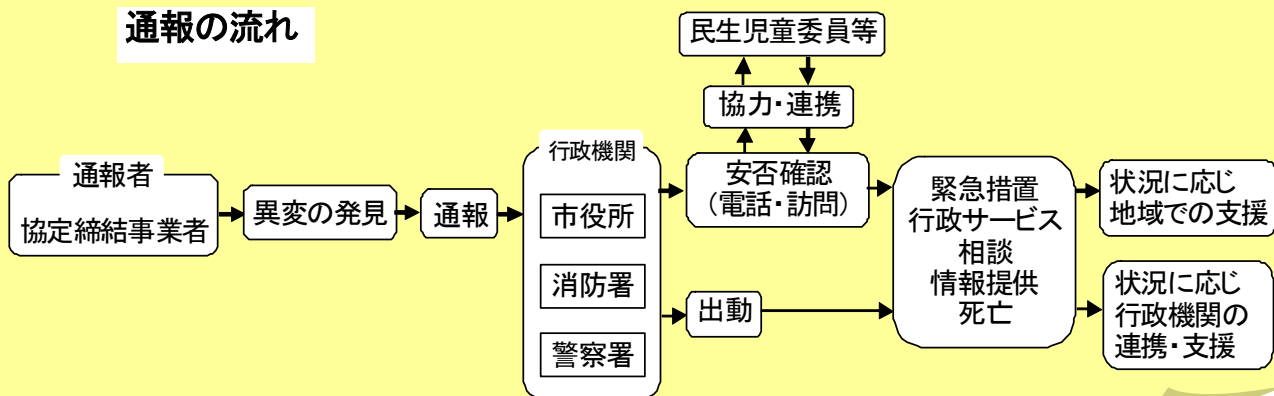
⇒・事業者専用ダイヤル

○ 通報の基準(異変が疑われる)

以下の状態等を発見した場合は通報をお願いします。

- ◆ 郵便物や新聞が、郵便受けに溜まっている状態が続いている。
- ◆ 同じ洗濯物が、干されたままの状態が続いている。
- ◆ 夜なのに、室内の電灯が点いていない状態が続いている。
- ◆ 雨戸やカーテンが閉まったままの状態が続いている。
- ◆ 玄関のドアなどが、開いたままの状態が続いている。
- ◆ 各種メーターの増減が通常時より極端な状態である。
- ◆ ペットの様子がいつもと異なる。(衰弱している、凶暴化している等)
- ◆ 家の中から異臭・異音がする状態である。
- ◆ 配達 of 食材などが、とり込まれていない状態が続いている。

通報の流れ



< 用語の定義 >

- 孤立死
地域及び社会から孤立し、死亡後、相当期間放置されるような死をいう。
- 要援護者
独居その他の理由により支援、相談、情報提供、見守りなどを必要とする者をいう。

< Q & A >

Q 1

長野市のガイドラインは個人情報の保護に関する法律に違反するのではないのか？

A 1

長野市が策定したガイドラインは、過去の経験則や他市の事例を基にしたもので、多くの方が一般的と思う異変の状況を基準としたものです。「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合」について、国が明確な基準を定めていない中で、本市のガイドラインは善意の通報を求めており、通常人が常識的に異変と考える範囲を示し、また市と事業者の協定においても個人情報を外部に漏らさないことを規定しており、違法とは考えておりません。

Q 2

異変が疑われたため通報したものの、幸い本人は無事であったが、「なぜ要援護者扱いされたのか？」、「通報したのはお宅の会社か？」と苦情を言われた。通報者はどこまで責任を負うのか？

A 2

本事業は、あくまでも人道的見地から異変が疑われる場合に通報をすることとしております。個人情報保護の問題は生じないものと考えていますし、好意により通報した方に対して責めが及ぶものではありません。

Q 3

警察に通報した場合、事情聴取をされるため、本来の業務に支障をきたしたり、例えば、保育園に預けた子どもの迎えが遅くなるのではないのか？

A 3

明らかに死亡が確認できる場合や、事件性がある場合は、警察への通報をお願いします。この場合は、事情聴取を求められますので、職場や保育園など、必要な関係機関に併せて相談してください。

また、明らかに傷病と判断される場合は、消防署に救急車の出動要請をお願いします。この場合、救急車が到着するまでは、現場での待機を求められますので、ご協力願います。

それ以外で市役所に通報した場合は、情報の提供だけで差し支えありません。ただし、可能な範囲で現場での待機などの協力をお願いする場合があります。