

高齢者見守りネットワーク

見守り・声かけの手引き

★協力事業者の皆さまへ

この「見守り・声かけの手引き」は、協力事業者の皆さまが日々の業務の中で、地域の高齢者の方に対しどのような視点で見守りや声かけをすればよいかについてのポイントを掲載しています。

ぜひ、この手引きを活用していただき、日々の業務の支障のない範囲で、「見守り・声かけ」を実践していただきますようお願いいたします。



熊取町 介護保険課 介護保険グループ

見守り・声かけの取り組み

1 協力事業者による見守り ～普段の業務の中での見守り～

最近 ちょっと気になる方はいませんか？

★いつもと違う【気になるサイン】★

具合が悪い？ 倒れているかも？

- 宅配されたものが、そのまま残っている。
- 新聞、郵便物等の配達物がたまっている。
- 何日か呼びかけても反応がない。
- 数日前から同じ洗濯物が干したままで、取り込まれていない。
- 昼間に雨戸が閉まったままである。
- 夜間になっても電気がつかない。
- 昼夜問わず家の電気がついたままになっている。
- ここ数日、水道や電気、ガスメーターが動いてない。



認知症の方かも？

- 大切な物を何度もなくす（通帳、印鑑、カード、保険証、診察券など）。
- 最近、物忘れが多くなり、同じことを繰り返している。
- 季節に合わない不自然な服装で歩いている。
- 自宅への帰り道がわからないようである。

悪徳商法かも？

- ふだん見かけない人がよく出入りするようになった。
- 健康食品や健康器具などが必要以上にある。
- 最近、お金の困っているようだ。

虐待かも？

- 最近、どなり声がよく聞こえる。
- 不自然なあざや傷が多い。

2 協力事業者による声かけ ～普段の業務の中での声かけ～

無理のない可能な範囲で声かけを！！

声かけのポイント 1 ～まずは自己紹介と要件を手短かに伝えます～

- 高齢者の中には“他人が来たら絶対にドアを開けない”と注意されている人もいます。所属や氏名、訪問の要件を手短かに伝えます。

声かけのポイント 2 ～出会った時間帯や天気などを言葉にする場合～

- 朝方：「おはようございます」「朝早くにすみません」「今日は暖かいですね」
- 昼時：「こんにちは」「お昼時にすみません」「今日はとても暑いですね」
- 夕時：「こんばんは」「夜分、遅くにすみません」「今晚は冷え込んでいますね」

声かけのポイント 3 ～つきあいの程度によって言葉にする場合～

つきあいの度合い：「ご無沙汰しています」「お久しぶりです」「お元気でしたか」「変わりないですか」

声かけのポイント 4 ～会話は「一往復とプラス」～

★まずは「一往復」の会話★

事業者：おはようございます。

高齢者：おはようございます。

★続いて「プラス」の会話★

事業者：体調はいかがですか？

高齢者：ああ、最近はちょっと調子が・・・



声かけのポイント 5 ～相談を受けたときの対応について～

□高齢者の方から相談を受けた場合や、明らかに生活上で困っている様子の時は、「地域包括支援センター」などの関係機関のパンフレットを渡すなどをして、紹介してください。

3 関係機関へ連絡

●地域包括支援センターやさか ☎072-453-8330

●介護保険課 介護保険グループ ☎072-452-6298

- ・高齢者の名前や連絡先がわからなくても「見たまま、聞いたまま」を地域包括支援センターなどの関係機関に伝えてください。
- ・協力事業者の承諾なしに情報元を本人や家族に伝えることはありませんので、安心してご連絡ください。



★緊急の場合は消防署・警察署へ★

☎119

☎110

□倒れている、徘徊している

□お店とのトラブルや暴力行為などの緊急時は、迷わず消防署や警察署へ連絡を！！

見守りネットワーク図

町全体

地域

高齢者

支援

地域包括支援センター

役場

連携

警察・消防

地域団体など

- ・社会福祉協議会
- ・地区福祉委員
- ・民生児童委員
- ・老人クラブ
- ・婦人会
- ・自治会
- ・ご近所 など

見守り

相談

協力事業者

- ・金融機関
- ・医療機関
- ・介護保険事業所
- ・スーパー・コンビニ
- ・配達業者（郵便局など）
- ・電気・ガス・水道事業者 など

見守り
(気づき)

異変を感じた時の流れ

通常の業務中での見守り

異変が疑われる場合

可能な範囲で声かけ

声かけができない・難しい場合

応答あり

応答なし

異変なし

異変あり

・異変の可能性あり

・死亡が疑われる
・倒れているかも

【医療機関受診が必要な場合】
・気分が悪い
・意識レベルの低下
・起き上がれない
・ケガ、出血
など

【相談支援が必要な場合】
・認知症の疑いがある
・生活に困っている様子
・介護が必要な様子
・何らかの福祉サービスが必要な様子

【確認事項】
・TVの音だけが聞こえる
・異臭がする
・ハエなどが飛んでいる
・床などにシミがある

【確認事項】
・季節感の無い服装で歩いている
・道に迷っている（徘徊している）
・暴力行為がある
など

110番通報
(119番でも可)

・高齢者の自宅内には、警察官到着までは1人で立ち入らない。
・警察官到着後は、状況を伝え対応を任せる。
※万が一救急車に同乗するよう言われても、乗る必要はありません。

119番通報
(医療機関の受診)

・地域包括支援センターやさか
・介護保険課介護保険グループ

☎072-453-8330
☎072-452-6298