

行田市協定締結事業者等 地域見守りネットワーク ガイドライン

行田市地域安心ネットワークに関する協定

行田市包括連携協定

行田市地域福祉の推進及び健康増進に関する協定



令和 7 年 1 月
行田市 健康福祉部
地域共生社会推進課

行田市協定締結事業者等 地域見守りネットワーク ガイドライン

目次

1	本市を取り巻く現状と見守りの必要性	1 ページ
2	事業者等地域見守りネットワークとは	1 ページ
3	本ガイドラインの目的	2 ページ
4	個人情報の保護・取り扱いについて	2 ページ
5	見守り等における確認ポイント	3、4 ページ
	確認ポイント 1（外観からの気づき）	(3 ページ)
	確認ポイント 2（室内の異変からの気づき）	(3 ページ)
	確認ポイント 3（訪宅・対面での気づき）	(4 ページ)
	確認ポイント 4（店舗での気づき）	(4 ページ)
6	異変発見時の連絡・通報、対応等の流れ	5～8 ページ
	① 連絡・通報	(5、6 ページ)
	② 状況確認	(7 ページ)
	③ 現場確認	(8 ページ)
	④ 支援	(8 ページ)
	⑤ 報告	(8 ページ)
7	事業者等の皆様にご留意いただきたいこと	8、9 ページ
	取組みへの参加について	(8、9 ページ)
	事情聴取への協力について	(9 ページ)
8	その他	9、10 ページ
	問い合わせ先	(9 ページ)
	各相談内容に応じた相談先	(9、10 ページ)

1 本市を取り巻く現状と見守りの必要性

近年、少子高齢化や核家族化・単身世帯化等が進み、家族や地域における住民同士の助け合いやつながりなどが希薄化しています。

このことは、地域で増加する高齢者のみ世帯やひとり暮らし高齢者などの社会的孤立をもたらすとともに、これまで家族や親族に支えられることの多かった方への支援が行き届かない状況をもたらしています。

また、一つの世帯で複数の課題を抱える場合もあり、自分たちでは解決できないまま深刻化し、状態が重篤化する場合や、最悪の場合、虐待や自殺といった心の痛む事件へとつながってしまうことも少なくありません。

社会的孤立がもたらす孤立死や心身状態の重篤化、家庭事情による虐待など、支援を必要とする方や命に関わる緊急性のある異変をできるだけ早期に発見し対応していくことが求められています。

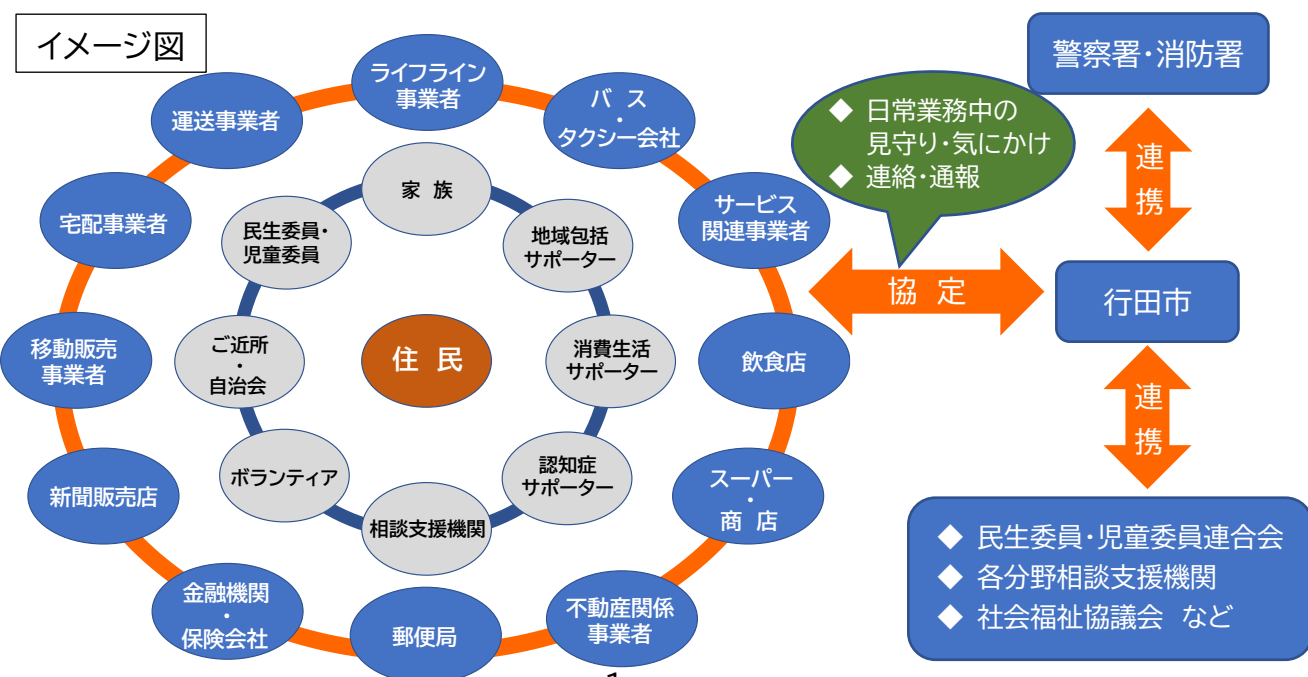
誰もが安心して暮らしていくためには、行政・地域・企業・団体といった多様な主体による重層的な見守り体制を構築していくことが必要不可欠となっています。

2 事業者等地域見守りネットワークとは

行田市では平成 25 年 5 月から、見守り等に協力いただける企業・団体等（以下「事業者等」）と個別に「地域安心ネットワークに関する協定」を締結し、地域を見守る体制づくりを進めています。

また、包括連携協定や個別協定を締結する事業者等とも協働し、地域を見守る体制は重層化しつつあります。

地域の見守りの担い手となっただけの事業者等の皆さんが、日頃の業務の中で地域をさりげなく見守り、異変に気付いたときに、行田市や警察署・消防署などへ連絡していただくことで、早期発見と適切な支援につなげることを目的として、地域見守りネットワークを構築するものです。



3 本ガイドラインの目的

本ガイドラインは、高齢者、障がい者、子どもなど、住民の誰もが住み慣れた地域で安心して生活ができるよう、多様な事業者等による見守りの実施方法やそのポイント、連絡・通報の指針等を定めるために策定しました。

これまで、見守りに関しては、平成 25 年に策定した「行田市地域安心ネットワークガイドライン」に基づき、対応いただいておりますが、主に地域安心ネットワーク協定締結事業者向けに策定していたこと、また、時代の変化に伴い、相談先や対応方法なども変わったことなどから、従前のガイドラインに代わるものとして、新たに「行田市協定締結事業者等地域見守りネットワークガイドライン」を策定しました。

なお、本ガイドラインは、「地域安心ネットワークに関する協定」締結事業者をはじめ、見守りに関する協定締結事業者等共通のガイドラインとします。

4 個人情報の保護・取り扱いについて

個人情報保護法には、「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」は、あらかじめ本人の同意を得ないで個人情報を取り扱うことができるとした個人情報の目的外利用の規定があり、異変を察知した際の連絡や通報、情報提供はこれに該当します。

また、本市では、連絡や通報、情報提供に基づき知り得た個人情報については、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ないものとするともに、連絡や通報等をいただいた方の個人情報も併せて保護しますので、安心して連絡や通報等をしてください。

「個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）より」

第 18 条 個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、前条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。

2（略）

3 前二項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

一（略）

二 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。

三～六（略）

5 見守り等における確認ポイント

業務中の気かけや見守りにおける確認ポイントは、3、4ページのとおりです。
こうした状況の場合は、何らかの異常が発生していることが考えられます。

これらは一例であり、該当すれば必ずしも緊急事態というわけではありませんが、
異変を感じた場合や心配な状況の場合は、5～8ページを参照し、連絡又は通報してください。

▼ 外観からの気づき

孤立死・倒れているなど、状況変化のおそれ

- ☐ 郵便受けに郵便物や新聞等が取り込まれず
数日分溜まっている
- ☐ 同じ洗濯物が何日も干したままになっている
- ☐ 雨戸やカーテンが何日もずっと閉まった状態、
開いたままの状態である
- ☐ 玄関や室内の電灯が点いた状態・消えた状態
が何日も続いている
- ☐ 玄関のドアや窓などが開いたままの状態が続いている
- ☐ 呼びかけに応答がなく、普段使っている自転車等
が置かれたままである
- ☐ メータの数値が異常である



心身状態の変化のおそれ

- ☐ 以前に訪問した状況から極端に変わっている
(家の周りが異常に散らかっている、庭の草が伸び放題、ペットが衰弱している等)

消費者被害等のおそれ

- ☐ 最近知らない人や車が出入りしている



▼ 室内の異変からの気づき

虐待・家庭問題等のおそれ

- ☐ 頻繁に怒鳴り声や悲鳴、泣き叫ぶ声が聞こえる
- ☐ 物がぶつかるような音がする。住宅から異音がする
- ☐ 保護者の気配がなく、子どもが泣き叫んでいる



孤立死・倒れているなど、状況変化のおそれ

- ☐ 住宅から異臭がする
- ☐ 大量の虫やハエなどが発生している



▼ 訪宅・対面での気づき

心身状態の変化のおそれ

- ☐ 顔色が悪い、意識がもうろうとしているなど、具合が悪そうに見える
- ☐ 極端に痩せている
- ☐ 体や服が異常に汚れている
- ☐ 動作が不自由になっている



認知症のおそれ

- ☐ 髪や服装が乱れている、季節に合わない服を着用している（夏に厚着など）
- ☐ 話がかみ合わない、同じ話を繰り返す
- ☐ 話の内容の辻褄が合わない、伝えただけの内容をすぐに忘れる
- ☐ 家の中や周りにいろいろな物が置きっぱなしになっている



虐待・家庭問題等のおそれ

- ☐ 身体（顔や手足など）にあざや怪我がある。そのことを話したがない
- ☐ 不自然な怪我がある
- ☐ 無表情、ふさぎ込んで話をしようとしてない



消費者被害等のおそれ

- ☐ 見慣れない商品がある、頻繁に荷物が届く
- ☐ 知らない人の名刺や請求書などがある



家庭環境の変化のおそれ

- ☐ 通常考えられる以上に、家内がごみで散らかっており、異臭がする
- ☐ 子育てや家族の介護等で、疲れている様子がある

▼ 店舗での気づき

虐待・家庭問題等のおそれ

- ☐ 身体（顔や手足など）にあざや怪我がある
- ☐ 頻繁に深夜の時間帯に子どもだけで買い物に来ている
- ☐ 乳幼児を店内や車内に置き去りにする
- ☐ 店舗に必要以上に長居し、帰りたがらない

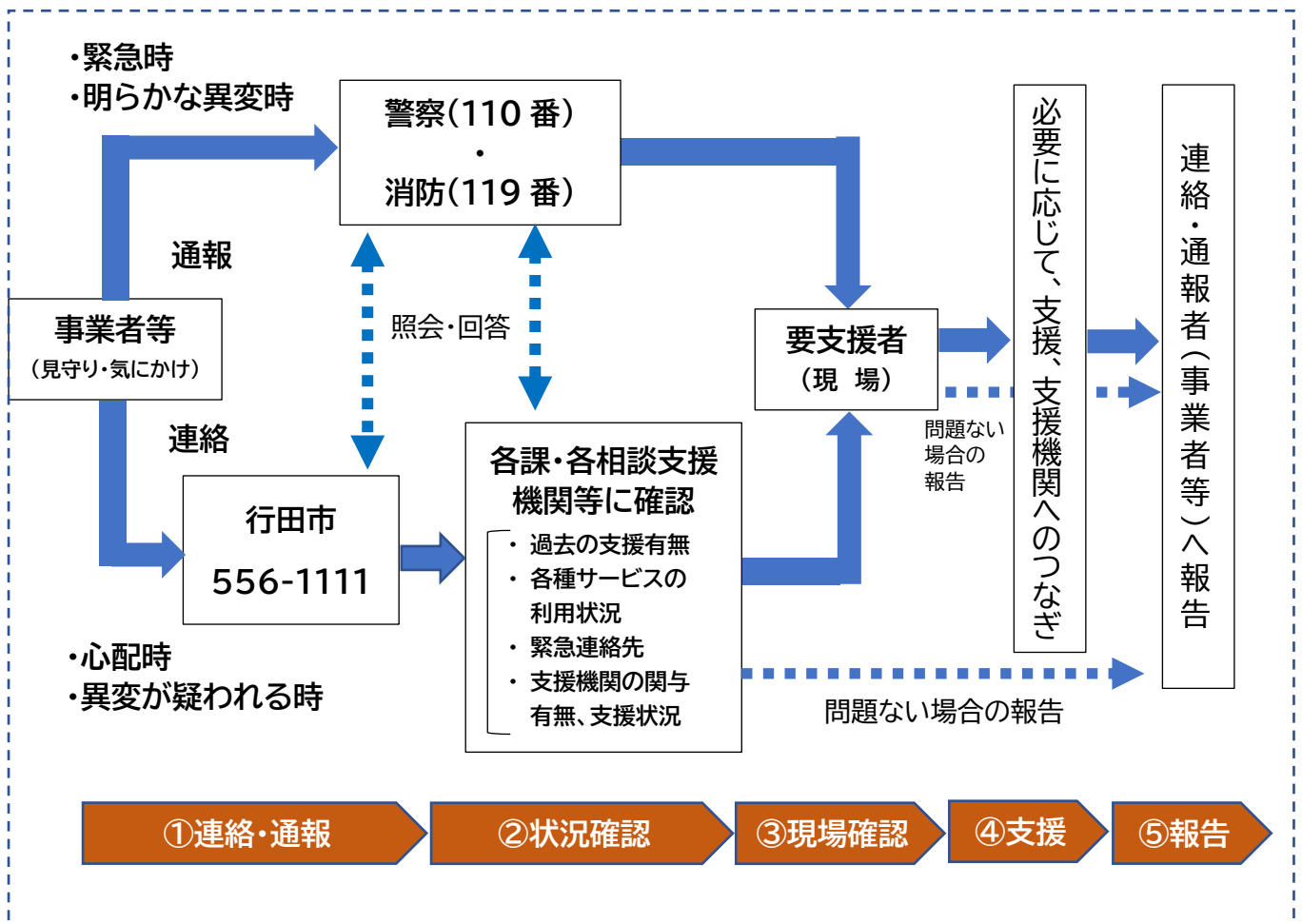


認知症のおそれ

- ☐ 髪や服装が乱れている、季節に合わない服を着用している（夏に厚着など）
- ☐ 衣服や身体が非常に不潔で異臭がする
- ☐ 話がかみ合わない、同じ話を繰り返す
- ☐ 話の内容の辻褄が合わない、伝えただけの内容をすぐに忘れる
- ☐ お店などで勘定ができない、同じものを大量に購入している

6 異変発見時の連絡・通報、対応等の流れ

緊急時、異変発見時等の連絡・通報から、対応までの流れのイメージは次のとおりです。



① 連絡・通報

巡回時や訪宅時などに緊急性を感じる異変を発見した場合や、異変が疑われる場合は、行田市（048-556-1111）又は警察（110番）のいずれかへ連絡・通報してください。

連絡や通報の際は、本人の住所、氏名、同居家族の有無、連絡先（本人又は家族など緊急連絡先）、異変の状況などを分かる範囲でお伝えください。

また、連絡や通報の際は、通報者の所属、氏名、連絡先もお伝えください。

聞き取った状況から救命措置が必要と思われるような場合等には、通報者の方に救急要請（119番）を依頼する場合があります。

異変確認時や緊急時の連絡・通報までのイメージ

通常業務
(巡回時・訪宅時)

「気になる」、「心配」と感じ
たら、連絡をお願いします

心配あり・異変が疑われる時

3、4ページの見守り等の確認ポイントに該当

- ・ 数日洗濯が干したまま
- ・ 新聞や郵便物が溜まっている
- ・ 体に傷やあざがある など

緊急時・明らかな異変時

- ・ 倒れているのが見える
- ・ 生存確認ができない
- ・ 傷病の状態である など

行田市 健康福祉部 地域共生社会推進課
Tel048-556-1111(内線 354、285)
※高齢者・障がい者・子どもなど対象問わず

※上記は、祝日を除く、月曜日～金曜日
の午前8時30分から午後5時15分
※上記以外の時間は、市役所代表へ
Tel 048-556-1111

- ・ 警察署(110 番)
- ・ 消防署(119 番)

※警察への通報は、行田警察署や交番で
はなく、110番通報してください
(110番通報の場合、発信地を把握
し、現場近くのパトカーに迅速に
出動要請を出すことができます)

情報共有・
支援状況確認

対応調整

- 健康福祉部各課
(福祉課・子ども未来課・こども家庭
センター・高齢者福祉課・健康課)
- 教育委員会
- 消費生活センター
- 男女共同参画推進センター
- 自立相談支援センター
- 民生委員・児童委員
- 各相談支援機関 など

② 状況確認

ここからは原則、連絡・通報者の方は業務に戻り、連絡・通報を受けたところ
が対応します。

緊急時、明らかな異変時において、警察・消防への通報の場合は、いずれかが
現場へ出動し対応しますが、市への連絡後の対応は次のとおりです。

安否の確認等

次のような対応により、本人の直近の状況の確認を行います。

確認の結果、問題ない（例：出かけている、入院中であるなど）とわかった場
合は、連絡・通報者に、⑤の報告を行い、対応は終了となります。

- ・ 各種サービス（介護・福祉等）の利用状況の確認
- ・ 各種サービスの利用に当たり届け出た緊急連絡先への連絡
- ・ 地域の民生委員・児童委員や各分野の相談支援機関に関与の有無、支援
状況の確認

各分野の相談支援機関は、
高齢者は、「地域包括支援センター」
障がい者は、「北埼玉障がい者生活支援センター」
子どもは、「こども家庭センター」

※民生委員・児童委員、相談支援機関ともに守秘義務があります

虐待・認知症・消費者被害等の確認

次のような対応により、家庭の状況の確認を行います。

- ・ 過去の支援状況の確認
（虐待のおそれの場合、過去の虐待通報状況等の確認）
- ・ 地域の民生委員・児童委員や各分野の相談支援機関に連絡し、関与の有
無、支援状況の確認
- ・ 消費者被害のおそれの場合は、消費生活センターへ相談状況等の確認

③ 現場確認

安否の確認等

「② 状況確認」で、各種サービスの利用状況の確認や家族・関係者等への聞き取りなどを行っても本人の所在が不明な場合は、現場確認を行います。

家族等で早急に確認の対応ができる場合は、状況確認及び報告（状況により通報）を依頼し、家族等で早急に確認の対応が困難な場合は、市職員2名で訪問し自宅の状況確認等を行います。

確認をしても、本人の所在が不明な場合は、状況に応じ、警察立会いの下、自宅内に入室し確認を行う場合があります（死亡の場合は、家族等への連絡、警察からの事情聴取など）。

虐待・認知症・消費者被害等の確認等

「② 状況確認」で、過去の相談や現在の支援状況等を踏まえ、これまでに関与した支援機関等と訪問の方法を調整し、家庭訪問を行います。

連絡・通報が初めての家庭については、市で訪問の方法を調整し、家庭訪問を行います。

④ 支援

状況確認や現場確認の結果、何らかの支援が必要と思われる場合には、本人や家族の同意を得た上で、市から適切な支援機関の情報提供を行い、支援を進めていきます。

⑤ 報告

通報・連絡を受けたところから、連絡・通報者へ、安否確認の結果や対応等を報告します。

7 事業者等の皆様にご留意いただきたいこと

取組みへの参加について

本取組に参加することにより、見守り活動やそれに伴う連絡・通報等を、事業者等の皆様に義務付けるものではありません。

日常の業務において、可能な範囲で、可能なことにご協力をお願いします。

事情聴取への協力について

通報を受け、現場確認したところ、事件性のあるケース（不幸にして本人が亡くなっていた等）だった場合には、警察が事情聴取を行うことがあります。

そのため、通報後に業務に戻っていたとしても、警察から連絡が入り、話を伺う場合があります。

大切な命を一つでも多く守るため、皆様のご協力をお願いします。

8 その他

問い合わせ先

本事業の実施に当たって、不明な点等がありましたら、下記担当までご連絡をお願いします。

問い合わせ先等

行田市 健康福祉部 地域共生社会推進課 048-556-1111（内線354）

【参考】各相談内容に応じた相談先

業務中には、様々な相談を受けたり、相談先等を聞かれる可能性もあります。

市以外の相談先を聞かれる場合も想定されるため、参考として各相談支援機関をお知らせします。

なお、ご不明な場合等は、市へご連絡をお願いします。

高齢者に関する相談窓口

名 称	電話番号	担当地区
地域包括支援センター 緑風苑	557-3611	須加・北河原・長野・ 佐間の一部（一旭、二旭、向町、緑町）
地域包括支援センター 壮幸会	552-1123	太井・下忍・持田の一部（持田五丁目、持田砂原、菊野台、持田西、三井砂原、三持田西部、前谷） ※棚田三丁目は、太井に含む
地域包括支援センター ふぁみいゆ	558-0088	埼玉・太田 佐間の一部（大町、一佐間、二佐間、神明、三間）
地域包括支援センター ほんまる	578-7761	忍・行田・星宮・持田の一部（菅谷、一持田北・南、県営持田団地、持田長町、二持田第一・第二・蔵場、三持田大宮口・東部、駒形、西駒形）
地域包括支援センター 緑風苑第二	501-8307	星河・荒木・南河原

障がい者に関する相談窓口

機 関 名 称	電話番号	相談範囲
北埼玉障がい者 生活支援センター	560-3411	身体障がいに関すること
	560-0294	知的障がい、精神障がいに関すること

子どもに関する相談窓口

機 関 名 称	電話番号	相談範囲
こども家庭センター	579-8033	妊産婦・乳幼児期の相談に関すること
	556-2011	学童期・思春期の相談に関すること

教育相談、不登校等に関する相談窓口

機 関 名 称	電話番号	相談範囲
教育支援センター	556-6458	教育相談、不登校等の相談に関すること

DV に関する相談窓口

機 関 名 称	電話番号	相談範囲
男女共同参画推進センター(VIVA ぎょうだ)	556-9301	DV、セクハラ、夫婦の問題等に関すること

消費者被害、消費生活に関する相談窓口

機 関 名 称	電話番号	相談範囲
消費生活センター (地域活動推進課内)	556-1111	消費生活に関すること

生活困窮に関する相談窓口

機 関 名 称	電話番号	相談範囲
自立相談支援センター (社会福祉協議会内)	557-5400	生活困窮者の自立相談に関すること

行田市協定締結事業者等 地域見守りネットワーク ガイドライン

作 成：行田市 健康福祉部 地域共生社会推進課

電話 ０４８－５５６－１１１１（内線３５４）

作成年月：令和７年１月
