

# 絆のあんしん協力員

## ハンドブック



お問い合わせ先

月曜日 から 金曜日  
午前 8 時半 から 午後 5 時  
(祝日および年末年始は除く)

電話 03-3880-5184

FAX 03-3880-5603

メール [kizunadukuri@city.adachi.tokyo.jp](mailto:kizunadukuri@city.adachi.tokyo.jp)

足立区役所 地域のちから推進部 絆づくり担当課

足立区中央本町1-17-1 南館3階

## 「孤立ゼロプロジェクト」とは？

「気づく」「つなげる」「寄り添う」の3つをキーワードに、地域の人との交流を通して、いくつになっても笑顔があふれる“お互いさまのまち”をみんなの力で築いていく活動です。

## 「絆のあんしんネットワーク」とは？ ( 寄り添い支援活動 )

孤立ゼロプロジェクトの一環として、一人ひとりが少しずつ力を出し合い、無理のない範囲で助け合う“ゆるやかなつながり”を“絆のあんしんネットワーク”といいます。

地域住民が連携して高齢者が抱える問題を早期に発見し、必要なサービスにつなげることで、住み慣れた地域で安心して暮らせるまちづくりを目指します。

地域包括支援センターを中心に「絆のあんしん協力員（寄り添い支援員※）」「絆のあんしん協力機関」などによる見守りや声かけなどの活動を展開しています。

※ 絆のあんしん協力員の条例上の呼称。以下、絆のあんしん協力員という。



# 「絆のあんしんネットワーク」のイメージ図

町会・自治会、  
専門相談協力員  
(民生委員)



高齢者実態調査  
(※)で孤立の  
おそれのある方  
を発見します

※ 介護保険サービスを利用  
していない70歳以上の単身  
世帯および75歳以上で構成  
された世帯が対象

絆のあんしん  
協力機関



普段の業務の  
中で見守り、  
異変の早期発  
見をします

調査で孤立のおそれ  
のあった方、協力員  
・協力機関からの報  
告を受けた方への対  
応をします



いくつになっても安心  
して暮らせます

日常生活の中  
で見守り・声  
かけします

必要に応じ、  
定期的に訪問  
します



協力員と訪問を  
希望する高齢者  
をマッチングし  
ます

地域包括  
支援センター



絆のあんしん協力員

区内  
25箇所!



## 「地域包括支援センター」とは？

地域包括支援センターは、足立区から委託を受けた公的な「高齢者の総合相談窓口」です。高齢者やご家族の方の総合的な支援を実施しています。

孤立ゼロプロジェクトでは、調査で孤立のおそれがあると判定された方への支援、高齢者と絆のあんしん協力員の定期訪問のマッチング、「絆のあんしんネットワーク連絡会（二層協議体）」の開催など、ネットワークの中心を担います。

1,000団体以上  
が登録!



## 「絆のあんしん協力機関」とは？

住民の方と接する機会が多いことを活かし、普段の活動・業務の中で高齢者の問題や異変の早期発見をし、地域包括支援センターに連絡していただくボランティアです。可能な場合は、講座の講師や場所の提供などにもご協力いただいています。

町会・自治会、介護事業所、配食サービス事業所、郵便局、新聞販売店など様々な団体にご登録いただいております。

1,100名以上  
が登録!



## 「絆のあんしん協力員」とは？

高齢者に対して、ちょっとした見守りや声かけをしていただく、区内在住・在勤の方によるボランティアです。

日頃から地域の高齢者に気を配り、気がかりな高齢者を見かけたら地域包括支援センターに連絡いただきます。

他にも、絆のあんしんネットワーク連絡会（二層協議体）（※1）への参加や、可能な方は、希望する高齢者宅への定期訪問なども行っていただいております（※2）。

ライフスタイルに合わせて、できる範囲で無理なく活動できます。

※1 絆のあんしん協力員・協力機関、民生・児童委員などの関係者で話し合う定例会で、各地域包括支援センターごとに概ね年4回開催されます。

※2 「元気応援ポイント事業」の対象となる活動もございます。詳しくは管轄の地域包括支援センターへお問い合わせください。

高齢者宅を定期訪問し、異変があったら地域包括支援センターへ連絡しています。



喫茶店オーナーとして高齢の利用者の見守りや、スペースの提供をしています。



# 定期訪問について

社会的孤立の背景にある様々な課題を解消するためには、社会との定期的なつながりが必要です。

気付き・見守り活動から一歩踏み込んで、家族や地域社会とのつながりが少ない方などに定期的な訪問活動を行い、顔の見える関係を築き、社会的孤立状態の解消を目指します。

ご協力いただける方は、管轄の地域包括支援センターまでご連絡ください。

## 「定期訪問」開始までの流れ

高齢者実態調査などで、訪問活動を希望している方（以下、対象者）を、地域包括支援センターが取りまとめます。



定期訪問が必要と判断された対象者と、定期訪問が可能な協力員で、顔合わせを行います。

双方合意の上、定期訪問を開始します。お互いに無理のないペースで訪問をお願いします。



## 定期訪問の報告について

対象者の変化や異変に気付いた場合は、管轄の地域包括支援センターまでご報告ください。変化や異変が見られない場合も、訪問した日時のみで構いませんので、月1回程度は管轄の地域包括支援センターに連絡をお願いいたします。

## 注 意 点

- ① 訪問時は玄関先でお話を聞いていただきます。トラブル防止のため、勧められても部屋には上がらないでください。
- ② 金銭や物の受け渡し・貸し借り、鍵の預かり、緊急連絡先になるなどの行為は絶対に行わないでください。その場で提供される飲み物程度であれば、常識の範囲内で対応ください。
- ③ 対象者の事情などにより、定期訪問を終了いただく場合、地域包括支援センターからご連絡します。

## コミュニケーションのポイント



- ☑ 傾聴し、相手の立場で共感し、寄り添う気持ちで接しましょう。
  - ☑ 共感しにくい話題（身内の不幸、悪口など）についても「～と思われたのですね」と相手の言葉を繰り返すことで、発言を受け止めてあげましょう。
  - ☑ 激励ではなく、「今も頑張ってるっしやいますね」など、現在の努力を認めて称賛しましょう。
  - ☑ 相手に認知症などの症状があっても、ひとくくりにせず、相手を尊重し、対等に接しましょう。
- ※ 認知症サポーター養成講座の受講をご希望の場合は、管轄の地域包括支援センターへご連絡ください。

# 高齢者の異変に気づくポイント

## 外から見た気づき

### 郵便物が一杯

郵便受けを確認している様子がない。郵便物があふれている。



### 洗濯物が出たまま

何日も同じ洗濯物が出たまま。



### 異臭がする

家の前を通るといつも異臭が漂ってくる。



### 衣服の乱れ

髪や服装が乱れている、季節に合わない服を着ている。



## お会いして分かる気づき

### 話がかみ合わない

同じ話を何回もするようになった。



### 同じものを大量に購入する

お店で、お会計ができない。同じものを大量に購入する。



### 家族の疲れ

認知症や寝たきりの家族を抱え、介護者が疲れている様子がある。



### 不審人物

最近知らない人が出入りするようになった。



## その他の気づき

### 体調の悪化

顔色が悪く、具合が悪そうに見える。



### 集まりにこない

集まりや行事にいつも参加しているのに、急にこなくなった。



### 宅配物がたまっている

宅配された荷物が玄関前にたまっている。片づけていない様子がない。



### 怒鳴り声、悲鳴

家の中から怒鳴り声や、悲鳴が聞こえる。



### 注意

孤立死は夏季(7月・8月)・冬季(1月・2月・12月)に増加!  
男性は女性に比べて孤立死が**2.2倍**多い!

※「単身者の自宅での死亡」を孤立死と定義します。

令和5年1月現在



## 注 意 点

- ☑ 対象者の変化や異変に気付いた場合は、管轄の地域包括支援センターまでご報告ください。  
※ 「異臭がする」「苦しそうにしている、倒れている」など、緊急性の高いと感じた場合は、状況に応じ110番や119番などに直接通報ください。通報した場合は、絆づくり担当課にもご報告ください。
  
- ☑ 「認知症の傾向が出てきた」「体調が悪そうだ」などの心配な変化はもちろんですが、「地域活動に参加してくれることになった」などの良い変化の報告もお願いいたします。些細なことでも構いません。
  
- ☑ 対象者とトラブルになった場合や、活動に対して疑問点や不安な点などがある場合など、活動に関することは絆づくり担当課または管轄の地域包括支援センターへご連絡ください。
  
- ☑ 「お金を貸してほしい」「電話番号や住所を教えてほしい」「身体的な介護をしてほしい」といったお願いをされた場合は、断ったうえで絆づくり担当課または管轄の地域包括支援センターへご報告ください。金銭や物の受け渡し・貸し借りなどは行わないでください。また、対象者の個人情報をお聞き出さないでください。
  
- ☑ 活動中に事故に遭ったり、怪我をした場合は、絆づくり担当課または管轄の地域包括支援センターにご連絡をお願いいたします。  
※ 地域包括支援センターの連絡先は12ページにあります。

## 【重要】 個人情報の取り扱いについて

絆のあんしん協力員は、活動を通じて個人情報を取り扱う場合があります。

登録の際に記載いただく「寄り添い支援員認定申出書」に記載のあるとおり、秘密の厳守などが条例により規定されています。

活動を通して知ったことは、例え家族や友人であっても、口外することはできません。絆のあんしん協力員の活動をやめた後についても同様です。

見守り対象者に対して、協力員の立場を利用し、協力員の活動範囲を超えて干渉するなど、区がふさわしくないと判断した場合や、政治・宗教・営業活動などを行った場合は、登録を取り消す場合があります。

活動内容について、分からないことや、ご不安なことがありましたら、絆づくり担当課までご連絡ください。

### 活動の心得

- 個人情報を厳守する
- 対象者と対等な関係であると認識する
- 営利活動、政治活動、宗教勧誘などは行わない
- 対象者の事情に深入りしない
- 協力員の活動範囲を超えて干渉しない

# 「絆のあんしん協力員」になるには？

## 申請書 2 点

1. 「絆のあんしん協力員（寄り添い支援員）」登録申請書
2. 寄り添い支援員認定申出書

について、記載の事項について同意いただき、必要事項を記入し、管轄の地域包括支援センターまたは絆づくり担当課へ申請いただきます。

区で登録処理を行い、後日「絆のあんしん協力員証」「登録証」をお届けします。

※ 「絆のあんしん協力員証」は地域包括支援センターから依頼された活動（定期訪問など）を行う際に着用して下さい。

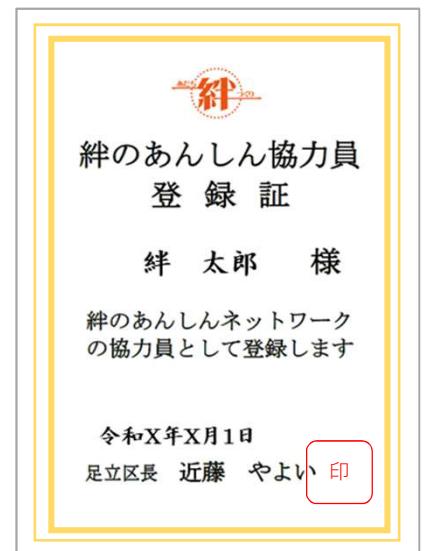
※ 上記の申請書は区ホームページ →



または管轄の地域包括支援センター、絆づくり担当課にてお渡しできます。



登録年数が7年を迎えると色がオレンジからゴールドに！



絆のあんしん協力員証

登録証

# ＼ 木 ウ カ ツ ／ 地域包括支援センター 一 覧



名称	電話番号	ファックス	所在地	担当地域
基 幹	03(5681)3373	03(5681)3374	梅島2-1-20	梅島、中央本町1、島根
あ だ ち	03(3880)8155	03(3880)4466	足立4-13-22	足立、中央本町2、梅田1
伊 興	03(5837)1280	03(5837)1282	伊興3-7-4	伊興、東伊興、伊興本町、西伊興、西竹の塚
入 谷	03(3855)6362	03(3855)6399	入谷9-15-18	入谷、舎人、古千谷、古千谷本町
扇	03(3856)7007	03(3856)1134	扇1-52-23	扇、興野、本木北町、本木西町、本木東町、本木南町
江 北	03(5839)3640	03(5839)3643	江北3-14-1	江北、堀之内
さ の	03(5682)0157	03(5682)0158	佐野2-30-12	加平、北加平町、神明、神明南、辰沼、六木、佐野、大谷田2~5
鹿 浜	03(5838)0825	03(5838)0826	皿沼2-8-8	鹿浜、加賀、皿沼、谷在家、椿
新 田	03(3927)7288	03(3927)7289	新田3-4-10	新田、宮城、小台
関 原	03(3889)1487	03(3887)1407	関原2-10-10	梅田2~8
千 住 西	03(5244)0248	03(5244)0249	千住中居町10-10	千住桜木、千住緑町、千住龍田町、千住中居町、千住宮元町、千住仲町、千住河原町、千住橋戸町
千寿の郷	03(3881)1691	03(3870)6717	柳原1-25-15	柳原、千住関屋町、千住曙町、千住東1
千住本町	03(3888)1510	03(5813)8336	千住3-7-101	千住、千住元町、千住大川町、千住寿町、千住柳町
中央本町	03(3852)0006	03(3886)0086	中央本町4-14-20	中央本町3~5、青井1・3~6、西加平
東 和	03(5613)1200	03(5613)1201	東和4-7-23	綾瀬、東綾瀬、谷中、東和1・3
中 川	03(3605)4985	03(3605)9092	中川4-2-14	東和2・4・5、中川、大谷田1
西 綾 瀬	03(5681)7650	03(5681)7657	西綾瀬3-2-1	西綾瀬、弘道、青井2
西 新 井	03(3898)8391	03(3898)8392	西新井2-5-5	西新井、栗原
西新井本町	03(3856)6511	03(3856)5006	西新井本町2-23-1	西新井本町、西新井栄町
はなはた	03(3883)0048	03(3883)0351	花畑4-39-11	花畑、南花畑5
一 ツ 家	03(3850)0300	03(3850)0370	一ツ家4-2-15	平野、一ツ家、保塚町、六町、南花畑1~4
日 の 出	03(3870)1184	03(3870)1244	日ノ出町27-4-112	日ノ出町、千住旭町、千住東2
保 木 間	03(3859)3965	03(3859)6730	保木間5-23-20	西保木間、保木間、東保木間
本木関原	03(5845)3330	03(5845)3338	本木1-4-10	関原、本木
六 月	03(5242)0302	03(5242)0327	六月1-6-1	六月、東六月町、竹の塚

月～土曜日、午前9時～午後5時(祝日・年末年始を除く)  
※緊急時24時間電話対応可 03(5681)3373