発行日　令和7年（2025年）8月28日

中野区　見守り活動通信　第12号

今回の通信は、東京都水道局中野営業所の皆様にご協力いただき、日頃の見守り活動についてお話を伺いました。また、事業者様による見守り活動が行政サービス等につながった事例のご紹介と、毎年開催している「見守り協定事業者懇談会」についてご案内します。

東京都水道局中野営業所様に日常の見守り活動をお伺いしました。

【訪問業務】検針の調査や料金の徴収等

東京都水道局の営業所業務として、中野区内、**約２３万給水件数**を管轄しています。

【窓口業務】料金の支払いや水道に関する様々な相談を受付

日常業務の中で行った見守りについて教えてください

【夏場にエアコンが止まったという相談を受けて】

高齢のお客様が窓口に来所され、「夏場に電気が止まってしまい、エアコンが停止して困っている」と相談があり、お客様に認知症の兆しもあったため、地域包括支援センターへ取り次ぎました。

【使用水量の急激な増加のある本人と連絡がつかない】

水道の定期検針の際に水量が急激に増加し、メータパイロットが常時回転しているお客さまと連絡がつきませんでした。ご本人が室内で倒れ、水道が出しっ放しになっている可能性もあり、すこやか福祉センターへ連絡しました。

お客様（特に高齢者）対応で気をつけていることを教えてください

【お話しする際の様子を気にかけています】

高齢のお客様とお話しする場合、水道局員からの説明がお客様に正しく伝わっているか常に気にかけています。お客様とコミュニケーションがうまく取れず、伝わっているのか怪しい場合は、近親者へ連絡を促したり、必要に応じてすこやか福祉センターへ連絡したりするようにしています。

「スマートメータ」を使った具体的対応を教えてください

中野区内でも 2030 年代の全戸設置を目指し順次スマートメータへの交換を実施しています。メータで多量の漏水を検知したため、お客様へ連絡し対応を依頼しました。
今後、見守り活動としてもより役立つと思います。

見守り活動に備えていることを教えてください

日頃から営業所内ですこやか福祉センターの連絡先を共有し、必要に応じて連絡を行うよう周知しています。

事業者様の見守り活動で、高齢者の安否確認や行政サービスにつながったケースを紹介します。

ケース1　昼の配食が夜の配食時もドアノブにかかったまま

昼の配食が夕食時にもかかったままであることを心配し、地域包括支援センターへ連絡。

↓

地域包括支援センターで家族の連絡先を把握していたため連絡をしたところ、本人は臨時で1日中外出していることが判明し、安否確認ができた。

ケース2　体を壊してお金を払えない、歩けないと言っている

体を壊して働けず、家賃を払えないため引っ越したいと言っているが、動くことができない様子を心配し、地域包括支援センターへ連絡。

↓

地域包括支援センターが訪問し、薬の仕分けもままならず動けない状況を確認。すこやか福祉センターへ情報を共有したところ、すこやか福祉センターにて相談履歴のあることが判明したため、引継ぎを行った。

↓

すこやか福祉センターが訪問し、生活状況の把握と生活支援制度の利用ができるよう支援を続けていたが、事業者様の最初の連絡からまもなく急なご病気で死去された。制度利用まで至ることはできなかったが、事業者様の連絡により、本人はすこやか福祉センターと繋がることができた。

ケース3　たびたび転倒したり、動けなくなったりする高齢者

事業者様や近所の方から「転倒やけがを繰り返す心配な高齢者がいる」ということで、地域包括支援センターへ連絡。

↓

地域包括支援センターが本人を特定し、訪問を実施したが、はじめのうちは本人から受け入れられず、対話が難しい状況だった。訪問を重ねることで話を聞いてもらえるようになり、介護保険の申請に繋がった。現在も、地域包括支援センター、事業者様、近所の方等にゆるやかに見守られている。

緊急連絡キーホルダーの活用実績について

令和6年1月より、「緊急連絡キーホルダー」の配布を始めました。ひとり暮らしの高齢者などが外出先で万が一の時に、駆け付けた警察・消防が区に問い合わせ、登録したキーホルダーの番号から緊急連絡先やかかりつけ医などの本人の情報（緊急連絡カードの情報）を確認し、救急搬送に役立てます。

■キーホルダー有効配布数※　4,445個（令和7年3月31日時点）
※これまで配布した数の合計から区外転出・死亡等の理由により無効となった方の分を除いた数

■活用事例　道端で倒れて救急搬送された高齢者が、緊急連絡キーホルダーを持っていたため、警察から区へ問い合わせがあった。区は登録されていた緊急連絡先とかかりつけ医の情報を警察に提供し、警察はご家族と速やかに連絡を取って、高齢者を引き継ぐことができた。

▲緊急連絡キーホルダー
本人情報の確認は、警察・消防からの照会のみ受け付けます。

今年も見守り協定事業者懇談会を開催します。

今年度も「見守り協定事業者懇談会」を開催します。
事業者間、区や関係機関との情報共有等を予定しておりますので、是非ご出席下さい。
【日時】令和7年10月27日（月）午後1時30分～午後3時30分
【場所】中野区役所　（中野区中野4丁目11番19号）

▲昨年度も積極的な意見交換が行われました

編集・発行　中野区　地域支えあい推進部　地域活動推進課　地域支えあい活動支援係
電話：03-3228-5582　FAX：03-3228-5620　Email：sasaeaikatudo@city.tokyo-nakano.lg.jp