

墨田区高齢者見守りネットワークにおける「重層」の活用の検討

【目次】

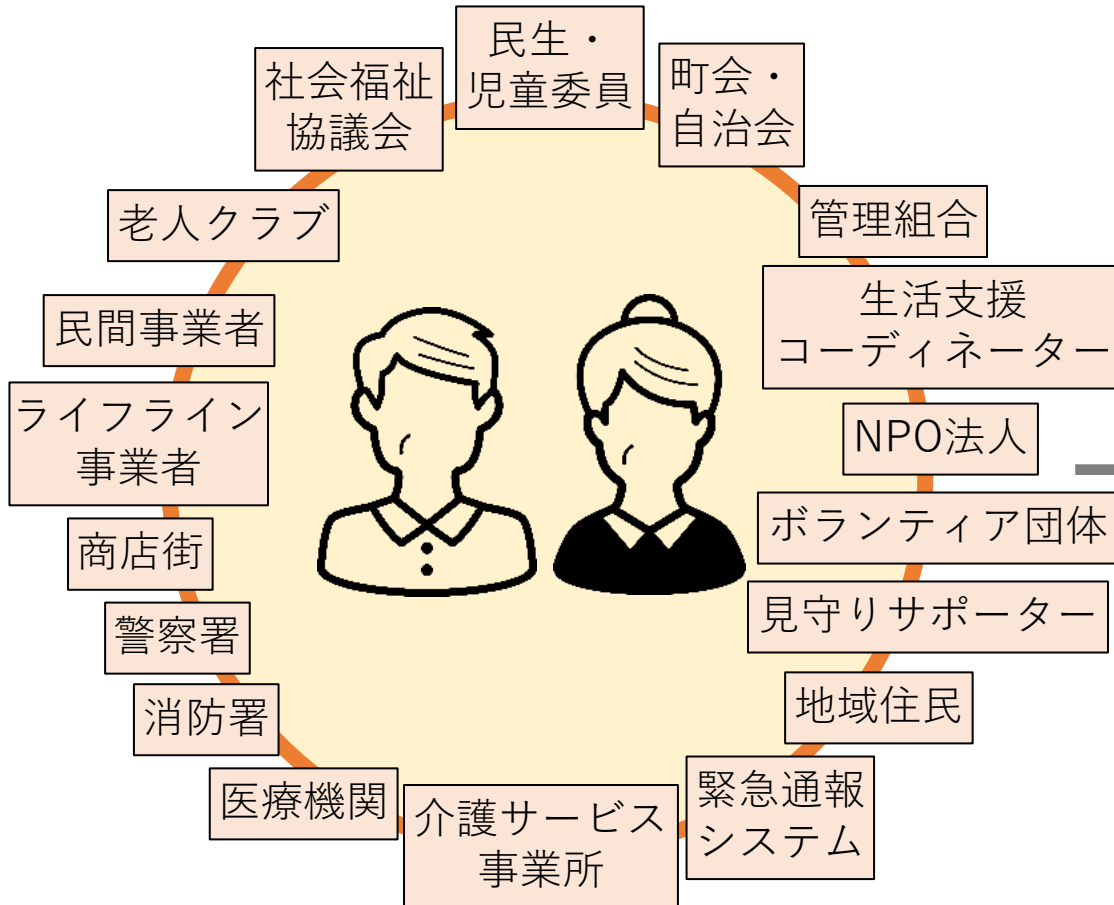
- I 高齢者見守りネットワークの概要
- II 墨田区の高齢者見守り協定・協力事業者
- III 高齢者見守りの事例（金融機関のケース）
- IV 高齢者見守りにおける情報提供の法的根拠
- V 金融機関における情報提供の現状と課題、解決策
- VI 解決策実現に向けた金融機関との検討経過
- VII 金融機関における検討結果
- VIII 金融機関からの提案
- IX 支援会議のあり方に関する論点
- X 現時点の到達点

I 高齢者見守りネットワークの概要

高齢者の異変への気づき・情報提供

必要な支援
へのつなぎ

医療・介護
サービスの提供



高齢者みまもり相談室
地域包括支援センター



医療



介護



II 墨田区の高齢者見守り協定・協力事業者

	団体数	業種
協定締結 事業者・団体	12 団体	金融機関（5社） 、東京都水道局、薬等宅配業、小売業、東京都住宅供給公社、生活協同組合、建設業労働組合、生命保険会社
協力 事業者・団体	35 団体	不動産会社、生活協同組合、タクシー会社、新聞販売業組合、訪問施術業、小売業（移動販売）、高齢者配食サービス業、会食事業、商店、居酒屋、家電量販店、浴場組合、ギャラリー（集いの場）、飲食店（カフェ、ベーカリー）、乳製品宅配業、薬局、シニアサポートサービス業、寝具店

令和5年11月25日現在

Ⅲ 高齢者見守りの事例（金融機関のケース）

• 金融機関に来店する高齢者の異変（例）

認知症の疑い

- 通帳、カードを何度も再発行する。
- 一日に何度も同じ要件で来店する。
- 季節に合っていない服を着ている。
- 髪や服装が乱れている。
- 同じことを何度も話す。
- 今がいつなのか、ここがどこなのか、わからなくなる。
- 適切な言葉で出にくくなったり、相手の話が理解できなくなり会話が成立しない。

虐待の疑い

- 殴られたようなあざがある。
- 助けを求めて逃げてきた。

IV 高齢者見守りににおける情報提供の法的根拠

予想される状況	高齢者の異変の例	情報提供の法的根拠	本人同意	通報・連絡先
生命・身体 の危険	<ul style="list-style-type: none"> 異臭がする 家の中で倒れている 助けを求める連絡が入った 	個人情報保護法 ・第27条 - 第1項第2号（生命、身体、財産の保護のため必要がある場合）	不要	警察署、消防署
財産被害 のおそれ	<ul style="list-style-type: none"> 振り込め詐欺の被害に遭っている可能性がある 連絡が取れない 配達物がたまっている 			警視庁総合相談センター
虐待のおそれ	<ul style="list-style-type: none"> 殴られたようなあざがある 家の中から怒鳴り声がある 助けを求めて逃げてきた 	高齢者虐待防止法 ・第7条		不要
認知症 の疑い	<ul style="list-style-type: none"> 同じことを何度も話す 毎日のように同じものを購入する お店などで勘定ができない 髪や服装が乱れている 季節に合わない服を着ている 	個人情報保護法 ・第27条 - 第1項（本人同意） - 第1項第2号（生命、身体、財産の保護のため必要がある場合）	必要 ※本人同意が得られない場合でも、人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合は、通報・相談	
消費者被害 のおそれ	<ul style="list-style-type: none"> 最近知らない人が出入りしている 見慣れない商品を大量に購入 			消費生活センター等

V 金融機関における情報提供の現状と課題、解決策

・慶應義塾大学 駒村教授による課題・解決策の教示

現状

- ・ 情報提供の内容は、本人同意の有無・状況等によって分かれる。
 - ① 法第27条第1項（本人同意）に基づき個人情報を提供
 - ② 法第27条第1項第2号（生命、身体、財産の保護）に基づき個人情報を提供
 - ③ 個人情報以外の情報を提供（情報提供しないことも）

課題

- ・ 法第27条第1項第2号（生命、身体、財産の保護）については、該当するか判断が難しい。
- ・ 本人同意がない場合に情報提供ができないケースがある。

駒村教授
による
ご教示

解決策

- ・ 重層的支援体制整備事業における支援会議を活用することで、個人情報の提供が可能になる（社会福祉法第106条の6第3項）。

駒村教授
による
ご教示

※各法律の該当条文は、次ページ参照



【各法律の該当条文】

個人情報保護法
第27条第1項
(本人同意)

○個人情報に関する法律 (一部抜粋)

(第三者提供の制限)

第二十七条 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

一 法令に基づく場合

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。

個人情報保護法
第27条第1項第2号
(生命、身体、財産の保護)

○社会福祉法 (一部抜粋)

(支援会議)

第百六条の六 市町村は、支援関係機関、第百六条の四第四項の規定による委託を受けた者、地域生活課題を抱える地域住民に対する支援に従事する者その他の関係者(第三項及び第四項において「支援関係機関等」という。)により構成される会議(以下この条において「支援会議」という。)を組織することができる。

2 支援会議は、重層的支援体制整備事業の円滑な実施を図るために必要な情報の交換を行うとともに、地域住民が地域において日常生活及び社会生活を営むのに必要な支援体制に関する検討を行うものとする。

3 支援会議は、前項に規定する情報の交換及び検討を行うために必要があると認めるときは、支援関係機関等に対し、地域生活課題を抱える地域住民及びその世帯に関する資料又は情報の提供、意見の開陳その他必要な協力を求めることができる。

社会福祉法
第106条の6第3項

VI 解決策実現に向けた金融機関との検討経過

- 金融機関 2 社と検討を進める。

	日程	参加者
福祉と金融の意見交換会	令和4年11月11日	慶應義塾大学、日本金融ジェロントロジー協会、厚生労働省、墨田区
A金融機関との打合せ	令和4年11月14日、 令和5年2月17日、 4月12日、4月24日	A金融機関、慶應義塾大学、 日本金融ジェロントロジー協会、墨田区、 地域包括支援センター、社会福祉協議会
B金融機関との打合せ	令和5年2月22日、 3月9日、3月16日、 3月30日、5月15日、 6月9日、7月27日	B金融機関、慶應義塾大学、 日本金融ジェロントロジー協会、墨田区、 地域包括支援センター

VII 金融機関における検討結果

	A金融機関	B金融機関
見守り協定書の内容	従前の協定書の内容に、 「支援会議への参加要請」の規定を追加 【別紙1参照】	従前の協定書の内容 【別紙2参照】
結論	協定書に「支援会議への参加要請」を規定しているが、現実的には、支援会議における 個人情報の提供は難しい	支援会議において、 基本的な個人情報（氏名、住所等）以外の情報の提供は難しいが、支援会議の活用方法の提案あり
理由	<ul style="list-style-type: none"> 信用失墜リスク（顧客離れ） 損害賠償リスク（顧客からの訴訟提起） 	<ul style="list-style-type: none"> 口座情報等の金融取引情報の提供については、金融機関の負う守秘義務への抵触を懸念 金融取引情報の提供は、顧客からの苦情に繋がるリスクが格段に上昇する。

VIII 金融機関からの提案

B金融機関 の提案

金融機関を墨田区支援会議の構成員（支援関係機関等）に位置付けることで、金融機関の日常業務において、地域包括支援センターへ高齢者見守りに関する情報提供を行うことについても、支援会議に含まれることとなり、社会福祉法に基づく**個人情報**の提供が可能になると考える。

※ 提供する個人情報は、氏名、住所、異変情報とする。

墨田区の見解

金融機関の日常業務の中で、地域包括支援センターへ高齢者見守りに関する情報提供を行うことについては、支援会議以外の場での情報提供に当たり、支援会議に含むことはできないと考える。（本区では構成員から誓約書を徴して、守秘義務を課した上で支援会議を行っているため。）

Ⅸ 支援会議のあり方に関する論点

論点 1

B金融機関からの提案に関して

- 支援会議の構成員とした**金融機関**が、日常業務の中で**地域包括支援センターと情報のやり取り**をすることを、支援会議として位置付けることができるか。

論点 2



支援会議への参加に関して

- 重層的支援体制整備事業の中で、誓約書を伴った**守秘義務**を課した上での**支援会議の構成員として、金融機関が現実的に果たせる役割**があるか。
- 支援会議で必要とされている**情報を金融機関が提供すること**について、**金融法務関連との整理**がされているか。
- **金融機関として、本人同意がない中で顧客情報を共有すること**に社会的な合意がされているか。そのような環境が整っているか。

X 現時点の到達点

- **現時点では、支援会議（社会福祉法）を活用した個人情報の提供を行うことは課題があるため、**高齢者見守りに関する情報提供は、従来どおり個人情報保護法や高齢者虐待防止法を根拠とする。
- 今回の検討を行った結果、金融機関の間でのネットワークや紹介等により、**令和5年度に金融機関4社と高齢者見守りに関する協定を締結した。**
- 協定締結前後に金融機関と地域包括支援センター職員の顔合わせを行い、連携の強化を図るとともに、協定締結後は、早速、金融機関から見守りが必要な高齢者の情報提供があり、**墨田区の高齢者見守りネットワークの機能が強化されつつある。**

ご清聴ありがとうございました

■墨田区 福祉保健部長 関口 芳正
 130-8640 墨田区吾妻橋一丁目23番20号
 03-5608-1111 内線 3300