

【安否確認マニュアル概要版（現業員、査察指導員、管理職別）】

現業員、査察指導員、管理職別にてそれぞれの職務において、確認すべき事項を列挙し、概要版を作成いたしました。

それぞれの職務において、各項目を確認し、欄をチェックしてください。

※【被保護者に対する安否確認マニュアル】で詳細を確認のうえ、行うこと。

《現業員がすべきこと》

- 安否確認が取れない事態が発生した場合、査察指導員に報告し、
早急に家庭訪問等の状況把握を行う。
- 可能な範囲で被保護者宅の室内及び居宅の様子を窺う。
- 電気メーター、ガス使用量、水道メーターをそれぞれ確認し、記録する。
- 被保護者宅に架電した時にどのような状況で連絡がつかなかったかを把握する。
- 民生委員児童委員と連携し、現在の状況報告を行うとともに、情報を収集する。
- 現業員は対応経過（訪問及び架電した日時）について、詳細にケース記録に残す。
- 医療券の発券状況により、定期や不定期の通院があれば、直近1ヶ月の通院実績と次回診療予約日の確認を行う。
- 介護サービスの利用があれば、直近の利用状況の確認を行う。
- 通院があれば、薬局に確認を行う。
- 扶養義務者の連絡先及び居所の確認が取れた場合は、早急に連絡をとり、現在の状況を説明し、訪問や電話等にて被保護者の状況を確認するよう依頼する。
- 現在の状況を**迅速に査察指導員に報告し、今後の対応を協議する**。
- 安否確認が取れた後、しばらく経過観察することとなった場合、民生委員とは定期的に連絡を取り、現在の状況について情報共有を行う。

《査察指導員（不在時は他係代行）がすべきこと》

- 現業員から報告を受けた内容について、人命救助最優先の観点で検討、協議する。
- 査察指導員は、特に、安否や健康状態について確認し、緊急性の判断を行う。
- 現業員からの口頭報告や、ケース記録に基づき、調査結果を確認のうえ、SV協議を行い、不十分な点があれば追加調査を現業員へ指示する。
- 対応を判断するために必要な状況を把握し、適宜且つ迅速に管理職に報告し、今後の対応を協議する。
- それぞれの現業員が行っている緊急対応の状況を集約し、必要に応じて管理職の指示を仰ぎつつ、随時、決定した次の対応方針を、現業員に指示する。
- 現業員がすべきことの進捗管理を行う。

《管理職がすべきこと》

- 現業員や査察指導員から報告を受けた内容について、人命救助最優先の観点で検討し、迅速に今後の対応方針を決定する。
- 必要に応じてケース診断会議を開催し、対応方針の検討に際しては、調査等の具体的手順、優先順位、期限、対応者と役割分担等を決定し、漏れや重複がないか確認する。
- 期限については、緊急性に応じて直ちに対応すべきこと、数日以内で行うこと等を区別して決定する。
- 担当の現業員や査察指導員だけでなく、必要に応じて担当以外の職員も役割を分担し、組織的に対応する。
- 査察指導員がすべきことの進捗管理や状況把握を行う。
- 適宜、査察指導員から報告される緊急対応の状況を集約し、必要に応じて福祉事務所長等に報告し、対応について協議し、不備等があれば指摘し、是正する。

【被保護者に対する安否確認マニュアル】

● はじめに

このマニュアルは、被保護者の安否確認が取れない場合に、判断能力が十分でない方が行方不明になっている可能性や居宅内で危険な状態になっている可能性があるとの認識のもと、すべてのケースワーカーが迅速で的確な判断を行うために整備をするものです。

なお、本マニュアルは、生活保護手帳、生活保護手帳 別冊問答集、当市の生活福祉課職員研修マニュアルに加えて活用し、随時更新を行います。

● 安否確認のフロー

- ① 家庭訪問調査や通報等による安否確認が取れない事態の把握、気づき



- ② 査察指導員及び管理職への報告



- ③ 状況把握（訪問調査・関係機関への聞き取り）



- ④ 課内での協議等による緊急性の判断



- ⑤ （必要に応じて）立ち入り調査

※①の時点で緊急事態が想定される場合は、① → ④ → ⑤の手順で対応する。

① 家庭訪問調査や通報等による安否確認が取れない事態の把握、気づき

近隣住民や、関係機関（民生委員児童委員、水道局、学校関係、担当ケアマネージャー、高齢者あんしんセンター等）、家主、管理会社、宅配弁当等の民間業者等から連絡があった場合や、生活保護費を受け取りに来ない等、生活状況の変化に気づくきっかけを見逃さないようにすること。

なお、緊急的な安否確認の必要性や失踪等を疑う契機の例として以下のものがある。

- ア. 訪問しても不在が続いている。
- イ. 電話連絡に応答がないが続いている。
- ウ. 訪問しても不在で郵便物がたまっている。
- エ. 電気メーターが止まっている（待機電力程度しか動いていない）。
- オ. 手紙や不在票を投函しても連絡がない。書留等で郵送しても受け取りがない。
- カ. 窓口支給の場合に、保護費を受け取りに来ない。
- キ. 予定していた面接に来ないが続く。
- ク. 通常提出される書類が途絶えた（収入申告、移送費申請等）。
- ケ. ケアマネージャー、本人の職場、家主、福祉関係部署、社会福祉協議会、民生委員児童委員、自治会、近隣住民等からの連絡。
- コ. 水道局から停水予告の連絡。
- サ. 施設職員、病院職員からの連絡。
- シ. 被保護者からの連絡や相談（不穏な言動や普段とは異なる困りごとの相談等）。

※ 複数の項目に当てはまるときは、より緊急性が高いと判断する。

② 査察指導員及び管理職への報告

被保護者に対する安否について疑義が生じた場合は、迅速に査察指導員に報告し、協議を行う。報告を受けた査察指導員はその協議内容を管理職まで遅滞なく報告すること。

また、査察指導員は迅速に状況把握を指示し、緊急性が認められる場合は、管理職や他の査察指導員、現業員と協議を行い、立ち入り調査を実施する。

なお、緊急性の判断には、以下のリスクを加味します。

- ア. 乳幼児、児童年齢の子どもがいる。
- イ. 精神疾患があり状態が不安定である。
- ウ. 疾患等があるが、介護サービスや障がいサービス等を利用していない。
- エ. 通院・通所等をしていない。
- オ. 親族や他者との交流がなく、孤立している。
- カ. 訪問調査を拒否し、なかなか本人と会えない。
- キ. 定期訪問を実施できておらず、状況把握が不十分。

③ 状況把握（訪問調査・関係機関への聞き取り）

I、II、IIIの対応は他の係員の協力を得ながら同時並行で行うこと。
各項目確認しだい口欄をチェックする。

※警察及び消防と連携することは、以下の点があるので、非常に重要。

- ① 施錠されている室内に立ち入ることができる。
- ② 警察から家主、管理会社等に連絡を入れてもらうことができれば、家主等に合鍵等を持参の上で来てもらう依頼をより強くすることができる。
- ③ 被保護者の許可なく室内に立ち入ることによるトラブルを防止できる。
- ④ 亡くなっていた等のケースに遭遇することとなった場合における警察による調書作成等や説明が必要になる。

I. 被保護者宅を訪問し、状況把握に努める。

《重要》

チェックの有無に関わらず、人命救助を最優先とし、被保護者の状況に少しでも異変を感じた時は、警察官や消防（救急）隊員の立ち合い（可能であれば家主、扶養義務者等の関係者も）のもと、安否確認を行うため、室内に入り、中の様子を確認することが最も重要。

安否確認が取れない事態が発生した場合、早急に家庭訪問を行う。

【重要】施錠がされていない又は施錠はされているが可能な範囲で中の様子を窺った結果、室内の様子に異常が感じられた場合、管理職や査察指導員又は主査に報告する。安否確認を行うため、警察や消防（救急）、家主、扶養義務者等の関係者に連絡をして、関係者立ち合いのもと大声で呼びかけつつ室内に入り、中の様子を確認すること。人命救助が最優先。

訪問は必ず 2人以上で行うこと。

可能な範囲で被保護者宅の室内及び周辺の様子を窺う。

郵便物の滞留状況を確認する。その際は共同住宅に備え付けの集合ポストを確認するだけでなく、玄関（ドア）に備え付けられている郵便受けも確認すること。

新聞や郵便物の消印日付等を確認し、いつから郵便物が滞留しているか予測すること。

隣接する建物の階段や踊り場から見たり、居宅の裏側に回り込んでベランダから室内を見る、施錠されていない窓があればその窓から室内の様子を窺い、大声で呼びかける等。また、「洗濯物が干されているか」、「室内の電気はついているか」、「カーテンはしまっているか」等についても確認すること。

携帯電話に架電し、室内から着信音が聞こえるか確認すること。

被保護者の移動手段（自転車、杖、補助カート等）が玄関先や駐輪場にあるか確認すること。

エアコンの室外機が動いているか、テレビやラジオ等の音は聞こえるか確認すること。

電気メーター、ガス使用量、水道メーターをそれぞれ確認し、記録する。

訪問のたびに記録し、使用量の推移を確認することで生活実態の有無を把握する。
あわせて、水道局に使用状況の確認を行うこと。

被保護者に架電した時にどのような状況で連絡がつかなかったかを把握する。

- ① コールが鳴り続け、留守番電話にもならない
- ② コールは鳴るが、留守番電話に接続される
- ③ 「お客様のご都合によりお繋ぎできません。」と音声が出る
- ④ 電源が入っていないか電波の繋がらないところにある
- ⑤ 電話番号がそもそも使用されていない等

様々な事象（通院歴や、民生委員児童委員、近隣の方、扶養義務者等への聞き込みにより状況確認し、直近の安否の確認できた場合等）、至急の室内における安否確認が不要と判断した場合は、しばらく経過観察（家庭訪問や、被保護者への架電、民生委員児童委員との連携等）することとする。

なお、至急、面接が出来るよう「不在連絡票」を投函するが、投函する際は原則として連絡先を記載した封筒に入れて投函する。投函する際は、「玄関ドアの隙間に折りたたんで挟む（玄関のドアを開閉すると、挟んでいた不在連絡票が落ちるため、人の出入りが分かる）。」、「ポストの中に投函せず、外から見えるよう郵便受けに折りたたんで挟む。」等、次回訪問時に人の出入りについて確認できるよう工夫して投函すること。

被保護者への電話連絡は原則として毎日行うこと。（ただし、何らかの事情により電話が使用不可の場合を除く。）また、訪問調査も可能な限り頻繁に行うとともに、民生委員児童委員や家主等と連携し、状況確認を継続すること。状況に少しでも異変を感じた場合は関係者立ち合いのもと大声で呼びかけつつ室内に入り、中の様子を確認すること。

民生委員児童委員と連携し、現在の状況報告を行うとともに、情報を収集する。

世帯の状況や、扶養義務者の状況等、出来る限り、情報を交換し、世帯の直近の情報について収集、整理を行うこと。

民生委員児童委員に可能な範囲で「昼夜問わず、被保護者の姿が見られるかどうか」、「被保護者宅において夜間、室内の電気がついているかどうか」、「その他、人の出入りの有無」等の確認及び協力を依頼する。

依頼した後は、定期的に連絡を行い、民生委員児童委員が確認した状況について教えていただくとともに、当所が把握した状況についても報告すること。なお、安否確認がとれた等懸案事項が解決したときも必ず報告を行うこと。

可能な範囲で近隣の方に目撃情報を確認すること。但し、守秘義務のある民生委員児童委員に対する場合と違い、一般市民に対してはくれぐれも個人情報の取扱いに注意（生活保護を受給していることは絶対に言わない）すること。

現業員は対応経過（訪問及び架電した日時）について、詳細にケース記録に残すこと。

Ⅱ. 病院や薬局、介護事業所等に確認を行う。

医療券の発券状況により、定期や不規則の通院があれば、直近1ヶ月の通院実績と次回診療予約日の確認を行う。

注】持病を抱えていたり、定期的に通院を行っていた人が直近一か月通院を行っていなかったり、次回診療予約日に通院していなければ、「室内で動けなくなっている。」、「当所に連絡なく転居している。」、「失踪している。」等が考えられるため、要注意。

消防に連絡し、直近1ヶ月において救急搬送されていないかどうかの確認を行う。

現在、入院しているかどうかの確認を行う。

過去に入院又は通院歴がある場合は当該病院に対して確認する。ない場合は可能な範囲で八尾市周辺の救急搬送されることの多い救急病院等へ確認すること。

介護サービスの利用があれば、直近の利用状況の確認を行う。

最終の利用日（訪問介護、通所介護（デイサービス）、通所リハビリテーション（デイケア）、訪問リハビリテーション、訪問看護等）を介護事業所や高齢者あんしんセンターに確認すること。

通院があれば薬局に確認を行う。

最後の来院日を聴取し、その時に何ヶ月分の薬を受け取っているか確認すること。

Ⅲ. 扶養義務者に連絡する。

ケース記録を確認し、扶養義務者の居所を把握する。

ケース記録等で日常的な扶養義務者との交流状況を確認する。なお、連絡を取る扶養義務者は定期的に交流のある又はあった方に限定すること。

※「長年没交流である」、「過去にDV等があった」、「明確に関わり合いを拒否する記録がある」等全く交流が無い扶養義務者については連絡の対象外とすること。

扶養義務者の連絡先及び居所の確認が取れた場合は、早急に連絡をとり、現在の状況を説明し、訪問や電話等にて被保護者の状況を確認するよう依頼する。

被保護者への連絡を依頼した場合、いつまでに連絡が可能か確認すること。その結果をもとに、場合によっては扶養義務者と連携して家庭訪問を行うことを検討すること。

連絡先の確認は取れなかったが、居所の確認は取れた場合には、現在の状況を説明する内容を記載し、かつ早急に連絡をいただけるよう依頼する文書を郵送する。

連絡先及び居所の確認が取れなかった場合は、早急に戸籍調査等を行い、居所の把握に努める。

④ 課内での協議等による緊急性の判断

③の調査結果について、現業員は査察指導員に随時集約し、査察指導員は適宜管理職へ報告する。査察指導員は、特に、安否や健康状態について確認し、緊急性の判断を行う。

安否や居住実態が確認できない状態が続く場合は、SV協議又はケース診断会議により、追加調査の内容や以後の具体的な対応を判断する。

1. 調査結果に基づくSV協議と、ケース診断会議

査察指導員は、現業員からの口頭報告やケース記録に基づき、調査結果を確認のうえSV協議を行い、不十分な点があれば追加調査を現業員へ指示する。査察指導員は、対応を判断するために必要な状況を把握し、適宜管理職へ報告する。

管理職は、必要に応じてケース診断会議を開催し、緊急性に応じた対応方針の検討に際しては、調査等の具体的手順、優先順位、期限、対応者と役割分担等を決定し、漏れや重複がないか確認する。期限については、緊急性に応じて直ちに対応すべきこと、数日以内で行うこと等を区別して決定する。また、担当の現業員や査察指導員だけではなく、必要に応じて担当以外の職員も役割を分担し、組織的に対応する。

2. 居宅内確認の要否の判断

特に健康や生命のリスクが高いと判断される場合や、様々な考えうる調査手法を実施したが安否が明らかにならない場合は、居宅内確認の必要性を検討する。

居宅内確認を実施する場合には、扶養義務者等や家主等の関係者の立ち合いを依頼し、消防や警察との連携を検討する。

また、扶養義務者等に警察への行方不明者届について助言することが必要な場合もあるので留意する。

3. 調査結果に基づく対応を判断するSV協議・ケース診断会議の記録のポイント

SV協議の記録については、SVの意見や指示を具体的に記載する。

ケース診断会議の開催にあたっては、個々の課題分析や調査結果等をふまえた議論、判断とするため、情報を整理し、まとめたものを資料として配付する。

記録には、議論の経緯や判断、追加調査等の具体的手順、優先順位、期限、対応者と役割分担等、協議により決定された内容を記載する。

⑤ (必要に応じて) 立ち入り調査

- 家主又は管理会社に連絡する。
家庭訪問調査、扶養義務者及び民生委員等と連携しても被保護者の安否が把握できない場合、安否の確認のため、居宅内に立ち入る。
- 警察及び消防に連絡する。
被保護者の安否が把握できないことを伝え、居室内へ立ち入り時の警察官や消防(救急)隊員の立ち会いを要望する。
- 入居者と連絡がつかなくなっていることを家主又は管理会社に伝え、安否確認が必要なため、居宅内に立ち入る必要があることを説明する。その後、家主又は管理会社が合鍵を持参できる日程を調整のうえ、家主又は管理会社、また可能であれば民生委員児童委員、扶養義務者立ち合いのもと居宅内の状況を確認する。
- なお、調査の過程において、少しでも異変を感じた場合はチェックの有無に関わらず査察指導員等に報告し、協議のうえで居宅内に立ち入ることとする。

辞退チェックシート

ケース番号() 世帯主(員)()

対応者 同席者

SVとの協議、報告 (済 ・ 未)

管理職との協議、報告 (済 ・ 未)

日時：平成 年 月 日 ()

方法：【 来所 ・ 架電 】

来所(架電)者：() 続柄：()

辞退日： 月 日限り

確認事項

- 最低生活費と今後の収入見込みについて比較を行い、説明した。
- 就労先・転出先等、就労開始日、締日及び支払日、収入見込み ()
- 保護廃止後の生活の見通しについて聞き取りした。
- 今後の医療費及び公費負担について説明した。
- 生活困窮者窓口への案内をおこなった。(利用意思 有り・無し) また生活に困窮した場合は、また相談に来るよう伝えた。
- 廃止後に必要となる手続き(国保加入、年金加入、医療費助成)について、必要に応じて案内した。
- 債権がある場合、今後の納付を指導した。
- その他 ()
- 上記項目について、全てケース記録に記載した。

担当者	保護係長	課長補佐	課長