

報道関係者 各位

平成 24 年 5 月 11 日

**【照会先】**

社会・援護局地域福祉課

課長補佐 西尾 典弘(内線 2856)

地域福祉係長 山本 明彦(内線 2859)

(代表電話) 03(5253)1111

(直通電話) 03(3595)2615

## 孤立死の防止対策について都道府県などに通知

厚生労働省は本日、最近頻繁に報道されている、いわゆる「孤立死」について、今年 2 月以降に各省庁から個別に出した通知を含め、改めてその防止対策をとりまとめ、先進的な取り組みを実施している地域の事例も交えた総合的な通知を別添のとおり発出したのでお知らせします。

### 【別添通知の概要】

○情報の一元化

地方自治体の福祉担当部局に生活困窮者に関する情報の一元化を要請

(平成 24 年 2 月厚生労働省社会・援護局長通知)

○関係団体との連携強化

福祉担当部局と高齢者団体、障害者団体、民生委員などとの相互の連携強化を依頼

(平成 24 年 2 月厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課長通知ほか)

○個人情報保護の適用外になることについての理解促進

電気・ガス、水道事業者と福祉担当部局との連携等の際し、生命、身体、財産の保護が必要なケースでは、個人情報の提供の制限を適用しないことへの理解促進(平成 24 年 4 月資源エネルギー庁電力・ガス事業部電力市場整備課長等通知、消費者庁消費者制度課個人情報保護推進室事務連絡、平成 24 年 5 月厚生労働省健康局水道課長通知)

○地域づくりの推進等

- ・ 分野横断的・総合的な窓口の設置や地域ネットワークの構築、民間事業者と連携した見守り事例など、自治体の優良事例を紹介
- ・ 孤立死事例の自治体による検証状況の情報提供
- ・ 孤立死対策に有効な地域ネットワークの構築やコミュニティの活用促進等の先進的な取り組みについて、国庫補助を実施(孤立死対策について優先的に採択)

(別添) 地域において支援を必要とする者の把握及び適切な支援のための方策について

(平成 24 年 5 月 11 日社援地発 0 5 1 1 第 1 号厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知)

都道府県  
各 指定都市 民生主管部（局）長 殿  
中核市

厚生労働省社会・援護局地域福祉課長

地域において支援を必要とする者の把握  
及び適切な支援のための方策等について

日頃より厚生労働行政の推進にご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、今般、地域で亡くなられた事に近隣の方々が気づかず、相当日数を経過してから発見されるという、いわゆる「孤立死」という大変痛ましい事案が発生しています。

従来、多くの自治体では「孤立死」防止対策の主な支援対象としては、高齢者のみの世帯、高齢あるいは障害単身世帯に重点を置いた施策を実施してきたところです。

しかしながら昨今の孤立死事案を見てみると、世帯内の生計中心者（もしくは介護者）の急逝により、その援助を受けていた方も死に至った事案や、30代、40代の家族が同居しているにもかかわらず、家族全員が死に至っている事案など、上記のような世帯に限らず発生しています。

このような実態を踏まえ、地域において支援を必要とする者の把握及び適切な支援を行うにあたっては、次の点に留意し、地域の実情に応じて、より有効と考えられる方策等を積極的に推進されるようお願いいたします。

なお、本通知については、厚生労働省健康局水道課、資源エネルギー庁、消費者庁と協議済みであることを申し添えます。

1 地域において支援を必要とする者の把握のための関係部局・機関との連絡・連携体制の強化の徹底について

別添1-1～別添1-6のとおり、「生活に困窮された方の把握のための関係部局・機関等との連絡・連携体制の強化の徹底について」（平成24年2月23日社援発0223第3号社会・援護局長通知。以下「局長通知」という。）をはじめ、

- ・「地域において支援を必要とする障害児・者の把握及び適切な支援のための関係部局・機関等との連携体制の強化の徹底について」（平成24年2月27日障障発0227第1号社会・援護局障害福祉課長通知）
- ・「地域において支援を必要とする者の把握及び適切な支援のための関係機関

等との連携体制の強化の徹底について」(平成24年3月2日社援地発0302第1号社会・援護局地域福祉課長通知:社会福祉法人全国社会福祉協議会会長宛)

- ・「地域において支援を必要とする者の把握及び適切な支援のための関係機関等との連携体制の強化の徹底について」(平成24年3月2日雇児育発0302第1号、社援地発0302第2号雇用均等・児童家庭局育成環境課長、社会・援護局地域福祉課長連名通知:全国民生委員児童委員連合会会長宛)
- ・「地域包括支援センターにおける地域の高齢者等の把握及び適切な支援のための関係機関等との連携体制の強化の徹底について」(平成24年3月8日老振発0308第2号老健局振興課長通知)
- ・「地域において支援を必要とする高齢者等の把握及び適切な支援のための関係機関等との連携体制の強化の徹底について」(平成24年3月8日老振発0308号第3号老健局振興課長通知:財団法人全国老人クラブ連合会会長宛)  
が発出され、関係機関との連携により地域における情報の共有や見守り体制の構築、地方自治体の福祉担当部局に必要な情報が適切に集約される体制の構築等を依頼しているところであるので参照されたい。

## 2 個人情報の取扱い

福祉部局との連携に際しては、特にライフライン関係事業者の協力が重要となるが、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。)との関係から情報提供に躊躇されているのではないかと指摘がある。

このようなことから、今般当職より、個人情報保護法を所管する消費者庁(各事業、分野については各事業所管省庁が担当)、電気・ガス事業を所管する資源エネルギー庁、及び水道事業を所管する健康局水道課等に対して、民間事業者に適用される個人情報保護法においては、「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」に該当する場合は、あらかじめ本人の同意を得なくても個人情報の利用・個人データの提供が可能とされている(第16条〔利用目的による制限〕、第23条〔第三者提供の制限〕)点について確認を行ったところである。

なお、それぞれの事業を所管する省庁の主務大臣は個人情報取扱事業者に対し、個人情報の取扱いに関する助言等を行うことができることとされている。

ライフライン関係事業者への通知については、別添2-1～別添2-3のとおり、水道事業

を所管する健康局水道課から、

「福祉部局との十分な連絡・連携体制の構築について」(平成24年5月9日健水発0509第1号健康局水道課長通知)が、

電気・ガス事業を所管する資源エネルギー庁から、

「福祉部局との連携等に係る協力について」(平成24年4月3日経済産業

省資源エネルギー庁電力・ガス事業部電力市場整備課長、ガス市場整備課長  
及び長官官房総合政策課企画官（液化石油ガス産業担当）通知

が発出され、あらためて個人情報取扱事業者である水道・電気・ガス事業者に対して、個人情報保護法第16条（利用目的による制限）及び第23条（第三者提供の制限）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」に該当する場合はこれらの制限は適用除外となり、あらかじめ本人の同意を得なくてもよいとされていることに留意すること、また、地方公共団体である水道事業者に対しては、条例に上記内容と同様の規定がある場合においてそれに該当するときは、当該規定を適用するよう助言等がなされたところである。

なお、自治体が保有している個人情報の取扱いについては、各自治体が自ら定めた条例によることとされ、個人情報の保護に関する基本方針（平成16年4月2日閣議決定、平成20年4月25日一部変更）においては、「いわゆる『過剰反応』が一部に見られることを踏まえ、地方公共団体においても、法の趣旨にのっとり、条例の適切な解釈・運用を行うことが求められる。」とされているので合わせて参考とされたい。（別添2-3「個人情報の適切な共有について」平成24年4月26日付消費者庁消費者制度課個人情報保護推進室事務連絡参照）

地方自治体の福祉担当部局におかれては、以上のことを参考とし、事業者や民生委員等から得られる、地域において支援を必要とする者（生活に困窮された方）の情報が着実に必要な支援につながるよう、こうした情報を一元的に受け止め、必要な支援に結びつける体制を構築されるとともに、事業者と福祉関係部局との連携についても特段のご配慮をいただくよう改めてお願いする。

また、今後も、事業者と福祉関係部局との連携について、個別具体的な事例の運用や解釈等について判断に苦慮する場合は相談されたい。

### 3 孤立死対策等に有効な取組みを行っている自治体の事例について

今般、孤立死対策の推進・強化に資するため、孤立死対策等に有効と考えられる取組みを行っている自治体の事例を収集したので情報提供する。

これらの取組みも参考に、孤立死対策の更なる推進・強化について検討されたい。

#### （1）行政による分野横断的・総合的な取組みの例

- ① 北海道南富良野町の「地域包括支援ネットワーク強化推進事業」の主な取組み：別添3-1のとおり
- ② 秋田県湯沢市の「安心生活創造事業」及び「地域包括ケア推進事業」の取組み：別添3-2のとおり
- ③ 埼玉県行田市の「安心生活創造事業」による総合相談体制の整備と市内全自治会での要援護者マップ作り及び孤立死防止のための民間事業者等との地域安心ネットワーク会議開催の取組み：別添3-3のとおり

## (2) 行政とライフライン事業者等との連携の例

- ① 栃木県大田原市の「安心生活創造事業」による水道検針員や郵便配達員、新聞配達員等民間事業者と連携した見守りの取組み：別添 3-4 のとおり
- ② 千葉県市川市と東京電力株式会社京葉支社との連携協定の事例：別添 3-5 のとおり

## (3) 地域住民のコミュニティ・ネットワークも活用した総合的な取組み例

- ① 神奈川県横浜市「安心生活創造事業」公田町団地（UR 賃貸住宅）の見守り活動の取組み：別添 3-6 のとおり
- ② 福岡県北九州市の「いのちをつなぐネットワーク事業」の取組み：別添 3-7 のとおり

## 4 孤立死事案の検証状況について

今般、札幌市、さいたま市、立川市で発生した孤立死の事案に関し、各市町村から検証状況を聴取し、別添 4-1～別添 4-3 のとおりまとめたので参考にされたい。

## 5 地域福祉等推進特別支援事業及び安心生活創造事業の活用について

孤立死防止に有効と考えられる取組みを実施する場合、必要な経費については「セーフティネット支援対策等事業費補助金」の中の「地域福祉等推進特別支援事業」の対象とすることが可能であり優先的に採択する予定であるので、積極的な活用を検討されたい。

### <取組みの例>

- ・ 支援が必要な方の把握や要支援者マップ等の作成、訪問や電話による安否確認やサロンの設置
- ・ 地域の孤立死を防止するための地域ネットワークシステムの構築等

また、先述の「3」で紹介した自治体の事例のうち「安心生活創造事業」については、平成 24 年度新たに取り組む市町村に対して 2 年間を限度として国庫補助（定額 10/10 相当、原則上限 1,000 万円程度）を行うこととしているので、この事業の活用についても検討されたい。

なお詳細については、平成 24 年 3 月 1 日開催の全国社会・援護局関係主管課長会議資料（社会・援護局 地域福祉課 消費生活協同組合業務室）「1 地域福祉の推進について」、及び「セーフティネット支援対策等事業費の国庫補助について」（平成 24 年 4 月 5 日厚生労働省発社援 0405 第 9 号）及び「セーフティネット支援対策等事業の実施について」（平成 24 年 4 月 5 日社援発 0405 第 3 号）を参考にされたい。

(参考)

個人情報保護に関する法律（平成一五年法律第五十七号）抄

(利用目的による制限)

第十六条 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 個人情報取扱事業者は、合併その他の事由により他の個人情報取扱事業者から事業を承継することに伴って個人情報を取得した場合は、あらかじめ本人の同意を得ないで、承継前における当該個人情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取り扱ってはならない。

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・四 (略)

(第三者提供の制限)

第二十三条 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 (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・四 (略)

(報告の徴取)

第三十二条 主務大臣は、この節の規定の施行に必要な限度において、個人情報取扱事業者に対し、個人情報の取扱いに関し報告をさせることができる。

(助言)

第三十三条 主務大臣は、この節の規定の施行に必要な限度において、個人情報取扱事業者に対し、個人情報の取扱いに関し必要な助言をすることができる。

(勧告及び命令)

第三十四条 主務大臣は、個人情報取扱事業者が第十六条から第十八条まで、第二十条から第二十七条まで又は第三十条第二項の規定に違反した場合において個人の権利利益を保護するため必要があると認めるときは、当該個人情報取扱事業者に対し、当該違反行為の中止その他違反を是正するために必要な措置をとるべき旨を勧告することができる。

2 主務大臣は、前項の規定による勧告を受けた個人情報取扱事業者が正当な理由がなく、その勧告に係る措置をとらなかった場合において個人の重大な権利利益の侵害が切迫していると認めるときは、当該個人情報取扱事業者に対し、その勧告に係る措置をとるべきことを命ずることができる。

3 主務大臣は、前二項の規定にかかわらず、個人情報取扱事業者が第十六条、第十七条、第二十条から第二十二条まで又は第二十三条第一項の規定に違反した場合において個人の重大な権利利益を害する事実があるため緊急に措置をとる必要があると認めるときは、当該個人情報取扱事業者に対し、当該違反行為の中止その他違反を是正するために必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

社援発 0 2 2 3 第 3 号  
平成 2 4 年 2 月 2 3 日

都道府県知事  
各 指定都市市長 殿  
中核市市長

厚生労働省社会・援護局長

生活に困窮された方の把握のための関係部局・機関等との連絡・連携体制の強化の徹底について

従来より、「要保護者の把握のための関係部局・機関等との連絡・連携体制の強化について」(平成13年3月30日社援保発第27号 厚生労働省社会・援護局保護課長通知)にて通知しているとおり、生活に困窮された方に関する情報が、地方自治体の福祉担当部局の窓口につながるよう、関係部局、機関等との連絡・連携体制について強化を図り、生活に困窮された方の把握や必要な支援に努めるようお願いしてきたところである。

今般、生活に困窮された方が公共料金等を滞納し電気・ガス等の供給が止められた状態で発見されるという大変痛ましい事案が発生している。また、一部の地方自治体においては、関係部局・機関(民生委員を含む)等との連絡・連携体制が十分に図られていない実態も見受けられる。

このような実態を踏まえ、生活に困窮された方に関する情報を地方自治体の福祉担当部局が適切に収集する観点から、改めて管内における電気・ガス等の事業者等との連絡・連携体制の実態を把握した上で、「福祉部局との連携等に係る協力について」(平成14年4月23日資源エネルギー庁関係課長通知)に留意し事業者等と連携を強化されたい。

なお、その際は事業者や民生委員等から得られる生活に困窮された方の情報が着実に必要な支援につながるよう、地方自治体の福祉担当部局にこうした情報を一元的に受け止める体制を構築されたい。こうした情報を得た地方自治体の福祉担当部局は、民生委員等と連携の上、必要に応じて、生活に困窮された方に対する訪問、電話かけ等を行い、安否、健康状態の確認を行うなど適切な支援を実施されたい。

今後、事業者と福祉関係部局との連携がより円滑に行われるようにするための方策について、検討することとしているのでご了知されたい。

なお、本通知については、資源エネルギー庁と協議済みであることを念のため申し添える。

障障発 0 2 2 7 第 1 号

平成 2 4 年 2 月 2 7 日

都道府県  
各 指定都市 障害保健福祉主管部（局）長 殿  
中核市

厚生労働省社会・援護局  
障害保健福祉部障害福祉課長

地域において支援を必要とする障害児・者の把握及び適切な支援  
のための関係部局・機関等との連携体制の強化の徹底について

今般、障害児・者等が孤立した状態で死亡するという大変痛ましい事案が複数発生し、  
については、別添のとおり、「生活に困窮された方の把握のための関係部局・機関等との  
連絡・連携体制の強化の徹底について」（平成 2 4 年 2 月 2 3 日付 社援発 0 2 2 3 第  
3 号 社会・援護局長通知）が発出されたところである。

同通知を踏まえ、障害保健福祉担当部局においても、地域において見守りや相談支援  
等を必要とする障害児・者について、相談支援事業者、障害福祉サービス事業者、障害  
児・者関係団体、民生委員等と連携の下、把握に努めるとともに、他の福祉担当部局と  
情報を共有する体制を構築されたい。

また、相談支援事業者、障害児・者関係団体、民生委員等と連携し、必要に応じ、訪  
問、電話かけ等を行い、必要な障害福祉サービスの利用に向けた相談支援や安否、健康  
状態の確認などの見守りなど適切な支援を実施されたい。

その際、地域において見守りや相談支援を必要とするか否かの判断に当たっては、家  
族が同居している場合であっても、生活困窮の状況や障害福祉サービスの利用の有無、  
転居の状況等を踏まえた地域社会との関わりの状況などを勘案して、対応されたい。

社援地発 0302 第 1 号  
平成 24 年 3 月 2 日

社会福祉法人全国社会福祉協議会会長 殿

厚生労働省社会・援護局地域福祉課長

地域において支援を必要とする者の把握及び適切な支援のための  
関係機関等との連携体制の強化の徹底について（依頼）

日頃より厚生労働行政の推進にご協力を賜り、厚く御礼を申し上げます。

さて、今般、生活に困窮された方や障害児・者等が地域で孤立した  
状態で亡くなられるという大変痛ましい事案が発生しているところ  
です。

このような実態を踏まえ、別添のとおり、「生活に困窮された方の  
把握のための関係部局・機関等との連絡・連携体制の強化の徹底に  
ついて」（平成 24 年 2 月 23 日社援発 0223 第 3 号社会・援護局  
長通知）及び「地域において支援を必要とする障害児・者の把握及び  
適切な支援のための関係部局・機関等との連携体制の強化の徹底につ  
いて」（平成 24 年 2 月 27 日障障発 0227 第 1 号社会・援護局  
障害福祉課長通知）が発出されました。

これらの通知では、各市町村に対し、関係機関との連携により地域  
における情報の共有や見守り体制の構築等を行うよう依頼している  
ところ です。

地方自治体の福祉担当部局に必要な情報が適切に集約されるよう、  
社会福祉協議会におかれても、日常的な見守り活動の中で、生活に  
困窮された方の情報が得られれば、これを速やかに地方自治体の  
福祉担当部局に報告する等、行政との一層の連携をお願いしたいと考  
えています。

つきましては、貴団体においてこれらの通知の趣旨についてご理解  
いただくとともに、管下の団体に対して各市町村等の取り組みに  
ご協力いただくよう周知をお願いいたします。

雇児育発0302第1号  
社援地発0302第2号  
平成24年3月2日

全国民生委員児童委員連合会会長 殿

厚生労働省雇用均等・児童家庭局育成環境課長

社会・援護局地域福祉課長

地域において支援を必要とする者の把握及び適切な支援のための  
関係機関等との連携体制の強化の徹底について（依頼）

日頃より厚生労働行政の推進にご協力を賜り、厚く御礼を申し上げます。

さて、今般、生活に困窮された方や障害児・者等が地域で孤立した  
状態で亡くられるという大変痛ましい事案が発生しているところです。

このような実態を踏まえ、別添のとおり、「生活に困窮された方の把握  
のための関係部局・機関等との連絡・連携体制の強化の徹底について」  
（平成24年2月23日社援発0223第3号社会・援護局長通知）  
及び「地域において支援を必要とする障害児・者の把握及び適切な支援  
のための関係部局・機関等との連携体制の強化の徹底について」  
（平成24年2月27日障障発0227第1号社会・援護局障害福祉課  
長通知）が発出されました。

これらの通知では、各市町村に対し、関係機関との連携により地域に  
おける情報の共有や見守り体制の構築等を行うよう依頼しているところ  
です。

地方自治体の福祉担当部局に必要な情報が適切に集約されるよう、  
民生委員児童委員におかれても、日常的な見守り活動の中で、生活に  
困窮された方の情報が得られれば、これを速やかに地方自治体の  
福祉担当部局に報告する等、行政との一層の連携をお願いしたいと  
考えています。

つきましては、貴団体においてこれらの通知の趣旨についてご理解  
いただくとともに、管下の団体に対して各市町村等の取り組みにご協力  
いただくよう周知をお願いいたします。

老振発 0 3 0 8 第 2 号  
平成 2 4 年 3 月 8 日

各都道府県介護保険主管部（局） 御中

厚生労働省老健局振興課長

地域包括支援センターにおける地域の高齢者等の把握及び適切な支援のための関係機関等との連携体制の強化の徹底について（依頼）

今般、生活に困窮された方や障害児・者等が地域で孤立した状態で亡くなられるという大変痛ましい事案が発生しているところです。

このような実態を踏まえ、別添のとおり、「生活に困窮された方の把握のための関係部局・機関等との連絡・連携体制の強化の徹底について」（平成 2 4 年 2 月 2 3 日社援発 0 2 2 3 第 3 号社会・援護局長通知）及び「地域において支援を必要とする障害児・者の把握及び適切な支援のための関係部局・機関等との連携体制の強化の徹底について」（平成 2 4 年 2 月 2 7 日障障発 0 2 2 7 第 1 号社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課長通知）が発出されました。

これらの通知では、各市町村に対し、関係機関との連携により地域における情報の共有や見守り体制の構築等を行うよう依頼しているところです。

各地域包括支援センターにおきましては、別添の通知の趣旨を踏まえ、孤立のおそれがある高齢者や生活に困窮された高齢者等、支援を必要とする高齢者を把握し、適切な支援へつなぐ等、センターで実施することとされている業務について、適切に実施していただくよう、あらためてお願いするものです。

また、都道府県におかれては、管内の市区町村を通じ、各地域包括支援センターに対して、上記の内容及び別添の通知について周知していただきますようお願いいたします。

なお、岩手県、宮城県、福島県におかれては、地域包括支援センターが仮設住宅における介護等のサポート拠点と連携して、仮設住宅における高齢者等に対する適切な支援を実施できるよう、サポート拠点に対しても別添の通知が周知されるよう、管内の市区町村に対して周知して頂きますようお願いいたします。

老振発 0308 第 3 号  
平成 24 年 3 月 8 日

財団法人全国老人クラブ連合会会長 殿

厚生労働省老健局振興課長

地域において支援を必要とする高齢者等の把握及び適切な支援のための  
関係機関等との連携体制の強化の徹底について（依頼）

日頃より厚生労働行政の推進にご協力を賜り、厚く御礼を申し上げます。

さて、今般、生活に困窮された方や障害児・者等が地域で孤立した状態  
で亡くなられるという大変痛ましい事案が発生しているところです。

このような実態を踏まえ、別添のとおり、「生活に困窮された方の把握  
のための関係部局・機関等との連絡・連携体制の強化の徹底について」（平成  
24 年 2 月 23 日社援発 0223 第 3 号社会・援護局長通知）及び「地域におい  
て支援を必要とする障害児・者の把握及び適切な支援のための関係部局・機  
関等との連携体制の強化の徹底について」（平成 24 年 2 月 27 日障障発  
0227 第 1 号社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課長通知）が発出されま  
した。

これらの通知では、各市町村に対し、関係機関との連携により地域  
における情報の共有や見守り体制の構築等を行うよう依頼しているところ  
です。

地方自治体の福祉担当部局に必要な情報が適切に集約されるよう、各  
老人クラブにおかれましても、地域支え合い事業や友愛活動による見守り  
活動等を通じて、孤立のおそれがある高齢者や生活に困窮された高齢者  
等の情報が得られれば、これを速やかに地方自治体の福祉担当部局に報  
告する等、行政との一層の連携をお願いしたいと考えています。

つきましては、貴団体においてこれらの通知の趣旨についてご理解  
いただくとともに、管下の団体に対して各市町村等の取り組みにご協  
力いただくよう周知をお願いいたします。

健水発0509第1号

平成24年5月9日

厚生労働大臣認可水道事業者  
都道府県水道行政主管部（局）長 殿

厚生労働省健康局水道課長

福祉部局との十分な連絡・連携体制の構築について

今般、生活に困窮され亡くなった方が公共料金を滞納し電気・ガス等の供給が止められた状態で発見されるという大変痛ましい事案が新聞等で報道されております。

貴事業におかれましては、これまでも、生活困窮者には、料金未払いによる機械的な給水停止を回避する等の柔軟な対応を行うとともに、プライバシー保護に配慮しつつ、福祉部局との連絡・連携体制を構築していただいているものと認識しております（平成12年4月13日水道整備課事務連絡参照）。

一方、福祉部局との連絡・連携体制の構築の際に、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）との関係から福祉部局への情報提供について躊躇されているのではないかと指摘も聞いております。

法第16条（利用目的による制限）及び第23条（第三者提供の制限）で「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」に該当する場合は制限の適用外とされていますが、地方公共団体である水道事業者においては、条例に同様の規定がある場合は当該規定を適用すること等により、引き続き、福祉部局との十分な連絡・連携体制を構築して頂くようお願い申し上げます。

また、地方公共団体以外の水道事業者においては、上記規定により、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に該当する場合は制限の適用外となり、本人の同意を得なくてもよいことに留意した上で、引き続き、福祉部局との十分な連絡・連携体制を構築して頂くようお願い申し上げます。

都道府県におかれましては、貴管下の都道府県知事認可の水道事業者に対して、本件を周知いただくようお願いいたします。

(通知先・発出名は裏面のとおりに)

平成 24 年 4 月 3 日

殿

資源エネルギー庁 部  
課長

### 福祉部局との連携等に係る協力について

今般、生活に困窮され亡くなった方が公共料金等を滞納し供給が止められた状態で発見されるという大変痛ましい事案が新聞等で報道されております。

貴〇〇におかれましては、これまでも、生活困窮者と把握できた場合には、料金未払いによる供給停止に関し柔軟な対応を行うとともに、プライバシー保護に配慮しつつ、福祉部局等との連携を行っていただいているものと認識しております。

一方、福祉部局等との連携の際に、個人情報保護法との関係から福祉部局等への情報提供について躊躇されているのではないかと指摘も聞いております。

個人情報保護法第 16 条（利用目的による制限）及び同法第 23 条（第三者提供の制限）においては、「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」は適用除外となり、本人の同意を得なくともよいとされています。こうしたことに留意した上で、引き続き、福祉部局等との十分な連携等について協力して頂くようお願い申し上げます。

（参考）

「福祉部局との連携等に係る協力について」（平成 14 年 4 月 23 日付け 課長通知）

【通知先一覧】

(電力関係)	(ガス関係)
北海道電力株式会社	一般社団法人日本ガス協会
東北電力株式会社	一般社団法人日本コミュニティーガス協会
東京電力株式会社	一般社団法人全国LPガス協会
中部電力株式会社	全国農業協同組合連合会
北陸電力株式会社	
関西電力株式会社	
中国電力株式会社	
四国電力株式会社	
九州電力株式会社	
沖縄電力株式会社	

【発出名】

各電力会社	資源エネルギー庁電力・ガス事業部 電力市場整備課長名
一般社団法人日本ガス協会、 一般社団法人日本コミュニティーガス協会	資源エネルギー庁電力・ガス事業部 ガス市場整備課長名
一般社団法人全国LPガス協会、 全国農業協同組合連合会	資源エネルギー庁長官官房総合政策課 企画官（液化石油ガス産業担当）名

事 務 連 絡  
平成 24 年 4 月 26 日

都道府県・政令指定都市  
消費者行政担当課 御中  
個人情報保護法担当課

消費者庁消費者制度課  
個人情報保護推進室

### 個人情報の適切な共有について

平素より個人情報保護施策の推進に御協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

今般、生活に困窮された方や障害児・者等が地域で孤立した状態で亡くなられるという大変痛ましい事案が複数発生しており、関係省庁から関係機関等の連携体制の強化等を依頼する通知（別紙参照）が発出されております。

個人情報取扱事業者の義務等を定める「個人情報の保護に関する法律」（平成 15 年法律第 57 号。以下「法」という。）においては、「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」に該当する場合は、あらかじめ本人の同意を得なくても個人データの提供が可能とされております（法第 23 条第 1 項第 2 号）。

また、地方自治体が保有している個人情報の取扱いについては、各地方自治体が定める条例によることとされており、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成 16 年 4 月 2 日閣議決定、平成 20 年 4 月 25 日及び平成 21 年 9 月 1 日一部変更）において、いわゆる「過剰反応」が一部に見られることを踏まえ、条例の適切な解釈・運用が求められております。

この度、以下の資料を配布させていただきますので、各都道府県におかれましては、個人情報適切に共有されるよう御協力いただくとともに、以上の内容を区域内の市区町村へ周知していただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

- ・資料 1：人の生命・身体を保護するために個人情報を提供する際の基本的な考え方
- ・資料 2：関係省庁から発出されている通知

(本件問合せ先)  
消費者庁消費者制度課  
個人情報保護推進室  
辻畑、佐小  
電話：03 - 3507 - 9165  
FAX：03 - 3507 - 9283

## 関係省庁から発出されている通知

### 1 厚生労働省

- 平成 24 年 2 月 23 日付け通知  
社会・援護局長 → 各都道府県知事、指定都市市長、中核市市長  
「生活に困窮された方の把握のための関係部局・機関等との連絡・連携体制の強化の徹底について」
- 平成 24 年 2 月 27 日付け通知  
社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課長  
→ 各都道府県、指定都市、中核市の障害保健福祉主管部（局）長  
「地域において支援を必要とする障害児・者の把握及び適切な支援のための関係部局・機関等との連携体制の強化の徹底について」
- 平成 24 年 3 月 2 日付け通知  
社会・援護局地域福祉課長 → 社会福祉法人全国社会福祉協議会会長  
雇用均等・児童家庭局育成環境課長、社会・援護局地域福祉課長  
→ 全国民生委員児童委員連合会会長  
「地域において支援を必要とする者の把握及び適切な支援のための関係機関等との連携体制の強化の徹底について（依頼）」
- 平成 24 年 3 月 8 日付け通知  
老健局振興課長 → 各都道府県介護保険主管部（局）  
「地域包括支援センターにおける地域の高齢者等の把握及び適切な支援のための関係機関等との連携体制の強化の徹底について（依頼）」
- 平成 24 年 3 月 8 日付け通知  
老健局振興課長 → 財団法人全国老人クラブ連合会会長  
「地域において支援を必要とする高齢者等の把握及び適切な支援のための関係機関等との連携体制の強化の徹底について（依頼）」

### 2 経済産業省

- 平成 24 年 4 月 3 日付け通知  
資源エネルギー庁電力・ガス事業部電力市場整備課長 → 各電力会社  
資源エネルギー庁電力・ガス事業部ガス市場整備課長  
→ 一般社団法人日本ガス協会、一般社団法人日本コミュニティーガス協会  
資源エネルギー庁長官官房総合政策課企画官（液化石油ガス産業担当）  
→ 一般社団法人全国 LP ガス協会、全国農業協同組合連合会  
「福祉部局との連携等に係る協力について」

## 人の生命・身体を保護するために個人情報を提供する際の基本的な考え方

### 1 個人情報取扱事業者からの情報提供について

個人情報保護法上、個人情報取扱事業者は、以下の場合には、あらかじめ本人の同意を得ずに個人データを第三者に提供できる。

- 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（法第 23 条第 1 項第 2 号）

※ 「本人の同意を得ることが困難であるとき」とは、本人に同意を求めても同意しない場合だけでなく、本人の連絡先が不明又は連絡先の特定のための費用が極めて膨大、時間的余裕がない等の場合なども一般的には含まれる。いずれにしても、本号に該当するか否かは個別具体的な事例に則して総合的な利益衡量により判断されることになる。（園部逸夫編「個人情報保護法の解説《改訂版》」124 頁～125 頁参照）

⇒ この場合、個人情報保護法上、人の生命・身体を保護するために、個人情報取扱事業者から情報提供することは阻害されていない。

### 2 地方自治体からの情報提供について

地方自治体が保有している個人情報の取扱いについては、いわゆる「過剰反応」が一部で見られることを踏まえ、各地方自治体が定める個人情報保護条例の規定を適切に解釈・運用を行うことが望まれ、それにより、人の生命・身体を保護するために関係者間で個人情報を共有するよう努めていただきたい。

平成 24 年 4 月 9 日現在  
南富良野町から聴取した情報  
を基に厚生労働省で作成

## 北海道南富良野町における「地域包括支援ネットワーク強化推進事業」 の主な取組み

### 1 南富良野町の概況（平成 24 年 2 月末日現在）

- ・人口 2, 833 人
- ・世帯数 1, 501 世帯
- ・高齢者人口 873 人
- ・高齢化率 30.8%

### 2 地域コーディネート推進事業

地域コーディネータ（社会福祉士）を配置。住み慣れた地域で安心して生活を続けていけるよう、あらゆる情報の収集と発信、関係機関等との支援ネットワークを構築。

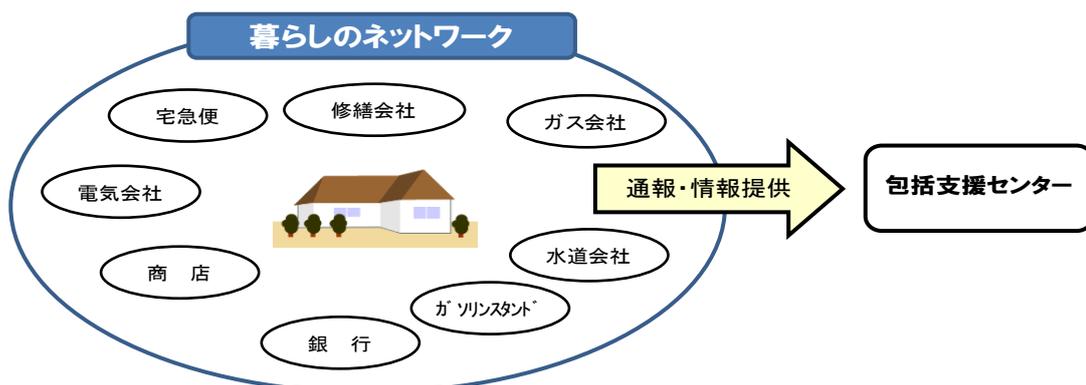
総合相談窓口体制の強化（24 時間対応）、ワンストップ化の取組、地区座談会の開催、地域マップづくりを通して地域の生活課題を共有、解決策を検討する。

### 3 地域活動ネットワーク構築事業

地域で活動しているボランティアグループや町内会等と定期的に地域支援調整会議を開催し、情報、生活課題の共有、活動目標の確認、役割分担等を明確にする。

### 「暮らしのネットワーク」の立ち上げ

普段から家庭に継続的に関わりのあるガスや電気、水道事業者、新聞販売店などから通報が入る「暮らしの通報」ネットワークを立ち上げ、通報する側と受ける側の連携と信頼関係を築きながら、家庭内における生活状況や料金の支払い状況の変化などをリアルタイムに情報が集まるシステムを確立



### 4 ぷらっと会社の運営

認知症高齢者や知的障害のある方等が、気の向いたときに“ぷらっと”出てくることが出来る会社（居場所）を設置し、社会の一員としての生き甲斐や張り合いを感じさせ、地域のために特技や趣味を活かせる場を提供

平成 24 年 4 月 10 日現在  
秋田県湯沢市から聴取した  
情報を基に厚生労働省で作成

## 秋田県湯沢市「安心生活創造事業」及び「地域包括ケア推進事業」の取組み

### 秋田県湯沢市の概要

人口：51,588 人、世帯数：18,269 人、高齢者数：16,337 人、高齢化率：31.7%  
旧湯沢市・旧稲川町・旧雄勝町・旧皆瀬村の 1 市 2 町 1 村が、平成 17 年 3 月 22 日に合併。

1. 障害者地域自立支援協議会の考え方を基礎として、地域包括支援ネットワーク協議会を開催。高齢者、障がい者、子育て支援等、包括的に専門職が協議を行う。会議出席者を限定せず、困難事例等について包括的に関係者がケース検討を実施。
2. 「底引き網」方式で要援護者を把握（湯沢市資料より引用）。
  - ・ 定期的な訪問が必要と判断されるが訪問を受け入れない人（巡回訪問対象者と同様）
  - ・ 訪問員等による週 1 回以上の定期的な訪問を希望する人（安心感を得たい、何かのときのためにしっかりしたところにつながってほしい、話し相手がほしい人など）
  - ・ 「契約訪問」は希望しないが訪問員等による定期的な訪問が必要な人で、訪問を受け入れる人（消費者被害の対象になりやすい、身寄りが無く孤立している人など）をもれなく把握（湯沢市資料より引用）。
3. 市内を旧湯沢市 5 ゾーン、旧稲川町、旧雄勝町、旧皆瀬町 1 ゾーンの計 8 ゾーンに分け、各ゾーンにチーフを 1 名ずつ配置。エリアが明確になることにより、対象者把握体制を確立。地域ケア会議を開催。
4. 在宅介護支援センター職員（チーフ）が、担当しているエリアごとに対象者を把握。チーフに対してはチーフ会議を実施、訪問員には生活・介護支援

- サポーター養成研修を実施し（現在 45 名）、対象者把握意識の共有を図る。
5. 要援護者把握は、社協が実施していた災害時要援護者名簿（全市実施）を活用。平時にも活用できるように本人同意を得る。
  6. 民生委員・町内会等を中心とし作成した要支援者マップを通じて、対象者を把握する。
  7. 支援者（隣人、生活・介護支援サポーター、ヘルパー、民生委員等）が対象者への訪問（声かけ）を実施し、情報をチームへ連絡。問題が生じた場合は、ケア会議で解決を図る。
  8. 平成 21 年度から、抜け漏れない対象者把握・支援できる体制づくりを構築するため、市内の社会福祉法人の職員（7 名）からなる有識者会議を設置し、地域福祉について分析・提言を行っている。
  9. 地域の支援体制を構築するため、市民へ事業を PR する地域福祉セミナーを平成 21 年度から年 3 回、計 9 回開催。講師による講演と様々なテーマを設定したパネルディスカッション等を実施。

主なテーマ	パネリスト
①財源確保について	商工会関係者
②地域生活で求められるもの	市内在住の視覚・聴覚障害者、安心生活創造事業チーム
③実践報告&ロールプレイ	安心生活創造事業チーム、生活・介護支援サポーター

平成 24 年 4 月 9 日現在  
行田市から聴取した情報  
を基に厚生労働省で作成

## 埼玉県行田市の「安心生活創造事業」による総合相談体制の整備と市内全自治会での要援護者マップ作り及び孤立死防止のための民間事業者等との地域安心ネットワーク会議開催の取組み

### 1 行田市の概況（平成 24 年 4 月 1 日現在）

- ・人口 86,506 人 ・世帯数 33,526 世帯
- ・高齢者人口 20,142 人 ・高齢化率 23.3%

### 2 事業内容

#### (1) 概要

平成 20 年 4 月からトータルサポート推進事業（ふくし総合窓口の開設、児童・高齢者・障害者虐待包括的防止事業、市民・行政・関係機関の協働による福祉のまちづくり）の取組みを開始。市総合相談窓口の開設を契機に、地域福祉計画策定のため、市、社会福祉協議会、NPO 法人、住民等が連携し、全自治会で要避難者マップを作成する等地域の見守りネットワークの構築や「いきいき・元気サポーター」による買い物支援等を実施。

#### (2) 事業の実施状況

平成 20 年 12 月～ 市内全地区で小学校区単位の「ささえあいミーティング」を実施。住民、自治会、民生委員、老人クラブ等が参加し、見守りネットワークの構築等地域福祉の推進について話し合った。

平成 21 年 10 月～ 一人暮らし高齢者、高齢者のみの世帯、一人暮らし障害者、障害者のみの世帯等のアンケート調査を実施。

平成 21 年 8 月～22 年 8 月 186 箇所自治会ごとに「支えあいマップ」を作成。地域内の要支援者、支援提供者等の情報共有を行った。

平成 22 年 1 月～ 「いきいき・元気サポート制度」の開始。

#### (3) 「ふれあい見守り活動」

市、社協、民生委員、自治会、「いきいき・元気サポーター」等がネットワークを構築し、見守りが必要な高齢者や障害者等の日常的な見守りを実施。

#### **(4) 「いきいき・元気サポート制度」**

日常生活支援が必要な高齢者、障害者等に対し、「いきいき・元気サポーター」による見守りや買い物支援等の有償サービス（1時間700円）を提供。

サービスを提供したサポーターには、謝礼として行田商店共通商品券（1時間500円）を提供。市内商店街の活性化の効果も期待されている。

(注) 1 「いきいき・元気サポーター」とは、日常生活支援の知識・実践に関する研修を修了した住民ボランティア。

2 「いきいき・元気サポート制度」の詳細は別紙のとおり。

#### **【いきいき・元気サポート制度実績（平成24年3月末現在）】**

- ・登録サポーター数 216名（男性81名、女性135名）  
（40代以下10名、50代24名、60代125名、70代50名、80代以上7名）
- ・延べ利用者数1,483人  
（男女別内訳：男性610人、女性873人）  
（年代別内訳：40代以下34人、50代41人、60代61人、70代462人、80代885人）
- ・延べ利用時間数1,616時間
- ・支援の内容：買物支援、掃除、ゴミ捨て、話し相手・見守り、外出支援等）

#### **(5) 総合相談体制の充実**

- ・平成20年4月～トータルサポート推進事業（ふくし総合窓口の開設、児童・高齢者・障害者虐待包括的防止事業、市民・行政・関係機関の協働による福祉のまちづくり）
- ・平成24年4月～地域福祉推進幹の配置（コミュニティソーシャルワークの統括、フォーマルサービスとインフォーマルサービスの総合調整による総合相談支援体制や権利擁護の取り組みの充実。）

#### **(6) 行田市地域安心ネットワーク**

- ・虐待や孤立死を発生させない地域をつくるためには、福祉関係者とライフライン事業者や運送業、商店などとの連絡・連携体制の強化が必要である。
- ・平成24年3月19日、「地域安心ネットワーク会議」を開催。民間主体の活動と行政とが有機的に連携する仕組みについて検討を始めた。会議は今後も継続的に開催し、地域において見守りや相談支援を必要とするよう援護者に関する情報を把握し共有すること、生活に困窮された方の情報を有機的につなぐ方策について検討する。

## いきいき・元気サポート制度概要

### ◆目的

- ・共助の理念に基づき、高齢者や障がい者などの日常生活において支援を必要としている方に対し、サポーターとして登録された市民の方々が必要な援助を提供するサービス。この事業は市と社会福祉協議会が連携するほか市民を主体とした活動団体との連携により、地域の助け合い、支えあいのボランティア活動を推進することも目的として実施している。

### ◆対象者

- ・在宅において支援が必要な高齢者・障がい者・児童など

### ◆サポーター

- ・ボランティア活動に理解及び意欲のある20歳以上の方

### ◆利用金額

- ・30分350円  
※サポーターは謝礼として1時間当たり500円分の商店共通商品券を受け取ることができる仕組み。

### ◆利用内容

- ・掃除、洗濯、買い物、調理、話し相手、電球交換、家の片付け、ゴミ出し、書類の作成、外出の付き添い etc...

### ◆制度の流れ

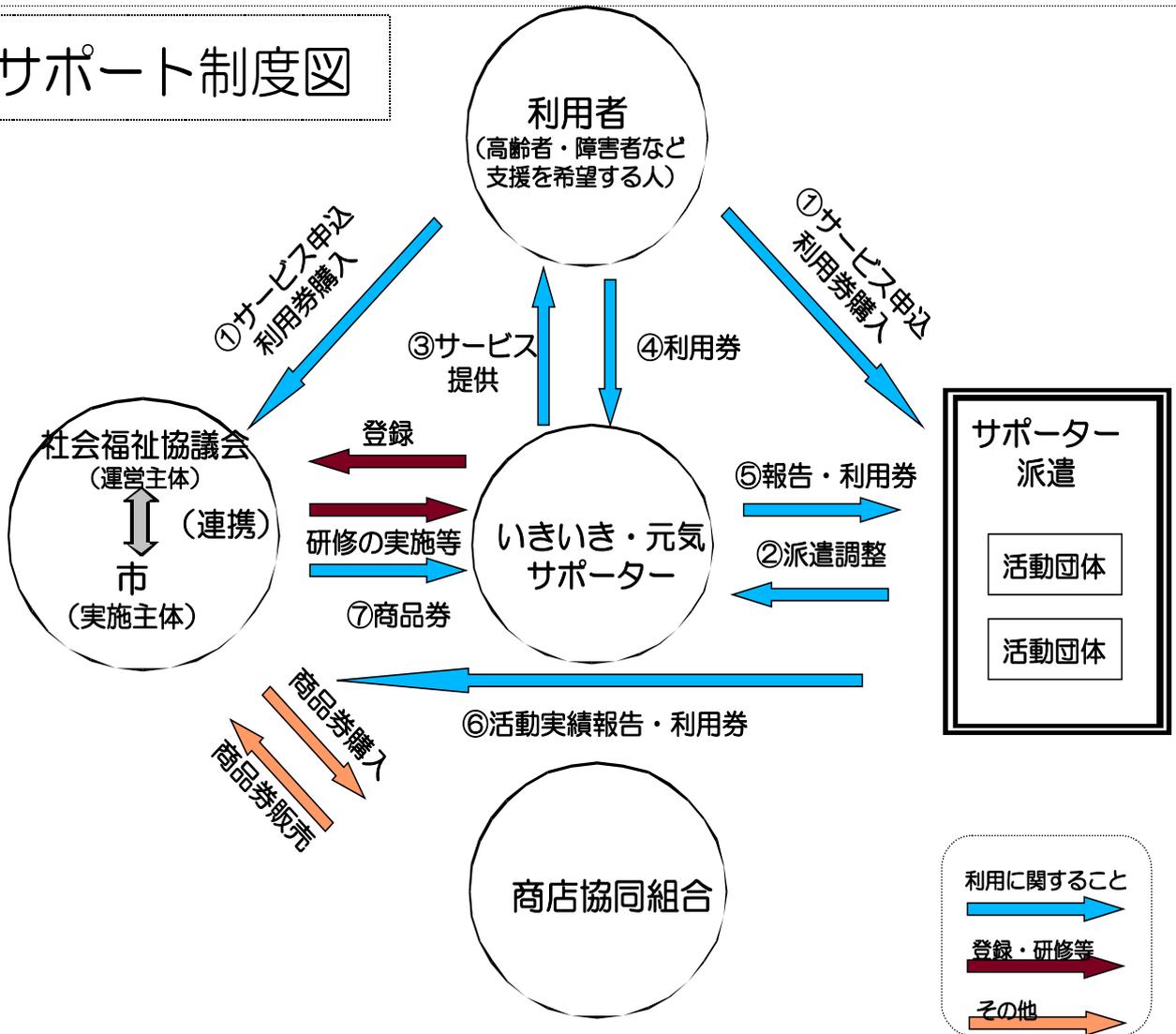
- ・①高齢者や障がい者など支援を希望する人は、社会福祉協議会または活動団体にサービス利用を申し込み、30分あたり350円の利用券を購入いただく。
- ・②活動団体が、希望するサービスの内容に応じて、市に登録されたサポーターの派遣調整を行う。
- ・③・④派遣が決まったサポーターはサービスを提供し、利用者から活動時間に応じた利用券を受け取る。
- ・⑤サービスを提供したサポーターは、活動団体に利用券を添付し実施報告を行う。
- ・⑥活動団体は、月毎にサポーターの実施報告書と利用券を社会福祉協議会に提出する。  
※社会福祉協議会は、実施報告書に基づき、商店協同組合から行田商店共通商品券を（1枚500円）を購入します。
- ・⑦社会福祉協議会は、サポーターに対し活動した謝礼として、1時間当たり500円の実田商店共通商品券を渡す。  
※行田商店共通商品券を受け取ったサポーターは、市内の商店で買い物ができます。

※350円（30分あたり）×2＝700円

700円－500円＝200円

200円は、社会福祉協議会及び活動団体の事務運営費・活動費の一部に充当。

# サポート制度図



※活動団体は、特定非営利活動法人等の団体で、サポーター活動の派遣調整を行う。

※いきいき・元気サポーターは、活動団体を拠点に活動いただく。

※現在は、特定非営利活動法人さくらメイト及び社会福祉協議会が活動団体。

平成 24 年 4 月 9 日現在  
大田原市から聴取した情報  
を基に厚生労働省で作成

## 栃木県大田原市・安心生活創造事業における 水道検診員や郵便配達員、新聞配達員等民間事業者 と連携した見守りの取組み

### 1 大田原市の概況（平成 24 年 3 月 1 日現在）

- ・人口 74,815 人 ・世帯数 27,045 世帯
- ・高齢者人口 16,434 人 ・高齢化率 21.9%

#### （モデル事業実施エリア・黒羽地区の概況）

- ・人口 4,288 人 ・世帯数 1,378 世帯
- ・高齢者人口 1,180 人 ・高齢化率 27.4%
- ・見守り対象者 434 人

### 2 事業内容

#### （1）概要

上記モデル事業実施エリア・黒羽地区において、自治会長や民生委員をはじめとする住民ボランティアなどで構成する「黒羽見守り助け合い隊」や「黒羽見守り助け合い協力機関」を発足させ、支援が必要な一人暮らし世帯等に対する見守りや買い物支援にプラスして日常生活支援を実施している。

#### （2）具体的な仕組み

- 住民ボランティアの他、新聞配達員、郵便配達員、水道メーター検針員、ヤクルト販売員等を活用し、新聞や郵便物がたまっている、日中カーテンが閉まっている、水道使用量が少ない等の異常があれば、事業を受託する市社会福祉協議会に通報（転送電話により 24 時間対応）。
- 通報を受けた市社会福祉協議会は、各見守り助け合い隊長に連絡し、隊長から民生委員、協力訪問員、ご家族等に連絡し、安否確認を行う。

#### （3）事業の主な実施状況

- 平成 21 年 11 月～
  - ・エリア内全世帯調査を行い、一人暮らし高齢者、高齢者世帯、日中一人暮らし高齢者のマップを作成（自治会長、民生委員、福祉委員、公民館長で共有）
- 平成 22 年 3 月
  - ・「黒羽見守り助け合い隊」及び「黒羽見守り助け合い協力機関」の発足

#### **(4) 事業の成果**

- 地域の見守り活動や助け合い活動の意識の高まり
- 近所づきあいが少なかった高齢者と地域のつながりの復活
- 地区社会福祉協議会活動の活性化
- H22. 23 年間延活動件数 2, 855 件の見守り活動が行われた  
(見守り声かけ安否確認、買い物、ゴミだし、役所通知手続き、小修繕、拒否者の外からの見守りなど)  
(活動例) 見守り助け合い隊長が要援護高齢者宅を訪問し、不在だったため、親族に連絡。所在が判明。など
- 見守り対象者の情報を共有し、異常時の早期発見により生命を取り留めた

#### **(5) 個人情報の取り扱い**

- 要援護者の個人情報は、本人の同意を得て、「黒羽見守り助け合い隊」の構成員が共有。
- 同意しない要援護者の情報も共有する仕組みづくり(個人情報保護条例の解釈・運用等)が課題。

#### **(6) その他(事業成果の普及)**

黒羽地区の取組みは、市内のモデル地区以外の地区における自主的な取組みへと拡がり始めている。

参考： H24 年度 2 地区を加え、現在 5 地区で取り組み活動中

平成 24 年 4 月 19 日現在  
千葉県市川市から聴取した情報  
を基に厚生労働省で作成

## 千葉県市川市と東京電力株式会社京葉支社との連携協定の事例

### <概要>

生活困窮者が公共料金等を滞納し、電気・ガス等の供給が止められた状態で発見されたという大変痛ましい事案が発生していることを踏まえ、市川市と東京電力株式会社京葉支社との間に、電気料金を滞納し電力の供給を停止される生活困窮者に対し、適切な支援を実施できるようにするため、協定書を平成 24 年 4 月 18 日付で締結。

### <協定内容>

- 1 東京電力株式会社京葉支社は、生活困窮者に対し電力の供給を停止する旨の予告をする際は、併せて、市川市による福祉サービスの提供に関する案内書を配布する。
- 2 東京電力株式会社京葉支社は、生活困窮者から快諾を得たときは、市川市に対してその者の生活状況を調査するよう連絡する。
- 3 東京電力株式会社京葉支社は、生活困窮者が市川市に生活状況を調査するよう連絡することを承諾しない場合又は生活困窮者が承諾の意思を表示することができない場合であって、その者の生命を保護するために必要があると認めるときは、市川市に対してその者の生活状況を調査するよう連絡する。
4. その他、生活困窮者の生活状況等からその生命の保護のため緊急を要する事態となっていることが容易に推定できるときは、東京電力株式会社京葉支社は、市川市に対してその者の生活状況を調査するよう連絡する。

平成 24 年 4 月 9 日現在  
横浜市から聴取した情報  
を基に厚生労働省で作成

## 神奈川県横浜市「安心生活創造事業」公田町団地 (UR 賃貸住宅) の見守り活動の取組み

### 1 横浜市の概況 (平成 22 年国勢調査)

・人口 3,688,773 人 ・世帯数 1,583,889 世帯  
・高齢者人口 736,216 人 ・高齢化率 20.0%

#### (モデル事業実施エリア・公田町団地の概況)

・人口 1,895 人 ・世帯数 1,100 世帯  
・高齢者人口 680 人 ・高齢化率 35.9%

### 2 事業内容

#### (1) 概要

上記モデル事業実施エリア・公田町団地の自治会・民生委員が中心となり「NPO 法人 お互いさまねっと公田町団地」を設立し、支援が必要な一人暮らし世帯等に対する見守りや買い物支援を実施。自主財源確保にも取り組んでいる。

(公田町団地：昭和 39 年入居開始の UR 団地)

#### (2) 事業の実施状況

平成 20 年 10 月 毎週火曜日に買い物支援のための「あおぞら市」を開始

平成 21 年 9 月 NPO 法人設立

平成 22 年 3 月 住民が集える多目的拠点「お互いさまねっと いこい」開所  
見守りの拠点ともなる「安心センター」を併設

#### (3) 他の関連事業

平成 22 年 7 月から、UR のモデル事業として、団地内 80 戸で試験的に、玄関や風呂、居室などに取り付けた赤外線センサーが人の動きなどを感知する装置を設置。センサーがキャッチした情報を「安心センター」へ無線連絡する仕組みも試行。NPO 法人の担当者が 1 日 2 回その情報を確認し、異常を感じたら安否確認を行っている。効果や課題を検証しながら、UR は段階的に赤外線センサーの設置戸数を増やしている。

#### (4) 事業の成果

- ・状況把握 (定期訪問、行政情報活用、機器活用等) と状況把握後の支援 (サービス利用等の相談支援、日常生活上の困りごとへの具体的なサポート等) を統合させることにより、地域住民に受け入れられる「地域の力を活かした見守り活動」が有効に機能し、「家族による見守り」を代替できている。
- ・事業開始後、「安心センター」へ見守り登録を行っている者 (150 人) については、孤立死は発生していない。

- ・自治会・民生委員以外にも地域住民の理解者が増え、NPO法人の活動への期待が高くなっている。
- ・事業運営の自主財源として、NPO法人正会員や賛助会員の年会費、「いこい」や「あおぞら市」での物販等の収入を充当できている。

#### **(5) 個人情報の取り扱い**

NPO法人やボランティア等が地域で集めた要支援者等の情報を、一定のルール下で、地域包括支援センターや区役所福祉保健センターを含めた関係者で共有し、協力しながら支援を行っている。

平成 24 年 4 月 9 日現在  
北九州市から聴取した情報  
を基に厚生労働省で作成

## 福岡県北九州市の「いのちをつなぐネットワーク事業」の取組み

### 1 北九州市の概況（平成 22 年国勢調査）

- ・人口 976,846 人 ・世帯数 420,702 世帯
- ・高齢者人口 244,860 人 ・高齢化率 25.1%

### 2 北九州市いのちをつなぐネットワークとは

いのちをつなぐネットワークとは、住民と行政の力を結集し、地域における既存のネットワークや見守りの仕組みを結びつけ、セーフティネットの網の目を細かくすることによって、高齢者のみならず、支援を必要としている人が社会的に孤立することがないように、地域全体で見守り、必要なサービスにつなげていくための取組み。

地域福祉ネットワークの充実・強化を図る事業であり、行政の方から地域に出向く「出前主義」を実践し、地域住民による地域福祉活動を支援している。

### 3 「いのちをつなぐネットワーク事業」の推進体制の整備

- ① 平成 20 年 4 月 市役所に「いのちをつなぐネットワーク推進課」を新設し、市レベルの体制を整備。民生委員、社会福祉協議会、地域包括支援センターもあわせて所管し、地域福祉分野のとりまとめを行っている。
- ② 平成 20 年 4 月 区役所に「いのちをつなぐネットワーク担当係長」（以下「担当係長」という。）を配置し、区レベルの体制を整備。（7 行政区に総勢 16 名を配置）
- ③ 平成 23 年 4 月 区役所に保健福祉部門の統括として「いのちをつなぐネットワーク係」を新設。高齢者の総合相談窓口である地域包括支援センターや保護課をはじめ区役所保健福祉部門との情報共有や連携を推進し、相談支援体制の強化を図っている。

### 4 地域福祉活動への支援

#### ① 地域会合への参加

担当係長は、地域の様々な会合に参加し、行政に対して相談しやすい環境づくりに努め、地域の方と一っしょに地域の課題の解決に向けた話し合いを行っている。

#### ② 個別相談への対応

担当係長は、地域住民から支援を必要とする人の個別相談を受けた場合には、自宅訪問等による迅速な対応を行い、必要な行政サービスや地域の見守りへつないでいる。

### 5 福祉所管局以外の部局との連携

実施者	取組み内容
ふれあい巡回員 (建築都市局)	市営住宅管理人の補完業務のため、一人暮らし高齢者世帯を訪問しており、福祉相談を受けたら、区役所に連絡。

水道料金滞納整理員 (水道局)	訪問時に、生活困窮が心配される方に気づいた場合、区役所に情報提供する。
女性消防団員 (消防局)	一人暮らしの高齢者宅を訪問し、防火・防災指導を行うとともに、簡単な福祉相談を受け、区役所に情報提供する。

## 6 「いのちをつなぐネットワーク推進会議」の開催

地域関係団体、警察・医師会などの関係機関に加え、電気・ガス・郵便、個人への宅配を扱っている企業、NPO・ボランティア団体など様々な民間団体においても、日ごろの業務や活動の中で、「(支援を必要とする人を) 見つける」、そして支援に「つなげる」ことへの協力を呼びかけるため、「いのちをつなぐネットワーク推進会議」を開催。

(第1回) 平成20年 8月19日 参加21団体・企業

(第2回) 平成23年12月 8日 参加26団体・企業

## 7 民間・NPO・ボランティアにおける協力

日ごろの業務や活動の中で、いのちに関わる心配な事態に気づいた場合、区役所の担当部署やいのちをつなぐネットワーク係、消防署、警察署につなぐなど、それぞれの特性に合った協力が行われている。

(具体例)

協力団体	「見つける」の取組みや「つなげる」動き
電気・ガス事業者 郵便・新聞配達事業者	◎検針員・配達員等が、訪問・配達時に何らかの異変に気づいた場合、区役所等に連絡。
(株) ビッグベアーズ フーズサービス	◎気になる人については、配達時に安否を確認し、職員間で確認。
北九州ヤクルト販売 (株)	◎ヤクルトレディの「街の安全・安心サポート隊」を実施。配達時に何らかの異変に気づいた場合、区役所等へ連絡。
北九州市住宅供給公社	◎建築都市局の「ふれあい巡回員」の活動を行い、市営住宅における一人暮らし高齢者の見守りを行っている。
独立行政法人 都市再生機構	◎専任の高齢者相談員が月1回、管理サービス事務等において、団地を巡回し相談を受け、内容に合わせ民生委員や地域包括支援センターと連携している。 ◎小倉南区徳力団地では、専任の「生活支援アドバイザー」が団地内管理サービス事業所に常駐し、高齢者の相談等を受けている。また、希望者には毎週1回安否確認の「あんしんコール」(電話による確認)を行っている。
老いを支える 北九州家族の会	◎ 介護家族の支援として、介護体験者が集まり情報提供や交流会や相談会などを行っている。 ◎ 徘徊により行方不明の認知症高齢者の搜索を支援している。
北九州 NPO 研究交流会	◎ 様々な活動を実施するNPO団体の情報交換やワークショップ、出前講演などを行い、NPO活動を支援している。
認知症・草の根 ネットワーク	◎ 認知症高齢者や家族、近隣者、関係者と交流会や研修会などを開催している。

平成 24 年 4 月 9 日現在  
札幌市から聴取した情報  
を基に厚生労働省で作成

## 札幌市の孤立死事案に係る取組状況

### 1 事案の概要

- 平成 24 年 1 月、マンション管理会社から警察に対し、昨年 12 月から連絡がつかない入居者がいる旨の通報があり、入居者 2 人（姉 42 歳、妹 40 歳（知的障害））の死亡を発見。
- ガス平成 23 年 11 月末、電気 24 年 1 月中旬供給停止
- 生活保護相談歴あり

### 2 市の対応策

#### （1）ライフライン関係事業所との連携

電力会社、ガス会社等に対しては、料金の滞納によりライフラインの供給停止を検討する場合は、滞納原因が生活困窮であれば、生活困窮者には区保健福祉部への相談を教示するよう、平成 22 年 8 月に事務レベルで申し入れているが、今回の事案を受けて、改めて公文書での申入れを行う。

#### （2）区保護課における面接時の注意喚起

繰り返し生活保護の相談に来所している世帯については、当該世帯の生活状況の変化に十分注意しながら面接を行うよう、区保護課に対して注意喚起を行う。

#### （3）生活保護相談を受けた世帯についての区保健福祉部内での情報共有

区保護課に生活相談で来所し、生活保護申請には至らなかった世帯でも、障がい者手帳の交付や要介護認定を受けていながら、福祉・介護サービスの利用や医療機関の受診に結びついていないことが相談の中で判明した場合は、区保健福祉課に情報提供を行い、福祉サービス面からの状況の確認に結びつける。

#### （4）知的障がい者（療育手帳の交付を受けている方）への現況調査

療育手帳の交付を受けている方のうち、障がい福祉サービスを受けていない方を対象に、支援者の状況、日常生活の状況、地域への情報提供についての可否等について、緊急に現況調査を行う。

#### (5) 障がい者相談支援事業所と区保健福祉部との情報共有の再確認

障がいのある方に対しては、区保健福祉部と障がい者相談支援事業所が情報交換等により連携をとりながら、個々のニーズに応じた相談支援・サービスが提供されるように努めているが、何らかの支援が必要な障がい者世帯について、障がい者相談支援事業所から区保健福祉部へ情報提供（情報共有）を行うべき事例がないか改めて確認を行う。

#### (6) 要介護者に対する見守り活動

65歳以上の高齢者については、介護保険の要介護認定の有無やサービスの利用状況を記載した名簿を民生委員に交付し、日頃の見守り活動に利用してもらっているが、要介護認定者でサービスを利用していない方や要介護認定を更新しなかった方について、必要に応じて、生活状況等に配慮した見守り活動を行うよう、民生委員に改めて周知する。

#### (7) その他

- 区への総括的な説明を行う。
- (1)に関連し、支援を要する世帯に関する情報が福祉事務所等の担当窓口につながるよう、行政と電気・ガス事業者等のより一層の連携や情報の共有について協議することを目的に「要援護者把握のための連携方策検討会議」を北海道と共催する。
- (4)に関連し、地域における見守り体制のあり方について、民生委員児童委員協議会等の関係団体と調整を行う。

平成 24 年 4 月 9 日現在  
さいたま市から聴取した情報  
を基に厚生労働省で作成

## さいたま市の孤立死事案に係る取組状況

### 1 事案の概要

- さいたま市内で平成 24 年 2 月、餓死が疑われる状態で 3 人（60 歳代男性、60 歳代女性、30 歳代男性）の遺体が発見。
- ガス、電気供給停止
- 住民登録なし

### 2 市の対応策

要支援世帯の早期把握のための対策検討会議を立ち上げ事例検証等を行う。  
同対策会議での対応策に係る主な意見は次のとおり。

#### (1) 住民登録の必要性

住民登録の必要制について理解してもらうとともに、何らかの事情によって住民登録の移動ができない方に対しても、安心して行政に相談出来る体制が整備されることを伝えることが重要であり、その対策を検討する。

#### (2) 水道局、電気・ガス事業者等との連絡・連携

料金未納であることのみをもって生活に困窮する世帯とは限らないが、未納整理業務や水道検診業務などの訪問を通じて、何らかの異常に気づくことが重要である。

なお、把握した異常を市福祉課に円滑に情報提供できるよう、既に、個人情報保護条例に抵触しない対応を協議中である。

#### (3) 地域住民相互のつながり

心配事や困り事を遠慮無く区役所や民生委員に相談いただきたい旨を記載したチラシの作成・配布を検討する。

また、民生委員の役割に加え、相談者や通報者の秘密が保持されることを住民に周知することも重要である。

#### (4) 注意喚起文書の送付

生活に困窮する世帯の把握について注意喚起を促す文書を各区役所窓口、民生委員や地区社会福祉協議会、さらには地域包括支援センターや障害者生活支援センター等へ送付し注意喚起を促す。

#### (5) 住民登録の励行

住民登録は居住関係の証明であるとともに様々な行政事務の基礎となっていることから、リーフレットを作成、全戸配布することで、その必要性を周知する。

平成 24 年 4 月 9 日現在  
立川市から聴取した情報  
を基に厚生労働省で作成

## 立川市の孤立死事案に係る取組状況

### 1 事案の概要

- 立川市内のマンションで平成 24 年 2 月、45 歳母と 4 歳男児（知的障害）の遺体が発見。司法解剖の結果、母の死因はくも膜下出血、男児の死因は特定できない。いずれも死後 1～2 ヶ月程度経過。
- ガスがずっと使われていないことを知ったマンション管理会社から連絡を受けた親族が警視庁立川署に通報し、署員が施錠された室内で死亡している 2 人を発見。

### 2 市の対応策

関係 4 課による検証会議を開催、事例検証等を行う。  
同検証会議の中間報告による主な方策は次のとおり。

#### （1）同様の事例の有無とその対応

障害福祉課において、障害がある乳幼児を抱えるひとり親家庭を検索し、福祉保健や子ども家庭のサービスにつながっていない家庭を確認したところ、該当家庭は 1 世帯。早速電話等により近況を聴取、提供可能なサービスを案内した。

#### （2）緊急連絡先の把握

障害福祉課の窓口等において、ひとり親家庭の場合に、所定の様式を定め、緊急連絡先を可能な限り多く記入していただくよう改めた。

#### （3）一歩踏み込んだ対応

ひとり親家庭で障害児を抱える家庭に対し、窓口などの様々な場面において、現状等の聴き取りや情報の共有化、万一の場合の対処など、一歩踏み込んだ対応を進める。

#### （4）「同様の事例の有無とその対応」の継続

当面、障害福祉課において行った点検を定期的に継続するとともに、万一の場合には、関係課と市民生活部生活安全課が連携して対処する。

中長期的に継続する点検や対処のための体制は、その対象の範囲や情報の収集・共有、対処連携のあり方について、専門家や当事者の意見を聴きつつ、検討を進める。

#### **(5) 情報の共有化と継続的な点検、緊急事態対処のための体制づくり**

情報の共有を進め、継続的な点検や緊急事態に対処するための体制を確立するため、対象の範囲やそれを決定するプロセス、情報の種類や収集・共有の方法、セキュリティ対策、持続可能な点検方法、対処のための体制や連携のあり方などについて、専門家や当事者の意見を十分に聴き、スケジュールを定めて検討する。

(平成 24 年 12 月総合的な子育て支援拠点を開設予定)

#### **(6) 地域の見守りシステムの再構築**

子ども支援ネットワークや地域包括センター、民生・児童委員制度などの子どもや高齢者、障害者を見守る既存の仕組みを見直すとともに、安否確認メールや外部（電気、ガス、水道、新聞・飲料配達）からの情報提供などの新たな取り組みも視野に入れ、総合的な地域見守りシステムを検討する。

#### **(7) 立川児童相談所や東京都児童福祉審議会の検証結果の反映**

今後行われる立川児童相談所における死亡事例等検証会議や東京都児童福祉審議会における児童虐待死亡事例等検証部会が行う検証作業に協力し、その検証結果を今後の方策に可能な限り反映させる。