

事務連絡  
平成24年7月31日

公益社団法人	全国宅地建物取引業協会連合会	}	殿
社団法人	全日本不動産協会		
一般社団法人	不動産流通経営協会		
公益財団法人	日本賃貸住宅管理協会		
公益社団法人	全国賃貸住宅経営者協会連合会		

厚生労働省社会・援護局地域福祉課

国土交通省土地・建設産業局不動産課

国土交通省住宅局住宅総合整備課

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協力について

日頃より厚生労働行政及び国土交通行政の推進にご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

近年、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。

最近の孤立死事案の特徴としては、高齢者のみの世帯あるいは障害単身世帯だけでなく、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る事案や、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人も死に至る事案が発生しています。

これらの孤立死事案を未然に防止するためには、適宜適切、かつ早期に地域において支援を必要とする者を把握する必要がありますが、その方法として、不動産業者のみならず地方公共団体福祉担当部局との連携が有効な手段となると考えられます。

そこで、次の点にご配慮いただき、地方公共団体福祉担当部局等へのご協力を賜りますとともに、当通知の趣旨について貴団体所属会員に対してもご周知いただきますよう、特段のご配慮をお願いいたします。

- 1 地域において支援を必要とする者の把握のための連絡・連携体制の強化について

先般、厚生労働省より、[別添1](#)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号厚生労働省社会・援護局長通知）を发出し、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、地方公共団体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ます。

そこで、地方公共団体福祉担当部局等から、必要な情報提供や連絡・連携体制を構築することについて協力要請があった場合は、積極的なご協力をお願いいたします。

また、「住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律」（平成19年法律第112号）第10条に基づく居住支援協議会（[別添2](#)）において、孤立死防止対策等につき検討される場合についても、不動産関係団体のみなさま方の参画や協力を賜り、必要な情報の提供等、特段のご配慮をお願いいたします。

## 2 個人情報の取扱について

個人情報取扱事業者からの情報提供については、「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：[別添3](#)）において、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）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」とされていますので、お知らせします。

## 3 孤立死対策等に有効な取組みを行っている事例について

孤立死対策等に有効と考えられる事例を次に紹介しますので、これらの取組も参考に、孤立死対策の更なる推進・強化についてご検討及びご協力いただきますようお願いいたします

- (1) 滋賀県野洲市の、不動産管理会社（賃貸住宅貸主）と行政との連携による「生活弱者発見・緊急連絡プロジェクト」の例：[別添4](#)
- (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、特に住宅供給公社や独立行政法人都市再生機構などの協力で、日頃の活動の中で気づいた「いのちに関わる心配な場合」の行政担当へつなげる取組み：[別添5](#)
- (3) 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、特に関連事業としてURのモデル事業として赤外線センサーの設置や連絡の取組：[別添6](#)

## 【参考】

最近頻繁に報道されている、いわゆる「孤立死」について、本年2月以降、各省庁から個別に出した通知を含め、改めてその防止策をとりまとめ、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として「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」（平成24年5月11日付 社援地発0511第1号厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知）を発出している。（通知の詳細については、厚生労働省ホームページ（下記アドレス）を参照）

<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000002aauc-att/2r9852000002aavt.pdf>

社援発0223第3号  
平成24年2月23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。

# 居住支援協議会の概要

住宅確保要配慮者（低額所得者、被災者、高齢者、障害者、子供を育成する家庭その他住宅の確保に特に配慮を要する者）の民間賃貸住宅への円滑な入居の促進を図るため、地方公共団体や関係業者、居住支援団体等が連携（住宅セーフティネット法（※）第10条第1項）し、住宅確保要配慮者及び民間賃貸住宅の賃貸人の双方に対し、住宅情報の提供等の支援を実施。

（※） 住宅セーフティネット法は平成19年に施行

## ○ 概要

### （1）構成

- ・ 地方公共団体の住宅担当部局及び自立支援、福祉サービス等担当部局
- ・ 宅地建物取引業者や賃貸住宅を管理する事業を営む者に係る団体
- ・ 居住に係る支援を行う営利を目的としない法人 等

### （2）役割

- ・ 居住支援に関する情報を関係者間で共有・協議した上で、住宅確保要配慮者及び民間賃貸住宅の賃貸人の双方に対し必要な支援を実施

### （3）設立状況

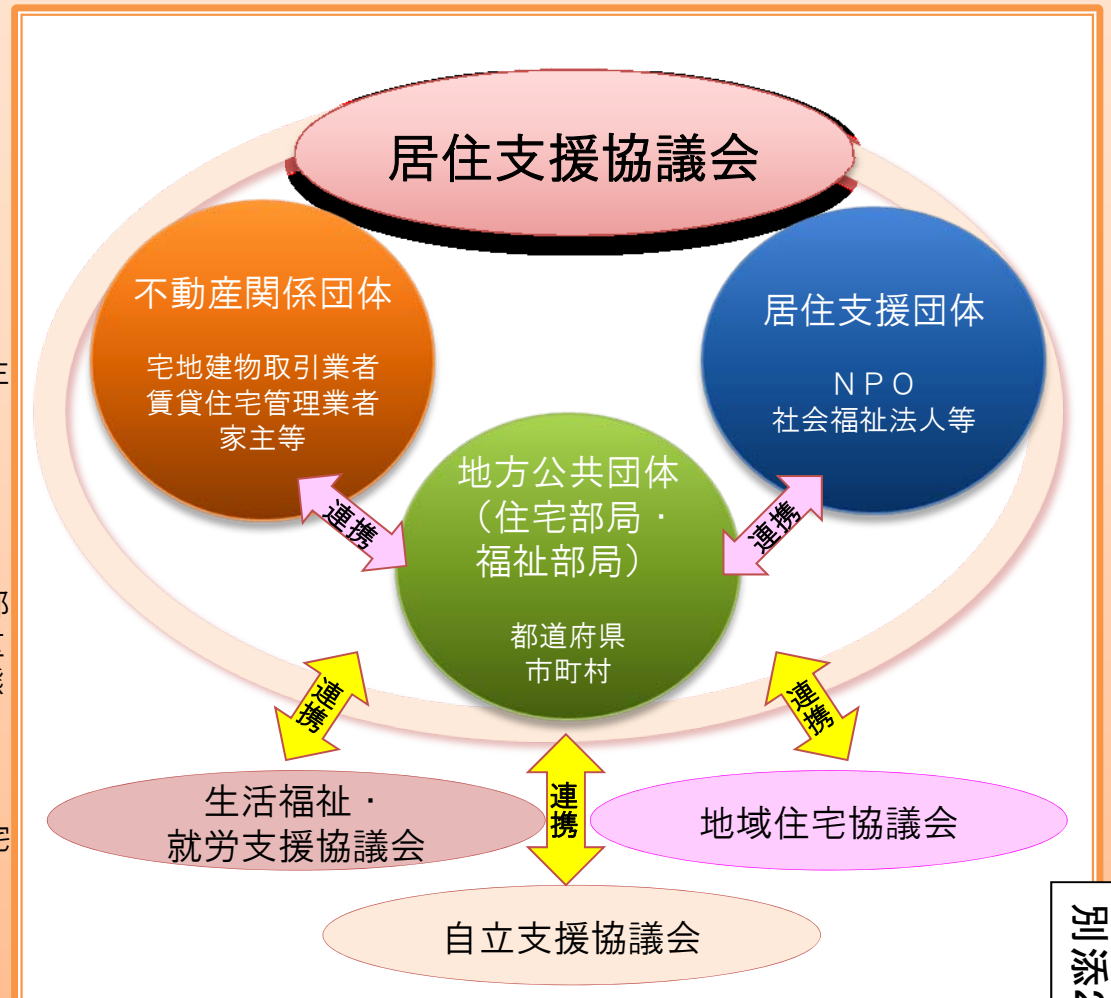
19協議会が設立（H24.7.13時点）

（北海道、岩手県、福島県、群馬県、埼玉県、東京都  
 江東区、東京都豊島区、神奈川県、富山県、愛知県、三重  
 県、兵庫県、神戸市、島根県、徳島県、福岡市、熊本県、熊  
 本市、宮崎県）

### （4）支援

居住支援協議会が行う住宅確保要配慮者に対する民間賃貸住宅等への入居の円滑化に関する取り組みを支援

- ・ 補助限度額：協議会あたり1,000万円



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（略）

（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 7 月 12 日  
滋賀県野洲市提供資料

もっとしっかり安全・安心  
生活弱者発見 緊急連絡プロジェクト  
～入居者（市民）の命を守り隊～

### 1、背景

高齢、障がい、貧困等さまざまな要因から、地域において孤立化する生活弱者の問題がクローズアップされている。孤立化の結果として、平成 23 年度末には、さいたま市や立川市で餓死事件が発生した。また、発見される際、死後数カ月経過した状況で発見され、その発見は不動産管理会社やガス会社からの連絡によるものであった。

国においても平成 13 年から幾度にわたり「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」（最新は平成 24 年 2 月 23 日）通知が出され、電気、ガス等の滞納状況等から、福祉事務所への連携がうたわれているが、個人情報保護の観点から実際なかなか進まない現状がある。

この 4 月には消費者庁からも個人情報の適切な共有について発信されており、生活弱者からの SOS をいち早く発見し、必要な支援を届ける方法を模索したい。

### 2、目的

家賃滞納や新聞・郵便物が溜まる等の SOS 情報から助けが必要な生活弱者を発見し、いち早く「命を守る行政サービス」へつなげ、生活再建を進めることを目的とする

### 3、対象

市内の賃貸住宅に居住する、自ら市役所へ相談することが難しいとされる、地域から孤立した生活弱者など

### 4、方法

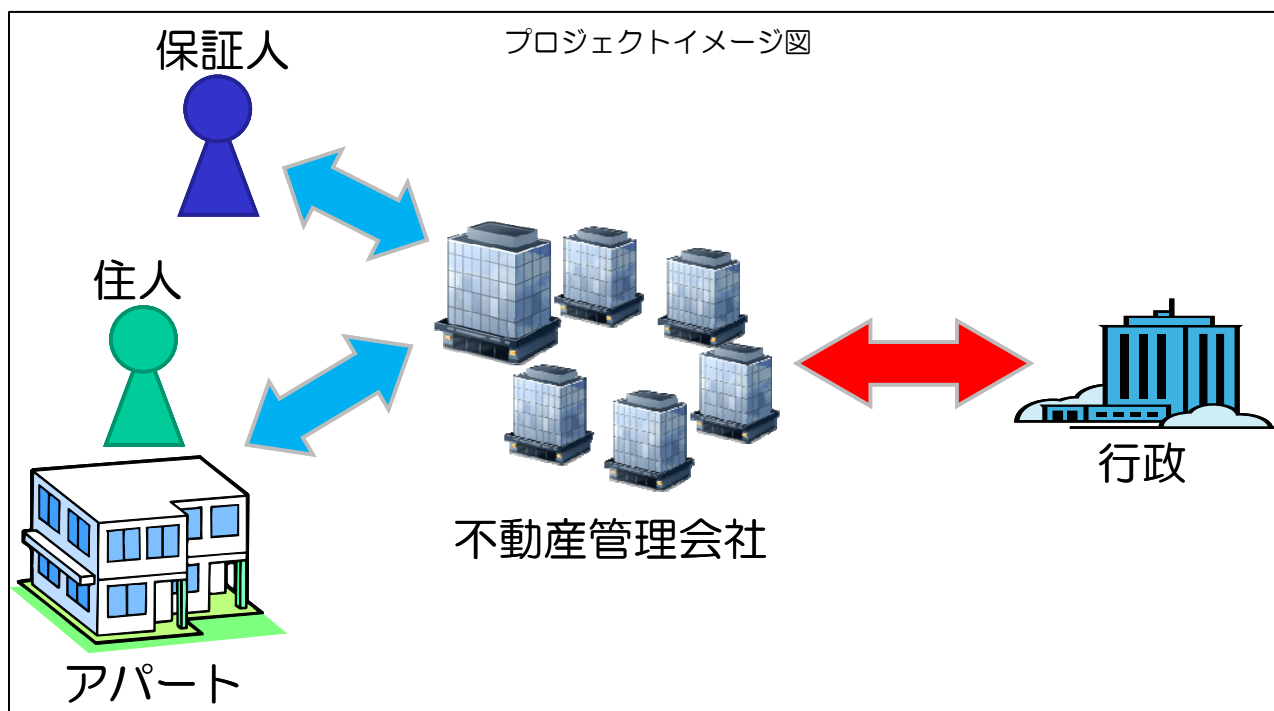
- ・家賃滞納等 SOS ⇒不動産管理会社が本人の状況確認 ⇒SOS を発見！  
⇒**本人の同意の元に市役所へ連絡** ⇒行政サービスを活用し生活再建支援の実施

例) 失業 ⇒就労支援・住宅手当等      借金 ⇒債務整理  
その他、消費者相談・健康・メンタルヘルスなど

### 5、期待される効果

- ・市民は、早期に発見してもらえることで、命が守られ、生活再建が出来る

- ・不動産管理会社（貸主）は、孤立死などが防げ、資産価値が守られる
- ・市役所は、市民の命が守れ、安全・安心なまちづくりにつながる



## 6、その他

- ・野洲市の民間住宅入居数 3043 世帯（平成 22 年国勢調査）
- ・現在の協力不動産管理会社（10 社）の管理数 2083 戸（68.5%）

## 第 1 回会議概要

日 時：平成 24 年 5 月 11 日（金） 13：30～

場 所：野洲市役所 本庁舎 1 階 第 1 会議室

参加者：市内の賃貸物件を管理している市内外の不動産管理会社 48 社へ連絡し、趣旨に賛同いただいた会社 20 社中 10 社 12 名が参加

同日（平成 24 年 5 月 11 日）から、会議に参加した不動産管理会社および同プロジェクトの趣旨に賛同する会社を含めて「生活弱者発見緊急プロジェクト」を開始。今後とも参画する不動産管理会社等を増やしていく予定。

同プロジェクトによる支援実績は平成 24 年 7 月 12 日現在 2 件であるが、今後この制度が周知され、参画される不動産管理会社が増えることにより支援実績は増加するものと思われる。

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  
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。