

要支援世帯の早期発見のための通報等ガイドライン

孤立死を
防ぐために…



目 次

ガイドラインについて	1
発見、通報の基準例（1） －外観から見た異変－	2
発見、通報の基準例（2） －対象者の姿等から見た異変－	3
事業者の通報のあり方	4
通報までの時間	5
通報先	6
区役所通報先一覧	7
通報の流れ	8
通報の流れ 2	9
言葉の定義	10
Q & A	11

ガイドラインについて

●ガイドライン作成の背景

平成24年2月、さいたま市において、一家3人の方が、どこにも相談することなく、誰にも気づかれずに自宅で亡くなられ、数ヵ月後に遺体で発見されるという痛ましい事件が起きました。

このような孤立死の発生を防ぐために、さいたま市では、支援が必要な状態であっても自らSOSのサインを出さない、あるいは出せない要支援世帯を早期に発見することが重要と考え、発見・通報のためのガイドラインを作成しました。

●ガイドラインの役割

このガイドラインは、誰もが異変に気づき、通報しやすいよう、『個人情報の保護に関する法律』における「人の生命、身体又は財産の保護のために緊急に必要がある場合」の基準例を明確に示したものです。

●ガイドラインの概要

通報すべき異変と思われる基準例、民間事業者が本来の業務の中で異変を発見した場合の通報基準、異変の気づきから通報までの時間、通報先、通報を受けた行政機関の流れを示しています。

●情報の保護

このガイドラインに基づき知り得た情報は、安否確認、緊急措置、行政サービスの提供や相談以外には使用しません。併せて、通報いただいた方の個人情報も保護されます。

但し、本人の希望による本人のみの情報、通報者の表彰、個人を特定できない範囲の報道発表、犯罪防止の他、特別に必要と認められた場合はこの限りではありません。

発見、通報の基準例(1)

— 外観から見た異変 —

- ◆ 郵便物や新聞が、ポストに溜まっている状態が続いている。
- ◆ 同じ洗濯物が、干されたままの状態が続いている。
- ◆ 夜なのに、室内の電灯が点いていない状態が続いている。
- ◆ 日中なのに、室内等の電灯が点いている状態が続いている。
- ◆ 雨戸が閉まったままの状態が続いている。
- ◆ 玄関のドアなどが、開いたままの状態が続いている。
- ◆ 通勤・通学用の自転車等が、使用されていない状態が続いている。
- ◆ 検針票をいつも手渡す人に、会えない状態が続いている。
- ◆ 庭の手入れやゴミの処理がされていない状態が続いている。
- ◆ 各種メーターの増減が通常時より極端な状態である。
- ◆ ペットの様子がいつもと異なる。(衰弱している、凶暴化している等)
- ◆ 異臭・異音がする状態である。
- ◆ その他

発見、通報の基準例(2)

一 対象者の姿等から見た異変 一

- ◆ 倒れていたり、座り込んだまま、呼びかけに応じない状態である。
- ◆ 以前と比べて、歩行を初めとした動作が不自由になっている。
- ◆ 極端に痩せている、顔色が悪い、生気がない、不自然なケガやアザが見られる。
- ◆ 夏でも厚着している、体や服が異常に汚れている。
- ◆ 同じ話を繰り返す、話を聞こうとしないで一方的に話す。
- ◆ つじつまの合わない話をする。伝えたばかりのことを忘れる。
- ◆ 無表情で話をしたがらない、ふさぎ込んだ様子である。
- ◆ 緊急連絡先を言いたがらない。
- ◆ 以前と比べて、意思疎通が困難になった。
- ◆ 本人、又は家族の怒鳴り声が聞こえる。
- ◆ 本人、又は部屋全体に尿などの異臭がする。
- ◆ 部屋の中や家の周りが異常にちらかっている。
- ◆ 買ったばかりの羽毛布団や大量の健康食品が置いてある。
- ◆ 不審な人の出入りを見かける。
- ◆ その他

事業者の通報のあり方

ガイドライン（1）
外観から見た異変

ガイドライン（2）
対象者の姿等から見た異変

一般市民と比較した
事業者としての優位性

- ・契約等に基づく定期的な訪問による変化の把握
- ・使用・利用状況等による変化の把握
- ・滞納・未払い等によるサービス停止・契約解除等による変化の把握

事業者としての制約

- ・契約者以外の把握が困難
- ・本来の業務がある

事業者の特性に応じたガイドラインの選択

- ガイドラインはあくまでも参考事例
- 一般市民と同じく、人道的見地の中で、事業者としての特性を活かした判断

通 報

通報までの時間

(A) 災害時: 72時間

- 水分の摂取が途絶えた状態での生存可能時間が参考基準

以下、具体的な統計資料が無い場合、担当者等の見解

(B) 孤独死・孤立死の場合: 多くは病死

- 病死: 病種、発症からの経過時間、年齢、気候など、様々な条件により救命率は大きく異なる。

(C) 声かけしにくい時間

- 異変と思うまでの時間⇒24時間以上
- 夜間から早朝までの時間⇒12時間程度
- 対象者の睡眠中と思われる時間⇒8時間程度

(D) 医療機関(救急科)としての意見の一つとして…

- 孤独死、孤立死の防止を考えると、傷病の種類や、発症時の環境・気候などの条件を踏まえ、発見、搬送された患者の救命率が高い傾向にあるとされている、発症後12時間～24時間以内の通報が望ましい。

◆ 以上を踏まえ… ※事件性が感じられない場合

異変の発見、把握、気づきから通報までの時間の目安

- ◆ 明らかな異変の場合⇒即時
- ◆ 異変が疑われる場合⇒12時間～24時間以内

通報先

◆ 明らかな異変の場合⇒即時通報

- A: 対象者が傷病の状態である ⇒・消防署(119)
- B: 対象者が明らかに死亡している ⇒・警察署(110)
- C: 対象者は確認できるが、生存または死亡が確認できない
⇒・消防署(119) ・警察署(110)

◆ 異変が疑われる場合⇒12時間～24時間以内に通報

- 対象者が確認できず、生存または死亡も確認できない場合
- 「発見、通報の基準例」の(1)・(2)において、上記「明らかな異変の場合」のA・B・C以外の場合

- ①: 祝日を除く、月曜日から金曜日の、午前8時30分～午後5時15分
⇒・区役所(次ページのとおり)
- ②: 区役所と連絡が取れない場合や、上記①以外の日時
⇒・警察署(110)

区役所 通報先 一覽



西区
福祉課 (TEL: 048-620-2653)



桜区
福祉課 (TEL: 048-856-6163)



北区
福祉課 (TEL: 048-669-6053)



浦和区
福祉課 (TEL: 048-829-6121)



大宮区
福祉課 (TEL: 048-646-3053)



南区
福祉課 (TEL: 048-844-7163)



見沼区
福祉課 (TEL: 048-681-6053)



緑区
福祉課 (TEL: 048-712-1163)

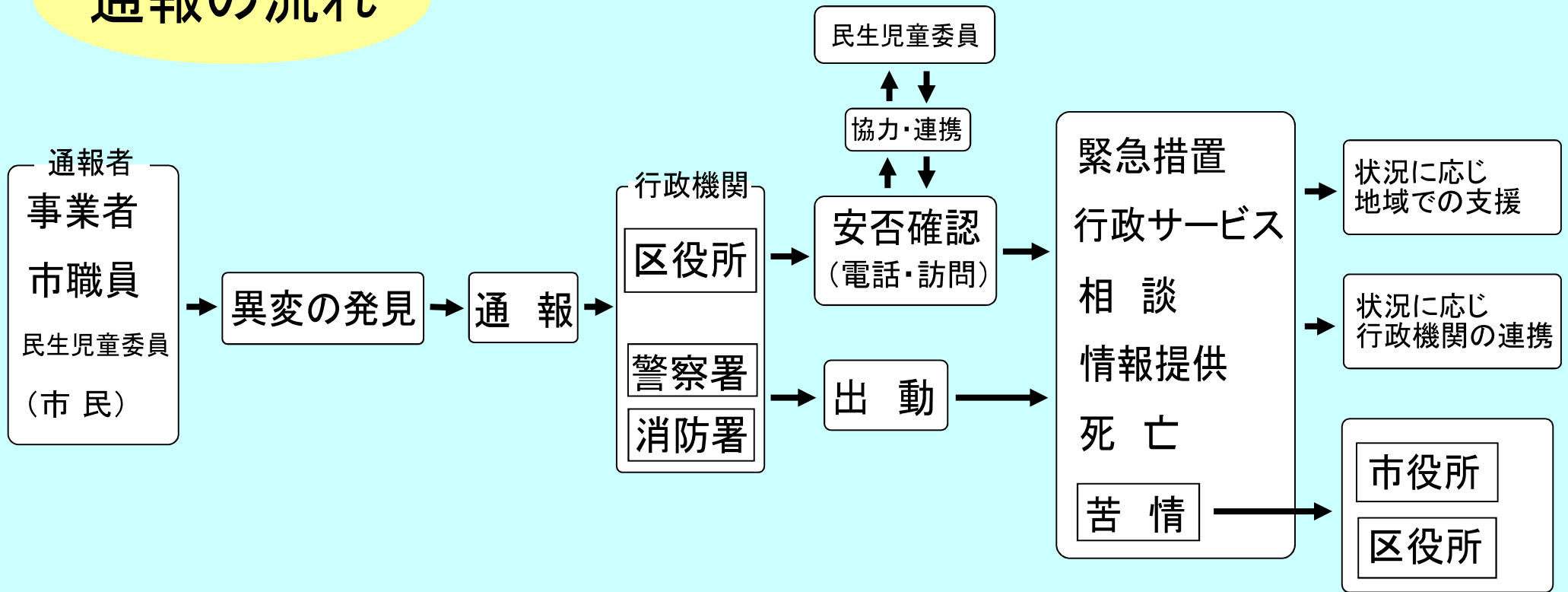


中央区
福祉課 (TEL: 048-840-6053)



岩槻区
福祉課 (TEL: 048-790-0155)

通報の流れ



● 通報の流れ 2

〔1〕 皆さんから通報いただいた内容は、区役所福祉課にて、以下のシートに記録します。

※ 通報いただいた内容と、皆さんの情報は、個人情報として保護されます。

※ 以下のシートは、通報してくださる皆さんには、配布していません。

所管		区	No.	
①受付情報				
通報日時	平成 年 月 日 ()	午前	時 分	
通報方法	電話 ・ 面談 ・ その他 ()			
通報受付者	所属	区役所	部 課	
②通報者情報				
通報者氏名	事業所名			
住所	電話			
③通報内容				
対象者	氏名	性別	年齢	
		男・女	歳	
		男・女	歳	
		男・女	歳	
	住所			
通報内容	<input type="checkbox"/> 新聞受けに新聞が溜まっている (日分)			
	<input type="checkbox"/> 郵便ポストに郵便物等が溜まっている			
	<input type="checkbox"/> 電気つけっぱなし			
	<input type="checkbox"/> 窓が開いている			
	<input type="checkbox"/> 入り口が開いている			
<input type="checkbox"/> その他 (ガイドラインの発見・通報の基準例参照、聞き取り)				
[]				
通報メモ				
通報者へのフィードバック		希望する	希望しない	
④調査内容				
行政情報	生活保護(現在)	有・無	最終保護歴	
	介護認定	有・無	(要介護・要支援 / 1・2・3・4・5)	
	障害・精神情報等			
	住民票	有・無	国民健康保険	有・無
			保健センターとの関わり	有・無
【具体的な内容】				
地区担当	(地区名)	(民生委員氏名)	(電話)	
民生委員				

② 通報者情報

- ・通報してくださる皆さんの情報を記録します。
- ・後で連絡する場合がありますので、正確にお伝え願います。
- ※自宅の連絡先は、不要です。

③ 通報内容

- ・対象者
解る範囲での情報をお願いします。
- ・通報内容
ガイドラインの基準例に有る無しにかかわらず、異変と感じた、具体的な様子をお知らせください。
- ・通報者へのフィードバック
安否確認の結果連絡の希望をお伺いします。

〔2〕 区役所福祉課では、このシートを基に対象者の行政情報を収集し、安否確認を行う所管課を決定します。

〔3〕 安否確認を担当する所管課は、安否が確認できるまで、電話、訪問などを繰り返します。

<用語の定義>

● 孤立死

親族、近隣住民等との交流、住民登録や行政への相談などの行政情報などがなかったため、生きているうちに情報から孤立化し、死亡後、発見までに時間を要した場合。

● 孤独死

親族、近隣住民、民生委員、福祉関係などの市職員、ヘルパーなどとの交流があったものの、死亡した時点で孤独であり、死亡後、発見に時間を要した場合。

● 要支援者

様々な理由から、福祉制度などにより救護、支援、相談、情報提供、見守りなどを必要とする住民。

< Q & A >

Q 1 : 発見、通報の基準例（2）、対象者からみた異変について

・「倒れていたり、座り込んだまま、呼びかけに応じない状態である。」については、通報の対象として理解できるが、その他の事例については、即座に孤立死につながるとは思えない。それでも通報しなければならないのか？

A 1

本市では高齢者の2人姉妹のうち、姉が死亡していたものの、認知症の妹が生存していたため異変に気づくことができなかつた事例があります。この世帯は、介護保険などのサービスも受けていなかったことから、近隣住民以外との接点が薄く、発見が遅れた要因のひとつと考えられます。

したがって、通報いただくことから、本市の福祉制度が適用されている世帯か否かの確認ができることで、将来起きるかもしれない孤立死の可能性を未然に防ぐこととなりますので、通報の対象としております。

Q 2 : 発見、通報の基準例（2）、対象者からみた異変について

・認知症など、高齢者に関する事例が多いようだが、通報の対象は高齢者に絞っているのか？

A 2

ガイドラインの策定において参考となる事例を収集した際、生きているうちに異変を感じ、福祉制度の適用を図ったケースは、高齢者が多く、若い世代の事例は少なかつたため、高齢者に絞ったガイドラインのように見えますが、若い世代でも、失業による衰弱や心の疾病など、気づかずに孤立死につながることもありますので、数少ない事例ですが、現在のガイドラインを参考としてください。

なお、時間の経過と共に把握できた事例について、適宜、ガイドラインとして示してまいります。

Q 3

・国は、家賃の滞納があった場合も通報の目安としているが、さいたま市のガイドラインには規定しないのか？

A 3

家賃や料金などの滞納から生活の困窮が想定される場合もありますが、現在、交友費などの支払いを優先し、支払うべき家賃、料金、公共料金などの支払いを後回しにするといった世帯が多いとの情報もあります。そのため、本市のガイドラインには規定しておりませんが、滞納がすぐに生活困窮とは限らない中で、滞納情報を把握している場合は、他の事例と併せ通報についてご検討をお願いします。

Q 4 : 通報までの時間について

・異変が疑われる場合の通報時間が、12時間から24時間以内とあるが、即時通報から24時間ではないのか？

A 4

・対象者の姿が見えず、家屋の外観から異変が疑われる場合や、対象者と面談できたものの異変が疑われるが、すぐに病気や死亡につながるとは思えない場合は、発見者一人で判断することが難しく、同僚や上司などに相談してから通報せざるを得ない場合があります。その相談に必要な時間を考慮して、12時間からとしました。

もちろん、疑われる場合でも、即時通報は差し支えありません。

Q 5

個人情報保護に関する法律による「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」の解釈について本人の姿が見えず、異変が疑われる場合の通報は理解できるが、本人と接触でき、すぐに孤立死するとは思えないないにもかかわらず、異変を疑い通報することは、法律上、問題ないのか？

A 5

この解釈について具体的なガイドラインが示されていないため、平成24年5月、さいたま市では九都県市首脳会議に提案し、同会議の承認を得て、国に対しガイドラインの策定を求めたところです。

具体的なガイドラインが示されない中、さいたま市では、将来の危険を未然に防ぐことも「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合」のひとつと解釈し、さいたま市のガイドラインに盛り込んだところです。

Q 6

さいたま市のガイドラインは違法ではないのか？

A 6

さいたま市が策定したガイドラインは、過去の経験や事例を基にしたもので、多くの方が一般的と思う異変の状況を基準としたものです。そもそも「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合」のガイドラインが定められていない中で、義務化せずに善意の通報を求めるため、一般的な常識の範囲を示した本市のガイドラインは、違法とは考えておりません。

Q 7

異変が疑われたため通報したものの、幸い本人は無事であったが、「なぜ要支援世帯扱いされたのか?」、「通報したのはお前の会社か?」「名誉毀損で訴えてやる!」と苦情を言われた。通報者はどこまで責任を負うのか?

A 7

本事業は、あくまでも人道的見地から異変を感じた場合に通報をお願いするものであり、通報を義務付けするものではありません。したがって、好意により通報した方に対して責が及ぶものではありません。

但し、異変を把握しながらも悪意をもって通報しなかった場合や、異変が無いのにもかかわらず、悪意を持って通報した場合は、この限りではありません。

Q 8

警察に通報した場合、事情聴取をされるため、本来の業務に支障をきたしたり、例えば、保育園に預けた子どもの迎えが遅くなるのではないかと?

A 8

あきらかに死亡が確認できる場合や、事件性がある場合は、警察への通報をお願いします。この場合は、事情聴取を求められますので、職場や保育園など、必要な関係機関に併せて相談してください。

また、あきらかに傷病と判断される場合は、消防署に救急車の出動要請をお願いします。この場合、救急車が到着するまでは、現場での待機を求められますので、ご協力願います。

それ以外で区役所に通報した場合は、情報の提供だけで差し支えありません。ただし、可能であれば現場での待機をお願いする場合があります。

Q 9 : 通報先について

- ・ 10区の福祉課の電話番号が示されているが、どこの区に通報してもよいのか？

A 9

できる限り、対象者の居住する住所を管轄する区役所に通報してください。
ただし、居住する住所がわからない場合は、できる限り、発見場所の住所を管轄する区役所に通報してください。

さらに、発見場所の住所もわからなければ、どこの区役所に通報しても差し支えありませんが、安否確認のために訪問できるような、地理的情報の提供を必ずお願いします。

Q 10 : 通報先について

- ・ 福祉課以外の知っている課に通報してもよいのか？

A 10

各区役所の中においても、福祉課を通報先の窓口と統一しておりますので、できる限り福祉課に通報してください。

但し、対象者の詳しい情報が把握できている場合で、担当課がわかる場合は、この限りではありません。

Q 11 : 通報先について

- ・ 10区の福祉課となっているが、一箇所、1本の電話番号にまとめられないか？

Q 11 : 通報を受け付け、情報収集から安否確認まで迅速に対応するよう、10区の福祉課を通報窓口としております。ご理解いただきますようお願いいたします。

Q 1 2 : 通報先について

・区役所の場合、通報できるのは業務時間内と限定されているが、24時間、365日、通報できないのか？

A 1 2

住民登録の電算システムなど、基幹システムの稼動が業務時間内となっているため、従来から、区役所の業務時間外については、異変の状況により、警察署または消防署に通報をお願いしています。

なお、業務時間外であっても、必要に応じ、警察署または消防署とは連携を図っております。

さいたま市福祉総務課
TEL : 048-829-1253
FAX : 048-829-1961