

社援地発 0228 第 1 号
20230228資電部第1号
令和 5 年 2 月 28 日

都道府県・市町村 生活困窮者自立支援制度主管部局長
小売電気事業者・一般送配電事業者 各位
ガス小売事業者・一般ガス導管事業者・特定ガス導管事業者

厚生労働省社会・援護局地域福祉課長
経済産業省資源エネルギー庁電力・ガス事業部電力産業・市場室長
経済産業省資源エネルギー庁電力・ガス事業部ガス市場整備室長
(公印省略)

生活困窮者自立支援制度と電気・都市ガス事業との連携について

平素より、厚生労働行政及び資源エネルギー行政の推進につき、御理解と御協力を賜り感謝申し上げます。

新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響もあり生活困窮者の支援ニーズが多様化する中、多様な支援ニーズに対して早期にきめ細かな支援を行うためには、生活困窮者自立支援法（平成 25 年法律第 105 号）に基づく自立相談支援機関と関係機関との連携が重要です。

特に、ライフラインである電気・都市ガス料金の猶予や滞納が長期化してその支払いが困難となり、このままでは供給停止のおそれがある場合や、事業者が生活困窮を原因とした料金の滞納等に関する相談に応じた場合には、早期に生活困窮者自立相談支援機関での相談につなげる必要があることから、生活困窮者自立相談支援機関とこれらの事業者との連携が重要になります。

そのため、こうした生活困窮者を確実に支援につなげ、その自立の促進を図ることができるよう、別紙のとおり生活困窮者自立相談支援機関と電気・都市ガス事業者との連携についてのマニュアルをまとめました。各都道府県・市町村生活困窮者自立支援制度主管部局におかれましては、本マニュアルを積極的に御活用いただき、管内の電気・都市ガス事業者との連携を図るようよろしくお願いいたします。また、電気・都市ガス事業者におかれましては、本マニュアルの内容を御了知いただき、生活困窮者自立支援制度への御協力をよろしくお願いいたします。

なお、各都道府県・市町村生活困窮者自立支援制度主管部局におかれては、本通知は地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 245 条の 4 第 1 項の規定による技術的な助言であることを申し添えます。

(別紙)

生活困窮者自立相談支援機関と電気・都市ガス事業者との連携マニュアル

1. 本マニュアルの目的

本マニュアルは、生活困窮者を確実に支援につなげ、その自立の促進を図ることができるよう、自立相談支援機関と電気・都市ガス事業者との具体的な連携の方策をまとめたものです。

人が生活困窮に陥り、社会とのつながりが弱まったときには、できるだけ早期にアプローチすることで支援の効果を高めることができます。また、生活困窮者の中には、自らSOSを発することができない者もいます。そうした者に早期の支援を行うためには、「待ちの姿勢」ではなく、地域のネットワークを強化してそこから生活困窮者の情報をいち早く把握し、場合によっては訪問して支援するなど、支援を行う側が積極的に生活困窮者との接点を見つける努力をすることが必要です。

そのため、生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号。以下「法」という。）に基づく自立相談支援機関と関係機関との連携は重要です。特に、ライフラインである電気・都市ガス料金の猶予や滞納が長期化してその支払いが困難となり、このままでは供給停止のおそれがある場合や、事業者が生活困窮を理由とする料金の滞納等に関する相談に応じた場合には、早期に自立相談支援機関での相談につなげる必要があることから、自立相談支援機関とこれらの事業者との連携が重要になります。

本マニュアルを活用し、まずは地域の実情に応じて自立相談支援機関と管内の電気・都市ガス事業者とのネットワークを構築し、生活困窮者が確実に必要な支援を受けられる地域づくりを進めていただくよう、お願いします。

2. 生活困窮者自立支援制度の概要

生活困窮者自立支援制度は、生活困窮者に対し、その就労の状況、心身の状況、地域社会からの孤立の状況などの様々な状況又はそれらの複合的な状況に応じて、自立相談支援機関が実施する自立相談支援事業を中核に、住居確保給付金の支給、就労準備支援事業や家計改善支援事業の実施等により自立に向けた包括的かつ早期的な支援を提供するものです。

こうした生活困窮者に対する包括的かつ早期的な支援を行うためには、これらの法に基づく事業のみならず、関係機関との連携が重要です。支援を必要とする者に確実に支援を届けるというアウトリーチの観点から、関係機関が生活困窮の端緒となる事象を把握した場合には、自立相談支援事業等の利用勧奨を行うことにより、早期的な支援につなげ、効果的な自立の促進につながることが期待できます。

また、生活困窮者自立支援制度においては、自立相談支援機関と関係機関との連携体制を構築する取組として、関係機関により構成される会議（支援会議）を組織することができ

ます。これは、その構成員に対する守秘義務を課した上で、生活困窮者に対する自立の支援を図るために必要な情報の交換を行うことにより、支援につながっていない生活困窮者の早期発見や迅速な支援の開始等につなげることが期待されているものです。（法第9条第1項及び第2項）なお、支援会議においては、支援会議の構成員となっていない機関等も含む関係機関等に対して「生活困窮者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」こととされています（法第9条第3項）。

（参考）厚生労働省ウェブページ 生活困窮者自立支援制度の概要

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000073432.html>

3. 自立相談支援機関と電気・都市ガス事業者との連携について

自立相談支援機関と電気・都市ガス事業者との連携については、地域の実情に応じた様々な取組が行われているところです。例えば、

- ・ 行政と事業者間で生活困窮のおそれがある者を把握した場合の通報に関する協定を締結し、事業者が生活困窮のおそれがある者を把握した場合に、当該者に自立相談支援機関を案内したり、本人の同意を得た上で行政に情報を共有したりするなどの取組や、
- ・ 行政、関係機関、電気・都市ガス事業者を含む民間のサービス提供事業者が独自のネットワークを形成し、地域全体で見守り活動を行い、生活困窮のおそれがある者を早期に発見し、支援につなげていく取組

などが行われています。

こうした自治体の取組の事例も参考にいただきながら、以下の（1）～（3）の内容を踏まえつつ、生活困窮者支援の更なる推進・強化について御検討をお願いします。

（1）生活困窮者自立支援制度の周知

① 電気・都市ガス事業者への制度及び連携窓口の周知

自立相談支援機関は、生活困窮者を早期に発見するとともに、包括的な支援が提供されるよう、日頃から関係機関との連携を図ることが重要です。電気・都市ガス事業者は、料金の滞納に関する相談等の際に地域住民の些細な変化に気づくことができ、長期間の料金滞納による供給停止のおそれなどの差し迫った困窮状態にある地域住民との接点を持つ可能性があることから、関係機関の一つとして連携を図ることが必要です。

そのため、自立相談支援機関は、管内の電気・都市ガス事業者の営業所等に対して生活困窮者自立支援制度の周知を図るとともに、電気・都市ガス事業者からの相談、情報提供等に応じる窓口を設定し、あらかじめ周知するなどの取組をお願いします。

その際、（2）の仕組みや事業の活用についても御検討ください。

② 電気・都市ガス料金の長期滞納等により供給停止のおそれのある者等への制度周知

電気・都市ガス事業者が生活困窮のおそれのある者と接点を有した場合に、当該者を早期に支援につなげるため、例えば、電気・都市ガス料金の長期滞納等により供給停止のおそれのある者等、あらかじめ支援の対象者となる者の条件を自立相談支援機関と調整した上で、事業者が滞納や供給停止予告の通知により生活困窮のおそれのある者と接点を有した場合に、地域の自立相談支援機関の連絡先を案内する等の取組が考えられます。

そのため、自立相談支援機関においては、電気・都市ガス事業者に対して管内の自立相談支援機関の連絡先一覧を情報提供するなど、滞納者から「困窮している」等の相談があった場合に備えた取組をお願いします。

なお、令和4年度から令和5年度にかけては、新型コロナウイルス感染症セーフティネット強化交付金における生活困窮者自立支援の機能強化事業（実施主体は都道府県・市・区等、補助率3/4。別添2）において、自立相談支援機関とNPO法人や企業等の民間団体とが連携するための支援を行っています。電気・都市ガス事業者に対して自立相談支援機関のチラシ等を提供するための経費も補助の対象となるため、本交付金も活用しながら、自立相談支援機関と電気・都市ガス事業者との連携のための取組をお願いします。

(2) 自立相談支援機関と電気・都市ガス事業者が連携する場づくり

生活困窮者への支援に当たっては、自立相談支援機関が関係機関との連携による支援のネットワークを形成していくことも重要です。こうした関係機関との連携体制を構築するため、以下の仕組みや事業を活用することが考えられます。

① 支援会議

法第9条第1項の規定に基づき、福祉事務所を設置する自治体は、関係機関等により構成される支援会議を組織することができます。支援会議においては、生活困窮者に対する自立の支援を図るために必要な情報の交換を行うことにより、支援につながっていない生活困窮者の早期発見や迅速な支援の開始等につなげることが期待されています。

この情報の交換に際しては、本人の同意を得ることが基本となりますが、本人の生命、身体又は財産の保護のために情報を提供する必要があり、本人の同意を得ることが困難な場合には、本人の同意を得ることなく、関係機関と生活困窮者の個人情報等を共有することができます。

この支援会議の構成員については、自治体職員、自立相談支援事業の相談支援員、サービス提供責任者、地域において生活困窮者に関する業務を行っている福祉、就労、教育、住宅その他の関係機関の職員、社会福祉協議会職員、民生・児童委員、地域住民などが想定されますが、電気・都市ガス事業者を含む民間のサービ

ス提供事業者などに対して構成員となることを依頼することも重要です。

② 生活困窮者支援等のための地域づくり事業（予算事業）

地域において、生活困窮者を早期に把握する地域のネットワークづくりや包括的な支援体制づくりなどを支援するため、令和4年度予算から、「生活困窮者支援等のための地域づくり事業」（実施主体は市町村、補助率1/2）を創設しています。

（別添4）

この事業内容の一つに、行政や地域住民、NPO法人等の地域づくりの担い手がつながるプラットフォームの展開があり、その中で、例えば、地域の社会福祉法人やNPO法人、電気・都市ガス事業者を含む民間のサービス提供事業者など、地域の一般的なニーズに関して、多様な関係機関との情報共有を図るとともに、これらの協働体制を構築するためのネットワーク会議を開催することなどが可能となっています。

③ プラットフォーム整備事業（予算事業）

コロナ禍における物価高騰等への影響に対応するため、(1) ②の生活困窮者自立支援の機能強化事業において、「官民連携による地域の生活困窮者支援体制を構築するためのプラットフォーム整備事業」（実施主体は都道府県・市・区等、補助率10/10。別添2）を実施しています。

この事業においては、それぞれの地域で、新型コロナウイルス感染症の感染拡大や物価高騰等の影響に鑑み、どのような支援体制を構築する必要があるのか、行政や関係機関、社会福祉協議会、民生委員・児童委員、その他NPO法人や電気・都市ガス事業者を含む民間のサービス提供事業者と連携して生活困窮者支援の実情や課題の整理を行い、その結果を踏まえて一般的な地域の生活困窮者支援に関する連携体制や支援の方法、就労先の開拓などを検討するためのプラットフォームを設置することが可能です。

(3) 自立相談支援機関と電気・都市ガス事業者との情報共有時の個人情報の取扱い

(1) 及び(2)の連携の場を通じて、電気・都市ガス料金の長期滞納等によってこれらの供給が停止される可能性があり、支援の必要がある場合など、必要に応じて、生活困窮のおそれのある者に関する情報を電気・都市ガス事業者が自立相談支援機関に提供し、早期に支援につなげていくことが重要です。この情報提供に際しては、原則的に本人の同意を得る必要があります。

ただし、本人の生命、身体又は財産の保護のために情報を提供する必要があり、本人の同意を得ることが困難である場合には、本人の同意を得ることなく、電気・都市ガス料金の長期滞納や供給停止等の生活困窮のおそれに関する情報を自立相談支援機関と共有することが可能です。

なお、支援会議や自立相談支援機関は、支援に際して一定の時間をかけて信頼関係を

構築していくことが必要となることも踏まえ、本人の尊厳の保持に留意しつつ、本人の負担感や抵抗感にも配慮したアプローチや支援方法を慎重に検討し、信頼関係を構築していくことが必要となります。

- 別添 1 自立相談支援機関と電気・都市ガス事業者等民間事業者との連携の自治体の事例
- 別添 2 生活困窮者自立支援の機能強化事業
- 別添 3 生活困窮者自立支援法に基づく支援会議の概要
- 別添 4 生活困窮者支援等のための地域づくり事業

(別添 1) 自立相談支援機関と電気・ガス事業者(※)等民間事業者との連携の事例
※都市ガスのみでなくLPガスの事例も含まれている。

1. 熊本県玉名市

- 令和2年10月に、九州電力株式会社・九州電力送配電株式会社・玉名市の3者で「生活困窮者等の要支援者発見の通報に関する協定」を締結。
- 九州電力側の提案で協定締結に至る。
- 支援が必要な人の情報を早期に把握し、生活再建につなげる取組で、検針や料金回収を通じて料金支払いなどが困難な人を把握した場合には、
 - ・ 自立相談支援機関であるくらしサポート課の案内文書を渡す
 - ・ 本人の同意が得られれば、市に通報して情報共有を行う。
- 九州電力が自治体と生活困窮者について情報交換する協定を結ぶのは初。
- 協定前から年に3～4件ほど、通報の実績あり。
- 通報を受けてからは自立相談支援機関の職員が訪問し、必要に応じて支援。
- 本人の同意なく個人情報を取り扱う場合には、支援会議(電力会社等は関係機関として必要に応じて招集)を活用することとしている。
- 支援会議のほか、不定期で意見交換会も開催している。

(参考) 玉名市HP

<https://www.city.tamana.lg.jp/q/aview/53/17448.html>

生活困窮者等の要支援者発見の通報に関する協定
～みんなの生活を守る福祉のまちづくりを目指して～

九州電力株式会社、九州電力送配電株式会社および玉名市は、令和2年10月13日(火曜日)、「生活困窮者等の要支援者発見の通報に関する協定」を締結しました。本協定は、支援が必要な人の情報を早期に把握し、生活再建につなげる取り組みで、九州電力が自治体と生活困窮者について情報交換する協定を結ぶのは初めてです。今後、検針や料金回収を通じて料金支払いなどが困難な人を把握した場合には、くらしサポート課の案内文書を渡し、本人の同意が得られれば、市に通報して情報を共有することができます。

泉裕幸九州電力株式会社玉名営業所長、副裕宣九州電力送配電株式会社玉名配電事業所長は「地域と共生する企業として市の発展に協力したい」と挨拶し、藏原市長は「両社の協力は困窮者対策として大きな後押しとなる」と話しました

2. 福岡県北九州市

- 平成18・19年に相次いで生じた孤立死(孤独死)などの問題を受け、平成20年度から「いのちをつなぐネットワーク」の取組を開始。
- 住民と行政が連携し、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、必要なサービスなどにつなげていくために、

- ・ 支援を必要とする人に対して適切なサービスを提供すること（個別支援）
- ・ 必要なサービスにつなげるまでの気づきや見守りなどの仕組みを確立すること（地域福祉ネットワークの充実・強化）

の2つを目的として取組を実施。

○ ネットワークには電力・ガス事業者のほか、宅配・新聞・住まい管理会社等 60 以上の事業所が協力会員となって取組に参加。

○ 協力会員とは年 1 回程度、会議で互いの取組を共有し、自立相談支援機関としては生活困窮者自立支援制度の利用勧奨の実施を呼びかけている。

※ 令和 2 年度以降はコロナのため、会議は開催できなかったが、令和 4 年度は 3 年ぶりに開催した。

○ それぞれの事業や業務のなかで、いのちに関わる心配な事態に気付いた場合、自立相談支援機関につないでいただく等の取組を実施。

○ 電気料金徴収員が自立相談支援機関に通報した例（令和 2 年度）

（事例 1）

- ・ 訪問先で、意識朦朧となっている住民を発見。救急車を呼んだ後、自立相談支援機関に連絡した。自立相談支援機関では、生活保護受給中であることを確認し、担当ケースワーカーへ情報提供を行った。

（事例 2）

- ・ 担当世帯を訪問したところ、室内がゴミの山で住民は衰弱状態であったため、自立相談支援機関に連絡した。通報を受け、福祉部門職員が民生委員とともに訪問。適切な部署や病院につなげた。

（参考）北九州市 HP 「いのちをつなぐネットワーク」について

https://www.city.kitakyushu.lg.jp/ho-huku/file_0471.html

3. 三重県鳥羽市

○ 市役所が所管する公共料金の滞納者については、生活困窮者自立支援制度の案内を行うこととしており、具体的には、

- ・ 水道部署においては、未納通知（停水予告の前の段階）に社会福祉協議会の相談窓口のパンフレットを同封するほか、停水予告後等の支払誓約書記入時に生活支援相談の要否を尋ね、要の意思を示された際には自立相談支援機関を案内する。
- ・ 公営住宅部署においては、家賃を 3 か月滞納した際に聞き取りを行い、収入状況の確認の結果によって自立相談支援機関を案内する。

○ また、水道料金等徴収業務の委託にあたり、仕様書に「福祉行政への協力」の項目を設け、高齢者や生活困窮者等の見守り活動への協力のために生活困窮者自立支援制度への理解と対応依頼について明記。

○ そのほか、各窓口において公共料金の滞納や分納の相談があった者について、自立相

談支援機関のパンフレットを渡す等による生活困窮者自立支援制度の案内や、本人の同意を得て自立相談支援機関へのつなぎを実施。

- 水道料金を滞納していた独居高齢者が生活困窮者自立支援制度につながった例
 - ・ 以前から水道料金を滞納しがちであったが、3か月続けて滞納していたところ、停水執行のために水道課の料金徴収業務委託業者の職員が自宅に訪問。
 - ・ 鍵がかかっており不在であったが、テレビの音だけは聞こえている状態であったため、倒れている可能性もあり停水執行と同時に社会福祉協議会（自立相談支援機関）へ報告。
 - ・ すぐさま社会福祉協議会と民生委員が訪問した結果、無事を確認した。
 - ・ 上記のことをきっかけに、後日、自立相談支援機関の相談支援員が同行したうえで再度本人と面談を行った結果、本人が金銭管理の不安を感じていることが分かり、日常生活自立支援事業の利用へとつながった。

4. 千葉県我孫子市

- 市と事業者との生活困窮者等の見守りに関する協定を締結しており、電気・ガス・水道・新聞含め約50社と提携し、連絡協議会を設置。
- これまで事業者等から通報があったのは約41件で、令和3年度は約5件であり、令和3年度通報の5件中、3件が支援機関等につながった。
- 事例：宅配業者による通報（令和2年度）
 - ・ 宅配業者が宅配のために自宅を訪問したところ、配食サービスの受け取りされていなかったことから、自立相談支援機関に通報。
 - ・ その後、支援員が自宅に訪問したことをきっかけに、困窮している状態が発覚し、生活保護の窓口につながった。

5. 北海道富良野市

- 生活に困窮していると想定される者の滞納や電力供給停止の情報提供を受け、アウトリーチを実施。
- 事例：冬季の電力ガスの供給停止を受けてのアウトリーチ
 - ・ 電気及びガス事業者から滞納が多く、冬季であるが供給停止とせざるを得ない困窮者の情報を自立相談支援機関に通報。
 - ・ 冬季に電気ガスが止まることは、命に関わるためアウトリーチ実施。
 - ・ 独自の貸付により滞納を一時的に解消し、その後、家計改善支援等で滞納解消の支援につなげた。

新型コロナウイルス感染症セーフティネット強化交付金 59億円の内数
(令和4年度第二次補正予算)

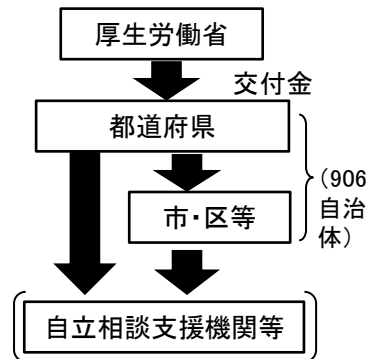
【要旨】

- コロナ禍での物価高騰への対応や、特例貸付の借受人、自立支援金の終了者等へのプッシュ型によるフォローアップ支援を強化するため、柔軟な相談支援を行うための体制強化等を行い、生活困窮者自立支援の機能強化を図る。

事業実施主体

都道府県・市・区等
(福祉事務所設置自治体、
906自治体)

補助の流れ



補助率

- ①～⑦、⑨ 国3/4
⑧ 国10/10

事業内容

各自治体において、コロナ禍における物価高騰への対応や、生活困窮者自立支援金の受給者を含む特例貸付の借受人へのプッシュ型によるフォローアップ支援を強化するため、柔軟な相談支援体制を整備する等、生活困窮者の自立支援に関する必要な機能強化を行うための以下の事業を実施する。

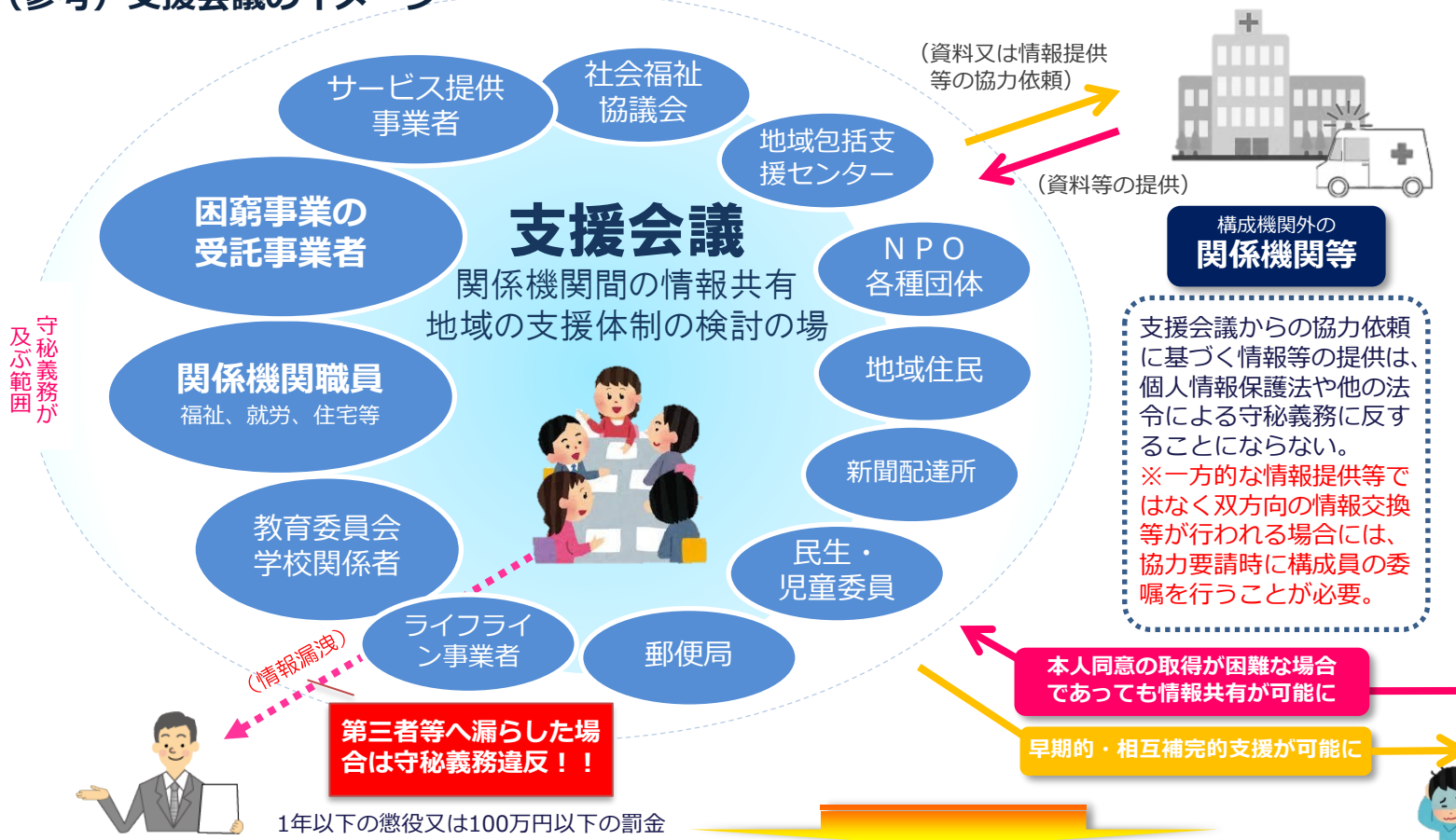
- ① 特例貸付の借受人等への生活再建に向けた相談支援体制(自立相談支援員や家計改善支援員の加配など)の強化
- ② 関係機関と連携した債務整理支援の強化
- ③ 支援策の多様化を目的としたNPO法人や社会福祉法人等との連携強化
- ④ 自立相談支援員等が支援に注力できる環境整備や住居確保給付金の迅速な支給等の支援強化を目的とした事務職員の雇用などによる事務処理体制の強化
- ⑤ 多言語対応のための機器購入、通訳配置等による外国籍の方への生活困窮者自立支援の実施
- ⑥ 各種事業や関係機関との連携強化やオンライン相談を目的としたタブレット端末等のICT整備
- ⑦ 子どもの学習・生活支援事業におけるオンライン支援の強化に係る貸出用タブレットの購入、インターネット回線の設置による遠隔地での学習支援やオンライン相談の実施等
- ⑧ 生活困窮者支援体制を構築するためのプラットフォーム整備
 - ・ 地域の実情に応じた生活困窮者支援の連携体制等を検討するプラットフォームの設置
 - ・ 支援ニーズの増大に対応した地域のNPO法人等に対する活動支援(1団体50万円上限)
- ⑨ その他自治体の創意工夫による自立相談支援等の強化に資する取組の実施

生活困窮者自立支援法に基づく支援会議の概要

平成30年10月～

- これまでの生活困窮者に対する支援については、関係者間での会議体が法定されていないことから**情報共有が進まず、深刻な困窮の状態を見逃してしまったり、予防的な措置を取ることが困難であったりすることが問題視**されてきた。
- このため、改正法では『**支援会議**』を法定し、**会議体の構成員に対して守秘義務を設け**、構成員同士が安心して生活困窮者に関する情報の共有等を行うことを可能とすることにより、**地域において関係機関等がそれぞれ把握している困窮が疑われるような個々の事案の情報の共有**や**地域における必要な支援体制の検討を円滑にする仕組み**を新設。

(参考) 支援会議のイメージ



支援会議で取扱う主な事例

- ◆ 本人の同意が得られないために支援調整会議で共有を図ることができず、**支援に当たって連携すべき庁内の関係部局・関係機関との間で情報の共有や連携を図ることができない事案**
- ◆ 同一世帯の様々な人がそれぞれ異なる課題を抱え、それぞれ専門の相談窓口や関係機関等で相談対応が行われているが、それが**世帯全体の課題として、支援に当たって連携すべき関係機関・関係者間で把握・共有されていない事案**
- ◆ より適切な支援を行うために、他の関係機関・関係者と情報を共有しておく必要があると考えられる事案

関係機関の狭間で適切な支援が行われなかったといった事例の発生を防止するとともに、**深刻な困窮状態にある世帯など支援を必要とする人を早期に把握し、確実に相談支援につなげる重要な一手法となることを期待**

生活困窮者支援等のための地域づくり事業

令和4年度予算：594億円の内数

令和5年度予算（案）：545億円の内数

- 住民が抱える課題は複雑化・複合化しており、従来の属性ごとの支援体制では「制度の狭間」のニーズへの対応が困難になっている。また、人と人との関係性や「つながり」が希薄化する中、孤独・孤立の問題が一層深刻化している。
- このような状況を踏まえて、地域におけるつながりの中で、住民の多様なニーズに柔軟に対応できるよう、①課題を抱える者の早期発見や地域のニーズの把握、②住民主体の活動支援、③世代や属性を問わず住民同士が関わることができる居場所づくり、④多様な担い手が連携する仕組みづくりの取組を進めることで、身近な地域における共助の取組を活性化させ、地域福祉を推進する。

【事業内容】

- ①地域住民のニーズ・生活課題の把握
- ②住民主体の活動支援・情報発信等
- ③地域コミュニティを形成する「居場所づくり」
- ④行政や地域住民、NPO等の地域づくりの担い手がつながるプラットフォームの展開

【実施主体】

市町村(管内市町村の取組を総合的に調整する場合は都道府県も可)

【補助率】

1/2

【事業イメージ】

※地域の実情に応じて、1つまたは複数の事業を実施する

