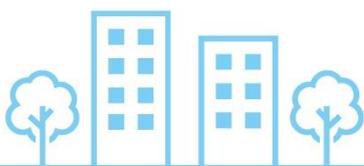
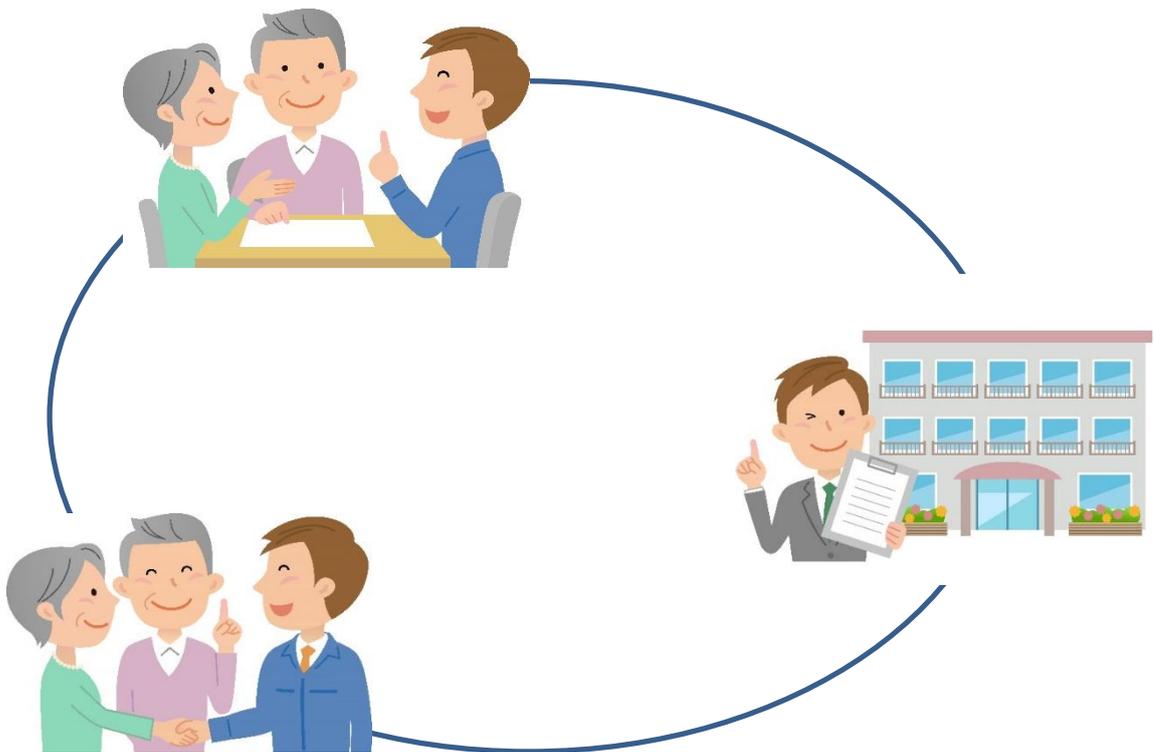


高齢者の方、障害のある方、外国人市民の方などの
入居に役立つ情報を集めました。



住宅確保要配慮者への住宅賃貸の際に 役立つサポート情報パンフレット ～家主・不動産事業者向け～



はじめに

住宅は安心して生活していくための拠点として欠くことができないものであり、誰も皆、快適な住宅の確保を望んでいます。

しかしながら、地域で暮らす高齢者、障害者、外国人等の住宅確保要配慮者が増加する中、家賃滞納、居宅内での事故等の心配から、住宅確保要配慮者の入居に対して不安を感じる家主・不動産事業者も少なくありません。

そこで、広島市居住支援協議会では、家主・不動産事業者の不安を軽減し、住宅確保要配慮者への住宅賃貸が進むよう、サポート情報を整理した「パンフレット」を作成しました。

このパンフレットが家主・不動産事業者の皆様による住宅確保要配慮者への住宅賃貸に役立ち、一人でも多くの住宅確保要配慮者の方に住宅が確保されることを願っています。

広島市居住支援協議会とは

住宅確保要配慮者が円滑に住まいを探すことができ、安心して暮らし続けることができる環境を整備することを目的に、不動産関係団体、福祉関係団体、居住支援法人、学識経験者、広島市が構成員となり、平成30年（2018年）7月に設立しました。

広島市居住支援協議会 会員一覧（令和6年（2024年）1月末現在）	
区分	会 員
不動産関係団体	公益社団法人 広島県宅地建物取引業協会 公益社団法人 全日本不動産協会広島県本部 公益財団法人 日本賃貸住宅管理協会広島県支部 公益社団法人 全国賃貸住宅経営者協会連合会広島西支部 独立行政法人 住宅金融支援機構中国支店
福祉関係団体	社会福祉法人 広島市社会福祉協議会 公益社団法人 広島県社会福祉士会
居住支援法人	ホームネット株式会社
専 門 家	広島総合法律会計事務所 秋田智佳子弁護士 広島国際大学 岡崎仁史名誉教授
国 機 関	広島保護観察所
広島市関係課	市民局国際平和推進部国際化推進課多文化共生担当 市民局人権啓発部人権啓発課 健康福祉局地域共生社会推進課 健康福祉局保護自立支援課（事務局） 健康福祉局高齢福祉部高齢福祉課 健康福祉局高齢福祉部地域包括ケア推進課 健康福祉局障害福祉部障害福祉課 健康福祉局障害福祉部障害自立支援課 健康福祉局障害福祉部精神保健福祉課 こども未来局こども未来調整課 こども未来局こども・家庭支援課 都市整備局住宅部住宅政策課（事務局） 都市整備局住宅部住宅政策課住宅管理担当

目 次

🏠 第1	住宅賃貸における心配ごとへの対応の流れ	・ P2
🏠 第2	住宅賃貸における心配ごとへの具体的対応策	
1	家賃の滞納が心配	・ P3
2	室内で事故が起こらないか心配	・ P5
3	入居者の様子がおかしいと思ったら	・ P7
4	入居者の安否がわからない	・ P8
5	単身の入居者が亡くなったとき	・ P9
6	入居者が外国人の場合	・ P11
🏠 第3	入居者に対する相談支援機関・窓口の紹介	・ P13
	様式（入居者サポート情報共有シート）	・ P21





第1 住宅賃貸における心配ごとへの対応の流れ

家主・不動産事業者が住宅確保要配慮者に住宅を賃貸するに当たっての心配ごとに対し、入居前、入居中、入居終了時と場面を分けて、次のとおり、対応策の流れを整理しました。

なお、対応策の具体的内容については、次ページ以降に詳しく記しています。

また、住まい探しや入居後の相談については「居住支援法人」がサポートしています。詳しくは、「居住支援法人のご案内パンフレット」(P8)を御確認ください。

賃貸借契約締結（入居前）までの対応

- 住宅賃貸に当たっては、関係サービスなどについての必要な情報の収集、入居環境の整備など事前の準備が大事です。

- 入居者サポート情報共有シートの活用 (P7 参照)
- 不動産事業者へ入居者管理業務を委託 (P3 参照)
- 家賃債務保証・孤独死対応保険の利用 (P4、10 参照)
- 住宅のバリアフリー化の検討 (改修費の補助制度あり) (P5 参照)
- 住宅扶助の代理納付の利用 (生活保護受給者の場合) (P3 参照)
- 外国人向けガイドブックの活用 (P11 参照)

入居中の対応

- 入居者の生活状況の把握や入居者と会う機会を作るなどの工夫をすることで、入居者の異変、万が一の事故などを早い段階で発見し、早期に対応することができます。

- 入居者サポート情報共有シートの定期的な更新 (P7 参照)
- 家賃入金方法の工夫や郵便受けの工夫 (P3、8 参照)
- 福祉サービスの利用や支援機関への相談を入居者にアドバイス (P3~4、6~8、10 参照)

賃貸借契約終了時の対応

- 賃貸借契約の解除、原状回復、賃料債務の清算などを行います。法律的な対応が必要な場合は専門の相談窓口で相談します。

- 単身の入居者が亡くなった場合の緊急連絡先への連絡と対応依頼 (P9 参照)
- 事故等発生時の相談窓口への相談 (P10 参照)



第2 住宅賃貸における心配ごとへの具体的な対応策

■ 1 家賃の滞納が心配

(1) 入居者の状況

- ・長期入院などにより、家賃の支払が滞ってしまう。
- ・離職などにより収入が減り、家賃が払えない。
- ・お金の管理がうまくできず家賃を払うお金がない。



(2) 対応

滞納が発生しないよう事前の予防策が有効です。

また、プライバシーに配慮しながら、できるだけ早い段階で入居者の状況を把握し、入居者に支援機関の利用をアドバイスすることも効果的です。

ア 入居前の対応策

- ・不動産事業者へ入居者管理業務を委託する。
家賃の代行集金、滞納への対応、入金確認なども行ってもらえるため安心です。
- ・家賃債務保証会社を利用する。
家賃債務保証会社が、連帯保証人に代わって、滞納家賃や退去後の原状復旧費などの金銭的な保証を行います。(詳細はP4参照。)

イ 入居中の対応

- ・家賃の入金方法を工夫する。
入金忘れによる家賃滞納を防止するためには口座引落（自動送金）が一般的ですが、高齢者などの場合、年金の支給日に合わせて引落日を設定したり、あえて入居者とかかわりをもつため、現金で支払ってもらうなど入居者の状況に合わせた工夫をすることもより効果的です。
- ・生活保護受給者の場合、「住宅扶助の代理納付」を利用する。
住宅扶助の代理納付は、区役所の生活課保護係が家主などに直接家賃を支払う制度です。(問合せ先は相談先一覧 P15を参照。)
※住宅扶助の代理納付は家賃相当額を住宅扶助費として被保護者が受給している場合に限り利用できます。

【家主から入居者へのアドバイス①】

・くらしサポートセンターの支援の利用を勧めよう

入居者が生活に困窮している様子がかがえるようであれば、くらしサポートセンターをご紹介ください。センターでは、住居確保給付金^{*}の支給や、就労支援、家計管理支援、生活保護などの関係機関へのつなぎなどの支援を行っています。(問合せ先はP20を参照。)

※住居確保給付金

離職から2年以内の方などを対象に、就職活動をすることなどを要件として、一定期間、家賃相当額を支給します。

【家主から入居者へのアドバイス②】

- **福祉サービス利用援助事業「かけはし」の利用を勧めよう。**

福祉サービス利用援助事業「かけはし」では、認知症や知的障害・精神障害により、判断能力が不十分なため、介護保険をはじめとした各種福祉サービスの利用や日常的な金銭管理、通帳保管などについて不安がある方を支援しています。（問合せ先はP20参照。）

（参考情報）

家賃債務保証について

連帯保証人の確保が困難な場合に、保証料を支払うことで、家賃債務保証会社が、連帯保証人に代わって、滞納家賃や退去後の原状回復費用などの金銭的な保証（代位弁済）を行うサービスです。

- **家主のメリット**

家賃滞納リスクを軽減でき、通常の連帯保証人よりも確実性が高いといえます。

- **入居者のメリット**

連帯保証人が不要。（ただし緊急連絡先は必要となります。）

【家賃債務保証会社の紹介】

国土交通省のホームページで家賃債務保証会社を確認できます。

家賃債務保証業者登録制度



※ 家賃債務保証業者登録制度

家賃債務保証業者選択の判断材料として、一定の要件を満たす家賃債務保証業者を国土交通省が登録する制度です。

※QRコードは㈱デンソーウェブの登録商標です。



■ 2 室内で事故が起こらないか心配

(1) 入居者の状況

- ・室内の段差で転倒しそうになったことが何度もある。
- ・玄関や階段では手すりがないとこわい。
- ・和式便所の利用や入浴時に手助けがいる。
- ・調理などで火の扱いが心配。



(2) 入居前の対応

今後、単身高齢者が増加していくと考えられ、高齢者が安心して住むことができるバリアフリー住宅などのニーズが高まることが予想されます。

入居後でも、住宅のバリアフリー化などの対応は行えますが、入居前に行うことで、事故発生に対する不安を軽減することができます。

※バリアフリー化などの内容

- ・手すりの設置
- ・段差の解消、段差を小さくする
- ・引き戸などへの扉の取替え
- ・洋式便器などへの便所の改良
- ・床材を滑りにくい素材へ改良
- ・ガスコンロから電磁調理器へ交換

【家主への支援】

● 住宅確保要配慮者専用賃貸住宅改修事業（改修費の支援）【国土交通省】

※下記の情報は令和5年度のものです。

・概要

既存住宅等を改修して住宅確保要配慮者専用の住宅とする場合の改修費を支援。（申請方法等は、下記のお問合せ先へご確認ください。）

・補助額

専用住宅の整備に係る改修工事に要する費用の1/3以内の額
（補助限度額：50万円/戸）

※バリアフリー改修工事、耐震改修工事、共同居住用住居に用途変更するための改修工事、間取り変更工事、防火・消火対策工事又は子育て世帯対応改修工事を実施する場合、50万円/戸を加算 など

・問合せ先

住宅確保要配慮者専用賃貸住宅改修事業 交付事務局

メールアドレス：snj@how.or.jp（原則、メールでお問い合わせください。）

TEL：03-6280-8113（9:30～12:00、13:00～17:00 ※土日祝、年末年始を除く）

その他詳細はホームページでご確認ください。

住宅確保要配慮者専用賃貸住宅改修事業



● 賃貸住宅リフォーム融資【独立行政法人住宅金融支援機構】

住宅確保要配慮者の入居を拒まない賃貸住宅として都道府県等に登録された住宅をリフォームする資金や、登録するためにリフォームを行う資金を対象とした、融資制度があります。詳細はホームページでご確認ください。

賃貸住宅リフォーム融資



※QRコードは㈱デンソーウェーブの登録商標です。

【住宅改修について入居者から相談があったら】

入居者に対しては、介護保険制度による住宅改修費の支給などの支援があります。住宅改修等の相談があった場合には、工事の同意・許可についてご検討ください。

● 介護保険制度住宅改修費の支給

・対象者

介護保険制度による要介護（支援）として認定された方

・対象工事

①手すりの取付け ②段差の解消 ③滑り防止及び移動の円滑化のための床又は通路面の材料の変更 ④引き戸などへの扉の取替え ⑤洋式便器などへの便器の取替え ⑥その他①から⑤の住宅改修に付帯して必要となる住宅改修

・利用限度額

要介護・要支援者の方1人当たり20万円

※改修工事に着工する前に、事前申請が必要となりますのでご注意ください。

※このほかにも、介護保険制度住宅改修費支給制度を補完することを目的とした広島市独自補助制度もあります。詳しくは、区役所の福祉課高齢介護係（問い合わせ先はP13参照。）へご相談ください。

● 障害者住宅改造費補助

日常生活を営むのに支障がある在宅の障害者の居住環境の向上を図るため、住宅の改造に要する費用を補助する制度です。

・対象者

次のいずれかに該当する方で、生計中心者の当該年度の市民税所得割額（4月～6月までは前年の市民税所得割額）課税年額が9万円以下の世帯に属する方

①身体障害者手帳1～4級

②療育手帳^ア・A

③精神保健福祉手帳1級

④発達障害者のうち聴覚過敏により防音工事が必要と認められる方

⑤難病患者等の方で住宅改造が必要と認められる方

（介護保険の被保険者の方は、要介護（支援）認定を受けて、非該当となった方に限ります。）

・補助額

住宅を改造する費用（上限額あり）のうち、介護保険など他の制度の対象となる額を差し引いた部分に補助率を乗じた額を補助します。

詳しくは、区役所の福祉課障害福祉係（問い合わせ先はP14参照。）へご相談ください。

【家主から入居者へのアドバイス③】

・自動消火器、電磁調理器（卓上）の給付の利用を勧めよう

要介護・要支援認定を受けているなどで要件に該当する場合に給付されます。

※対象者、利用料など詳しくは区役所の福祉課高齢介護係（問い合わせ先はP13参照。）にお問い合わせください。

■ 3 入居者の様子がおかしいと思ったら

(1) 入居者の状況

- 何度も同じ内容を確認してくる。
- 声をかけても、ぼんやりして返事をしないことがある。
- 居室にごみがたまっている。
- お風呂に入っていない様子である。
- 近隣から様子がおかしいと連絡が入る。



(2) 入居前の対応

- 事前に親族や関係者などの緊急連絡先を把握しておく。

入居者の様子がいつもと違うなど、心配な場合には、親族や関係者などに連絡して、対応をお願いします。

また、介護サービスを利用している高齢者や、障害福祉サービスを利用している障害者などには、担当のケアマネージャーや相談支援専門員がいます。こうした場合には、担当ケアマネージャーなどが、入居者の健康状態を定期的に訪問するなどして把握している場合がありますので、事前にこれらの関係者の連絡先等を把握しておくことが有効です。

【入居者サポート情報共有シートの活用について】（様式はP21に掲載）

入居者に不測の事態が生じた場合の緊急連絡先や利用している医療・保健・福祉サービスなどの情報を、入居者サポート情報共有シートとして作成し、これを入居者が関係者へ情報提供することに同意した上で、関係者間で共有しておく、異変時や安否確認の際に迅速に対応することができます。

また、情報は定期的に更新することが重要で、家主と入居者が安心できる情報共有のツールとなります。ぜひ活用ください。

なお、記載された情報は個人情報となりますので、個人情報の管理、利用については、適切な対応をお願いします。

※シートに記載は任意であり、必ず作成しなければならないものではありません。

(3) 入居中の対応

- 早めに行政や支援機関などへの相談を勧める。

緊急連絡先がない場合などで入居者の様子から認知症や何らかの病気が疑われる場合は、早めに行政や支援機関などへの相談を勧めることが解決につながります。（問合わせ先はP13参照。）

■ 4 入居者の安否がわからない

(1) 家主の気付き

- ・最近姿を見かけない。
- ・電気がついたまま、あるいは夜になっても電気がつかない日が続いている。
- ・新聞やチラシが郵便受けにたまっている。
- ・電気・ガス・水道が使用されている様子がない。

(2) 入居前の対応

- ・万が一の場合に備え、孤独死対応保険（P10参照）・家賃債務保証（P4参照）を利用する。
- ・入居者に対して定期的に安否確認してもらえるサービスの利用をアドバイスする。

(3) 入居中の対応

- ・底の浅い郵便受けを設置するなど新聞などがたまっている様子がわかりやすい工夫を行う。
- ・近隣住民などが異変に気付いた際の連絡先（家主や管理業者）をわかりやすい場所に表示しておく。
- ・民生委員などの地域での見守り活動が行いやすいように、住宅の共有スペースにある掲示板に地域からのお知らせ文を掲示することに協力したり、入居者への配付物の投函などに協力する。

【家主から入居者へのアドバイス④】

・広島市が行っている安否確認ができるサービスの利用を勧めよう

● あんしん電話設置事業

ひとり暮らしの高齢者などで、急病などの緊急時に、通報機器のボタンを押すと、電話相談センターが受信し、協力員や消防局に事態を知らせ、必要時には利用者宅へ駆けつけます。

● 高齢者配食サービス

昼食や夕食を配達するとともに、安否を確認します。配達時に健康状態に異常があった場合には、委託業者が緊急連絡先や関係機関に連絡します。

※ それぞれの対象者、利用料など詳しくは区役所の福祉課高齢介護係（問い合わせ先はP13参照。）にお問い合わせください。

【民間事業者等が行っている安否確認ができる主なサービス】

居住支援法人[※]や警備会社、不動産事業者などの民間事業者等が定期的に電話連絡や家庭訪問などによる見守りサービスを有償で提供しています。こうしたサービスを必要に応じて活用することも有効です。

居住支援法人のご案内パンフレット(PDF)

住まい探しでお困りの方へ 広島市



※住宅確保要配慮者の民間賃貸住宅への円滑な入居の促進を図るため、住宅確保要配慮者に対し家賃債務保証の提供、賃貸住宅への入居に係る住宅情報の提供・相談、見守りなどの生活支援等を実施する法人として都道府県が指定するものです。（住宅セーフティネット法第40条）

※QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

■ 5 単身の入居者が亡くなったとき

(1) 安否確認

単身で入居している入居者について、安否確認の結果、生死にかかわる状況であることが確認されたら、最寄りの消防機関や警察署へ緊急通報します。

(2) 入居者が亡くなった場合の対応の流れ

万が一、単身での入居者が亡くなってしまった場合には、次のような対応を行うこととなります。

① 緊急連絡先への連絡

賃貸借契約時に確認した緊急連絡先へ連絡します。

緊急連絡先が親族等でない場合は、緊急連絡先の方に親族等の有無やその連絡先を知っているかなどもヒアリングします。

② 相続人の特定・連絡

相続人や親族等を特定し、連絡をします。

孤独死や自殺の場合は警察が親族等を調査しますので、警察が親族等を把握しているなら「賃貸借契約の件で連絡をとりたい」と家主が言っている旨を警察から伝えてもらいます。

相続人が複数いる場合は、代表者を決めてもらう方が適切です。

③ 賃貸借契約の解除

入居者が死亡しても賃貸借契約は終了せず、借家権は相続人に相続されるため、相続人に対して解約手続を行います。

④ 残置家財の処分

賃貸借契約の解除に併せて、相続人に残置家財の処分を請求します。

相続人が請求に応じない場合でも、原則として家主が処分することはできず、相続人の同意を得る必要があります。

⑤ 原状回復工事の実施

通常の前状回復工事や室内クリーニングを行うほか、必要がある場合には専門業者に依頼するなどして、特殊清掃等を実施します。死亡後時間が経過している場合は、その影響範囲も広くなるため、畳の入替えや床の張替えなどが必要になってくるケースもあります。

⑥ 賃料債務などの清算

賃貸借契約解除日までの賃料や残置家財の処分費、室内の前状回復費に係る債務は相続人に承継されます。

各種費用については、入居者加入の家財保険や家賃債務保証等により補てんされる場合があります。清算する前に、契約内容等を確認しておくようにします。

【ガイドブックを活用しよう①】

「大家さんのための単身入居者受入れガイド」(国土交通省)

単身入居者が亡くなり、相続人等が分からないなどの場合に「残置物をどう処分したらいいのかわからない」といった声があります。

このガイドでは、単身入居者を受け入れるに当たって、契約前に行うこと、入居中に行うこと、万が一死亡した場合の対応などについてわかりやすくまとめられています。

また、賃貸借契約とは別に、賃借人(単身高齢者)と受任者(推定相続人や居住支援法人等)との間で締結する契約(賃貸借契約の解除事務と残置物の処理に関する死後事務の委任契約)についても紹介されています。

単身入居者受入れガイド



【相談窓口の紹介】

不動産業界団体では、事故等の発生時の対応等について相談窓口を開設しています。

- 公益社団法人広島県宅地建物取引業協会ホームページ

不動産無料相談のページ

広島県宅建協会



- 公益社団法人全日本不動産協会広島県本部ホームページ

不動産無料相談のページ

全日本不動産協会広島県本部



- 公益社団法人日本賃貸住宅管理協会ホームページ

賃貸住宅に関するご相談のページ

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ホームページ

無料相談のページ

ちんたい協会



(参考情報)

孤独死対応保険について

入居者が孤独死した場合に発生する費用への対策として、原状回復・遺品整理費用、死亡事故発生後の一定期間の空室分家賃を補償する孤独死に対応した保険商品があります。

建物の火災保険の特約・付帯サービスとして契約するものや火災保険とは別で加入するものなど様々な保険商品があります。

また、入居者に対しては、借家人賠償責任補償が付いた家財保険などへの加入を契約条件とすることが一般的ですが、原状回復・遺品整理費用について特約できる保険商品もあります。

保険商品については、次の業界団体の各ホームページで確認できます。

- 一般社団法人日本損害保険協会 会員各社の情報

日本損害保険協会



- 一般社団法人日本少額短期保険協会 少額短期保険業者登録一覧

日本少額短期保険協会



※QRコードは㈱デンソーウェブの登録商標です。

■ 6 入居者が外国人の場合

(1) 外国人世帯の状況

- 日本国内での日常生活のルールが分からない。
- 日本語が分からないので掲示板や回覧文書の内容が理解できない。
- 周囲に相談できる人がいない。



(2) 家主の気付き

- ごみ出しのルールが守られていない。
- 時刻に関係なく大きな物音をさせることがたびたびある。
- 共有スペースに個人の荷物が置いてある。
- 住居内に契約者以外の人に住んでいる。

※ 外国人の方は、文化や習慣の違いなどから、日本の生活ルール等について知らない場合が多く、そもそも日本では常識であるという前提で詳しく説明していない、もしくは言語の違い等で正しく伝わっていないことが原因であることも少なくありません。

(3) 入居前の対応

- 住まい方のルールについて、契約締結時に分かりやすく説明する。
- 無断転貸を禁止する理由を説明し、無断転貸は契約解除理由となることを伝える。
- ガイドブックを活用する。

【ガイドブックを活用しよう②】

「(外国人の方) 部屋探しのガイドブック」(国土交通省)

入居後の住まい方のルールや日本の住宅に関する説明など、生活上の基礎知識や情報をまとめたガイドブック(対応言語: 日本語、英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、ネパール語、タイ語、インドネシア語、ミャンマー語、カンボジア語、タガログ語、モンゴル語の14言語)

国土交通省 外国人 部屋探し



「外国人市民のための生活ガイドブック」(広島市)

広島市での家庭ごみの正しい出し方などの日常生活に必要な情報を入手することができるリーフレット(対応言語: 日本語、英語、中国語、ハングル、ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語、ベトナム語の8言語) ※各区役所市民課・出張所で配付

外国人 生活ガイドブック 広島市



※QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

(参考情報)

「外国人の民間賃貸住宅入居円滑化ガイドライン」
(国土交通省)

家主向けに日本で賃貸住宅を探す外国人の方の対応方法や留意事項を記載しています。

「入居申込書」「重要事項説明書」「賃貸住宅標準契約書」「定期賃貸住宅標準契約書」等の見本を掲載(対応言語:日本語、英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、ネパール語、タイ語、インドネシア語、ミャンマー語、カンボジア語、タガログ語、モンゴル語の14言語)

外国人 民間賃貸住宅 ガイドライン



※QRコードは隣テンソーウェブの登録商標です。

【家主から入居者へのアドバイス⑤】

・多言語で相談できる相談窓口の利用を勧めよう

● 広島市・安芸郡外国人相談窓口

窓口や電話での相談、生活関連情報の提供、行政機関への同行通訳などを行います。
(対応言語:日本語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、英語、フィリピン語の7言語)

※ 相談対象や言語ごとの相談日・時間などの詳細は、相談先(P20参照)へご確認ください。

● 公益財団法人ひろしま国際センター 外国人相談窓口

暮らしに関する一般的な相談や、在留資格(ビザ)、社会保険、労働条件、法律、人権に関する専門相談に応じています。(対応言語:日本語、英語、中国語、ベトナム語、韓国語、タガログ語、ポルトガル語、インドネシア語、タイ語、スペイン語、ネパール語、ロシア語、ウクライナ語の13言語)

※ 相談対象や言語ごとの相談日・時間などの詳細は、相談先(P20参照)へご確認ください。





第3 入居者に対する相談支援機関・窓口の紹介

入居者から「第2 住宅賃貸における心配ごとへの具体的対応策」の中で紹介したような保健・福祉・医療などについて相談がありましたら、以下の相談支援機関・窓口をご紹介ください。

■ 1 区役所厚生部

(1) 保健・医療・福祉総合相談窓口（地域支えあい課地域包括支援係）

区役所	TEL	区役所	TEL
中 区	082-504-2586	東 区	082-568-7731
南 区	082-250-4109	西 区	082-294-6289
安佐南区	082-831-4568	安佐北区	082-819-0587
安 芸 区	082-821-2810	佐 伯 区	082-943-9728

入居者が保健・医療・福祉に関して相談したいが、市の担当部署や支援機関がわからない場合に紹介ください。

保健師とケースワーカーが、高齢者や心身に障害のある方等からの相談に応じ、助言や情報提供を行うとともに、適切なサービスが提供されるよう関係機関との連絡調整を行います。

(2) 地区担当保健師による相談（地域支えあい課地域支援第一係・地域支援第二係（安芸区は地域支援係））

区役所	TEL	区役所	TEL
中 区	082-504-2109 082-504-2528	東 区	082-568-7735 082-568-7729
南 区	082-250-4133 082-250-4108	西 区	082-294-6384 082-294-6235
安佐南区	082-831-4944 082-831-4942	安佐北区	082-819-0616 082-819-0586
安 芸 区	082-821-2820 082-821-2809	佐 伯 区	082-943-9733 082-943-9731

住所地を担当する地区担当保健師が窓口や電話相談、必要に応じて家庭訪問を行い、健康に関する相談を受けるとともに、地域団体や関係機関と連携しながら、住民の皆さんが暮らしやすい地域づくりを支援します。

(3) 高齢者福祉・介護保険に係る相談窓口（福祉課高齢介護係）

- ・高齢者福祉について（あんしん電話設置事業、高齢者配食サービス等）

区役所	TEL	区役所	TEL
中 区	082-504-2570	東 区	082-568-7730
南 区	082-250-4107	西 区	082-294-6218
安佐南区	082-831-4941	安佐北区	082-819-0585
安 芸 区	082-821-2808	佐 伯 区	082-943-9729

・介護保険について

区役所	TEL	区役所	TEL
中 区	082-504-2478	東 区	082-568-7732
南 区	082-250-4138	西 区	082-294-6585
安佐南区	082-831-4943	安佐北区	082-819-0621
安芸区	082-821-2823	佐伯区	082-943-9730

● 介護保険制度について

介護サービスの利用に当たっては、区役所の福祉課高齢介護係へ申請し、審査・決定を受けることが必要となります。

家族が申請するか、地域包括支援センターなどに申請を依頼することができます。

※ 申請に当たっては、40歳以上65歳未満の方（第2号被保険者）は、加入している医療保険の保険証が必要です。また、認定には有効期間があるので、更新申請をする必要もあります。

(4) 障害福祉に係る相談窓口（福祉課障害福祉係）

区役所	TEL	区役所	TEL
中 区	082-504-2588	東 区	082-568-7734
南 区	082-250-4132	西 区	082-294-6346
安佐南区	082-831-4946	安佐北区	082-819-0608
安芸区	082-821-2816	佐伯区	082-943-9769

身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳の交付、障害者住宅改造費補助、障害福祉サービスの利用などに関する相談窓口です。

(5) こども家庭相談コーナー（地域支えあい課地域包括支援係）

区役所	TEL	区役所	TEL
中 区	082-504-2739	東 区	082-568-7794
南 区	082-250-4160	西 区	082-294-6519
安佐南区	082-831-5017	安佐北区	082-819-0639
安芸区	082-821-2827	佐伯区	082-943-9773

親子関係、不登校、非行、発達、虐待の心配など子どもに関する様々なことに関する相談窓口です。

(6) 地域子育て支援センター（地域支えあい課地域支援第一係（安芸区は地域支援係））

区役所	TEL	区役所	TEL
中 区	082-504-2174	東 区	082-261-0315
南 区	082-250-4134	西 区	082-503-6288
安佐南区	082-877-2146	安佐北区	082-819-0617
安 芸 区	082-821-2821	佐 伯 区	082-921-5010

乳幼児の育児の悩みや子育てに関する相談窓口です。

(7) 児童福祉に係る相談窓口（福祉課児童福祉係）

区役所	TEL	区役所	TEL
中 区	082-504-2569	東 区	082-568-7733
南 区	082-250-4131	西 区	082-294-6342
安佐南区	082-831-4945	安佐北区	082-819-0605
安 芸 区	082-821-2813	佐 伯 区	082-943-9732

保育園の入園相談、児童手当などに関する相談窓口です。

(8) 生活保護制度に係る相談窓口（生活課保護係）

区役所	TEL	区役所	TEL
中 区	082-504-2331	東 区	082-568-7726
			082-568-7727
南 区	082-250-4104 082-250-4105 082-250-4141 082-250-4149 082-250-4155	西 区	082-568-7728
			082-294-6117
			082-294-6119
			082-294-6583
			082-294-6069
安佐南区	082-831-4940 082-831-5010 082-831-4973	安佐北区	082-294-6135
			082-819-0576
			082-819-0620
安 芸 区	082-821-2806	佐 伯 区	082-943-9726 082-943-9764

● 生活保護制度について

生活保護は、生活に困窮する世帯に対し、その困窮の程度に応じ、必要な保護を行い、その最低生活を保障するとともに、自立を助長することを目的としています。保護の種類は、衣食などの需要を満たす生活扶助、家賃などの住宅扶助、葬祭を行う葬祭扶助など8つの種類があり、担当ケースワーカーが家庭訪問などを行い、保護の決定を行うとともに自立に向けた支援を行っています。

■ 2 地域包括支援センター ※担当圏域は中学校区名を表示しています。

高齢者の皆さんが住み慣れた地域で安心して暮らせるよう、保健・福祉など様々な面から地域での生活を総合的に支えるために、おおむね中学校区ごとに設置しています。

(1) 中 区

名 称	TEL	担当圏域
基町地域包括支援センター	082-502-7955	幟 町 (基町小学校区)
幟町地域包括支援センター	082-222-6608	幟 町 (基町小学校区除く)
国泰寺地域包括支援センター	082-249-0600	国 泰 寺
吉島地域包括支援センター	082-545-1123	吉 島
江波地域包括支援センター	082-296-4833	江 波

(2) 東 区

名 称	TEL	担当圏域
福木・温品地域包括支援センター	082-280-2330	福木・温品
戸坂地域包括支援センター	082-516-0051	戸 坂
牛田・早稲田地域包括支援センター	082-228-2033	牛田・早稲田
二葉地域包括支援センター	082-263-3864	二 葉

(3) 南 区

名 称	TEL	担当圏域
大州地域包括支援センター	082-581-6025	大 州
段原地域包括支援センター	082-261-8588	段 原
翠町地域包括支援センター	082-252-5500	翠 町
仁保・楠那地域包括支援センター	082-286-6112	仁保・楠那
宇品・似島地域包括支援センター	082-252-6456	宇品・似島

(4) 西 区

名 称	TEL	担当圏域
中広地域包括支援センター	082-509-0288	中 広
観音地域包括支援センター	082-292-3582	観 音
己斐・己斐上地域包括支援センター	082-275-0087	己斐・己斐上
古田地域包括支援センター	082-272-5173	古 田
庚午地域包括支援センター	082-507-1210	庚 午
井口台・井口地域包括支援センター	082-501-6681	井口台・井口

(5) 安佐南区

名 称	TEL	担当圏域
城山北・城南地域包括支援センター	082-831-1157	城山北・城南
安佐・安佐南地域包括支援センター	082-879-1876	安佐・安佐南
高取北・安西地域包括支援センター	082-878-9401	高取北・安西
東原・祇園東地域包括支援センター	082-850-2220	東原・祇園東
祇園・長束地域包括支援センター	082-875-0511	祇園・長束
戸山・伴・大塚地域包括支援センター	082-849-5860	戸山・伴・大塚

(6) 安佐北区

名 称	TEL	担当圏域
白木地域包括支援センター	082-828-3361	白 木
高陽・亀崎・落合地域包括支援センター	082-841-5533	高陽・亀崎・落合
口田地域包括支援センター	082-842-8818	口 田
三入・可部地域包括支援センター	082-516-6611	三入・可部
亀山地域包括支援センター	082-819-0771	亀 山
清和・日浦地域包括支援センター	082-810-4688	清和・日浦

第3 入居者に対する相談支援機関・窓口の紹介
2 地域包括支援センター

(7) 安芸区

名 称	TEL	担当圏域
瀬野川東地域包括支援センター	082-820-3711	瀬野川東 (中野東小学校区含む)
瀬野川・船越地域包括支援センター	082-893-1839	瀬野川(中野東小学校 区除く)・船越
阿戸・矢野地域包括支援センター	082-889-6605	阿戸・矢野
阿戸・矢野地域包括支援センター (阿戸連絡所)	082-856-0613	

(8) 佐伯区

名 称	TEL	担当圏域
湯来・砂谷地域包括支援センター	0829-86-1241	湯来・砂谷
五月が丘・美鈴が丘地域包括支援センター	082-208-5017	五月が丘(石内小学校 区除く)・美鈴が丘
三和地域包括支援センター	082-926-0025	三 和 (石内小学校区含む)
城山・五日市観音地域包括支援センター	082-924-7755	城山・五日市観音
五日市地域包括支援センター	082-924-0053	五日市
五日市南地域包括支援センター	082-924-8051	五日市南

■ 3 居住支援法人

住宅確保要配慮者の民間賃貸住宅への円滑な入居の促進を図るため、住宅確保要配慮者に対し家賃債務保証の提供、賃貸住宅への入居に係る住宅情報の提供・相談、見守りなどの生活支援等を実施する法人として都道府県が指定するものです。(住宅セーフティネット法第40条)

※「居住支援法人のご案内パンフレット」(P8) 参照



■ 4 障害者相談支援事業所・障害者基幹相談支援センター

障害のある方やその家族など、障害種別や年齢、障害者手帳の有無にかかわらず、様々な困りごとや悩みなどに関する相談窓口です。

※ 障害者相談支援事業所と障害者基幹相談支援センターの相談支援内容に違いはありません。

担当区	名称	TEL
中 区	障害者相談支援事業所	082-234-2422
	障害者基幹相談支援センター	082-298-5575
東 区	障害者相談支援事業所	082-562-2802
	障害者基幹相談支援センター	082-573-0140
南 区	障害者相談支援事業所	082-298-6232
	障害者基幹相談支援センター	082-207-0636
西 区	障害者相談支援事業所	082-555-1018
	障害者基幹相談支援センター	082-270-1249
安佐南区	障害者相談支援事業所	082-962-3350
	障害者基幹相談支援センター	082-207-4338
安佐北区	障害者相談支援事業所	082-815-0405
	障害者基幹相談支援センター	082-881-1441
安 芸 区	障害者相談支援事業所	082-892-1601
	障害者基幹相談支援センター	082-881-7110
佐 伯 区	障害者相談支援事業所	082-924-5560
	障害者基幹相談支援センター	082-924-0028



■5 その他の相談窓口

● 広島市・安芸郡外国人相談窓口

TEL：082-241-5010 FAX：082-242-7452

Eメール：soudan@pcf.city.hiroshima.jp

【場 所】広島国際会議場内（広島市中区中島町1-5 平和記念公園内）

【対応言語】日本語・中国語・スペイン語・ポルトガル語・ベトナム語・英語・フィリピン語

※ フィリピン語は、金曜日、第1と第3木曜日に相談できます。

※ その他の言語については通訳ボランティアや翻訳タブレットにより対応。

【受付時間】月曜～金曜 9：00～16：00（祝日・年末年始・8月6日を除く）

【出張相談】安芸区役所 ポルトガル語：第2水曜日、スペイン語：第3木曜日

基町管理事務所 中国語：第2火曜日

※ 出張相談 受付時間 10：15～12：30、13：30～16：00

● 公益財団法人ひろしま国際センター 外国人相談窓口

TEL：0120-783-806

【場 所】ひろしま国際センター（広島市中区中町8-18クリスタルプラザ6F）

【対応言語】日本語・英語・中国語・ベトナム語・韓国語・タガログ語・ポルトガル語

インドネシア語・タイ語・スペイン語・ネパール語・ロシア語・ウクライナ語

【受付時間】月曜～金曜 10：00～19：00

土曜 9：30～18：00（祝日・年末年始を除く）

● 暮らしサポートセンター

区	TEL	区	TEL
中 区	082-545-8388	東 区	082-568-6887
南 区	082-250-5677	西 区	082-235-3566
安佐南区	082-831-1209	安佐北区	082-815-1124
安 芸 区	082-821-5662	佐 伯 区	082-943-8797

● 暮らしサポートセンターについて

生活保護を受給するまでではないものの、様々な理由により経済的に困窮している方に対し、就労や住まいなど幅広く相談に応じ、自立に向けた支援を行います。広島市社会福祉協議会に業務を委託し、各区社会福祉協議会内に相談窓口を設置しています。

● 福祉サービス利用援助事業「かけはし」相談窓口

広島市社会福祉協議会 各区事務所

区	TEL	区	TEL
中 区	082-249-3114	東 区	082-263-8443
南 区	082-251-0525	西 区	082-294-0104
安佐南区	082-831-5011	安佐北区	082-814-0811
安 芸 区	082-821-2501	佐 伯 区	082-921-3113

入居者 サポート情報共有シート

ふりがな 入居者名		【外国籍の方】 国籍： 対応可能な言語：
電話番号		携帯電話番号

○ 何かあった場合の緊急連絡先を記入してください。

緊急連絡先	①	氏名		電話番号	
		住所		間 柄	<input type="checkbox"/> 親族 ()、 <input type="checkbox"/> 知人 <input type="checkbox"/> その他 ()
	②	氏名		電話番号	
		住所		間 柄	<input type="checkbox"/> 親族 ()、 <input type="checkbox"/> 知人 <input type="checkbox"/> その他 ()

○ 通院先や利用している福祉サービスを記入してください。

医療・保健・福祉に関する情報	医療機関	名称		診療科	
		所在地		電話番号	
	介護保険サービス	名称		診療科	
		所在地		電話番号	
	障害福祉サービス	事業所名		電話番号	
		ケアマネジャー名		担当者名	
	その他の制度等	区分	<input type="checkbox"/> 生活保護制度 <input type="checkbox"/> 暮らしサポ-トセンター <input type="checkbox"/> その他 ()		
		機関名			
		相談員名		電話番号	

○ その他支援を受けている団体等があれば記入してください。

その他の支援	団体等①	名称		電話番号	
		担当者名		支援内容	
	団体等②	名称		電話番号	
		担当者名		支援内容	

○ 福祉サービスなどによる見守り体制を記入してください。

見守り体制	月	火	水	木	金	土	日	利用サービス	担当者名	電話番号

【記入いただいた個人情報の共有に関する同意欄】

記入いただいた個人情報等については、私の居住支援を実施する目的の範囲で、不動産事業者・家主のほか、このシートに記載されている関係者の間で共有することに同意します。

令和 年 月 日 本人署名

(注) 全てを記入する必要はありません。該当部分について記入してください。



お問合せ先

広島市居住支援協議会事務局

広島市健康福祉局保護自立支援課 ☎082-504-2799

広島市都市整備局住宅部住宅政策課 ☎082-504-2292

令和6年1月発行（第4版）