

第7章 ささえよう！地域生活と福祉ニーズ

地域に暮らすすべての人々が、取りこぼされることなく、誰もが役割を持って自分らしく活躍できる「地域共生社会」の実現に向けては、暮らしの中から生まれるさまざまな悩みを気軽に相談でき、また日々の見守りの中で困っている人が見つければ手を差し伸べ、一人ひとりの困りごとを地域の課題として受け止めることができる、「地域の包容力」を高めることが重要です。またそれとともに、必要な人が、必要なときに情報にアクセスできるよう、垣根のない情報受発信のしくみづくりを図るなど、さまざまな福祉ニーズに対応できる環境を整備していきます。

1 包括的な相談支援体制の整備

地域生活課題の解決は、悩みや課題を抱えた人が誰かに相談することから始まります。そのため誰もが悩みや困り事を気軽に相談できる体制づくりを進める必要があります。

介護と育児に同時に直面するダブルケアの問題や、高齢の親とひきこもりの子の8050問題など相談内容は複雑化・深刻化しており、どこにどう相談すればいいかわからず、悩みを一人で抱え込み、地域から孤立してしまうといったケースも顕在化しています。こうした複合多問題ケースに対応するため、高齢・障害・子どもといった分野を超えて多様な専門職が連携・協働することにより、さまざまな相談を「丸ごと」受け止めることのできる体制整備を進めます。

現状と課題

市民アンケート結果において、悩みや不安の相談先として行政や関係機関では医師・看護師が比較的多く、その他にもケアマネジャーやホームヘルパーなど福祉サービスの関係者、福祉事務所などの市役所の相談窓口、保育所や学校の先生など相談相手や相談機関は多岐に渡っており、専門機関どうしの連携を強化して、どこに相談しても適切に対応される体制づくりが必要であるといえます。

その一方、悩みや不安を誰にも相談していない人は2割を超えており、相談しない理由として、必要性を感じない、人に世話をかけたくない、解決につながりそうにない、相談相手がいないといった回答が寄せられています。こうした人たちの中には、社会的に孤立していたり、問題を一人で抱えて解決できずにいる場合もあり、そういった人を発見し、手を差し伸べていくことが重要となっています。

地域懇談会においては、困ったときに相談できる場所をもっと増やしてほしい、相談できる場所が自宅から遠い、相談場所の敷居が高いといった意見があり、近隣での身近な相談先が求められています。また、近隣どうしで気軽に相談しあえる関係を築くことが大切といった意見も聞かれました。

本市には、高齢者に関しては地域包括支援センター、障害者に関しては委託相談支援センター、子どもに関しては子育て支援センターやつどいの広場、子育て相談ダイヤル

第7章 ささえよう！地域生活と福祉ニーズ

など各分野におけるさまざまな支援拠点を設置しており、福祉事務所や保健センターでも相談窓口を設置しています。また、改正社会福祉法において、「隣保館等は関係機関の一つ」とであるという国の方向性に沿って、人権文化センターについても、広く開かれた相談窓口としての機能を果たすことが期待されています。

また、地域の支援者である民生委員・児童委員、校区福祉委員会、自治会、母子福祉推進委員などが市民に一番身近な相談窓口としての機能を担っています。

さらに、地域住民によるサロンなどにおいて日頃からの交流を図り、近隣住民どうしの顔の見える関係づくりを進めることで、地域生活課題の早期発見に役立てています。また、およそ2つの中学校区単位で設置している「いきいきネット相談支援センター」に配置したCSWが、相談できずに地域で孤立している人を適切な窓口へ「つなぐ」役割を担っています。

今後は、それぞれの特長を生かした相談支援業務の強化と分野を超えた連携により、幅広いニーズにきめ細かく対応していくための環境を整備し、どんな課題を抱えていても気軽に相談できる包括的な相談体制の整備を進めていく必要があります。

施策の展開

① 相談窓口の連携と機能強化

高齢、障害、子育てなどの相談窓口における職員の専門性の向上に努めるとともに、相談窓口や関係機関との連携を図り、多様化、複雑化する市民の相談や地域生活課題に対して、適切に対応できるよう相談窓口の機能を強化します。また、誰もが気軽に相談できる環境づくりを進めます。

主な事業	事業概要	今後の方向性
各種窓口における相談対応 【関係各課】	担当職員に対する十分な専門的研修の機会を確保するなどして、各種相談機関における相談機能の強化を図る。また、行政機関をはじめ各分野における専門相談窓口などとの連携を図る。	研修などにより担当職員のさらなるスキルアップを図るとともに、他機関との連携を強化する。また、多様化する相談者のニーズを的確に把握するよう努め、必要に応じてアウトリーチも行う。
人権文化センター総合相談事業 【長瀬・荒本人権文化センター】	さまざまな課題を抱える市民に適切な助言・情報提供などを行う。また、関係機関との連携により、住民のニーズを的確に把握し、福祉の向上と自立のための支援を行う。	地域生活課題を解決する関係機関として、広く市民全体に対する相談支援機関としての役割を果たしていく。
相談支援事業 【障害施策推進課】	基幹相談支援センターを障害児者支援センター（レピラ）内に、すべての障害種別に対応できる委託相談支援センターを各リージョン区に設置し、相談対応、情報提供、権利擁護にかかる必要な支援を行っている。また、発達障害に特化した相談窓口として発達障害相談支援センターを設置している。	各地域での相談支援の状況について定期的に評価、見直しを行う。また、基幹相談支援センターの調整機能を活かしたバックアップ体制を構築するとともに、他機関との連携によりきめ細かな支援体制の構築をめざす。

主な事業	事業概要	今後の方向性
地域包括支援センター事業 【地域包括ケア推進課】	地域のさまざまな社会資源を使い、市内22ヶ所の地域包括支援センターにおいて、保健師、社会福祉士、主任ケアマネジャーなどが中心となって、高齢者への総合的な相談支援を行う。	引き続き地縁組織や多職種との連携を強化し、高齢者を支援するネットワーク強化に努める。また、地域包括支援センターごとに設置している生活支援コーディネーターが主体となり、地域の関係機関や専門職などと協力して地域資源の把握を進める。
利用者支援事業 【子育て支援課】	子育て支援事業の情報提供、また子どもや保護者の相談・助言を行う子育てサポーターを地域住民の身近な場所へ配置することで、子育て世帯の支援を行う。	2019（平成31）年度に子育て世代包括支援センターを本格実施する。また、全ての乳幼児などを対象にしたポピュレーションアプローチ及び、関係機関等との連携を強化していく。
大阪府生活福祉資金 【社会福祉協議会】	低所得世帯などに対し、当該世帯の経済的自立と生活意欲の助長促進を図ることを目的とし、社会福祉協議会が窓口となって各種貸付の相談業務を行う。	他機関との連携・情報共有に努め、相談機能の充実を図っていく。

② 相談窓口の効果的な周知

高齢者、障害者、子育て中の親、外国籍住民など、誰もが身近に相談できる窓口をわかりやすくまとめた情報を市政だより、社会福祉協議会のふくしだより、ウェブサイトなどさまざまな媒体を通じて、効果的に情報提供を拡充していきます。また、CSWおよびその配置先である「いきいきネット相談支援センター」が、地域の身近な福祉の相談窓口として、地域の支援者や関係機関との連携により課題解決に取り組んでいることについて、より一層周知を図ります。

主な事業	事業概要	今後の方向性
相談窓口に関する情報提供 【関係各課】	各分野における相談窓口情報を冊子にまとめて広く配布する。また、市政だより、ふくしだより、ウェブサイト、アプリなどを活用して情報提供を行う。	関係する制度、サービスについて横断的に、わかりやすい案内の作成に努める。また、必要な人に必要な情報が届くように、さまざまな情報発信ツールの活用を検討する。

③ 地域における自主的な集いの場の推進

地域では、支援を必要とする人が地域との関わりを持ち続けるための場としてさまざまな取り組みが行われています。こうした場や機会が、参加する人の抱える課題を早期発見し、また、「支援する人を支援する」場としても機能するように、社協COWなどと連携しながら支援していきます。

第7章 ささえよう！地域生活と福祉ニーズ

主な事業	事業概要	今後の方向性
街かどデイハウス運営事業 【高齢介護課】	地域の身近な施設を活用して、介護保険サービスを利用していない在宅の高齢者などに、住民参加による柔軟できめ細やかな介護予防・生活支援に資する日帰りサービスを提供する。	介護予防・日常生活支援総合事業とあわせ、高齢者の自立支援・重度化防止等に向けより効果的な制度を構築するよう、引き続き見直しを行う。
介護予防・日常生活支援総合事業 【地域包括ケア推進課】	地域の実情に応じて、住民や事業者等による多様なサービスを充実することにより、地域の支えあいの体制づくりを推進し、要支援者などへの効果的かつ効率的な支援をめざす。	身近なサービスとして定着するよう周知を図るとともに、高齢者の生活や行動の多様化に合わせた介護予防事業のメニューの工夫や、介護予防の意識醸成に向けた啓発を行う。
地域子育て支援拠点事業(地域子育て支援センター・つどいの広場) 【子育て支援課】	子育て中の親子が気軽に集い、交流したり相談できる場を各地域に設置することで、より子育て中の親の不安感や孤独感をなくし、子育てを楽しめたり、地域の育児力を育てる活動を行う。	身近な地域で気軽に集え相談できる場の設置に努めるとともに、支援の場に出て来られない親子への支援のあり方を考えていく。また、利用者支援事業、保健センターとの連携をさらに強め、相談、支援につなげていくとともに、より一層の事業周知を図る。
ふれあいサロン、共生型サロンの促進 【社会福祉協議会】	校区福祉委員会が小地域ネットワーク活動のグループ援助活動として実践しているふれあいサロンのさらなる推進と、障害者や子どもなども参加できる共生型サロンの促進を図り、地域での「顔の見える関係」を構築する。	地域課題の発見や課題解決に向けた取り組みを地域住民や関係機関と共に検討する。

コラム

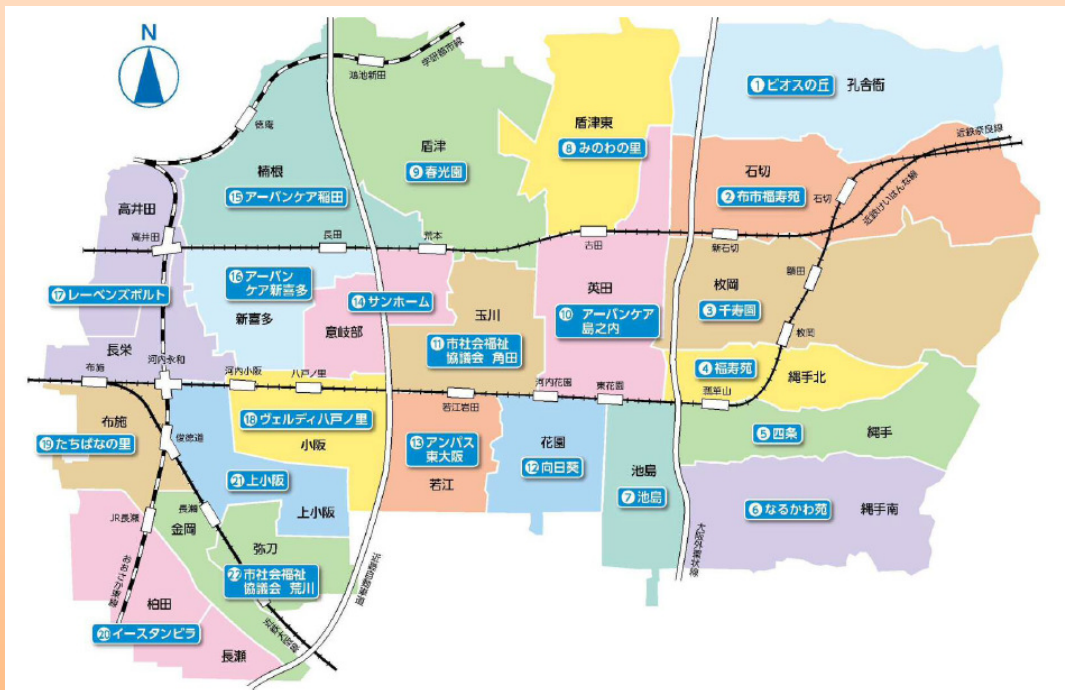
高齢者の身近な相談窓口 ～ 地域包括支援センター

地域包括支援センターでは、高齢者がより安心して暮らせるように、高齢者本人や家族などの相談に応じたり、権利擁護、地域のネットワークづくり、介護予防や介護予防ケアプランの作成などを総合的に行っています。

センターでは、主任ケアマネジャー、社会福祉士、保健師などが中心となって高齢者の支援を行っており、それぞれが専門分野の仕事だけを行うのではなく、互いに連携をとりながら「チーム」として総合的に高齢者を支えています。

平成28年4月より、これまでの19か所のセンターに加えて新たに3か所のセンターを開設し、22か所のセンター体制に拡充しました。

今後も地域や関係機関とのネットワークを一層強化していき、高齢者が暮らしやすい地域づくりを進めていきます。



コラム

障害者の身近な相談窓口
～ 基幹相談支援センター・委託相談支援センター

基幹相談支援センターは、東大阪市立障害児者支援センター「レピラ」内に設置しており、障害児者の総合的な相談窓口として、地域における相談支援の中核を担い、地域の委託相談支援センターをはじめとする関係機関と連携して、専門的な相談を行います。

委託相談支援センターは、各リージョン地域担当制として市内7箇所を設置しており、障害のある方・保護者・介護者等の相談に応じ、必要な情報提供や各種機関の紹介、障害福祉サービスの利用援助、社会資源の活用や社会生活力を高めるための支援、権利擁護のために必要な援助等を地域で総合的に行います。



コラム

妊娠期から子育て期までの身近な相談窓口
～ 子育て世代包括支援センター

平成31年4月より、妊娠や出産、子どもの発育、子育てに関すること全般について相談に応じ、保健センターの保健師と福祉事務所の子育てサポーターが妊娠期から子育て期にかけて切れ目なく妊産婦や子育て中の家族をサポートします。

妊産婦や乳幼児、その家庭の状況は日々変化するものであり、センターの運営による「包括的な支援」を通じて、妊産婦及び乳幼児並びにその保護者の生活の質の改善・向上や、胎児・乳幼児にとって良好な生育環境の実現・維持を図っていきます。

まずは、その入り口として、母子健康手帳の交付を市内3か所の保健センターに集約し、妊娠届出時に保健師等が全妊婦の面談を行い、妊婦・乳幼児等の状況の把握のため、『セルフプラン』の作成支援や、必要により『サービス利用計画』の作成、特にその中で必要な方には『支援プラン』を策定し継続的な支援へ繋がります。また全妊婦に担当保健師と子育てサポーターの氏名を記載した『担当者紹介カード』を渡し、顔の見える関係性の構築で利用者目線に立ち、気軽に立ち寄ることができ、相談窓口として認知されることをめざしていきます。また保健師と子育てサポーターの連携会議を行い、支援が必要な方の定期的なプランの見直しと課題の共有を行っていきます。



2 適正な福祉サービスと情報の提供

利用者が安心して質の高い福祉サービスを受けるためには、事業者や施設などが適正に運営され、適切な事業活動が行われる必要があります。そのため、指導監査を通じて環境改善を促進するとともに、苦情解決などの支援を行います。

また、さまざまな事業や施設、福祉サービスに関する情報が、必要な人に届き、適切な利用につながるように、庁内での福祉関連情報の共有と充実を図り、多種多様な媒体と伝達手法により情報提供体制を整備していきます。

現状と課題

国による「新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン」では、福祉サービスの提供にあたっては、地域の支援ニーズの現状・将来的変動、人口の状況、まちづくりの方針等を踏まえ、それぞれの地域がその実情に合った体制を整えることが重要であるとしています。新たな福祉ビジョンを受け、行政も事業者も、地域の実情に照らしつつ、高齢者、障害者、子どもなどに係る福祉サービスの総合的な提供を積極的に実施することが期待されています。

本市では、法令遵守のもと、適正な法人運営と円滑な社会福祉事業が行われるように、社会福祉法人・社会福祉施設に対する指導監査を実施しています。利用者の視点に立った指導監査を行い、不適切事項などについては、改善状況の確認を徹底しています。また、多くの社会福祉法人では地域貢献活動に取り組んでおり、今後さらなる活動の活性化を促進していく必要があります。

情報提供については、欲しい情報が正しい情報としてきちんと必要な人に届くような情報発信体制を整備するとともに、気軽に相談ができ、市民や地域の困りごとや悩みを受け止めることのできる環境づくりが重要となります。

市民アンケートでは、福祉活動の推進に向け行政に期待することとして、半数近くの人々が「国や府、市の健康や福祉に関する情報の提供」をあげていました。また、事業所・団体アンケートでは、地域福祉ネットワークづくりに必要な取り組みとして、多数の事業所・団体が「関係者への適切な情報提供」と回答しました。

また、健康や福祉に関する情報の入手先としては、「市の広報紙」、「インターネット」という回答が多く、特に「インターネット」の割合が5年前の前回調査時の37.7%から増加しています。また、「テレビ・ラジオ等」や「家族や友人などの口コミ」、「新聞、タウン誌」などもあげられていました。地域懇談会では、さらなる情報伝達の工夫が必要といった意見もあり、例えば、手話のできる人が増えてほしいといった声があがっていました。

本市においては、市のウェブサイトや市政だより、社会福祉協議会のふくしだより、リージョンセンター企画運営委員会による広報紙、ふれあい東大阪、ケーブルテレビなどによって、市民に身近な情報を提供しています。市政だよりでは、外国語版や点字版を作成するなど、要配慮者へ向けた対応も行っています。さらに、SNSやスマートフォン向けアプリを活用した情報提供も行っています。今後も、さまざまな工夫を凝らし

第7章 ささえよう！地域生活と福祉ニーズ

ながら、支援が必要な人に確実に届くよう効果的な情報発信を行っていく必要があります。

また、年齢や国籍、心身の状況などに関係なく誰もが等しく情報にアクセスできる「情報のバリアフリー」にも取り組みます。

そして、庁内においても、福祉推進委員会などを通じて各部局の福祉に対する取り組みの理解を深め、市が行うさまざまな施策について福祉的観点をもって推進していく必要があります。

施策の展開

① 利用者の視点に立った指導監査

社会福祉法人・社会福祉施設に対する指導監査を適正に実施することにより、質の高い福祉サービスの提供につなげていきます。

主な事業	事業概要	今後の方向性
社会福祉法人指導監査事業 【法人指導課】	本市が所管する社会福祉法人、社会福祉施設に対し、指導監査（報告の徴収、業務の状況の検査、助言指導）を実施する。	指導対象施設や業務量の増加に対応するため、効果的・効率的な指導監査のあり方を検討する。

② 苦情解決体制の充実

質の高い福祉サービスを安心して利用できるよう福祉サービスを提供する機関・事業者に対する苦情や相談に対応し、その解決に努めます。また、必要に応じ大阪府国民健康保険団体連合会の介護サービス苦情処理委員会や大阪府社会福祉協議会の福祉サービス運営適正化委員会などにつなぎます。

主な事業	事業概要	今後の方向性
苦情相談 【居宅事業者課】 【高齢介護課】	福祉サービスや、サービスを提供する施設などに対する苦情・相談に対応する。	今後も、市民が安心してサービスを利用できるよう、苦情に対して適切な解決を図る。

③ 多様な媒体による情報発信

地域福祉に関する情報や福祉サービスについて、市や社会福祉協議会が中心となって集約し、多様な媒体を通じて広く発信します。また、手話や点字、音声による情報発信など、「情報のバリアフリー」の視点を取り入れながら、支援を必要とする人が、福祉に関する情報を容易に入手でき、相談や支援につながる環境づくりを図ります。

主な事業	事業概要	今後の方向性
リージョンセンター公民協働事業 【市民協働室】	リージョンセンター企画運営委員会が発行する広報紙に、福祉の相談窓口や福祉に関する催しなどの情報を掲載する。	リージョン区を超えた委員どうしの意見交換の場を設けることで、効果的な広報の方法を模索していく。

主な事業	事業概要	今後の方向性
子育て支援情報アプリの配信 【子育て支援課】	市ウェブサイトと連動した、子育て支援にかかる情報を提供するスマートフォン向けアプリを導入し、在宅の子育て世帯に対して、子育て支援施策の普及を図る。	アプリの開発及びリリースを終えたため、今後はユーザーの要求や要望を反映させたバージョンアップやダウンロード数を増加させるための周知を行う。
広報紙などの配布 【社会福祉協議会】	ふくしだよりやボランティアハンドブック、ボラの小窓などにより福祉に関する情報を発信する。	広報紙等での情報発信からインターネットなどを活用した情報発信に改善していくか検討していく。

④ 行政内部の連携強化

行政において福祉にかかる担当部局が恒常的に情報の共有を図りつつ、福祉関連施策を実施していきます。また、庁内全体での関連施策が、福祉的観点をもって推進される体制を整備し、各部局の連携を強化しつつ、事業や取り組みを推進していきます。

主な事業	事業概要	今後の方向性
福祉推進委員会 【関係各課】	行政内部の関係所属で構成される福祉推進委員会で、社会福祉に関する計画の策定、施策の総合的な企画及び調整を行う。	福祉に関わる部署以外においても、福祉的な視点をもちながら事業を実施するよう、より一層の周知を行う。

3 隙間のない支援体制づくり

かつては地域に暮らす人々がさまざまな課題に直面した場合でも、近隣住民どうしの顔の見える関係において助けあうことで、地域生活は支えられてきました。しかし家族形態の変化や人々の暮らし方、働き方の多様化、生活圏域の広域化などが進行し、地域社会の連帯感が希薄化するなかで、さまざまな課題が絡み合い複合的に連鎖することであらゆるつながりが失われ、コミュニティから切り離され社会的に孤立する「社会的排除」の問題が顕在化しています。

地域には、ひきこもり、虐待やDVを受けている人、セルフネグレクト、ニート、生活困窮者、ホームレス、「制度の狭間」にある人など、支援を必要としながらも自らSOSを発信することができない、サービスの存在を知らない、閉じこもってサービスを受け付けないといった理由から支援を受けられない人がいます。また、日本語の不自由な外国籍住民、矯正施設出所者、性的少数者など、さまざまな理由により暮らしにくい思いをし、地域で孤立しやすい人がいます。

このような人たちが地域社会とつながり、生きがいを持って暮らせる「地域共生社会」の実現に向け、地域でのセーフティネットを充実し、必要に応じて支援の手を差し伸べるなど、地域での支えあいによる課題の解決に向けた体制づくりが求められています。

現状と課題

地域懇談会においては、「お互いに無関心な人が増え、地域におけるつながりが弱くなっている」、「地域での孤立を防ぐ必要がある」といった声が聞かれました。また、地域連携に向けてめざすこととして、「日本語が不自由な外国籍住民との共存」や「高齢者や子どもなどへの虐待を地域の見守りで防止する」などの意見がありました。

本市においては、支援が必要にもかかわらず、社会から孤立している人を地域と連携して支援するため、さまざまな取り組みを展開しています。

外国籍住民に向けては、国際情報プラザを拠点に多文化理解・国際交流を図る活動を支援しています。高齢者、障害者、子どもなどの虐待防止に向けては早期発見と早期対応による取り組みがなされています。また、刑務所などの矯正施設出所者には、関係機関と連携し、再び犯罪や非行に陥ることのないよう、社会復帰と地域生活への定着を支援していく必要があります。

多様かつ複合的な課題を抱え、経済的に困窮している生活困窮者への支援については、経済的な課題解決はもちろん、本人の状況に応じた幅広い支援が必要となってきます。本市では「生活さいけん相談室」を設置し、自立相談支援や住居確保、就労支援、学習支援などの事業を行い、自立に向けた取り組みを行っています。また、地域においては民生委員・児童委員などによる見守り活動が行われ、支援が必要な人の早期発見に努めています。平成30年10月の生活困窮者自立支援法の改正では、行政の各部局（福祉・就労・教育・税務・住宅等）において生活困窮者を把握した場合には、自立相談支援事業等の利用勧奨をすることが義務付けられ、また、関係機関で支援に必要な情報共有の体制の構築が可能となりました。今後は、専門機関だけではなく、地域住民などのイン

フォーマルな部門とも協働しながら、「第2のセーフティネット」としての機能をより一層促進していく必要があります。

一方、地域においてはCSWが民生委員・児童委員、校区福祉委員会、自治会などと連携しながら地域の実情に応じた福祉活動をコーディネートし、また、支援が必要な人を適切な機関へつなぐ取り組みを行っています。さらに、教育分野ではスクールソーシャルワーカー（SSW）、子育て分野ではスマイルサポーターや子育てサポーター、医療分野では医療系ソーシャルワーカー（MSW・PSW）などがそれぞれの分野において課題を抱えている人を福祉的側面から支援しています。こうしたさまざまな関係機関による重層的なネットワークをさらに強化することにより「隙間のない支援体制づくり」を推進していく必要があります。

施策の展開

① セーフティネットの充実

地域においてさまざまな困難や課題を抱え制度の狭間で困窮している人を早期に発見し、専門的な相談対応や必要なサービス・支援につなげられるように、人材や施設などの地域資源を有効に活用し、重層的なセーフティネットのもと、伴走型の支援を行います。

主な事業	事業概要	今後の方向性
地域の福祉関係者等との情報交換、協働 【福祉企画課】 【社会福祉協議会】	CSWや民生委員・児童委員、校区福祉委員会、自治会、社会貢献支援員、関係機関などによる協働で、制度の狭間で困窮している人への対応や課題の解決に向けた取り組みを行う。	専門機関の連携・協働をさらに強化し、社協COWとともに引き続き「顔の見える関係づくり」の強化に努めていく。

② 外国籍住民との共生に向けた環境整備

外国籍住民との共生をより一層促進するため、行政の関係部局が連携を図り、外国籍住民向けの情報提供や相談の機会を拡充するとともに、子育て支援など日本語の不自由な人が適切な支援を受けられるよう取り組みます。さらに、外国籍住民から寄せられる相談内容や、地域で外国籍住民と共に生活する市民から寄せられる課題やニーズを把握し、すべての人が暮らしやすい環境整備を進めます。そして、地域で共に働き、共に学ぶ地域社会の一員として外国籍住民を受け入れ、外国籍住民の持つ能力や多様性による地域の活性化を図ります。

主な事業	事業概要	今後の方向性
国際情報プラザ事業 【文化国際課】	本庁舎12階に国際情報プラザを設け、行政全般にかかる業務の通訳・翻訳及び市広報紙の一部を多言語化したプラザだよりの発信を行う。また、語学ボランティア制度を取り入れ、プラザの対応言語以外の通訳・通訳に対応している。	OFIX や JICA など、他の行政機関との連携や会議・研修への出席、国際情報プラザの周知を行う。
日本語教室開催事業 【文化国際課】	市と特定非営利活動法人との協働により、外国籍住民などに日本語を学習する機会を提供し、日本語によるコミュニケーションを図る。	市内大学への広報を行うなど、幅広い世代の日本語ボランティアを拡充していく。
窓口対応多言語対訳集作成事業 【文化国際課】	行政サービスをスムーズに提供できるように、行政の窓口用として多言語対訳集を設置する。	窓口業務担当課への聞き取り調査などを実施し、実情に見合った形にしていく。
中国帰国市民相談 【市民生活総務室】	中国帰国市民が、日常生活や社会生活を円滑に営むことができるよう、中国語の話せる相談員を中鴻池行政サービスセンターに配置し、悩み事や生活全般にわたる相談業務を行う。	継続して実施することで、市民の安心・安全な生活に寄与していく。
地域子育て支援センター事業 【保育室】	中国帰国者の保護者を対象に、定期的に子育てに関する相談に応じるため、中国語通訳を配置する。	中国以外の外国籍の方のためのフォロー・支援のために、文化国際課と連携していく。

③ 虐待への対応の強化

法令やさまざまなガイドラインに基づき、虐待やそのおそれのあるケースの早期発見に取り組みます。また、虐待に関する通報に迅速に対応し、虐待の再発防止に向けた取り組みを進めるため、分野を超えたさまざまな部局や関係機関による体制の整備を進めます。

主な事業	事業概要	今後の方向性
障害者虐待防止対策支援事業 【障害施策推進課】	養護者、施設従事者、使用者による障害者への虐待を防ぐとともに養護者に対する支援などを行う。	緊急一時保護などが必要となった場合に、迅速かつ適切に支援サービスの利用が可能となるよう、関係機関との調整や連携強化を行っていく。
高齢者虐待防止ネットワーク事業 【地域包括ケア推進課】	養護者、施設従事者等による高齢者虐待を防ぐため、関係機関によるネットワークにより、養護者への支援も含めた虐待防止に取り組む。	引き続き市民への啓発を進める。虐待事案については、速やかに情報を集約し、高齢者虐待ネットワークにて関係機関と役割分担をし、早期解決、虐待の再発の防止に努めるとともに、専門会議での検証結果を今後の対応に活かしていく。

主な事業	事業概要	今後の方向性
要保護児童対策 地域協議会 【子ども見守り課】	児童虐待の早期発見に努め、被虐待児童と家族への援助策などについて検討し、きめ細かなネットワークを構築する。	児童福祉法において努力義務とされている子ども家庭総合支援拠点の設置をめざし、機能強化を図るとともに、支援拠点を中心とした機関連携と事業展開を検討していく。

④ 表面化しにくい課題に対する支援

支援を必要とする誰もが、人権を尊重されながら、適切に制度やサービスを利用し、自分らしく住み慣れた地域で生活ができるようDVの防止や差別の解消、認知症高齢者やその家族に向けた支援、自殺の予防、判断能力が不十分な人に対する金銭管理などを行います。また、矯正施設出所者への更生保護の取り組みや就労の場の提供により、社会復帰を支援します。

主な事業	事業概要	今後の方向性
DV対策事業 【男女共同参画課】	DV被害の防止、被害者からの相談対応、安全の確保、心のケアを含めた自立支援などについて、関係機関と連携し、総合的に推進する。また、DV被害防止にかかる啓発にも積極的に取り組む。	DV専門相談員を配置し、被害者が身体的・精神的に安心して自立するための相談や各種支援を行う。また、関係機関との連携強化に向けた連絡会議の開催や民間シェルターなどに対する支援、DV被害防止にかかる啓発にも取り組んでいく。
障害者差別解消支援事業 【障害施策推進課】	平成28年に施行された「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」に基づき、障害者差別に関する相談窓口を整備する。また、一般市民や障害当事者が参加し、障害者差別について一緒に考える機会とするためのワークショップを開催する。	差別解消法についての理解啓発を進め、障害特性に応じた合理的配慮の提供などについて、調整や働きかけを行う。
認知症初期集中支援チーム事業 【地域包括ケア推進課】	認知症が疑われる方や認知症高齢者、その家族に対し、初期の段階で包括的・集中的な支援を行うことで、認知症患者やその家族の自立生活に向けたサポートを行う認知症初期集中支援チームを設置する。	認知症の早期から必要な支援につなげることで、認知症の人ができる限り住み慣れた地域の、よい環境で暮らし続けられるよう、市民への一層の周知を図り、地域包括支援センター等関係機関と連携しながら対応を強化する。
自殺予防対策事業 【健康づくり課】	自殺や精神疾患に対する正しい知識の普及により、うつ病の早期発見・治療などに取り組むとともに、自殺危機にある人に気づき、適切な支援機関などへつなぐ「ゲートキーパー」の養成や自殺対策のための地域ネットワークを構築し、総合的な自殺対策を推進する。	市自殺対策計画に基づき、自殺の実態や課題など、状況の変化に柔軟に対応しながら、地域の「生きる支援」に関する事業や活動を総動員し取り組んでいく。

⑤ 生活困窮者に対する支援

生活困窮者自立支援法に基づき設置した「生活さいけん相談室」において、自立相談支援などのさまざまな事業に取り組むとともに、関係機関が把握した生活困窮者に関する情報により適切な支援を行います。また、地域住民などとも連携し、包括的な「支えあいの地域づくり」をめざします。

主な事業	事業概要	今後の方向性
生活困窮者自立支援事業 【生活福祉室】	生活保護に至る前の段階からの早期の支援を行う相談窓口を設置し、自立相談支援、住居確保、就労支援、学習支援などの事業を一体的に行うことで、生活困窮者の自立を支援する。	法改正をうけて、さらなる生活困窮者支援の体制整備・拡充を推進する。また、関係機関との連携を強化するとともに、支援が必要な人を発見した場合は、本制度の利用勧奨を行うよう周知していく。

コラム

生活に不安を感じたときはご相談ください
～ 生活さいけん相談室

平成 27 年 4 月より「生活困窮者自立支援制度」がスタートし、本市では本庁舎 8 階に「生活さいけん相談室」を設置しています。

「生活さいけん相談室」は、さまざまな原因で生活に困っている方に対し、生活再建に向けた支援プランを共に考え、支援をすすめていく窓口です。経済的な困窮状態にある方に対し、就労や家計の見直しを中心に支援し、多重債務状態の方には債務整理などの法律相談も行っています。また、相談対象者等の世帯の中学生が将来的に希望を持った進路選択ができるよう、学習支援と居場所づくりを兼ねた場も提供しています。さらに、制度の狭間に陥り困窮している人を支援するため、関係部局や地域における関係機関などとも連携しています。

生活に不安を感じたときには、ひとりで抱え込まずお気軽にご相談ください。



コラム

住み慣れた地域で安心して暮らすために
～ 認知症初期集中支援チーム「東大阪市オレンジチーム」

市では、認知症になっても地域で安心して暮らせるよう、専門職で構成する認知症初期集中支援チーム「東大阪市オレンジチーム」を設置し、平成29年7月より、認知症の方、認知症の疑いのある方、そのご家族のお宅を訪問し、認知症に関する相談に対する支援を行っています。また、本人や家族の希望をうかがいながら、病院受診や介護サービスの利用など適切な支援へつなぎ、負担を軽くするお手伝いをしています。

認知症は、原因疾患によって治療可能なものがあります。また、周囲の人が適切な対応をとることで記憶力や判断力の低下などの中核症状の進行を遅らせたり、認知症の方が感じているストレスを取り除くことで攻撃的な言動や無気力などの行動・心理症状の緩和が可能になります。さらに、症状が軽いうちは本人や家族が話し合って今後の対応を考えたり、利用できる制度やサービスを調べるなど「認知症に向き合うための準備」を整えることができます。認知症についてお悩みの場合は、まずは、最寄りの地域包括支援センターへご相談ください。



4 成年後見制度の利用促進

成年後見制度とは、認知症、知的障害、その他精神上的障害などの理由により、判断能力が十分ではない方々について、財産管理、介護、施設への入所手続き等の身上保護などを本人に代わって成年後見人等が行うもので、判断能力が不十分な方の権利を社会全体で支えあうために重要な手段ですが、これまで十分に利用されていなかった状況を鑑み、平成28年5月に、「成年後見制度の利用の促進に関する法律」（以下、「促進法」という。）が施行されました。

促進法においては、国の責務等を明らかにし、基本方針その他基本となる事項を定めるとともに、成年後見制度の利用の促進に関する施策を総合的かつ計画的に推進するため、国は基本的な計画を定めることとされており、平成29年3月に「成年後見制度利用促進基本計画」（以下、「基本計画」という。）が閣議決定されました。

また市町村に対しても、国との連携を図りながら、自主的かつ主体的に地域の特性に応じ取り組みを行うよう求められるとともに、国の基本計画を勘案し、成年後見制度の利用促進にかかる基本的な計画を策定するよう努めることとされています。

成年後見制度利用促進基本計画の概要

基本計画について

- (1) 成年後見制度の利用の促進に関する法律(平成28年法律第29号)に基づき、成年後見制度の利用促進に関する施策の総合的・計画的な推進を図るために策定。
 - (2) 計画の対象期間は概ね5年間を念頭(平成29年度～33年度)。
 - (3) 国・地方公共団体・関係団体等は、工程表を踏まえた各施策の段階的・計画的な推進に取り組む。
- ※市町村は国の計画を勘案して市町村計画を策定。 <別紙1参照>

基本的な考え方及び目標等

- (1) 今後の施策の基本的な考え方
 - ① ノーマライゼーション(個人としての尊厳を重んじ、その尊厳にふさわしい生活を保障する)
 - ② 自己決定権の尊重(意思決定支援の重視と自発的意思の尊重)
 - ③ 財産管理のみならず、身上保護も重視。
- (2) 今後の施策の目標
 - ① 利用者がメリットを実感できる制度・運用へ改善を進める。
 - ② 全国どの地域においても必要な人が成年後見制度を利用できるよう、各地域において、権利擁護支援の地域連携ネットワークの構築を図る。
 - ③ 後見人等による横領等の不正防止を徹底するとともに、利用しやすさとの調和を図り、安心して成年後見制度を利用できる環境を整備する。
 - ④ 成年被後見人等の権利制限に係る措置(欠格条項)を見直す。
- (3) 施策の進捗状況の把握・評価等
 - 基本計画に盛り込まれた施策について、国においてその進捗状況を把握・評価し、目標達成のために必要な対応について検討する。

資料：内閣府

（促進法第1条）この法律は、認知症、知的障害その他の精神上の障害があることにより財産の管理又は日常生活等に支障がある者を社会全体で支え合うことが、高齢社会における喫緊の課題であり、かつ、共生社会の実現に資すること及び成年後見制度がこれらの者を支える重要な手段であるにもかかわらず十分に利用されていないことに鑑み、成年後見制度の利用の促進について、その基本理念を定め、国の責務等を明らかにし、及び基本方針その他の基本となる事項を定めるとともに、成年後見制度利用促進会議及び成年後見制度利用促進委員会を設置すること等により、成年後見制度の利用の促進に関する施策を総合的かつ計画的に推進することを目的とする。

現状と課題

本市においては福祉事務所や保健センター、地域包括支援センター等において成年後見制度に関する相談を受け付けており、また身寄りのない場合など本人や家族等による申立てが期待できない場合、市長が代わって申立てを行っています。

しかしながら、成年後見制度や相談窓口などが市民にあまり知られておらず、また、判断能力が相当程度に低下した方が「後見」類型として財産管理を目的に制度を利用するケースが大半を占めており、現状では制度を必要とする方が十分に利用できているとは言えません。さらに、実際に相談に来られた方を適切に制度へとつなげることができていない場合もあり、また制度へとつながるまでに時間がかかっていることなどから、本人の意思を尊重し、身上保護を重視した、市民にとってより利用しやすい制度へと改める必要があります。

本市においては、本項により促進法第14条に規定する、本市区域における成年後見制度の利用の促進に関する施策についての基本的な計画を定めるとともに、国基本計画における地域連携ネットワークの構築、中核機関の設置その他成年後見制度の利用促進にかかる必要な機能を整備します。

施策の展開

成年後見制度の利用促進のために、2019（平成31）年度から3カ年の間に権利擁護支援の地域連携ネットワークの構築をめざします。本市においては関係機関の中から地域連携ネットワークの「中核機関」を定め、専門職や関係機関による「協議会」を設置・運営するとともに、本人に身近な親族、福祉・医療・地域の関係者や後見人による「チーム」を支援するしくみづくりに取り組みます。

また、成年後見制度に関するわかりやすい広報に努め、制度利用につなげるとともに、今後の制度利用の増加を見込み、その担い手としての市民後見人の育成・活動機会の拡充を図ります。また市民後見人、親族後見人などの活動支援にも取り組みます。

そして、日常生活自立支援事業の適切な利用を図るため、成年後見制度との連携を進めるとともに、市民後見人、法人後見、専門職などの役割分担を明確化し、適切な制度への移行を促進します。

① 地域連携ネットワークの構築

権利擁護支援のため、地域の関係団体等との連携を図り、地域連携ネットワークを構築します。また、地域で支えあうしくみとして、関係機関の中から中核機関を定め、主体的に、全体をコントロールしていく体制を構築します。

そして、地域連携ネットワークを効果的に機能させていくために、会議の設置や実務的な連携の拡充をめざすとともに、困難な事例に対しては、専門職等も含む「チーム」で対応していくしくみを構築し、制度の利用促進を図ります。

●協議会の設置

家庭裁判所など関係機関との連携及び情報共有を推進するため、法律、福祉の専門職団体や関係団体、学識経験者等により構成する「協議会」を設置するとともに、市においても成年後見制度利用促進にかかる庁内会議を設置し、制度の利用促進を総合的に推進します。

「協議会」は「チーム」や後見人等を支援し、地域における成年後見制度の円滑な利用の促進に努め、必要に応じ、親族後見人の相談会や、必要なときに専門職の支援が受けられるしくみづくりについても検討します。

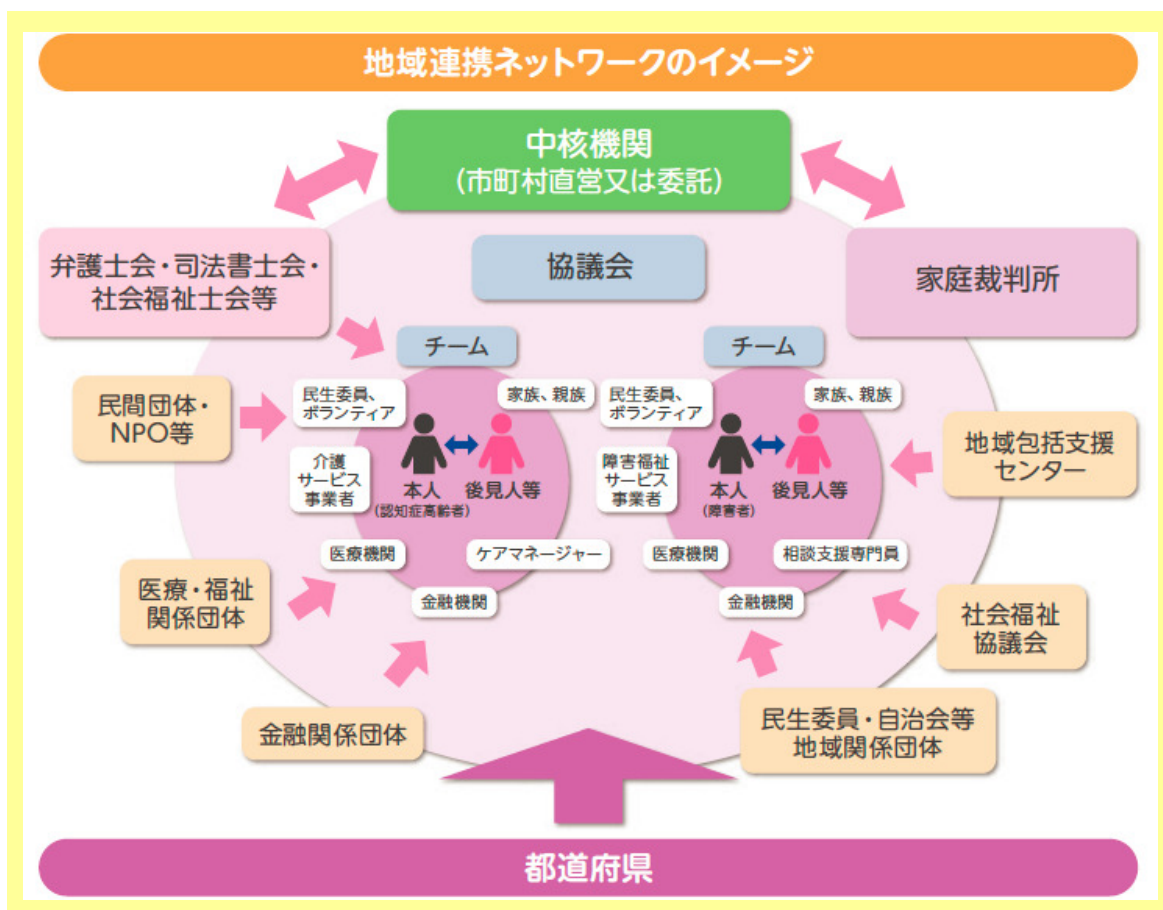
●中核機関の運営

権利擁護支援・成年後見制度利用促進に向けて、地域連携ネットワークを段階的・計画的に強化していくため、関係機関の中から中核機関を定め、市と共に、地域における連携と対応強化を図ります。

中核機関は、権利擁護支援の地域連携ネットワークが広報機能、相談機能、成年後見制度利用促進機能、後見人支援機能を効果的に果たすための司令塔として協議会の事務局機能を担うとともに、地域における成年後見制度利用促進にかかる進行管理を行います。中核機関が担うべき機能については、市や他の機関等との役割分担を行いながら、段階的な整備を図ります。

●「チーム」による対応

成年後見制度の利用促進を図っていくためには、地域で権利擁護支援が必要な人を発見し、必要な支援へ結び付ける機能が必要です。本市には権利擁護の身近な相談窓口として、福祉事務所、保健センター、地域包括支援センターなどがありますが、これらの相談支援機関が権利擁護を必要とする人を発見し、その人の状況に応じて、家族、親族や保健・福祉・医療・地域の関係者等が「チーム」として協力し、本人の意思や状況を継続的に把握した上で、身上保護を重視した支援を行います。



資料：厚生労働省

② 成年後見制度の周知

成年後見制度の利用の必要性が高い人を地域で発見し、確実に制度利用へとつなげるため、本人や家族にとってわかりやすいパンフレットを作成するなど、協議会と連携し効果的な制度周知を図ります。制度周知にあたっては、保佐・補助類型や任意後見の広報に重点を置き、本人の意思を尊重し、身上保護を重視する、利用者がメリットを感じられる制度であるという制度理念を十分に説明する必要があります。

また、成年後見制度に関する相談窓口のさらなる周知を図るとともに、市民にとって利用しやすい制度とするため、成年後見制度にかかる費用助成の要件について見直すことも検討します。

主な事業	事業概要	今後の方向性
成年後見制度に係る利用支援 【障害施策推進課】 【地域包括ケア推進課】 【健康づくり課】 【社会福祉協議会】	認知症高齢者、知的障害者、精神障害者など、判断能力が十分でない人の権利擁護を図るため、成年後見制度の周知を行い、制度の利用を促進する。	引き続き、地域で成年後見制度の利用が必要な方を早期発見し、早期に制度につなげられるようウェブサイトやパンフレット、研修、講演会などを通じ関係機関への制度周知を図る。

③ 相談体制の充実

相談窓口において丁寧かつ的確な制度説明を行うため、全ての窓口で共通して活用できる相談マニュアルを作成するとともに、早期の相談段階から対応できるよう、窓口におけるチェックシートなどの整備に取り組みます。また、窓口職員の相談対応能力の向上を図るため、計画的に研修を実施するとともに、相談支援機関からの日常的な相談に対応する職員の配置と専門職との連携を検討します。

成年後見制度に関する主な相談窓口

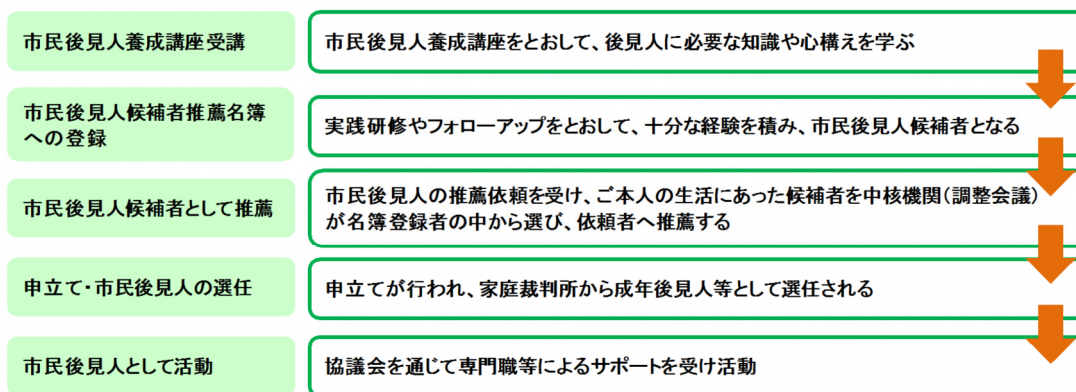
申立手続きを行うところ	・大阪家庭裁判所後見センター
市長申立てについての相談窓口	・福祉事務所（東・中・西） ・保健センター（東・中・西）
成年後見制度の利用などの権利擁護相談窓口	・地域包括支援センター ・基幹相談支援センター（レピラウ）
日常生活自立支援事業のサービス相談窓口	・東大阪市社会福祉協議会 日常生活自立支援センター
高齢者や障害者の権利擁護相談、成年後見制度の利用手続き等の援助を行っている専門職団体	・（公社）大阪社会福祉士会 相談センター「ばあとなあ」 ・（公社）成年後見センター リーガルサポート大阪支部 ・大阪司法書士会 ・大阪弁護士会 高齢者・障害者総合支援センター「ひまわり」

④ 市民後見人制度の推進

今後、高齢化の進展に伴い、認知症高齢者など、権利擁護支援を必要とする方の増加が見込まれます。誰もが住み慣れた地域で安心して暮らすことができるよう、地域における権利擁護の担い手を育成することは重要であり、本市においては、大阪府社会福祉協議会等と連携しながら、判断能力が十分でない方の生活を身近な立場で支える「市民後見人」の養成に取り組んでいます。しかしながら、市民後見人養成講座の受講者が減少し、バンク登録者の伸びも鈍化していることから、市民後見人の活動に興味を示す市民を掘り起こすため、市民後見人に関する広報の強化を図ります。

また、本市においては、平成30年3月末現在で28名の方が市民後見人としてバンク登録されていますが、多くの方が未だ後見人として選任されていないことから、後見人となるための実務経験の機会の提供や、協議会を通じた家庭裁判所との連携強化などにより、市民後見人の活躍の場の確保に努めます。

市民後見人養成～活動の流れ



主な事業	事業概要	今後の方向性
市民後見推進事業 【地域包括ケア推進課】 【社会福祉協議会】	権利擁護と地域福祉の担い手である市民後見人の活動を推進するため、専門職による技術支援と相談支援を行うなど、バックアップ体制を整備する。	引き続き市民や関係機関を対象に研修、講演会を通じ、市民後見人の周知、広報、バンク登録者のスキルアップに努める。また、受任促進に向け、関係機関と連携していく。

⑤ 日常生活自立支援事業・法人後見事業などの適切な運用

日常生活自立支援事業は、判断能力の不十分な方に対し、福祉サービスの利用援助や日常的な金銭管理をお手伝いすることにより、地域で自立した生活を送ることを目的とした事業で、平成30年8月末現在で345名の方が同事業を利用されています。なお、利用中の方でも、症状の進行などに伴い利用開始時よりも判断能力が低下し、同事業では対応することが難しくなっている方もおられることから、成年後見制度、日常生活自立支援事業それぞれの内容について、従事者の理解を深めるために研修を実施するとともに、利用者や家族への丁寧な広報を行い、適切な制度利用を促す必要があります。

また、本市においては、NPO法人から引き継ぐ形で、東大阪市社会福祉事業団において平成29年度から法人後見を実施していますが、新たな方を受け入れることなどの課題があります。

今後、日常生活自立支援事業から成年後見制度への移行促進に努めるとともに、市民後見人、法人後見、専門職などの棲み分けを明確化し、利用者にとって適切な後見人が選任される体制構築を検討します。

主な事業	事業概要	今後の方向性
日常生活自立支援事業 【高齢介護課】 【社会福祉協議会】	認知症、知的障害、精神障害などで判断能力が不十分なため、福祉サービスの利用契約を結ぶことが困難な方が適切なサービスを利用できるよう、社会福祉協議会で利用手続きの代行や日常的な金銭管理・書類預かりサービスなどの援助を行う。	業務の効率化、手続きの簡素化を図りながら、早期にサービス利用できるよう、職員間や関係機関との連携を強化する。また、契約後の利用者の生活の安定や、意思能力が低下した場合に、速やかに成年後見制度に移行できるよう努める。

第7章 ささえよう！地域生活と福祉ニーズ

主な事業	事業概要	今後の方向性
法人後見事業 【社会福祉事業団】	法人が成年後見人等になり、親族等が個人で成年後見人等に就任した場合と同様に判断能力が不十分な方の保護・支援を行う。	新たな利用者を受け入れるために、現在利用している方の中で安定したケースについては市民後見人への移行などを検討していく。