



各区に共通する課題等への具体的な取り組み

第1章でも述べたように、大阪市のサービス提供の基本となる単位は区であることから、区は、独自の地域福祉計画等を策定し、区の実情や特性に応じた地域福祉を推進しています。

一方で、本計画の2つの基本目標である、「みんなで支え合う地域づくり」、「受け止めて寄り添う相談支援体制の確立」に沿って実施するさまざまな取り組みの中には、各区に共通した福祉課題への対応として、最低限実施する基礎的部分となるしくみや、市全域で中長期的な視点をもって進めていくことが必要な取り組みもあることから、第4章では、そのような事業の具体的なしくみや機能等を示していきます。

【取り組み】

1 相談支援機関・地域・行政が一体となった総合的な相談支援体制の整備	1-1 複合的な課題を抱えた人への支援体制の充実 1-2 要援護者の発見と地域における見守り体制の強化
2 福祉人材の育成・確保	2-1 地域福祉活動の担い手の確保 2-2 福祉専門職の育成・確保 2-3 行政職員の専門性の向上
3 権利擁護の取り組みの充実	3-1 虐待防止に向けた地域連携の推進 3-2 成年後見制度の利用促進



1 相談支援機関・地域・行政が一体となった総合的な相談支援体制の整備



大阪市では、令和元年度から、既存の相談支援のしくみでは解決できない複合的な課題を抱えた人を支援するために、区保健福祉センターが中心となり、さまざまな施策分野の相談支援機関や地域の関係者が連携し、支えるためのしくみづくりに取り組んでいます。

また、自ら助けを求めることができず、地域社会から孤立しがちな人を支えるしくみとして、平成27年度から「見守り相談室」を設置し、見守りNW事業を実施しています。

こうした専門的な相談支援機関による支援と地域における見守り活動による支援の取り組みの相乗効果により「地域の福祉力」の向上を図り、高齢者、障がい者、子どもといった対象者にかかわらず、問題が深刻化する前に支援が必要となる人に目が行き届き、早期の把握・早期の対応ができる「予防的なアプローチ」が可能となる地域づくりをめざします。

1-1 複合的な課題を抱えた人への支援体制の充実

(1) 現状と課題 ●●●●●●●●

「総合的な相談支援体制の充実事業」では、区保健福祉センターが中心となり、既存のしくみでは解決できない複合的な課題を抱えた人や世帯を支援する取組として「総合的な支援調整の場（つながる場）」を開催したり、相談支援機関・地域・行政等が分野を越えて連携できるようツールを開発したり研修会を開催したりすることにより、総合的な相談支援体制の充実を図っています。

また、これらの取り組みを進めるにあたっては、さまざまな福祉施策に関する知識や相談支援のノウハウ等を備えることが必要となることから、専門家等（スーパーバイザー）を派遣し、相談支援機関や区の職員等に対する助言等を行っています。

① 「総合的な支援調整の場（つながる場）」の開催

複合的な課題を抱えた人を支援するためには、本人や世帯全体の複合的・複雑化したニーズを捉え、課題を整理するとともに、複合的なニーズに対応するさまざまな支援をコーディネートすることが必要です。

「総合的な支援調整の場（つながる場）」は、区保健福祉センターが「調整役」となり、様々な分野の相談支援機関や地域の関係者等が一堂に会し世帯全体の支援方針を検討・共有するとともに、支援にあたっての役割分担を明確にするための場として活用されています。

たとえば、区保健福祉センターでの事例では、認知症のある80代の母が50代の障がいのある息子の将来について悩んでいましたが、母と息子のそれぞれにかか

わる支援者らが会し、情報と支援方針をともに共有したことにより、母も息子も社会的孤立におちいることなく在宅生活を継続することをめざすことができました。

このように、これまで関わっていた高齢者の相談支援機関に加えて、障がいに関する相談支援機関等が「総合的な支援調整の場（つながる場）」に参加することで、いわゆる「8050問題」とよばれるような世帯全体の課題をとらえ、支援することが可能となり、相談支援機関においては、「総合的な支援調整の場（つながる場）」の開催を契機に関係者との連携が深まるなど、事業の効果が表れています。

② 専門家等（スーパーバイザー）による支援

学識経験者や相談支援の実務者、職能団体のスーパーバイザーが、各区において複合的な課題を抱えた人に対する確に対応できるよう、また各区が円滑に連携体制を構築できるよう専門の見地から助言を行います。

「総合的な支援調整の場（つながる場）」への参加のほか、事例のアセスメント実施時において判断に迷う場合や事例の課題整理の際に相談を行うほか、区内の相談支援機関や区の職員等を対象とする研修会の企画立案への参加、情報連携のためのツールづくり及び対応事例集の作成の指導等を行い、連携の強化や関係者のスキルアップに取り組んでいます。

③ 地域における見守り活動との連携の強化

自ら相談できない、あるいは孤立死のリスクが高い人や世帯に対しては、「見守り相談室」のCSWがアウトリーチを行っていますが（P参照）、そのような人や世帯の中には制度の狭間に陥り支援につながないケースや複合的な課題を抱えているケースもあり、課題解決のために「総合的な支援調整の場（つながる場）」が活用されることがあります。

たとえば、「近隣住民が、いわゆる『ごみ屋敷』状態となっている世帯のことが気になっており、そこに暮らす高齢者には精神疾患が疑われていた」、といった事例では、CSWと民生委員が連携し、この住人との関係づくりを行ったことで、日常的に会話をすることが可能になり、把握したニーズに基づいて「総合的な支援調整の場（つながる場）」が開催されました。当初は関わりを拒否していた住人との関わり方を共有することにより、近隣住民の理解も深まり、地域での見守り活動を深めることができました。

このように、CSWが地域の関係者と連携して、より身近な地域で早期に課題を発見し、「総合的な支援調整の場（つながる場）」を活用して適切な支援につなげるなど、地域における見守り活動と連携して取り組むことが必要です。

（2）取り組み目標 ● ● ● ● ● ● ● ●

専門的な相談支援機関がそれぞれの分野を超えて連携するしくみづくりを行うとともに、地域の見守り活動と連携した支援体制の**充実**に向けて取り組みを進めます。

① 支援をコーディネートするためのしくみづくり

分野ごとの相談支援機関、地域だけでは解決できない課題を抱えた人に対して、区保健福祉センターが中心となって、適切にアセスメントを行い、複合的なニーズに対応するさまざまな支援をコーディネートするしくみづくりを行います。

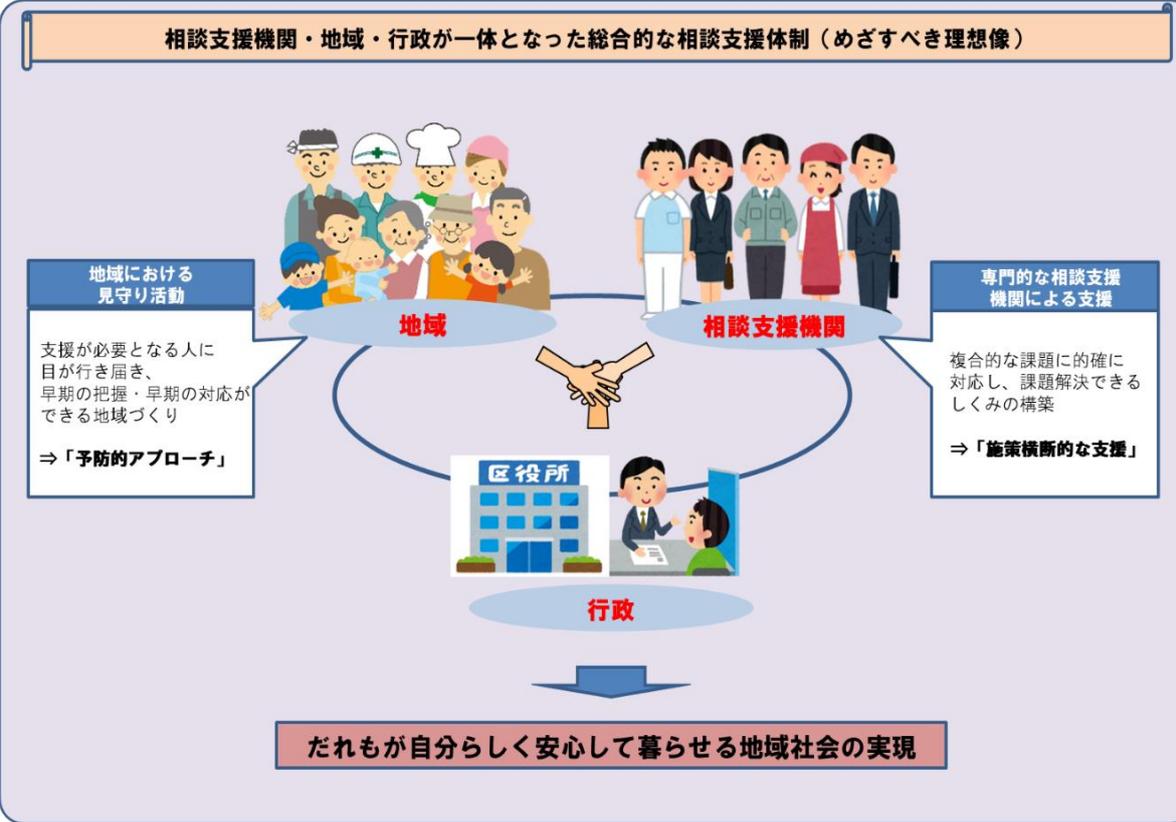
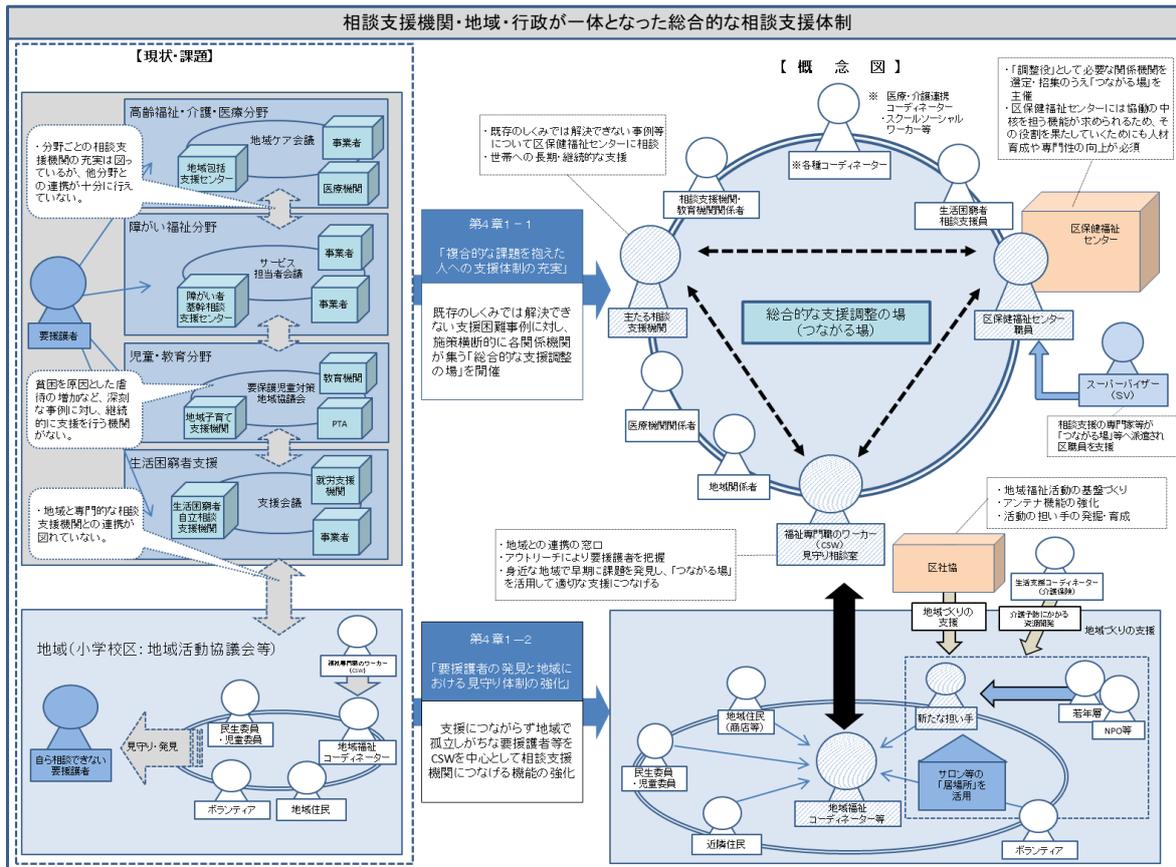
② 相談支援を行う機関や人を支えるしくみづくり

区保健福祉センターや相談支援機関が連携して、複合的な課題を抱えた人に対し、的確に支援を行っていくことができるよう、必要な助言等が得られるしくみづくりを行います。

③ 地域における見守り活動と連携するしくみづくり

複合的な課題を抱え、自ら助けを求めることができない人が、必要な支援を受けながら地域で安心して暮らせるよう、地域における見守り活動と連携するしくみづくりを行います。

【参考】相談支援機関・地域・行政が一体となった総合的な相談支援体制



1-2 要援護者の発見と地域における見守り体制の強化

(1) 現状と課題 ●●●●●●●●

見守り NW 事業では、孤立死の防止などに向け、各区社協に「見守り相談室」を設置して、行政と地域が保有する要援護者情報をもとに「要援護者名簿」を作成し、地域の日常적인見守りにつなげるなど、地域において支援を必要としている人を発見し、適切な支援につなげるネットワークの強化を図るとともに、災害時の避難支援にもつながるような日ごろからの顔の見える関係づくりに取り組んできました。

① 地域への「要援護者名簿」の提供と見守り活動への支援

「要援護者名簿」については、対象となる要援護者ご本人に対して、地域への個人情報提供に関する同意確認をしたうえで作成しています。同意確認は、同意書の郵送や訪問による説明等により行っていますが、この個別訪問の際に、支援が必要な状況にある世帯を発見することも多くあったことから、平成 30 年度からは、同意確認のための訪問を福祉専門職の CSW が行う体制を整備しており、生活や心身の状況の把握等を通して、必要に応じて支援につなげることができるよう、取り組みを強化しています。

また、作成した名簿は、地域においていかに活用されるかが重要です。そのため、地域が要支援者の情報を把握し、日頃の見守り活動等を通じて、顔の見える関係づくりを行うことの重要性を地域に理解していただけるよう取り組みを進めてきました。結果、令和元年度末には、市内の全 333 地域へ名簿提供を行うことができ、約 8 万 2 千人分の要援護者情報が地域で把握されることとなりました。

地域における見守り活動については、活動の担い手が課題や悩みを持ちよれる場や意見交換の場を設けることなどにより、活動の活性化につながるよう支援を行ってきました。また、担い手が活動について発表する場などを設けることによりモチベーション向上に取り組んでいる地域もあります。

このような日頃からの見守り活動は、平成 30 年 6 月の大阪北部地震の際、地域において自主的に、気になる方などへの安否確認が行われるなどの行動につながっており、日頃からの住民同士の関係づくりが、いざという時の対応にもつながることが再認識できました。

地域の見守り活動は、個別に自宅訪問するものや、いきいき百歳体操や趣味等の活動を地域住民が集って行う「集いの場」などを活用するものなど、さまざまな手法で行われています。また、複数の団体により見守りが行われる地域も増えてきており、今後、さまざまな団体やその活動の連携を進めていくこと等により、さらに地域における住民同士のつながりの輪も広げていく視点も重要となってきます。

また、見守り活動の継続や拡大に向けては、新たな人材の発掘も重要です。活動の担い手として参加することが負担とならないよう、相互に支え合うしくみづくりなどを通して、地域の活動に参加しやすい工夫を行っていく必要があります。

② 孤立世帯等への専門的支援

支援が必要な状況にあるにも関わらず、自ら相談することができない状態にある世帯等に対しては、丁寧に本人との関係を築きながら、本人の置かれている状況を把握し、きめ細やかな支援を行う必要があります。また、地域とのつながりも薄い世帯においては、孤立死のリスクも高まります。このような世帯等に対しては、CSW が、ねばり強くコミュニケーションをとり、関係を構築する働きかけ（アウトリーチ）を行い、福祉サービス等の利用や地域の見守り活動につなげてきました。

また同時に、ガスや新聞販売所などのライフライン事業者等と連携協定を締結し、新聞がたまっているなど孤立死につながるような異変を感じた場合には通報をいただき、区役所と見守り相談室が連携して安否確認を行う取り組みも進めてきました。各区においては、地域とつながりのある配食サービス事業者や保険会社などとの独自の協定締結が進められるなど、支援の輪はひろがっています。

また、地域における見守り活動が進むにつれ、相談支援機関や必要な福祉サービスにつながっておらず表面化していなかった要援護者の掘り起こしも進んできており、CSW の専門的な支援を必要とするケースも増えています。また、近年では、8050 問題や、長期間の引きこもり事例など、支援を必要とする世帯等の抱える課題は、複雑化・多様化・深刻化しています。そのため、適切な支援機関がすぐに見つからなかったり、関係機関との密な連携が必要な場合など、課題の解決に結びつけるまでに相当な時間を要する場合も多く、対応が長期化する事案も増えてきていることから、専門的なノウハウをもって取り組む必要があるほか、支援機関同士のネットワーク強化を図りながら横断的な支援を行っていく必要があります。

更新予定

また、認知症高齢者等の行方不明時の早期発見のための取り組みについては、これまで、認知症高齢者等を介護する家族等に対して位置情報探索機器（GPS）を貸与する事業（徘徊認知症高齢者位置情報探索事業）などを実施してきました。見守り NW 事業では、認知症高齢者等が行方不明になった場合において、行方不明者の早期発見や事故の未然防止の一助となるよう、警察による捜索の補完的な役割を担うものとして、事前に登録いただいている地域団体や民間事業者等の「協力者」に対して、行方不明者の身体的特徴などの情報をメールで配信する事業を実施しています。令和元年 3 月末現在、この事業の利用について事前に登録されている認知症高齢者等は〇〇〇人、「協力者」として登録いただいている団体等の数は〇〇〇〇件となっています。また、同日までに〇〇〇件の行方不明事案についてメール配信を行いました。一方で、繰り返し行方不明となり保護されるケースや無事に保護された場合であっても身元を

確認できる情報がなく長期にわたり身元不明となるケースが増加しているなど、今後、行方不明の未然防止・再発防止や早期に身元を特定するためのしくみづくりに取り組んでいくことが重要です。

更新予定

徘徊認知症高齢者等の行方不明時のメール配信状況（平成29年3月末現在）

利用登録者数	協力者登録数	行方不明時のメール配信数	うち発見済
760人	3,884件	125件	123件

以上の課題や、これまでの取り組みの検証を踏まえ、だれもが安心して暮らすことのできる地域づくりを進めていくため、さらなる見守り体制の強化を図っていきます。

（２）取り組み目標 ● ● ● ● ● ● ● ●

引き続き、孤立死の防止や災害時の避難支援等にもつながるよう、日頃から見守り活動の活発化に向けた支援等を通して、地域における顔の見える関係づくりに取り組みます。

「見守り相談室」が地域と連携し、自ら相談できない人を発見するとともに、地域包括支援センターや区障がい者基幹相談支援センターなどの相談支援機関と連携し、適切な支援につなげます。

また、認知症高齢者等の行方不明や事故等を防止するしくみの充実に取り組みます。

さらに、事業を進めるにあたっては、地域の状況に応じ、区が独自に配置している地域福祉活動の推進役である地域福祉コーディネーター等との連携も含め、取り組みを進めます。

① 地域における見守り活動の活発化にかかる支援

- ・見守り活動に関する発表の場やねぎらいの場を設けるなど、見守り活動の担い手が、自らの活動についてやりがいや手ごたえを感じながら活動を継続することができるよう支援します。
- ・また、見守り活動に関する発表の場は、同時に地域住民への貴重な周知・啓発の場ともなるため、新たな活動の担い手の確保につながるよう、広報に取り組みます。
- ・個別訪問や集いの場など、さまざまな手法による見守り活動を重層的に組み合わせることにより、さらにきめ細かい見守りを行うことができるよう、地域資源の開発等に取り組む生活支援コーディネーター等との連携強化を図るとともに、見守り活動を行う団体間の相互連携を支援します。
- ・また、集いの場などに集まる参加者同士が、お互いに気を掛け合い、助け合うといった「支援する側」「支援される側」に区分されることのない、自然な見守り

合いの活動を広げることなどにより、地域における見守り活動を住民全体に広げることができるよう取り組みます。

- 普段からの取り組みが災害時への対応にもつながることから、見守り NW 事業が行う日頃の見守り活動と、防災担当における取り組みとの連携・共有等を進めることにより、さらなる地域住民同士のネットワーク強化につなげます。

② 孤立世帯等への取り組み強化

- 多岐な内容にわたる支援困難事例に対して適切かつ円滑な対応を行うことができるよう、区域を越えて CSW 同士が定期的に情報交換を行う場を設け、課題解決へつながった事例の検証やノウハウにかかる情報共有等を行うことにより、CSW のさらなるスキルアップに努めます。
- 制度の狭間や複合的な課題を抱える事例に対しては、令和元年度より市内全域に展開した「総合的な支援調整の場（つながる場）」の機能を活用して対応を進めます。（P●参照）

③ 認知症高齢者等を見守るための体制の強化

更新予定

- 認知症高齢者等の行方不明事案等の再発を防止するため、警察と連携して、保護された本人の同意又はその家族からの相談をもとに「見守り相談室」への事前登録や医療機関への受診の勧奨を行うとともに、介護保険サービスを利用するための支援等を行う取り組みの強化に努めます。
- 「見守りシール」等の配付を行うことにより、早期に身元を特定するための取り組みを進めます。また、徘徊認知症高齢者位置情報探索事業を引き続き実施するとともに、新たに「認知症アプリ」による認知症に関する正しい知識について広く普及・啓発を行うなど、ICT を活用した取り組みも行っていきます。