

第3章

計画の基本理念と基本目標

1 基本理念

少子高齢化の進展、社会経済情勢の変化とともに、人々の暮らし方や働き方、価値観が多様化し、地域社会においては人と人のつながりが弱まっています。一方で、単身世帯の増加や大規模災害の発生などにより、日々の暮らしや将来に不安を感じる人も多くなっています。

こうした中、国においては、「子ども・高齢者・障がい者などすべての人々が地域、暮らし、生きがいを共に創り、高め合うことができる『地域共生社会』を実現する。このため、支え手側と受け手側に分かれるのではなく、地域のあらゆる住民が役割を持ち、支え合いながら、自分らしく活躍できる地域コミュニティを育成し、福祉などの地域の公的サービスと協働して助け合いながら暮らすことのできる仕組みを構築する。」ことを示しています。

大阪市においては、2005（平成17）年に策定した「大阪市基本構想」に、めざすべき都市像の一つとして、「暮らしたい、訪れたい、魅力あふれる大阪」を掲げ、「大阪に暮らすだれもが互いに尊重しあい、地域に愛着を持って、ともに暮らし、ともに支えあうコミュニティを形成し、次世代をすこやかにはぐくみ、生涯を通じて心豊かに過ごすことのできる地域社会づくり」を進めることとしています。

本計画では、「地域共生社会」「暮らしたい、訪れたい、魅力あふれる大阪」をめざし、地域にかかわるすべての人が、ともに地域福祉の推進に取り組んでいくために、だれもがわかりやすく、共有できる基本理念として、次のとおり定めます。

だれもが住み慣れた地域で自分らしく安心して
暮らし続けられるまちづくり

2 基本理念の考え方

基本理念には次の5つの基本的な考え方が含まれています。

(1) 人権尊重の考え方

すべての人は、人間としての尊厳をもつ、かけがえのない存在です。そして、年齢や性別、国籍、社会的な立場などの違いに関わらず、人権という基本的な権利を生まれながらにしてもっています。

しかしながら、現実には、同和問題をはじめ、外国籍住民、高齢者、障がい者、子ども、女性に関するさまざまな人権課題について解決しなければならない状況にあります。

また、ホームレスやHIV感染者、難病患者、ハンセン病回復者、性的少数者(LGBTなど)、犯罪被害者、刑を終えて出所した人などに対する偏見や排除等、さまざまな課題が発生しています。

そのような中、2016(平成28)年4月には、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」が施行されるなど、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向けて、一層の取り組みが求められています。

特定の人を排除する社会は弱くもろい社会であるという考え方のもとに、男女共同参画や当事者参加の視点を踏まえ、一人ひとりの人権が尊重され、すべての人が共に生き、共に暮らすことができる地域をめざします。

【参考】 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号)(抄)

(目的)

第1条 この法律は、障害者基本法(昭和45年法律第84号)の基本的な理念にのっとり、全ての障害者が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有することを踏まえ、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項、行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置等を定めることにより、障害を理由とする差別の解消を推進し、もって全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資することを目的とする。

(2016(平成28)年4月1日施行)

この法律は、「障害者の権利に関する条約」の締結に先立ち、国内法の整備をはじめとする諸改革を進めるべきとの障がい当事者等の意見も踏まえ、政府が行った様々な法制度整備の一つとして成立したものです。

(2) 住民主体の地域づくりの考え方

地域福祉でもっとも大切なことは、住民の主体的な地域づくりへの参加です。住民参加による地域福祉を推進していくためには、一人ひとりが地域住民として、主体性()をもつとともに、地域のさまざまな問題を地域の中で解決していくための話し合いの場をつくっていく必要があります。さらに、住民の意見をまとめて、政策や計画に反映させていくためのしくみづくりや、住民組織と行政との協働のあり方を検討していく必要があります。

住民が、主体的に、生活しやすい地域づくりに関わることができる地域をめざします。

【地域福祉における主体性】

主体性とは、自分や家族、身近な人々などのよりよい生活を自らつくりあげていくとともに、自分たちが住んでいる地域をもっとよくしていきたいという気持ちを持つことです。

人はひとりだけで生活しているのではなく、地域の中で多くの人と関わりをもちながら生活しているため、同じ地域に暮らしている人たちのために何かをしたい、地域の中でおこっている問題をみんなで話し合っ解決していきたい、と考え「他人事」を「我が事」としてとらえる、積極的な姿勢を持つことが重要です。

(3) ソーシャル・インクルージョンの考え方

地域には、社会的援護を必要としているにもかかわらず、社会のさまざまな領域において排除され()、孤立している人々がいます。

そのような人々には、適切なサービスを提供するだけでなく、社会とのつながりをつくり、地域の一員として生活することが可能となるような積極的な支援が必要です。

また、認知症高齢者や知的障がい者など判断能力が十分でない人も含めてすべての人が、十分な相談や適切な支援により**自ら意思決定し、自己実現が可能となる権利擁護のしくみが大切です。**

社会的援護を必要としている人々を排除することなく、そのような人々が直面している課題や問題を、地域の課題として浮かび上がらせ、解決に向かってともに支え合うことができる地域をめざします。

【社会的排除】

「物質的・金銭的欠如のみならず、居住、教育、保健、社会サービス、就労などの多次元の領域において個人が排除され、社会的交流や社会参加さえも阻まれ、徐々に社会の周縁に追いやられていくことを指す。社会的排除の状況に陥ることは、将来の展望や選択肢をはく奪されることであり、最悪の場合は、生きることそのものから排除される可能性もある。」

「社会的排除にいたるプロセス～若年ケース・スタディから見る排除の過程～」

(2012(平成24)年9月 社会的排除リスク調査チーム：内閣官房社会的包摂推進室 / 内閣府政策統括官(経済社会システム担当)より抜粋)

【社会的援護を要する人々への支援】

従来の社会福祉は「貧困」を主たる対象としてきたといわれていますが、現代では、

- ・ 「心身の障がい・不安」(社会的ストレス問題、アルコール依存、など)
- ・ 「社会的排除や摩擦」(路上死、外国人の排除や摩擦、など)
- ・ 「社会的孤立や孤独」(孤独死、自殺、家庭内の虐待・暴力、など)

と言った問題が、重複・複合化しています。

これらの新たな福祉課題に対応するためには、今日的な「つながり」の再構築を図り、すべての人々を孤独や孤立、排除や摩擦から援助し、健康で文化的な生活の実現につなげるよう、社会の構成員として包み支え合う(ソーシャル・インクルージョン)新しい社会福祉を進めていく必要があります。

「社会的援護を要する人々に対する社会福祉のあり方に関する検討会報告書」

(2000(平成12)年12月8日社会的援護を要する人々に対する社会福祉のあり方に関する検討会)より抜粋

(4) 福祉コミュニティ形成の考え方

少子高齢化が一段と進展する中、少人数世帯・高齢単身世帯の増加、マンションなどの共同住宅の増加といった地域コミュニティを取り巻く社会環境が変化し、また、ICTの進展に伴い個人の生活様式や価値観も多様化してきています。そのような中で、人と人のコミュニケーションやつながりの希薄化もうかがえ、住民が主体的に相互に助け合うという地域の力が弱まってきました。

そのため、主体性をもった住民が集まり、話し合い、計画し、行動することができるような、自立と連帯を支える多様なしくみと、地域生活を支援する専門的な保健福祉サービスなどが、うまく連携していく福祉コミュニティを形成していくことをめざします。

(5) 多様な主体の協働（マルチパートナーシップ）の考え方

地域福祉を具体化するためには、住民をはじめ、地域において活動する多様な主体と行政が、共に自治を担う主体として協働し合う社会を創造していくことが必要です。

住民、NPO、社会福祉事業者、企業等の様々な活動主体と行政が地域福祉の担い手として、お互いを認め合い、連携を深め、それぞれが有する“つよみ”を発揮することで、課題解決に向けた協働の取り組みを広げていくことが重要です。

3 計画の基本目標

本計画の基本理念の実現をめざし、次の2つの基本目標を掲げます。

この2つの基本目標に沿って、地域福祉を推進するための取り組みを推進します。

基本目標 1

みんなで支え合う地域づくり

地域には、高齢者、障がい者、こどもといった世代や背景が異なる人々が暮らしていますが、「毎朝、あいさつしていたご近所の高齢者を、最近見かけなくなったので気がかりである」とか、「隣の家で、こどもを怒鳴る親の声は何日も繰り返されており、虐待が心配される」などは、身近な地域に暮らすもの同士が、お互いがつながり、存在を認め合えるからこそ気づく日々の変化です。

さらに、災害などいざという時には、「どの家にどんな人が住んでいて、どこで救助を待っているか」などの重要な情報を、安否確認や救助活動等に役立てることができます。

そのため、人と人とのつながりにおいて、お互いが配慮し存在を認め合い、支え合うことで、地域で孤立せずその人らしい生活を送ることができるような、「みんなで支え合う地域」づくりを進めます。

基本目標 2

新しい地域包括支援体制の確立

だれもが住み慣れた地域で自分らしく安心して暮らし続けるためには、「不便さや生きづらさを感じたとき」に、誰かの手助けが必要となります。

また、解決が難しい様々な課題を抱えた人や、家族全体に支援が必要な人の中には、「どこに相談したらよいかわからない」と感じている人も多く、必要な手助けを十分に受けることができている可能性がありません。

さらに、自らSOSを発信できない人に対しては、周囲の人が気づき、手を差し伸べるとともに、解決が難しい場合には、適切な支援につなぐことも必要となります。

これらの人が抱える様々な課題を解決するためには、その声に耳を傾け、地域全体の課題として受け止め「丸ごと」の支援を行うことができるしくみをつくる必要があります。今後、支援を必要とする全ての人に必要な支援が行き届く地域社会の実現に向けて、生活の場である地域を基盤として、「新しい地域包括支援体制の確立」をめざします。

4 計画の体系

基本理念

だれもが住み慣れた地域で自分らしく
安心して暮らし続けられるまちづくり

基本目標 1

みんなで支え合う地域づくり

施策の方向性

1 - 1

住民主体の地域課題の解決力強化

1 - 2

地域福祉活動への
多様な主体の参画と協働の推進

1 - 3

災害時等における要援護者への支援

基本目標 2

新しい地域包括支援体制の確立

施策の方向性

2 - 1

地域における見守り活動の充実

2 - 2

相談支援体制の充実

2 - 3

権利擁護支援体制の強化

1 住民主体の地域課題の解決力強化

【現状と課題】

(1) 地域での支え合い、助け合いの意識づくり

少子高齢化の進展や、マンション等の集合住宅の増加といった社会環境の変化に加えて、人々の生活様式や価値観の多様化が進んでいます。また、ICT利活用の普及によって趣味や関心を同じくする人々とのつながりや交流の機会は広がった一方で、同じ地域で暮らす人々と顔を合わせての交流や、近所づきあいは希薄化している面もあります。

さらに、これまで地域活動を支えてきた自治会・町内会・地域社協などの地縁による団体においては、活動の担い手不足や、高齢化、固定化が深刻な問題となっています。

一方で、ひとり暮らしの高齢者や障がい者は、近所の人に、日頃の見守りや声かけ、災害時の手助けなどの協力を求めたいと考えていることも多く、子育て層などとの世代間交流、ひきこもりや虐待への対応など、**身近な地域**に暮らす者同士であるからこそ助け合えることがたくさんあります。

そのため、若い世代やマンションの住民等、これまで地域福祉活動への関わりが薄かった人たちをはじめ、あらゆる世代の住民が、**身近な地域**での「つながり」の大切さを実感し、地域の課題を自分自身の課題として捉え、地域全体で解決に取り組む意識づくりが必要です。

(2) 地域福祉活動への参加の促進

市民活動への参加意識や参加状況に関する市政モニターアンケートによると、地域活動やボランティア活動等の市民活動に関心がある人の割合は約6割もあるにも関わらず、現在、市民活動に参加している人の割合は約3割にとどまっており、その主な理由として「活動に関する情報が入ってこない」、「活動に参加する時間がない」ことがあげられています。

(P25 2017(平成29)年2月「市民活動への参加状況等について」の市政モニターアンケート結果)

まず、地域福祉活動に関心はあるものの、情報不足から参加に至っていない人に対しては、ふれあい喫茶や子育てサロンのように、誰もが気軽に参加できる活動の場や、イベント等への協力のように期間やテーマが限られた活動など、取り組みやすい活動事例の情報を発信することが必要です。

次に、地域福祉活動に参加する時間的な余裕がない人には、近所で困っている人のごみ出しや、清掃など、短時間でできる活動や、地域福祉活動に寄付をするなど、さまざまな

参加形態があることについて、啓発や周知を行うことも必要です。

これらの情報発信に際しては、若い世代を新たな活動の担い手に結びつけるため、ICTを活用することも有効であると考えられます。

さらに、高齢者はこれまで支援される側と考えられていましたが、元気な高齢者が支援する側として活動することで、高齢者自身の生きがいづくりや介護予防にもつながることから、高齢者が地域福祉活動に参加するきっかけづくりも必要です。

(3) 住民が主体的に地域課題を把握し解決できる体制づくり

地域福祉活動の中心は、住民の身近な生活圏域である小地域で取り組まれているさまざまな活動であり、近くで暮らす住民同士がともに活動することで、支援が必要な人の存在に気がついたり、多くの人の共通の悩み事がわかるきっかけともなります。

現在、大阪市においては、小地域ごとに、地域活動協議会の形成が進められており、地縁団体やボランティア団体、NPO、社会福祉法人、企業など地域のまちづくりに関する様々な活動主体が集まり、話し合い、協力しながら、防犯・防災、こども・青少年、福祉、健康、環境、文化・スポーツなど、さまざまな分野における地域課題の解決やまちづくりに取り組んでいます。

多くの地域活動協議会では、地域社協や地区民生委員児童委員協議会、ボランティアなどの参画のもと、福祉担当の部会を設置し、地域の見守り活動をはじめ、ふれあい喫茶や子育てサロン、高齢者食事サービスなどを行っています。

こうした、身近な地域でこれまで取り組んできた地域福祉活動について、住民自らが振り返り、活動を通じて把握された、地域課題やニーズについて、住民同士で共有し、話し合い、地域全体で解決に向け取り組む事が大切です。

また、地域の取り組みのみでは解決することが困難な課題については、行政の施策になくしくみも重要となります。

(4) 専門職による地域福祉活動への支援について

住民主体の地域福祉活動を推進していくためには、福祉専門職による支援が必要となります。

大阪市では、区社協と連携して、小地域ごとの地域福祉活動を支援しており、区社協のコミュニティワーカーは、地域に対する助言や、地域向けの会議や研修会、課題を解決するための新たな活動の立ち上げ支援など、専門職ならではの支援を実施しています。

また、今後、ますます増加する地域の高齢者ニーズに対応するため、介護保険制度において配置が行われている生活支援コーディネーターは、区社協や地域包括支援センターなどと連携しながら、より一層の地域資源の充実を図っていく必要があります。

<取り組みの方向性>

- ・あらゆる世代の住民に、地域での支え合い、助け合いの意識づくりと、地域福祉活動に参加するきっかけをつくり、新たな活動の担い手づくりに取り組みます。
- ・地域課題やニーズを住民同士で共有し、解決策を話し合う場づくりと、見守り活動など地域活動やボランティア活動を支援することにより、支え合い活動を推進し、みんなで支え、助け合う地域づくりをめざします。
- ・地域のみでは解決が難しい課題等については、福祉専門職や行政につなげるしくみづくりを進めます。
- ・住民主体の地域福祉活動を、区役所と区社協が連携しながら支援するとともに、今後、ますます増加する地域の高齢者ニーズに対応するため、新たな地域の資源開発などを進めていきます。

主な取り組み

(主な取り組み)一覧の「取り組み」について、第4章に関連するものには「 」を付加しています。

取り組み	内容
地域での支え合い、助け合いの意識づくり	<ul style="list-style-type: none"> ・地域福祉を推進するための施策や啓発事業について、広報紙やホームページに掲載し、身近な地域での「つながり」の大切さを広く市民に周知します。 ・区地域福祉計画、小地域福祉計画等の策定過程における住民参画を促進します。
教育と福祉の連携強化による福祉教育の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・「福祉読本」を小学校に配布し、福祉のこころを育むための授業における活用を推進します。 ・区社協の地域支援担当職員が、小中学校等と連携しながら、車いす・アイマスク・妊婦等の体験学習や、障がい当事者の講話、障がい者や高齢者とのふれあい体験等の福祉教育プログラムを企画・実施します。
身近な地域における地域福祉活動の担い手の育成	<ul style="list-style-type: none"> ・区社協の地域支援担当による、小地域の地縁団体等の役員、活動者等に対する地域福祉活動の助言や各種会議・研修を実施します。

取り組み	内容
ボランティアの育成・確保	<ul style="list-style-type: none"> ・区社協のボランティア・市民活動センター（ボランティアビューロー）において、ボランティア活動の相談や情報提供、ボランティア講座の開催、ボランティア保険の受付、企業・専門学校などの社会貢献活動のサポートなど、さまざまなボランティア活動への参加を促進します。 ・市社協が設置する「大阪市ボランティア活動振興基金」において、福祉ボランティア活動を活性化するための取り組み等に助成を行います。 ・「市民活動総合ポータルサイト」で、市民活動・ボランティア活動に役立つさまざまな資源情報を収集・発信します。また、市民活動団体自らが「市民活動総合ポータルサイト」において、ボランティアの募集情報を発信することができるよう、支援しています。 ・市民活動に関する総合相談窓口を設け、相談に応じるとともに、「市民活動総合ポータルサイト」を活用して相談内容に応じた課題解決に役立つ各種施策等の情報提供を行うとともに、ボランティア等の需給調整、事案に応じた適切な相談窓口への紹介を行います。
ICTを活用したきっかけづくりや情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・市や関係団体のホームページに、ふれあい喫茶、子育てサロン、高齢者食事サービス等、地域の活動主体が実施している取り組みを掲載し、誰もが気軽に参加できる場への参加を呼びかけます。 ・SNSなどのICTを活用して、さまざまな地域福祉活動にかかる情報を発信します。
寄付文化の創出のための取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・さまざまな寄付にかかる情報を、広報紙やホームページに掲載し、寄付を通じた地域福祉活動への参加を啓発・周知します。（共同募金、善意銀行、クリック募金、クラウドファンディング等）
高齢者が地域福祉活動に参加するきっかけづくり	<ul style="list-style-type: none"> ・65歳以上の高齢者が、介護保険施設などの登録施設・事業所において、入所者・利用者に対する介護支援活動を行うと、ポイントが貯まり、貯まったポイントを換金することができる「介護予防ポイント事業」を実施しています。 ・また、今後、在宅高齢者に対する活動に対しても、本事業の対象を拡充していく予定です。
地域における自主グループ活動の支援	<ul style="list-style-type: none"> ・市民が健康に関する知識や技術を身につけ、地域における介護予防活動の推進役として活躍できるよう、区役所の保健師等が「健康づくり展げる講座」を実施しています。
地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・地域における見守りのネットワークを強化するために、各区にCSWを配置した「見守り相談室」を設置しています。 ・行政と地域が保有する要援護者名簿に係る同意確認や名簿整理を行い、孤立世帯等への専門的対応を行い、また、認知症高齢者等の行方不明時の早期発見を強化します。

取り組み	内容
地域活動協議会への支援	<ul style="list-style-type: none"> ・地域活動協議会のもとで行われる地域活動に対する財政的援助として、その活動の公益性や用途、成果をチェックすることを前提に、活動内容を限定せずに補助限度額を提示し、具体的な活動内容は地域の選択に委ねる自由度の高い補助金を交付します。ただし、一定の要件を満たしていることについて区長の認定を受ける必要があります。 ・活力ある地域社会づくりに向けて、各種地域団体や企業、NPO等、多様な主体が、地域社会の将来像を共有しながらそれぞれ特性を發揮し、小地域におけるさまざまな地域課題に取り組めるよう、まちづくりセンターなどの中間支援組織を活用し、自律的な地域運営の仕組みづくりを支援します。
区社協・市社協による地域福祉活動への支援	<ul style="list-style-type: none"> ・区社協による地域福祉活動の支援（小地域ごとの地域課題やニーズの把握、地域課題の共有と解決に向けた提案、課題を解決するための新たな活動の立ち上げ支援、区内全地域向けの会議・研修会など）が着実に実施されるよう支援します。 ・市社協が、市域全体で行うべき支援活動と、区・地域レベルで展開される活動をサポートする区社協を支援します。
生活支援コーディネーターの配置	<ul style="list-style-type: none"> ・多様な事業主体による高齢者の生活支援・介護予防サービスの充実を図るため、区社協や地域包括支援センターなどと連携しながら、地域資源の把握・ネットワーク化やボランティア等の生活支援の担い手の養成・発掘等の地域資源・サービスの開発などを担います。

2 地域福祉活動への多様な主体の参画と協働の推進

【現状と課題】

(1) 多様な主体の参画と協働

近年、自治会・町内会・地域社協などの地縁団体では、マンション等の集合住宅の増加により、加入率の低下や、各戸が持ち回りで役割を決めている場合など、主体的に地域福祉活動を実施することが難しくなっている状況にあります。

一方で、本市には、高い行動力と専門的な知識やノウハウを有し、保健、医療又は福祉の増進を図っているボランティア団体やNPO法人が多く存在しています。

また、社会福祉法人については、2016(平成28)年3月の社会福祉法改正に伴い、地域における公益的な取り組みを実施する責務を負うこととなり、今後ますます、地域福祉活動の実施主体としての活躍が期待されています。

さらに、企業や個人事業主においても、利益を追求するだけでなく、社員のボランティア参加や寄付などの資金協力により社会貢献を行う「企業の社会的責任(CSR)」や、孤立死防止に向けたライフライン事業者等との地域見守り取り組みにかかる連携協定など、本業を通じて社会の課題解決をめざす「公と民による共有価値の創造(CSV)」といった考え方が浸透してきています。

地域福祉活動の推進には、これらの団体と地域住民や地縁団体、行政といった多様な構成員が、別々に活動するのではなく、協働のもと、地域の福祉活動に継続的に取り組んでいくことが必要です。

また、お互いの立場や役割を理解し協働することで、それぞれの強みを活かした新たな取り組みや、よりきめ細かい福祉サービスを提供することが可能となります。そのため、各区では、現在行っている、マッチングやコーディネート、資源の橋渡しを行う事業の活用を促進するなど、多様な主体の協働(マルチパートナーシップ)を推進する取り組みが必要です。

(2) 社会資源の有効活用

多様な主体が活動する際には、大都市ならではの豊富な社会資源、例えば、市内の大学や専門学校等に通学する学生、市内で活動している専門的なスキルを有する人材、小地域ごとに整備されてきた地域集会施設や各区のコミュニティ施設、さらには空家・空き店舗などを有効に活用することも必要です。

< 取り組みの方向性 >

- ・多様な主体の参画を促し、協働(マルチパートナーシップ)を推進するために、情報発信や研修・啓発、マッチングやコーディネート、資源の橋渡しを行う事業を促進します。

主な取り組み

取り組み	内容
市民活動への支援	<ul style="list-style-type: none"> ・「市民活動総合ポータルサイト」で、市民活動・ボランティア活動に役立つさまざまな資源情報を収集・発信します。 また、市民活動団体自らが「市民活動総合ポータルサイト」において、ボランティアの募集情報を発信することができるよう、支援しています。 ・活動主体間の協働の取り組みを生み出すために、企業・市民活動団体等の交流の場の開催、運営を行うとともに、他の活動主体が実施する「交流の場」に関する情報の収集・発信を行います。 ・市民活動に役立つ資源等について、市民活動団体や企業等とのマッチングやコーディネートを行い、資源の橋渡しを行うとともに、市民活動団体と企業等との連携協働の取り組み事例の情報発信を行います。
地域公共人材の派遣による支援	<ul style="list-style-type: none"> ・大阪市内で公益的な活動を行うグループや団体の依頼に応じて地域公共人材を派遣します。地域公共人材は、『地域の状況・課題など』を聴き取り、各地域の実情に応じた自主・自律的なまちづくりが展開されるよう、中立的な立場で、地域における様々な活動主体の話し合いの場での合意形成や他の活動グループとの連携などに向け、ファシリテート・コーディネートを行います。
市民活動団体への助成による支援	<ul style="list-style-type: none"> ・市民活動を応援する市民、企業などからの寄附金を活用し、NPO等の市民活動団体が行う公益性の高い事業に対して、有識者による選定会議を経て、助成金を交付します。
市民活動の持続的な実施に向けた支援	<ul style="list-style-type: none"> ・市民活動団体が地域（社会）課題解決に向けた活動を持続的に行うことができる力を養うため、市民活動団体が抱える課題解決のための講座、コミュニティビジネス（CB）/ソーシャルビジネス（SB）の起業にむけた講座や啓発を行います。 <p>コミュニティビジネス（CB）/ソーシャルビジネス（SB）とは、地域の資源（ヒト・モノ・カネ・情報）を活かして、地域や社会が抱える様々な課題を地域の住民が主体となってビジネスの手法で課題解決に取り組むもので、地域の活性化や雇用の創出に寄与する地域貢献型のビジネスです。</p>
企業等の福祉活動への積極的な参加の支援	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア・市民活動センター（ボランティアビューロー）による、企業・専門学校などの社会貢献活動への支援を実施します。
大阪市空家等対策計画に基づく取り組みの推進	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉や子育て、地域活性化等の視点を踏まえた地域の間づくりの促進、支援の検討を行います。

3 災害時等における要援護者への支援

【現状と課題】

(1) 災害時における要援護者への支援

1995（平成7）年に発生した、阪神・淡路大震災では、消防、警察、自衛隊などの防災関係機関の救援が行き渡ることが極めて難しい状況の中、倒壊した家屋や転倒した家具の下敷きになった人たちを、隣近所の人たちが力をあわせて救出した割合が、全体の約98%とも言われています。

また、2011（平成23）年に発生した、東日本大震災の際にも、市町村の行政機能が麻痺している状況下において、地域住民自身による「自助」、地域コミュニティにおける「共助」が避難所運営等において重要な役割を果たしました。

一方で、大阪市においては、近い将来「南海トラフ地震」の発生のおそれもあり、甚大な人的・物的被害の発生が想定されています。

また、地震や津波、暴風、豪雨、洪水といった異常な自然現象のほかにも、大規模な火事や爆発など、全国において、さまざまな人為的な災害も発生しています。

さらに、東日本大震災や2016（平成28）年に発生した熊本地震において、障がい者等が避難所に行くことができなかった事例や、福祉避難所が十分に機能しなかった事例が報告されています。

大阪市では、これらの災害に対応するため、「大阪市地域防災計画」を策定し、行政等の防災関係機関による防災・減災対策に加えて、市民等の自主防災組織との連携、支援を含め、防災活動の総合的、計画的かつ効果的な実施を図ることとしています。

地域においては、高齢者や障がい者、乳幼児を抱える家族等を含めすべての住民が、被災時に適切な支援を受けられるよう、区役所を中心に地域の自主防災組織と連携し、災害時避難所への誘導や福祉避難所への搬送等の防災訓練を実施することが必要です。

また、防災訓練には、高齢者や障がい者などの避難行動要支援者と地域住民がともに参加して、お互いに存在を知り理解を深め、地域で災害に備えることが重要です。

福祉避難所

高齢者や障がい者、乳幼児その他特に配慮が必要な被災者向けに、災害時に開設される避難所。大阪市においては、福祉施設や公共施設などと協定を結んだうえで、災害発生時には建物の安全確認や人員確保、受け入れ可能人数の調整ができた後、準備が整いしだい、順次開設をすることとしているため、まずは、一般の災害時避難所へ避難いただくこととしています。また、災害時避難所における要配慮者のための福祉避難室を配置するよう啓発を進めています。

(2) 災害時に備えた地域におけるつながりづくり

私たちは、これまで経験してきた災害等から、そのような時こそ地域コミュニティが大切であり、日頃からの地域福祉の推進が重要であると考えています。

実際に災害が発生した時に、高齢者や障がい者などの避難行動要支援者への対応を迅速かつ的確に行うためには、行政だけでなく、身近な地域の住民が普段から、そのような人を適切に把握しておくことが必要です。

また、避難所から仮設住宅等へ移行してからの生活は、孤立化による問題が生じやすくなりますが、イベントや清掃活動など、地域での支え合い活動を通じて、生きがいや元気を取り戻すきっかけとなった事例も多く報告されており、地域コミュニティの形成が復興の土台としても必要不可欠であることが明らかになっています。

そのため、2015（平成 27）年度より「地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」を実施し、援助を必要とする人等の情報を整理し、災害時の避難支援につなげる地域での見守りに活用するとともに、社会的孤立におちいつている人を福祉専門職のワーカー（CSW）がアウトリーチの手法により支援しています。

今後とも地域住民による、重層的な見守り体制の構築を進め、災害に強い福祉のまちづくりを推進します。

< 取り組みの方向性 >

- ・地域の自主防災組織により、避難行動要支援者への対応を的確に行うことができるよう、地域福祉の取り組みと自主防災の取り組みの一体的な推進を図ります。

主な取り組み

取り組み	内容
「大阪市地域防災計画」、「区地域防災計画」の策定・推進	<ul style="list-style-type: none"> ・「大阪市地域防災計画」は、市域、並びに市民等及び事業者の生命、身体、財産を保護することを目的に、災害予防、災害応急対策及び災害復旧・復興に関する事項を定めた計画です。防災関係機関がその有する全機能を迅速・有効に発揮し、相互に協力するとともに、市民等及び事業者による自主防災活動との連携、支援を含め、防災活動の総合的、計画的かつ効果的な実施を図ります。 ・「区地域防災計画」は、各区役所において、地域の方々等の意見や参加をいただきながら、「自助・共助」に重点を置き、地域の実情に応じて作成した計画です。この計画を大阪市ホームページ等で公表し、災害リスクや対策などの情報を市民の皆様と共有することにより、大阪市における防災対策の促進・強化を図ります。

取り組み	内容
災害時に支援が必要な人の把握と避難支援の仕組みづくり	<ul style="list-style-type: none"> ・自主防災組織による支援の取り組みにつなげるため、避難行動要支援者名簿を作成し、地域の関係者へ提供します。 ・地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業を通じて、平時の見守りから、顔の見える関係づくりを推進します。
災害時の的確な情報伝達の仕組みづくり	<ul style="list-style-type: none"> ・広域放送や、防災情報メールによる情報伝達など、ICTを活用した緊急災害情報を発信します。
福祉避難所の確保の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・障がい者等が取り残されないように、避難誘導及び通報・避難ルートを整備するとともに、その周知徹底を図り、消防関係機関及び住民による避難誘導の実効性を確保します。 ・福祉施設等の関係団体と調整して福祉避難所の確保に努め、福祉避難所で必要となる、医薬品や日用品の確保の取り組みを実施します。
災害ボランティアセンターの設置・運営等	<ul style="list-style-type: none"> ・大阪市では、全ての区の社会福祉協議会との間に「区災害ボランティアセンター」の設置・運営協定を締結しています。 ・平時より地域の方々と顔の見える関係づくりをめざし、災害ボランティアに関する講座開催や、災害時における訓練や啓発、災害ボランティア活動に必要な備品や資材の調達等を行います。
総合防災訓練の実施支援	<ul style="list-style-type: none"> ・区役所を中心に地域の自主防災組織と連携し、避難行動要支援者の避難誘導等を見据えた、総合防災訓練の実施を支援します。また、障がい特性に配慮しながら、障がい者等に対して避難訓練等への参加を働きかけ、地域における救出、援護の充実を図ります。

新しい地域包括支援体制の確立

1 地域における見守り活動の充実

【現状と課題】

地域における見守り活動の目的は、手助けを必要としている人や気がかりな人を対象とし、地域住民が「あいさつ」や「声かけ」、「生活の様子を気にかける」といった活動を通じて、ともに支えあって暮らし続けることができる地域づくりを進めることです。

「あいさつ」や「声かけ」などといった見守り活動は、住民同士がつながりあうきっかけや手段に過ぎませんが、こうした活動の積み重ねにより、地域で暮らし続けたいという気運が育まれ、ともに支えあってつながりを実感できる地域となります。

大阪市ではこれまで、民生委員・児童委員による訪問活動をはじめ、ボランティアによる児童の登下校の見守り活動や老人クラブ等の地域住民による友愛訪問活動など地域が主体となった見守り活動への支援に取り組んできました。

しかしながら、近年は、単身世帯の増加や町会等による地縁関係の希薄化が急速に進んでおり、地域における人々のつながりが弱くなっています。2016（平成28）年7月に実施した本市における高齢者実態調査報告書（本人調査）では、孤立死について「とても身近に感じる」と「やや身近に感じる」を合わせた「身近に感じる」の割合は、ひとり暮らし世帯では約6割となっており、地域内での見守り活動は、ますます重要なものとなっています。（P26参照）

また、孤立死の防止や、災害時の避難支援を視野に入れた要援護者情報の地域との共有、認知症高齢者等が行方不明になった場合の早期発見等が大きな課題となっています。

そこで、これまでの取り組みに加え、2015（平成27）年4月から「地域における要援護者見守りネットワーク強化事業」を実施し、災害時の避難支援を視野に入れた「要援護者情報」の地域との共有、孤立世帯等への福祉専門職の対応、認知症高齢者等の行方不明時の早期発見に取り組んでいます。

さらに、子どもに対する犯罪等の発生が住民に大きな不安を与えており、子どもに対する見守りにも取り組んでいく必要があります。

今後も、引き続き住民が主体となった重層的な見守り活動の充実を図るとともに、要援護者を支援する地域のネットワークを張り巡らせ、見守り体制を強化する必要があります。また、これまでも「徘徊認知症高齢者位置情報検索事業」などICTを活用した見守りを実施していますが、活動の担い手が不足する中、見守りのツールとしてICTのさらなる活用についても検討していく必要があります。

< 取り組みの方向性 >

- ・見守りや助け合い活動を支援し、市民一人ひとりが地域で支え合う関係づくりに取り組むとともに、見守りのツールとしてICTの積極的な活用を検討します。

主な取り組み

(主な取り組み)一覧の「取り組み」について、第4章に関連するものには「 」を付加しています。

取り組み	内容
民生委員・児童委員による見守り活動等	<ul style="list-style-type: none"> ・援助を必要とする人に、その人の能力に応じて、自立した日常生活を営んでいただくことができるように、生活に関する相談に応じ、助言その他の援助をおこないます。 ・地域の児童や妊産婦の方の福祉の増進を図るため、その生活・環境把握に努めるとともに、見守りが必要な児童・家庭への援助をおこないます。 ・委員のなり手不足、委員の高齢化による活動の負担感が増えており、参加しやすく活動しやすい環境づくりを行います。
地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業 (再掲)	<ul style="list-style-type: none"> ・地域における見守りのネットワークを強化するために、各区に福祉専門職のワーカー等を配置した「見守り相談室」を設置しています。 ・行政と地域が保有する要援護者名簿に係る同意確認や名簿整理を行い、孤立世帯等への専門的対応を行い、また、認知症高齢者等の行方不明時の早期発見を強化します。
徘徊認知症高齢者位置情報検索事業	<ul style="list-style-type: none"> ・徘徊を伴う認知症高齢者を介護している家族等に対して、位置情報専用端末を利用した発信機器等の貸与や位置情報検索、位置情報の提供を行います。
認知症高齢者等支援対象者情報提供制度	<ul style="list-style-type: none"> ・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、府内の警察署が取り扱った認知症又はその疑いがある高齢者等の情報について、本人又は家族等の同意を得て、各区の見守り相談室に情報提供し、適切な介護保険サービスを利用するための支援や、医療機関への受診勧奨等を行います。
子どものための「見守り防犯カメラ」設置事業	<ul style="list-style-type: none"> ・これまでの設置個所に比べ手薄感の見られる通学路や公園等への防犯カメラ増設を重点的に行います。
地域の見守りサービスモデル事業	<ul style="list-style-type: none"> ・小学校の校門や区域内に設置した検知ポイントと、スマートフォン等所有者の見守りアプリによる検知機能を利用し、専用の小型発信器を持った小学生の位置情報を確認する実証実験を実施します。
地域の主体的な見守り活動への支援	<ul style="list-style-type: none"> ・市民ボランティアによる児童の登下校の見守り活動や大阪市老人クラブ連合会等の地域住民による友愛訪問活動、消費者被害の未然防止活動を支援します。

～ 民生委員・児童委員 ～

民生委員・児童委員とは・・・

民生委員は、厚生労働大臣から委嘱され、それぞれの地域において、常に住民の立場に立って相談に応じ、必要な援助を行い、社会福祉の増進に努める方々であり、「児童委員」を兼ねています。

児童委員は、地域の子どもたちが元気に安心して暮らせるように、子どもたちを見守り、子育ての不安や妊娠中の心配ごとなどの相談・支援等を行います。また、一部の児童委員は児童に関することを専門的に担当する「主任児童委員」の指名を受けています。

民生委員制度の歴史

民生委員制度は、1917(大正6)年に岡山県に設置された「済世顧問制度」と、1918(大正7)年に大阪府に設けられた「方面委員制度」が始まりとされており、2017(平成29)年は全国での100周年、2018(平成30)年は大阪での100周年という記念すべき節目の年となっています。

民生委員・児童委員の活動

民生委員・児童委員は、地域住民の方と同じ立場で相談にのり、必要であれば福祉制度や子育て支援サービスを受けられるように関係機関へつなぐ役割を果たします。

活動事例

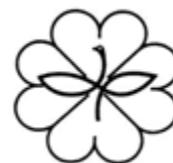
- ・担当区域の高齢者や障がい者のいる世帯、児童・妊産婦・母子家庭などの状況把握(家庭訪問や地域での情報収集など)
- ・ニーズに応じた福祉・サービスなどの情報提供
- ・支援が必要な方の様々な相談に応じ、助言
- ・児童の登下校時の声かけ、パトロール活動 など

民生委員・児童委員の日(毎年5月12日) 活動強化週間(毎年5月12日から18日)

民生委員・児童委員の存在について地域の住民や関係機関・団体等に理解を深めていただき、信頼関係を築くことを目的に、さまざまなPR活動等を展開しています。

民生委員・児童委員のマーク

現在のマークは1960(昭和35)年に公募で選ばれたものです。
幸せのめばえを示す四つ葉のクローバーをバックに、民生委員の「み」の文字と児童委員を示す双葉を組み合わせ、平和のシンボルの鳩をかたどって、愛情と奉仕を表しています。



2 相談支援体制の充実

【現状と課題】

これまで大阪市では、高齢者・障がい者、児童といった各福祉分野や生活困窮者に対する施策の充実を図ってきました。しかし、少子高齢化、単身世帯の増加、地縁・血縁の希薄化などが進み、福祉課題が一層複雑化・多様化・深刻化するなか、複合的な課題を抱えた要援護者など、既存のしくみだけでは解決できない問題が生じています。

こうした複合的な課題を抱えた人を支援するためには、施策分野を横断的かつ包括的に相談・支援を行う、相談支援体制の充実が求められています。

(1) 複合的な課題等を抱えた人への支援

2011(平成23)年3月の大阪市社会福祉審議会からの提言「大阪市における総合的な相談支援体制の充実に向けて」において、対象者や福祉課題を限定せず、複合的な福祉課題にも対応する機能や、他機関の関わりが必要な場合には途切れないようにつないでいく相談窓口機能の必要性が示されました。

また前述の厚生労働省が公表した「新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン」において、複数分野の問題や複雑に絡む課題を抱える対象者や世帯に対し、分野を問わない包括的な相談・支援を実現するために、「全世代・全対象型の新たな地域包括支援体制」を構築する考えが示されました。

こうした状況を受け、大阪市においても、相談支援機関が分野を超えて連携するしくみを全庁的に検討するため、プロジェクトチームを設置し、2015(平成27)年度には各施策分野の相談支援機関を対象とした実態調査を実施しました。

その結果、いずれの機関も、複合的な課題に対応するために連携の必要性を強く感じている一方で、互いの機能・役割を十分に知らないことや、連携の場がないこと、連携のための調整役がないこと、地域と相談支援機関の連携が不十分であること、など様々な課題が明らかとなりました。

【明らかとなった課題(代表的なもの)】

- ・他の施策分野の相談支援機関の機能・役割がわからない
- ・他機関に情報提供するためのツールや、連携の「場」がない
- ・本人、世帯に対する支援方針等の共有ができない
- ・相談者の個人情報の取扱いが難しい
- ・連携して支援を行う際に、連絡調整を担う機関がない
- ・時間等の制約があることから、地域へ働きかけができない

これらの課題の解決に向けて、2017(平成29)年度から、大阪市内の3区においてモデル事業として、**区保健福祉センターが中心となり**、各相談支援機関や地域の関係

者等が一堂に会する「総合的な見立ての場」（以下「見立ての場」という。）を開催するなど、相談支援機関・地域・行政が一体となり、複合的な課題を抱えた人を支援する「相談支援体制の整備」に向けて取り組んでいます。

（2）生活困窮者自立支援制度との連携

少子高齢化の進展に加え、地域経済の停滞や雇用形態の多様化などにより、低賃金の非正規雇用労働者やいわゆるニート・ひきこもりの若者の増加など、生活困窮におちいている人あるいは生活困窮に至るリスクの高い層の増加が見られます。同時に、貧困の世代間連鎖といった課題も深刻化しています。

こうした状況の中、国においては、最後のセーフティネットである生活保護に至る前の段階から早期に支援を行う、いわゆる「第2のセーフティネット」の充実・強化を図ることを目的として、2015（平成27）年4月に生活困窮者自立支援法が施行されました。

大阪市では、2015（平成27）年度から相談窓口を全区に設置し、生活に困りごとや不安を抱えている場合は、まずは相談していただくよう呼びかけ、相談があったときには支援員がどのような支援が必要かを相談者と一緒に考えながら、具体的な支援プランを作成するなど、寄り添いながら自立に向けた支援を行っています。あわせて、生活困窮者支援を通して見えてくる地域課題や地域に不足する社会資源の検討など、地域ネットワークづくりを進めています。

一方で、生活困窮者自立支援事業の相談者には複合的な課題を抱えた人も多いことから、前述の「見立ての場」を活用して解決を図ることも有効な手段であり、モデル事業では連携して取り組みを進めています。

（3）相談支援体制を支える人材の育成・確保

複合的な課題を抱えた人を包括的に支援するためには、相談支援機関や区保健福祉センターの職員に対し、様々な施策分野の相談支援機関の機能・役割等の広範な知識や、相談支援のノウハウなど専門性が求められることとなります。そのため、スキルアップ向上のための研修等の取り組みが必要です。

また、大阪市では、A I（人工知能）を活用した職員の業務支援を試行的に実施するなど、I C Tの活用を積極的に推進していることから、福祉分野の相談支援業務においても、職員の専門性の向上に資するため、先事例を参考にしながら、A I（人工知能）をはじめとしたI C Tの活用に向けて検討が必要です。

さらに、社会問題となっている、介護などの現場における福祉人材の確保についても、中長期的な視点をもって取り組みを進めていく必要があります。

< 取り組みの方向性 >

- ・生活困窮者自立支援事業との連携状況も含め、モデル事業における効果検証を行ったうえで、各区に対して必要な機能と、実施に向けた選択肢を示すなど、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をめざします。
- ・相談支援機関の職員や行政職員等の福祉人材の育成・確保の取り組みを進めます。
- ・他都市、民間企業及び本市のモデル事業におけるA I（人工知能）をはじめとしたI C T活用の先行事例を参考に、福祉分野の相談支援業務における活用に向け、関係先と調整を進めます。

主な取り組み

(主な取り組み)一覧の「取り組み」について、第4章に関連するものには「 」を付加しています。

取り組み	内容
相談支援体制の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・区保健福祉センターが中心となり、複合的な課題を抱えた要援護者に対し、相談支援機関や地域の関係者が一堂に会する「見立ての場」を開催するとともに、相談支援機関の連携の強化に向けたツール等の作成や、専門性の向上に向けた研修等を行う事業をモデル3区で実施します。 ・これらの取り組みを通じ、モデル事業の効果や必要な実施体制等の検証を行い、権利擁護支援体制の強化と相まって、相談支援機関・地域・行政が一体となった相談支援体制の整備を図ります。
福祉人材の育成・確保 (福祉専門職・行政職員)	<ul style="list-style-type: none"> ・相談支援機関の職員や行政職員(福祉職員・区保健福祉センター職員)等の福祉人材について、多様な福祉ニーズに対する確に対応できるよう、担い手の育成・確保に努めます。
生活困窮者自立支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・各区の相談窓口において、生活困窮者が抱える課題を広く受け止め、課題解決のために必要な生活困窮者自立支援法に基づく支援を提供するとともに、様々なサービス等につなぐことにより、生活困窮状態からの早期自立を支援しています。 (法に基づく支援) ・自立相談支援事業 ・総合就職サポート事業 ・住居確保給付金の支給 ・就労ファーストステップ事業 ・家計相談支援事業 ・子ども自立アシスト事業 ・就労訓練事業 ・一時生活支援事業

取り組み	内容
窓口業務におけるICTの活用	<ul style="list-style-type: none"> ・城東区役所においては、タブレット端末を利用した遠隔手話通訳サービスを導入し、各課窓口において来庁者との円滑な意思疎通を図っています。
聴覚障がい者支援用音声認識アプリUDトーク導入事業	<ul style="list-style-type: none"> ・大阪市では、音声認識アプリケーション（UD トーク）をインストールしたタブレット端末を複数台数導入し、音声を文字変換することで、聴覚障がいのある職員への情報格差の改善や、周囲の職員とのコミュニケーションを容易にし、日常業務の円滑実施をサポートする取り組みを一部の所属において試験的に行っています。

【生活困窮者自立支援事業の事業内容について】

自立相談支援事業	支援員が相談を受けて、どのような支援が必要かを一緒に考え、具体的な支援プランを作成し、寄り添いながら自立に向けた支援を行います。
総合就職サポート事業	就労に関して不安や困難を抱えている方に、カウンセリング、ビジネススキルやコミュニケーション能力向上の支援、就職活動の支援、求人情報の提供、就職後の支援など、就労につなげるための支援を総合的に行います。
住居確保給付金の支給	離職等により住居を失った方、または失うおそれのある方に対し、求職活動を行うことなどを条件に、一定の期間家賃相当額を支給し、就労に向けた支援を行います。 資産・収入等の要件あり
就労ファーストステップ事業	様々な事情により、一般的な仕事をするのが難しい方やなかなか仕事に結びつかない方に、専門の支援員による相談や軽作業、就労体験実習など、ご本人の状況に応じた段階的な支援を行います。
家計相談支援事業	多重債務を抱えている等、家計管理に課題がある方に対して、家計支援プランを作成し、収支状況の改善に向けた支援を行います。
子ども自立アシスト事業	中学生がいる家庭に専門的知識を有する相談員を派遣し、高校進学などの進路決定や、家庭が抱える問題について、カウンセリングによる個別支援を行います。
就労訓練事業	すぐに一般の就労が難しい方には、支援付きの就労・作業などの場（認定を受けた企業や事業所が行う、就労訓練）を紹介します。
一時生活支援事業	住居を持たない方、住居の状態が不安定な方に対して、一時的な宿泊場所や衣食を提供します。

3 権利擁護支援体制の強化

【現状と課題】

すべての人の人格と個性を尊重しつつ、自己実現・自己決定を支援することは地域生活を支えるうえで非常に大切です。

今後、認知症等により判断能力が不十分な人の増加が見込まれることから、権利擁護支援の取り組みの強化が必要となっています。

さらに、子どもや高齢者、障がい者に対する虐待、配偶者などによる暴力（DV）被害の相談件数が増加している現状もあります。

（１）虐待防止の取り組みの推進

個人の尊厳を冒す重大な権利侵害である虐待の防止及び早期発見・対応の取り組みは、安心安全な生活を守るしくみとして不可欠であることから、引き続き確実に進めていく必要があります。

国においては、2016（平成28）年6月に児童福祉法等を改正し、児童の福祉を保障するための原理とともに国・地方公共団体の役割・責務が明確化され、児童虐待については、社会全体で早急に解決すべき重要な課題として、発生の予防・早期発見から虐待をうけた子どもの自立にいたるまで、切れ目のない総合的な支援に取り組むことが求められています。

（２）成年後見制度等の利用促進

福祉サービスが契約に基づいて提供される現在、一人ひとりの住民が質の高いサービスを利用しながら、自らが望む生活を続けていくためには、適切な情報提供、迅速な苦情解決のしくみの整備、契約の際に判断能力が十分でない人への支援等が必須となります。

特に、認知症高齢者の増加や、知的障がい者、精神障がい者の地域移行が進む中において、こうした方々が地域において安心して自立した生活を送るために、判断能力の程度や生活の状況をふまえた多様な支援が求められており、成年後見制度や日常生活自立支援事業を中心とする権利擁護支援の枠組みを各地域で整備することが必要です。

2016（平成28）年5月に施行された促進法では、個々の基本的人権が保障され、自己決定が尊重され、財産管理のみならず、身上の保護が適切に行われることを重視した、制度・運用をめざすこととされており、地域における具体的な取り組みについて、市町村計画として策定することが規定されています。

権利擁護支援については、行政のもつ法的な権限の適切な発動を意識したうえで、制度利用にあたっての相談、人材養成、地域での理解づくりを含めた地域における権利擁護支援体制の強化に向けて、行政・地域住民・専門職団体や関係機関などさまざまな主体が連携していく必要があります。

< 取り組みの方向性 >

- ・ 個人としての尊厳が重んじられその尊厳にふさわしい生活が保障されるよう、認知症や知的障がい、精神障がい等により判断能力が不十分な人の意思決定を支援し、本人が選択できる機会を確保するための取り組みを進めます。
- ・ また併せて、成年後見制度の利用促進や、虐待の専門的対応に向けた取り組みを進めます。

主な取り組み

(主な取り組み)一覧の「取り組み」について、第4章に関連するものには「 」を付加しています。

取り組み	内容
虐待防止に関する啓発や虐待防止ネットワークの推進	子どもや高齢者、障がい者に対する虐待を発見した場合は通告・通報義務があることを周知するとともに、支援の必要な方を見逃さない気づきの充実を図るため、関係機関や専門職団体と連携し、虐待防止ネットワークの更なる構築を推進します。
成年後見制度の利用促進の取り組み	認知症や知的障がい、精神障がい等により判断能力が不十分な方に対し、法的に権限を与えられた成年後見人等が、本人の意思決定を支援し、福祉サービスの利用契約や適切な財産管理を行うことで、その方の生活を援助します。 引き続き制度に関する広報啓発活動を実施するとともに、後見人等の新たな担い手として「市民後見人」の養成を行います。 また新たに、身近な相談支援機関が本人を中心として福祉・医療・地域の関係者や後見人で「チーム」を形成し、そのチームを法律・福祉の専門職団体や関係機関等が支援する「権利擁護の地域連携ネットワーク」の構築に着手します。
あんしんさぽーと事業（日常生活自立支援事業）	認知症や知的障がい、精神障がい等により判断能力が不十分な方が、安心して地域で生活が送れるよう、本人との契約に基づき、区社協において、福祉サービスの利用や日常的な金銭管理を支援します。
福祉サービスの適切な情報提供	介護予防、認知症予防、生活習慣病予防、消費者被害、子育てに関する情報など、障がい者や高齢者、妊産婦、子育て中の親子、外国籍住民の方など、福祉サービスが必要な人々が、必要な情報を得やすいような情報提供を推進します。
福祉サービス提供事業者への助言・指導	福祉サービス提供事業者に対し、利用者本位のサービス提供と福祉サービスの質的向上のため、行政として助言、指導を行っています。

取り組み	内 容
苦情解決のしくみの充実	市民が安心してサービスを利用できるように、福祉サービス提供者がサービス等の利用に関する苦情解決に対し、一層積極的に取り組むよう指導するとともに、身近な相談支援機関において円滑に苦情解決が行われるよう、専門的な相談支援を行うなど、効果的な苦情解決のしくみの充実に努めます。
福祉人材の育成・確保（福祉サービス提供者）	福祉サービスを利用する人の生活を保障できるように、福祉サービス提供者等の育成・確保を行い、権利擁護に関する資質の向上を図ります。

