

## 基本目標2

# だれでも・いつでも・なんでも言える 相談支援体制づくり

さまざま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、包括的な支援を行うことができる仕組みを作る必要があります。

支援を必要とするすべ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、「だれでも・いつでも・なんでも言える相談支援体制づくり」を進めていきます。

## 施策の方向性

- ① 専門的相談機能の充実
- ② 相談しやすい仕組みづくり
- ③ さまざまな相談支援機関の連携による支援の充実
- ④ 虐待・DV防止施策の推進
- ⑤ 判断能力の不十分な人々への支援

○ 社会福祉法における理念、施策、事業の関係性



出典：厚生労働省

## 基本目標2

# だれでも・いつでも・なんでも言える相談支援体制づくり



### ① 専門的相談機能の充実

#### 取組の方向性

保健福祉センターでは、高齢者虐待、障がい者虐待及び児童虐待事案などへの迅速で的確な対応・判断が求められるとともに、複合的な課題が重複する困難な事案が増加しており、解決に向けて的確な対応が求められています。そのようなケースに対応するため、保健福祉センターが関係機関と連携して、その役割と責務を果たせるよう、対人援助技術や専門性の向上を図ります。

また、専門支援相談体制により、窓口に来られた方に適切な支援を行うとともに、窓口に来られない方に対しては、積極的なアウトリーチを行い、また、より多くの方に相談窓口の情報が届くように取り組みます。

#### ア) 専門的相談体制について

- ・「見守り相談室」「地域包括支援センター」「港区障がい者基幹相談支援センター」などが地域と連携し、自ら相談できない人へのアウトリーチを行うとともに、それぞれが連携して、適切な支援を行います。
- ・「くらしのサポートコーナー」では、各制度の狭間に置かれている生活困窮者に対して、自立相談支援を行っています。また、ハローワークや総合就職サポート事業者等による職業紹介や就労訓練事業などの就労自立支援や、弁護士による法律相談や支援員による家計改善支援を行っています。
- ・スクールソーシャルワーカーの区内市立学校への巡回・派遣や、スクールカウンセラーの区内小中学校への配置の充実を図り、それらを相互に連携して行う教育相談事業を実施することにより、児童・生徒の福祉的課題等の解決を図ります。
- ・発達障がいのあることと保護者が、速やかに診断や医療につながる相談を受けることができ、早期の療育や適切な保育・教育等につながるまで専門的な支援のもとに安心して育児ができるよう、臨床心理士等専門職を長期的・安定的に確保し、早期の段階で継続的な相談支援を実施する体制を構築します。
- ・心身障がい者リハビリテーションセンター、こころの健康センター、こども相談センターなど専門性の高い後方支援機能を活用するとともに、権利擁護や認知症支援、障がい者支援等に関する福祉事業者の取組と連携することによって、保健福祉センターの専門性を高めます。
- ・ひとり親家庭の支援の充実に向けて、区役所とハローワークや社会福祉協議会が連携するとともに、子育てに不安を抱える保護者等を支援するため、子育て支援関係機関や主任児童委員が協力して取り組みます。
- ・子育て家庭や妊娠している方に対し、それぞれのニーズにあった教育、保育施設や地域の身近な子育て支援施設を円滑に利用いただけるよう、利用者支援専門員を配置して、情報提供を行い相談に応じます。

## イ) 福祉専門職の育成

- ・ 港区障がい者地域自立支援協議会では、障がいのある人が抱える課題解決など計画相談員や支援員のスキルアップにつながるような研修や情報交換の場を設定しています。今後も区域のサービス提供事業所等の状況を把握し、相談支援事業において適切に活用できるよう努めます。
- ・ 分野別ケース検討会議等において、関係機関職員のスキルアップを図るため、困難事例等の検討及び研究を行います。

## ② 相談しやすい仕組みづくり

### 取組の方向性

支援を必要とするすべての人に必要な支援が行き届くように、相談しやすい体制づくりを推進していきます。



### ア) 見守り体制について

- ・ 地域の福祉課題が「複雑化・多様化・深刻化」しているため、各地域に地域見守りコーディネーター（以下「コーディネーター」という。）を配置し、生活の身近なところで相談に応じ、地域のネットワーク委員と連携した見守り体制をつくるとともに、専門機関と連携して福祉制度につなげる役割を担います。
- ・ 地域と行政が一体となって、日頃からの見守り活動や、地域の社会資源のネットワークの強化を図るため、「見守り相談室」を設置して、地域におけるきめ細やかな見守りネットワークの実現をめざします。また、港区の強みである見守り協力事業者との連携を活かして、自らSOSの声を発信できない方にもアプローチできるよう気づきの目を増やしていきます。

### イ) 子育て家庭等について

- ・ 子育て家庭や妊娠している方に対し、それぞれのニーズにあった教育や保育施設、地域の身近な子育て支援施設を円滑に利用いただけるよう、利用者支援専門員を配置して、情報提供を行い相談に応じます。
- ・ 子育て家庭の不安の解消を図るため、産後できる限り速やかにすべての子育て家庭を訪問し、課題の早期発見に努めます。子育て支援室と保健師、主任児童委員が連携して、身近な地域でのこどもの見守りやサロンに参加されない親子への支援など、迅速かつ柔軟な支援活動を行います。
- ・ 全ての妊産婦、子育て世帯、こどもに対し、母子保健・児童福祉の両機能が一体的に相談支援を行っていく機関として、こども家庭センターを令和6年4月に港区役所に設置し、これまで以上に母子保健分野と児童福祉分野の連携を密にした取組を進めていきます。

## ウ) 発達が気になることについて

- ・ 発達障がいのあるこどもの保護者など同じ立場で共通する課題や悩みを持つ人たちが、それぞれの経験を活かして相談に応じる、介護者を含めた当事者による相談（ピアカウンセリング）を実施し、悩みをその人自身の力で克服できるように援助するとともに、関係機関等との連携を図ることにより確実な支援を行います。
- ・ 発達が気になるこどもとその保護者を対象に、親子で遊び等を通じて、保護者がこどもの発達の特性について正しく認識して適切な対応ができるよう、家庭児童相談員とともに考える少人数グループの教室（ひまわりルーム）を実施し、必要に応じて発達検査や児童発達支援の受給につなぐなど、早期に確実な援助と支援を行います。

## ③ さまざまな相談支援機関の連携による支援の充実

### 取組の方向性

さまざまな相談支援機関が連携することで、相談者の属性・世代・相談内容に関わらず、受け止めることができる相談支援体制の構築をめざします。

複合的な課題を抱えている事例や、制度の狭間に陥りがちな事例に対応できるよう、「総合的な相談支援調整の場（つながる場）」を活用し、さまざまな相談支援機関が連携して支援する取組を推進します。



## ア) 相談機関の連携について

- ・ 高齢者や障がいのある人に対する支援については、保健、福祉、医療等の相談支援機関が参画する障がい者・高齢者虐待防止連絡会議、認知症連絡会、在宅医療・介護連携推進会議、障がい者地域自立支援協議会、みなまるネットにおいて、情報共有や意見交換、連携のための協議や検討、個別ケース検討会議等を行い、ネットワークの強化や職員のスキルアップを図ります。
- ・ 子育て家庭に対する支援については、区役所の子育て支援室が第一義的なこども家庭相談の窓口であり、市民に身近な相談機関としてこどもの福祉に関する支援を、主任児童委員、子ども・子育てプラザや子育て支援センター等と連携して行い、子育ての不安と負担軽減を図っています。また、児童虐待の防止に向けて要保護児童対策地域協議会で情報を共有し、個別ケースへの的確な対応を図ります。さらに、複合的な課題を抱えるこどもや家庭の実態やニーズを踏まえ、他の支援機関と連携して必要な支援や対策に取り組めます。

- ・ 年齢や成長の度合いに見合わない重い責任や負担を負うことで、本人の育ちや教育に影響があるといった課題のあるヤングケアラーについて、社会的認知度が低く、支援が必要なこともがいても、子ども自身や周囲の大人が気付くことができないため、市の関係局と連携を図りながら区役所の子育て支援室が普及啓発に努めるとともに、相談の窓口として、福祉・介護・医療・教育等の関係機関が連携し、早期に発見して子どもらしい生活を送るための支援につなげる対策に取り組みます。
- ・ 生活困窮者に対する支援については、生活困窮者自立支援法に基づき、社会的孤立等により自らSOSを出すことが難しい生活困窮者が早期に支援につながるよう、区役所の各部署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行うとともに、関係機関等から構成される会議（支援会議）を開催し、生活困窮者に対する支援に関する情報の交換や支援体制に関する検討を行い、支援につなげていきます。
- ・ 在宅医療・介護連携を進めるため、在宅医療・介護連携推進会議を開催し、連携のための方策の検討、多職種を対象とした研修の実施、ネットワークづくり等に取り組むとともに、在宅医療・介護連携の相談窓口を設置し、医療・介護関係者の連携を促進します。
- ・ 区内福祉事業関係団体の社会福祉施設連絡会、デイ事業者連絡会、障害者施設連絡会の開催等を通し、地域福祉活動についての情報交換を行い、事業者間の日頃の連携強化・協働の取組を推進します。

## イ) 総合的な相談支援体制の充実

- ・ 保健福祉センターが開催する「総合的な支援調整の場（つながる場）」を通じて、分野横断的な連携・支援により、複合的な課題を抱えた要援護者を適切な支援につなげるとともに、問題解決を図る仕組みを構築する総合的な相談支援体制の充実強化を図ります。

## ④ 虐待・DV防止施策の推進

### 取組の方向性

虐待についての知識・理解の普及啓発に努めるなど、虐待防止の地域づくりを推進します。

### ア) 虐待防止に向けた地域連携の推進

- ・ 虐待等の権利侵害の発生予防や早期相談・早期発見のため、住民が権利擁護の必要性や権利侵害に関する正しい知識・理解を身につけ、虐待を発見したときは通報するなどの協力が得られるよう、啓発や通報窓口の周知を行います。
- ・ 介護支援事業者や民生委員等に対して障がい者・高齢者虐待を早期に発見する視点や発見した際の対応策について研修を行い、知識を深めるとともに、障がい者基幹相談支援センター、地域包括支援センター、総合相談窓口（ブランチ）、保健福祉センターとの連携を促進します。

- ・ 児童虐待の防止・早期発見・アフターケアの各々の段階に応じた施策を総合的に展開するため、児童福祉関係各機関により構成された「要保護児童対策地域協議会」の運営により、実務者会議によって実行性ある支援策を検討し、個別ケースに応じた援助、対策を行います。さらに、令和2年度からは市の重点施策として「重大な児童虐待ゼロ」の実現を優先課題とし、児童虐待未然防止、早期発見の強化事業として、保育施設等の関係機関との連携強化や臨床心理士を配置し、相談体制の強化に取り組んでいます。
- ・ 障がいのある人や高齢者の虐待を早期に発見し、適切な支援や見守りについて情報交換を行うため、関係機関により構成された「障がい者・高齢者虐待防止連絡会議」の運営を行い、個別ケースに応じた対応の充実に努めます。
- ・ DV被害者について、配偶者暴力相談支援センター等関係機関と連携し、迅速かつ安全な保護及び各種法制度の利用に関する援助などの自立支援を行います。

## ⑤ 判断能力の不十分な人への支援

### 取組の方向性

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組を進めます。

### ア) 認知症の人やその家族等にやさしいまちづくり

- ・ 令和7年には団塊の世代が75歳以上となり、今後ますます認知症高齢者や重度の要介護状態の方の増加が見込まれるため、認知症の当事者の方の声をもとに、認知症があってもなくても暮らしやすいやさしいまちづくりを目指します。
- ・ 当事者の方の声をもとに、医師会・歯科医師会・薬剤師会・保健福祉センター・地域包括支援センター・総合相談窓口（ブランチ）・認知症初期集中支援チーム（オレンジチーム）が連携し、当事者が声を発信できる住民が暮らしやすい地域を創る機運を高めていきます。
- ・ 当事者の方の声をもとに、生きがいや希望を持って暮らすために、自分の希望する役割を発揮できる「居場所」をつくる取組の支援を行います。
- ・ 当事者の方の声をもとに、地域住民・地域の専門職に向け、認知症の理解及び認知症の方への適切な声かけ等の対応方法を学ぶことを目的とした、「認知症学ぼう会」や「認知症見守り声かけ訓練」などを開催し理解を深めていきます。
- ・ 認知症の早期発見、早期診断、早期対応に向けた支援体制を構築するため、地域包括支援センターに認知症初期集中支援チーム（オレンジチーム）を設置し、アセスメントや受診勧奨、家族サポート等の初期支援を包括的・集中的に行います。

- ・ 認知症高齢者支援事業「ひまわりじゃらん」を充実し、医療・福祉・介護事業者や企業、地域住民等の協力を得て、行方不明の恐れがある認知症高齢者等に対する見守りネットワークを構築することによって、万が一認知症高齢者等が行方不明となった場合に、警察捜索の補完的なものとして、早期発見・保護につなげます。
- ・ 消費者被害を未然に防止するために、見守りネットワークとの連携等、人と人のつながりを基盤としたセーフティネットの強化を図るとともに、悪質商法が疑われる店舗を発見したら消費者センター等と協力して情報収集に努め、地域に情報提供、啓発を行います。
- ・ 認知症サポーター養成講座を地域・企業・学校で開催し、認知症の理解と地域で支えるための活動の充実に努めます。

## イ) 成年後見制度等の利用促進

- ・ 成年後見制度やあんしんさぼーと事業が円滑に利用されるように、制度の周知・啓発や相談体制の充実や早い段階での対応に努めます。

## ■基本目標2の成果目標

|                                                      | 平成28年度<br>実績値 | 令和元年度<br>実績値 | 令和4年度<br>実績値 | 令和8年度<br>目標値 |
|------------------------------------------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|
| 区民モニターアンケートにおいて「保健福祉や介護に関する相談の場が身近にある」と答えた区民の割合      | 44.9%         | 41.8%        | 58.8%        | 60%以上        |
| 区民モニターアンケートにおいて「在宅での緩和ケア、看取りについて考えていきたいと思う」と答えた区民の割合 | —             | 62.7%        | 66.1%        | 70%以上        |
| 区民モニターアンケートにおいて「虐待ではないかと疑われる状況を見かけたら通報する」と答えた区民の割合   | 69.0%         | 77.6%        | 86.1%        | 90%以上        |