

取り組むべき方向性

2 地域の「暮らし」に支援を届ける

～支援を求めている人、手助けが必要な人に必要な支援を届ける～

■方策③ 支援が必要な人に適切な支援を届ける仕組みづくり

方策の概要
現行の相談窓口を広く周知するとともに、公的制度だけでは解決できない問題で、これまで十分な支援を受けられずにいた人に支援を届ける仕組みづくりを進めます。

期待される主体別の取り組み
市民、商店・事業所・企業・大学等
・市や社協のホームページ、広報紙を閲覧するなど相談できる窓口の把握に努めましょう。
地域活動団体、社会福祉法人
・相談窓口等に関する団体間の情報共有や情報交換に努めましょう。 ・日常的な活動の中で心配な人がいたら適切な相談窓口等につなぎましょう。

市	社会福祉協議会
・多様な相談窓口や公的サービス（制度）を必要に応じて設定し、その情報を提供します。	・住民のニーズ（需要）を的確に把握し、市の施策に提案を行います。 ・既存の制度や枠組みでは解決できない問題に対し解決に取り組みます。
< 主な関連施策や事業等 > ・多様な相談窓口やサービスなどの情報提供 ・地域力の再生による生活支援推進事業（地域支えあい事業） ・自立相談支援・就労準備支援・家計相談支援事業、就労訓練事業 ・既存の枠組みを超えた総合的な支援をする専門職（コミュニティソーシャルワーカー）の配置の検討 ・生活支援コーディネーターの配置の検討等	< 主な関連施策や事業等 > ・多様な相談窓口やサービスなどの情報提供 ・地域力の再生による生活支援推進事業（地域支えあい事業）（実施の受託） ・自立相談支援・就労準備支援・家計相談支援事業（実施の受託） ・既存の枠組みを超えた総合的な支援をする専門職（コミュニティソーシャルワーカー）の配置の検討 ・生活支援コーディネーターの配置の検討等

※ < 主な関連施策や事業等 > は、平成 27 年 3 月時点の内容です。

●相談窓口や公的サービスなどの利用促進

問題意識

相談窓口やサービス利用にたどりつけない人がいる

具体的な取り組み

1) 多様な相談窓口やサービスなどをわかりやすく市民に情報提供するとともに、支援者へも情報提供します。

市内には、区役所（福祉事務所）、保健所、市・区社協の他、いきいき支援センター、障害者基幹相談支援センター、地域子育て支援拠点事業（なごやつどいの広場事業、地域子育て支援センター、児童館）、子ども・若者総合相談センター、仕事・暮らし自立サポートセンターなど多様な相談窓口があります。

これらの窓口を広く周知するとともに、サービス内容をわかりやすく市民に情報提供します。また、支援者へも情報提供を図ります。

○いきいき支援センター（高齢者）

要支援・要介護状態になるおそれのある高齢者の相談・支援をはじめ、高齢者に対する総合的な相談・支援、高齢者虐待や権利擁護の相談などを行っています。市内に45か所が設置されています。

○認知症相談支援センター（認知症）

認知症に関する様々な相談について、介護経験者や社会福祉士などの専門職による電話相談窓口である「認知症コールセンター」を運営しています。

○障害者基幹相談支援センター（障害者）

障害者とその家族の方の地域における生活を支援するため、福祉サービスの利用や各種制度の活用に関することなど、様々な相談に応じる身近な相談窓口です。市内に16か所が設置されています。

○地域子育て支援拠点事業（子育て）

乳幼児及びその保護者が相互の交流を行う場所を開設し、子育てについての相談、情報の提供、助言その他の援助を行う地域子育て支援拠点を整備します。また、拠点のうち各区1か所（機能強化型）は、一時預かり等他の支援事業も併せて行います。

○子ども・若者総合相談センター（子ども・若者）

ニート、ひきこもりなど、様々な悩みを持つ子ども・若者（概ね39歳まで）とその保護者の方などが相談することのできる窓口です。

○仕事・暮らし自立サポートセンター（生活困窮者）

仕事のこと、家計のこと、家族のことなど生活のことで様々な悩みを抱える方が気軽に相談することができる窓口です。

※各相談窓口の連絡先は、市公式ホームページなどでご確認ください。

2) 生活の困りごとなどを地域で相談しあえる仕組みづくりを進めます。

各地域の自主的な取り組みを大切にしながら、「地域力の再生による生活支援推進事業（地域支えあい事業）」の実施地域（小学校区）を拡大することにより、地域の身近な場所で住民同士が相談しあい、解決が図られるよう、その仕組みづくりを進めます。

■ 地域の身近な相談場所

「地域力の再生による生活支援推進事業（地域支えあい事業）」の実施地域では、コミュニティセンターなどの拠点に、ボランティアの住民が同じ地域の住民から相談を受けることのできる仕組みをつくっています。困りごとのある住民は、電話相談やコミュニティセンターなどに赴いて相談することができます。



●既存の枠組みを超えた支援の仕組みづくり

問題意識

様々な支援を必要としている人に、必要な支援を届けるための仕組みが必要

具体的な取り組み

1) 既存の枠組みを超えた総合的な支援を行う仕組みや専門職（コミュニティソーシャルワーカー）の配置の検討を行います。

高齢者、障害者、児童など対象別や分野別などの制度の枠組みにとらわれない既存の枠組みを超えた総合的な支援が行うことができる仕組みや専門職（コミュニティソーシャルワーカー）の配置の検討を行います。

★事例 大阪府豊中市のライフセーフティネットの仕組み

大阪府豊中市では、豊中市地域福祉計画に基づき、介護保険制度の生活圏域（7圏域）ごとに2名ずつ計14名のコミュニティソーシャルワーカー（CSW）を配置しています。困りごとを抱えた地域住民や小学校区に設置された「福祉何でも相談窓口（地域のボランティアが運営）」からの相談に対応するとともに、福祉分野を超えた専門職などによるネットワーク組織「地域福祉ネットワーク会議」を運営して、困難事例の解決策を協議するなど、社

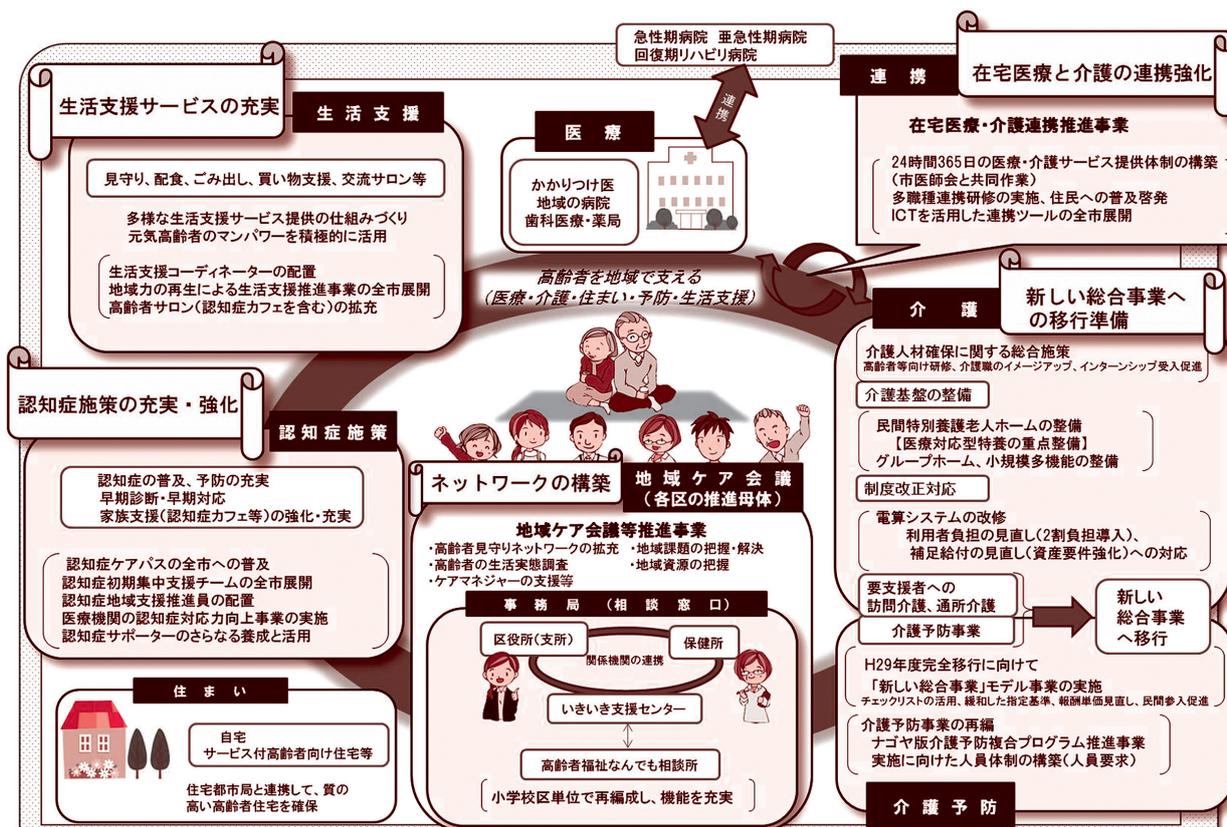
会資源や関係機関と密接に連携しながら、公民協働で解決にあたっています。

また、現状の制度やサービスだけでは解決が難しい状況がある場合においては、行政機関や専門職を支援する機関・組織で構成される「ライフセーフティネット総合調整会議」に情報を提供して、新たな支援プロジェクトの立ち上げやセーフティネットの開発に関わっています。（豊中市社協のホームページ等を参考に作成）

2) 地域包括ケアシステムにおける生活支援サービスの充実を目指し、生活支援コーディネーターの配置を検討します。

各区の地域ケア会議を中心に、高齢者個人に対する支援の充実とそれを支える社会基盤の整備とを同時に進め、支援が必要な状態となっても高齢者が住み慣れた地域で安心して生活できる地域づくりを進めます。

とりわけ、本計画においては、高齢者を地域で支えるための住民相互による助けあいの仕組みづくりや活動の支援を進め、国が配置すべきとしている生活支援コーディネーターについては、今後効果的な配置や役割、機能等の検討を行います。



■ 認知症施策の充実・強化

「認知症・うつ予防教室」をはじめとした各種事業を展開し、大学などと連携して、認知症の啓発・予防にも考慮しつつ、介護予防の運動プログラムに栄養改善・口腔機能向上の取り組みを複数組みあわせた「なごや介護予防・認知症予防プログラム」を検討します。

また、認知症の方の家族に対する教室の実施やサロン（いこいの場）を開催するとともに、認知症カフェの開設を支援します。

●生活困窮者の自立支援

問題意識

生活困窮者の抱える複合的な課題に対応し、
個別的で継続的な支援を寄り添いながら行う仕組みが必要

具体的な取り組み

1) 生活困窮者の自立に向けた各種支援を実施します。

総合相談支援機関として「仕事・暮らし自立サポートセンター」（以下「サポートセンター」という。）を設置し、生活困窮者自立支援法に基づく「自立相談支援事業」、「住居確保給付金の支給」をはじめ、「就労準備支援事業」、「家計相談支援事業」を一体的に実施します。また、福祉事務所と連携しながら「一時生活支援事業」や「学習支援事業」を展開します。

さらに、直ちに一般就労が困難な人に対し「就労訓練事業」（いわゆる中間的就労）を行う民間事業所を確保し、厚生労働省令に定める基準への適合を図ったうえで市が認定を行います。

生活困窮者自立支援法の事業等

名 称	内 容
1. 自立相談支援事業	・就労その他の自立に関する相談支援の実施（幅広く相談を受け付ける） ・事業の利用のためのプランの作成など
2. 住居確保給付金	・離職により住宅を失った生活困窮者に家賃相等の給付金を有期で支給
3. 就労準備支援事業	・就労に必要な訓練を、「日常生活自立」「社会生活自立」の段階から実施 定時の起床や食事、整理整頓、あいさつ、コミュニケーションなど
4. 一時生活支援事業	・住居のない生活困窮者に、一定期間、宿泊場所や衣食を提供
5. 家計相談支援事業	・家計に関する相談や家計管理の指導、債務にかかる相談など
6. 学習支援事業その他 自立促進に必要な事業	・生活困窮家庭への子どもへの「学習支援」 その他生活困窮者の自立の促進に必要な事業の実施
7. 就労訓練事業 (中間的就労)の認定	・生活困窮者に就労の機会を提供し、就労に必要な知識や能力向上の訓練を行う事業者を、一定の基準に基づいて知事（指定都市市長等）が認定

2) 関係機関・他制度による支援との連携を進めます。

生活困窮者は、課題解決への意欲が低下し、複合的な課題をどこに相談してよいのか分からず行動に移せない場合も少なくありません。様々な手続きや相談・事業の窓口（税、公共料金、社会保険、保健・福祉、生活保護、公営住宅、学校・保育所など）と連携し、「心配な方」をサポートセンターにつなぐ紹介ルールを策定するとともに、必要に応じてアウトリーチ（訪問支援）の手法も含め生活困窮者が制度の狭間に陥らないよう配慮します。

また、その後の支援については、サポートセンターが調整機能を適切に担いつつ、他法・他制度による支援（福祉事務所、保健所、ハローワーク、障害者基幹相談支援センターなど）と協力し、チームとしての支援や適切な引き継ぎを行うことが重要であり、支援機関が相互に情報を共有し、連携して支援する仕組みづくりを進めます。

3) 生活困窮者支援を通じた地域づくりを進めます。

生活困窮者を早期に把握し適切な支援に繋ぐために、地域で活動する担い手の人たちを中心に、生活困窮者支援制度への理解を深めていただく取り組みを重ね、地域との連携の推進を図ります。

また、支援の過程ではインフォーマルな支援や地域のネットワークと十分連携を図ることが重要であり、社会参加機会の創出や居場所づくりなどを中心に、一人ひとりの多様なニーズ（需要）に対応できるよう連携・協働によるきめ細かい支援に努め、生活困窮者支援を通じた地域づくりを推進します。

■方策④ 地域で安心して暮らし続けるための支援の仕組みづくり (権利擁護の推進)

方策の概要
高齢者や障害者が地域で安心して生活が送れるよう権利擁護の取り組みを進めます。

期待される主体別の取り組み	
市民、商店	地域活動団体、 社会福祉法人・事業所・企業・大学等
<ul style="list-style-type: none"> ・権利擁護に関する正しい知識を身につけるよう努めましょう。 	<ul style="list-style-type: none"> ・日常的な活動の中で権利擁護の支援を必要としている人がいれば、適切な相談窓口につないでください。
<ul style="list-style-type: none"> ・日頃のつきあいの中で判断能力の低下を感じるなど権利擁護の支援を必要としている人がいれば、相談窓口にご相談してください。 	

市	社会福祉協議会
<ul style="list-style-type: none"> ・権利擁護の推進や成年後見制度の利用促進のための広報啓発を行います。 ・市民後見人を養成するための仕組みをつくります。 ・消費者被害トラブルの相談支援を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・権利擁護の推進を図ります。 ・市民後見人を養成します。 ・法人後見の受任の促進を図ります。
<p>< 主な関連施策や事業等 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者虐待相談センター ・障害者虐待相談センター ・成年後見あんしんセンター ・法人後見の推進 ・消費生活センター ・児童相談所 <p style="text-align: right;">等</p>	<p>< 主な関連施策や事業等 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者・認知症高齢者権利擁護事業 ・高齢者虐待相談センター（運営の受託） ・障害者虐待相談センター（運営の受託） ・成年後見あんしんセンター（運営の受託） ・法人後見センター <p style="text-align: right;">等</p>

※ < 主な関連施策や事業等 > は、平成 27 年 3 月時点の内容です。

●判断能力が不十分な人などへの支援

問題意識

判断能力が不十分な人が地域で安心して生活を送れる支援が必要

具体的な取り組み

1) 日頃の気付きから必要な権利擁護支援へとつなげるための取り組みを進めます。

地域での日常的な見守りや身近な相談支援活動の中での気づきから、適切な権利擁護支援へとつなげることができるように、必要な啓発に取り組みます。

2) 判断能力が不十分な人が地域で安心して生活が送れるよう金銭管理や財産保全などを行います。

知的障害者、精神障害者、認知症高齢者など判断能力の不十分な人が、地域で安心して生活を送れるよう相談支援や金銭の管理、財産保全などを行います。

3) 判断能力がない人や不十分な人などの権利や財産を守る「成年後見制度」の利用促進を図ります。

知的障害者、精神障害者、認知症高齢者などの判断能力が不十分な人の権利や財産を守る「成年後見制度」の利用促進を図るため、制度に関する相談や申立ての支援、ボランティアで後見活動を行う市民後見人の養成などを行うほか、後見等の業務を適正に行うことができる法人の後見活動を推進していくための方策について、検討します。

また、市社協においては、市社協が法人として成年後見人等を受任する取り組みを行います。

★事例 市民後見人によるひとり暮らし認知症高齢者への支援

あるひとり暮らしの高齢者の方は、認知症の進行による判断能力の低下から、通帳を紛失し、キャッシュカードの暗証番号を忘れ、生活費の出金ができなくなるなど金銭管理に支障をきたしていました。

支援者は、日常生活自立支援事業の利用も検討しましたが、契約能力が不十分であったことと、ご本人が

利用の意向を示すことができない状況であったため、名古屋市が申立人となり、市民後見人が選任されました。

選任された市民後見人は、通帳の再発行の手続きを行い、生活費を週1回こまめに届けながら、ケアマネジャーやヘルパー等と連携し、見守りを中心とした後見業務を行っています。

4) 消費者被害のトラブルなどに関する相談支援を行います。

判断能力が衰えがちな高齢者などを狙った悪質商法が増大する中、消費者被害のトラブルなどに関する予防の啓発や相談支援を行います。

●高齢者、障害者、児童、配偶者等に対する虐待相談支援

問題意識

虐待に関する相談支援や普及啓発が必要

具体的な取り組み

1) 虐待のない地域社会を目指して、一人ひとりを地域全体で見守り育む機運を高めます。

虐待を家庭だけの問題とはせず、地域全体の問題として捉え、一人ひとりを地域で見守り育む機運を高める啓発等に引き続き取り組めます。

★事例 オレンジリボンキャンペーンの取り組み

平成25年4月に施行された「名古屋市長を虐待から守る条例」では、毎年5月と11月を「児童虐待防止推進月間」と定めています。また、毎年11月には、厚生労働省及び内閣府の主唱による全国的な取り組みとして、「オレンジリボンキャンペーン」が実施されており、本市においても毎年、広報・啓発を実施しています。市内の百貨店や小売店・飲食店等におけるオレンジリボンの着用や子育て相談カードの店頭配布など、多くの民間団体、公的団体の協力を



得て、児童虐待問題に対する深い関係と理解が得られるよう、広報・啓発の取り組みを展開しています。

2) 高齢者、障害者、児童、配偶者等に対する虐待防止や早期発見、相談支援などを行います。

高齢者虐待相談センター、障害者虐待相談センター、児童相談所、各区役所及びいきいき支援センター等において、相談支援体制を設けています。

○高齢者虐待相談センター

高齢者虐待の防止及び早期対応を図るため、高齢者本人やその家族、保健福祉関係者等からの高齢者虐待に関する相談を受けています。

○障害者虐待相談センター

障害者虐待の防止及び早期対応を図るため、障害者本人やその家族、保健福祉関係者等からの障害者虐待に関する相談を受けています。

○児童相談所

18歳未満の子どもについてのあらゆる相談を家庭その他から受け、子どものニーズや置かれた環境に応じて必要な支援を行っています。