

第4章 施策の展開

基本目標1 みんなで育ちあう地域づくり

課題

- 少子高齢化や世帯人員の減少を背景に、家族機能が脆弱化しています。
- 個人の価値観やライフスタイルの多様化等により地域への帰属意識が希薄化しています。このことから、従来の地縁型コミュニティ活動の担い手・参加者が減少し、これまで通りの地域活動の継続が難しい状況になりつつあります。
- 地域活動者の高齢化・固定化による地域活動の担い手不足が課題となっており、新たな担い手の確保と育成が必要です。今後、人口減少社会が本格的に到来する中、市民一人ひとりの地域づくりへの意識を醸成し、関心を高めることが重要です。
- 地域では企業や社会福祉法人、NPO法人、協同組合等の多様な主体が活動を展開しています。個人や地縁型での活動では限界がある中で、行政や市民、福祉専門職等とこれらの多様な主体が協働し、一緒になって地域づくりを行っていく必要があります。

▼関連するデータ

統計データ	<ul style="list-style-type: none">○自治会の加入率や、老人クラブ・子ども会の加入者数は減少傾向にある。○世帯数の増加により、民生委員の定数は増加しているが、欠員が発生している。○平成10年のNPO法制定以降、市内でも多くのNPO法人が設立され、それぞれの想いを持って活動している。○高齢者の見守り事業登録企業数は増加傾向にあり、令和2年度で118件となっている。
市民アンケート調査	<ul style="list-style-type: none">○隣近所との理想とするつながりについて、約50%の人が「なんでも相談し助けあえるとまではいかないが、内容によっては困った時に相談し、助けあえる関係」と回答している。○今後、地域で起こる問題に対しては、約60%の人が「行政と住民が協力して、解決方法を考えていきたい」と考えている。○地域で助けあえる人がいればよかったと感じる場面として、「災害や犯罪被害にあった時」「地域の情報がほしい時」と回答した人の割合が高くなっている。
社会福祉法人アンケート調査	<ul style="list-style-type: none">○地域住民を対象とした活動支援や講座実施といった地域貢献活動に取り組んだ結果、地域住民と協働した取り組みができるようになった。

(1)市民主体の地域福祉活動の活性化

取組の方針

高齢世帯の増加や核家族化等による家族機能の低下が懸念される中、地域で暮らす個人や団体、事業者等が集い、地域について考え、それぞれの地域特性に応じた取り組みを進めるための拠点が必要です。

また、当事者組織やNPO法人等のテーマ型コミュニティ、社会福祉法人・企業といった新たな活動主体による取り組みを促進することで、多様な活動主体による地域課題の解決に向けた協働のネットワークづくりに努めます。

① 地域づくりに向けた協議・協働の場づくり

No.	取 り 組 み	内 容
1	地区ネットワーク会議の実施	<p>○地区社協圏域において、地域づくりや地域課題の解決に向けて、地域の諸団体、企業や社会福祉法人、NPO法人等の多様な個人や団体につながり、顔の見える関係をつくる地域のプラットフォームとして「地区ネットワーク会議」の普及と実施を進めます。</p> <p>○地区福祉計画の策定や取り組みについて、地域住民の主体性が発揮されるよう、西宮市社会福祉協議会と連携し、支援を行います。</p>
2	【重点】 地域づくりの基盤拠点づくり（共生型地域交流拠点）	<p>○拠点での活動を通じて収集したニーズや課題について、拠点運営委員会で解決方法を検討し、参加者や専門機関、関係団体等と連携し、解決に向けた取り組みを実施できるように体制構築に向けた支援を行います。</p>

◆◆◆ 地域住民主体による常設の居場所づくり～共生型地域交流拠点～ ◆◆◆

共生型地域交流拠点は、年齢や心身の状況等によって参加者を分け隔てることなく、誰もが参加することができる地域福祉活動の展開を目的とした、常設の交流拠点です。

また、単なる交流の場に留まらず、参加者のニーズに応じた様々な活動の展開を推進していきます。

<共生型地域交流拠点として考えられる機能整理>

	機能	機能を果たすための取り組み	各拠点での活動事例
①	つながり	地域の誰もが参加できる居場所	カフェ、野菜販売、マルシェ等イベント
		世代や地域課題に合わせた集まり	子供の不登校に悩む親と子の居場所 カフェ座談会(若い世代の参加)
		多様な個人や団体との連携・新たな取り組み	まちの見守り隊(近隣店舗の見守り体制)、 飲食店と連携した夕食会・配食
②	生きがい	新しい活動者の参画、参加者・スタッフ一人ひとりの個性や得意なことの発揮	手作り・絵画等の展示、参加者による手芸の活動、大学生によるスマホ教室
		生きづらさを抱える当事者等の役割づくり	障害者就労体験の受け入れ ボランティアの受け入れ
③	あんしん	生活の困りごと相談(会話の中でのつぶやき拾い)/専門職との連携	拠点運営者(スタッフ)の会話・対応、地域包括支援センターや障害者総合相談センター等と連携したケース対応
		暮らしの中での気にかけてあい/声かけ	コロナ禍でのお便り、お誘い隊
④	支えあい	拠点から把握した生活課題への対応	よろず屋
⑤	地域づくり	拠点をきっかけとした地域のつながりづくり、多様な個人や団体のネットワーク	お散歩スタンプラリー、運営委員会の開催

② 住民による地域福祉活動への支援

No.	取 り 組 み	内 容
1	地区社会福祉協議会における小地域福祉活動に対する支援	<p>○地域の特性に応じて、住民の主体的な活動を支援します。</p> <p>○地区ボランティアセンターを中心とした見守り・支援活動について、住民からのニーズキャッチ機能や相談機能等の強化及び、活動に関わる人材の確保・育成を促進します。</p> <p>○西宮市社会福祉協議会と連携し、地域福祉活動の紹介や広報の効果的な実施に関する検討・取り組みを行います。</p>
2	民生委員・児童委員の活動支援	<p>○民生委員・児童委員が身近な相談者として必要な知識を得られるよう、また、役割の明確化を進めるため、研修会の実施や福祉等の情報提供に取り組みます。</p> <p>○民生委員・児童委員の活動の見直しや、住民等への広報活動の強化、地域の他団体との連携等を促進することで活動しやすい環境づくりに努めるとともに、欠員区域の解消を図ります。</p>

③ 当事者主体の取り組みへの支援

No.	取 り 組 み	内 容
1	当事者・当事者組織の活動等への支援	<p>○障害のある人や認知症の人、介護者や若年層のひきこもりの家族等の生きづらさを抱える当事者が、体験を分かちあい、共に支えあいながら、情報交換や交流、課題解決に向けた取り組み等の主体的な活動を行えるよう支援します。</p>
2	当事者と地域をつなぐ取り組み	<p>○当事者と地域住民がつながり、地域における暮らしを本人、家族、地域で共有できる機会づくりとして、当事者家族と地域住民との地区懇談会の開催等を行います。住民間の交流から、同じ地域で生活する市民の一員としての役割づくりや場づくりを進めます。</p>

④ 多様な主体の地域づくりへの参画と協働

No.	取 り 組 み	内 容
1	地縁団体等の地域活動への参加の促進	○自治会や老人クラブ等の地域活動を担う組織の役割や活動の周知を行うとともに、様々な地域活動への参加を促進します。
2	【重点】 社会福祉法人による社会 公益活動	○社会福祉法人等との連携を強化し、地域交流スペースを認知症カフェや西宮いきいき体操で活用するなど、地域のニーズに合った福祉サービスを提供する拠点の整備・活用を支援します。 ○市内の社会福祉法人が分野を超えてつながり、情報交換や事業の協働実施に取り組むとともに、制度の狭間にある課題や複合的課題へのきめ細やかな対応が可能な体制の構築を推進します。
3	【重点】 民間企業等による社会・ 地域貢献	○市内の民間企業をはじめとした関係機関が協力し、日常業務で市民の異変に気づいた時に、福祉相談窓口に連絡し、関係機関と連携の上、支援を要する人の早期支援につなげることを目的とした見守り事業を進めます。また、高齢者や障害のある人、子育て世帯等、気がかりな方々への見守りに携わる人材や場の充実及び見守りの推進に努めます。 ○西宮市社会福祉協議会と連携し、地域生活課題の解決に向けた取り組みに民間企業等が参画しやすい環境づくりと、地域と民間企業等が協働できる仕組みづくりに努めます。
4	【重点】 NPO法人・協同組合等 団体との協働	○地域福祉の推進を目的とした活動を行うNPO法人・協同組合等団体との連携を強化し、地域生活課題の解決に向けた取り組みの協議・協働を推進します。
5	コミュニティ・スクールの 推進	○「地域とともにある学校づくり」に向け、目指すべき教育のビジョンを学校・保護者・地域が共有し、目標の実現に向けて連携・協働していくコミュニティ・スクールの推進します。

(2)安全で安心して暮らせる環境づくり

取組の方針

住み慣れた地域で誰もが安心して生活を送るために、身近な地域で異変に気づくことができる市民の主体的な見守り活動と、緊急事態に備えた取り組みを推進していきます。加えて大規模な災害が近年多発していることから、地域での防災・減災の取り組みを進めます。

そして、誰一人取り残されずに地域に参加する機会が保障されるよう、公共や民間の施設、公共交通機関のバリアフリー化やコミュニティ交通の取り組みといったハード面の整備と、適切な方法で情報を提供する情報のバリアフリー化を進めます。

① 日常的な見守り活動と緊急時・災害時の支援体制の強化

No.	取 組 み	内 容
1	市民の主体的な見守り支援活動の推進	<ul style="list-style-type: none"> ○身近な地域で異変に気づいたり、困りごとを解決できる支えあいが促進されるよう、市民相互の見守り活動を促進します。 ○民生委員・児童委員の日常的な相談支援活動や訪問活動等を通じて状況の把握や情報を提供するとともに、必要に応じて関係機関に連絡を取るなどの対応を行います。
2	防犯意識の高揚	<ul style="list-style-type: none"> ○街頭防犯キャンペーンや「防犯講演会」等を通じて啓発を行うとともに、市政ニュースやホームページ等の広報媒体を積極的に活用し、家庭、地域、職場等における防犯意識の高揚に努めます。 ○地域における防犯活動について、防犯協会の支部・分会（自治会等）と協働しながら、地域における防犯意識の高揚を目的とした広報活動や防犯パトロールを行います。
3	緊急事態に備えた取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ○70歳以上の一人暮らし又は高齢者のみの世帯を中心に、民生委員・児童委員が年に1回、状況を把握するために訪問します。把握した緊急連絡先や身体状況等の情報は、日頃の見守り活動のほか、緊急時における支援に活用します。（高齢者実態把握調査） ○障害のある方が地域で安心して暮らせるよう、平常時や緊急時における生活不安の解消を目指し、緊急連絡先やかかりつけ医等の情報を本人の申請により登録し、民生委員・児童委員と市の福祉・消防部局等が情報を共有します。（障害者地域安心ネットワーク事業） ○かかりつけの医療機関等を記載して保管しておき、緊急時に救急隊等が情報を入手し、迅速な対応につなげるためのキット（あんしんキット）を西宮市社会福祉協議会や自治会等を通じて希望者に配布できるよう方法を見直します。また、あんしんキットの配布を、ニーズの把握や地区内の見守りを広げる機会として活用します。

No.	取 り 組 み	内 容
4	防災・減災の取り組み	<p>○高齢者や障害のある人等について、災害時のリスクや身近な支援者の有無等、個々の状況に応じた最適な避難方法等をあらかじめ計画する「個別避難計画」づくりを進め、地域の支援を必要とする部分を明確にしていきます。</p> <p>○災害が起きた時に支援を必要とする人に対して、自治会、民生委員・児童委員、自主防災組織、近所の人等、地域が連携して支援を行う「地域避難支援制度」の取り組みを進めます。</p> <p>○学校等の避難所に福祉避難スペースを設けるとともに、災害時における要援護者の緊急受け入れに関する協定の締結、福祉避難所の指定を推進します。</p> <p>○福祉サービス事業所等に災害時に利用者等の安否確認に協力してもらえるような仕組みづくりを検討します。また、障害者団体、家族会、患者会等、災害時要援護者に関係する当事者団体からも情報が得られるよう努めます。</p>

② 誰もが取り残されずに参加できるユニバーサルデザインのまちづくりの推進

No.	取 り 組 み	内 容
1	兵庫県福祉のまちづくり条例に基づいた整備	○不特定多数の市民が利用する公共及び民間の建築物、道路、公園等の施設や住宅については、兵庫県福祉のまちづくり条例に基づいた整備を進めます。
2	わかりやすく適切な情報提供の推進	○情報バリアフリーの視点から、高齢者や障害のある人、外国人住民に配慮した情報発信の方法を検討します。
3	歩道の段差解消等の推進	○高齢者や身体障害のある人等が安全に安心して通行できる道路環境（主に歩行者空間）の整備・改良を行います。
4	公共交通機関のバリアフリー化	<p>○超低床ノンステップバスを導入する路線バス事業者に対し、国・県・市が協調して支援し、高齢者、障害のある人等の公共交通機関を利用した移動の利便性及び安全性の向上を図ります。</p> <p>○鉄道事業者が駅舎にエレベーター等を設置する際に市が事業費の一部を負担することで、バリアフリー化を促進します。</p>
5	コミュニティ交通に関する取り組み	○生活移動手段の確保を目的として、地域住民が主体的に取り組む乗合交通（コミュニティ交通）に対し、その取組熟度に応じた支援を行います。

(3)社会的包摂の意識醸成と人づくり

取組の方針

市民一人ひとりが年齢や性別、障害の有無、国籍、人種、習慣等の違いを尊重し、認めあい、つながりあう「世代間共生・多文化共生」が実現できるよう、学校教育や社会教育等の様々な場や機会を通じて、継続的な福祉教育や啓発を進めます。

そして、様々な人が地域福祉に関心を持ち、地域活動の担い手になれるよう、地域福祉人材の育成に取り組みます。

① 一人ひとりの意識醸成に向けた教育・啓発の推進

No.	取 り 組 み	内 容
1	学校と地域における福祉教育・福祉学習の推進	<ul style="list-style-type: none"> ○総合的な学習の時間や、教科・道徳・特別活動等、学校における教育活動の中で、さらなる福祉教育の推進に努めます。 ○学校における福祉教育の取り組みが進むように、人権教育担当者会や地区別研修会を行うとともに、福祉教育に活用できるよう、継続して人権・平和作文集の編集・配布を行います。 ○西宮市社会福祉協議会との連携を強化し、子供世代からの福祉学習や当事者が主体となる福祉学習を充実します。 ○公民館講座や市民対象講座、出前講座をはじめ、社会福祉法人等による地域住民を対象とした学習・研修会等、様々な機会を通じた福祉教育・福祉学習を推進します。
2	「第2次西宮市人権教育啓発に関する基本計画」に基づく取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ○人権関連事業等の広報・周知等に努めるほか、人権啓発事業を推進します。
3	障害に関する市民理解の促進	<ul style="list-style-type: none"> ○様々な機会を活用し、障害や合理的配慮への理解を深めるための周知・啓発に努め、障害を理由とした差別や障害のある人の生きづらさの解消を図ります。 ○様々な障害の特性や障害のある人が困っていること、必要な配慮を学び、誰もが暮らしやすい地域社会をつくっていく「あいサポート運動」を推進します。 ○周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助が得やすくなるよう、「ヘルプマーク」の普及に取り組みます。 ○障害のある人自身の自己実現や権利を行使する力を高め、当事者自らが自身の意見や考えを発信できるよう、相談支援を推進します。 ○障害のある人の地域移行支援を推進していくため、ピアサポーターの活用等により、関係機関と連携して研修会を開催するほか、行事やイベントを通じて相互理解を深めるなど、障害のある人が地域に定着できる環境づくりを推進します。

No.	取 り 組 み	内 容
4	認知症に関する市民理解の促進	<p>○認知症になっても安心して暮らし続けられるよう、認知症に対する正しい理解を促進し、認知症の人や家族を温かく見守る応援者「認知症サポーター」とその講師役「キャラバンメイト」の養成を進め、継続的に認知症サポーターを養成する体制づくりを強化します。</p> <p>○認知症に関する啓発パンフレットの配布を行うなど、情報提供を積極的に行い、認知症になっても安心して暮らし続けられる環境づくりを推進します。</p> <p>○認知症の状態に応じて利用できるサービスや支援をわかりやすく紹介した「認知症ケアパス」を作成し、支援関係者はもとより市民全体へのさらなる普及を図ります。</p>

◆◆◆ 社会的包摂（ソーシャル・インクルージョン）とは ◆◆◆

社会的包摂とは、社会的に弱い立場にある人々を含む市民一人ひとりが、排除や孤独・孤立の状態から脱し、社会（地域社会）の一員として取り込み、支えあう考え方のことをいいます。

この考え方は、1980年代から1990年代にかけてヨーロッパで普及した概念です。第二次世界大戦後、人々の生活保障は福祉国家の拡大によって追求されてきましたが、1970年代以降の低成長期において、失業と不安定雇用の拡大に伴って、若年者や移民等が福祉国家の基本的な諸制度（失業保険、健康保険等）から漏れ落ち、様々な不利な条件が重なって生活の基礎的なニーズが欠如するとともに社会的な参加やつながりも絶たれるという「新たな貧困」が拡大しました。

このように、問題が複合的に重なりあい、社会の諸活動への参加が阻まれ、社会の周縁部に押しやられている状態、あるいはその動態を「社会的排除（ソーシャル・エクスクルージョン）」と規定し、これに対応して、社会的排除により社会から孤立した人々の社会参加を促し、保障する諸政策を貫く理念として「社会的包摂（ソーシャル・インクルージョン）」が用いられるようになりました。

※平成30年版厚生労働白書 一部改編

② 地域福祉活動に関わる多様な人づくり

No.	取 り 組 み	内 容
1	生活支援コーディネーターによる人材の発掘・育成	○西宮市社会福祉協議会地区担当者との連携により、地域の様々な活動を把握する中で人材の発掘を行い、既存の地域福祉活動との結びつけや、新たな地域福祉活動に向けた人材育成に取り組めます。
2	地域福祉活動やボランティア活動の促進	○地域福祉活動やボランティア活動等、地域を支える担い手の確保・育成について、西宮市社会福祉協議会ボランティアセンターや大学交流協議会等と連携し、情報発信や参加方法、ネットワークの構築、活動支援、その後のフォロー等、きめ細やかな対応を図ります。 ○興味・関心のある活動に参加できるよう、広報やSNS等、多様な媒体により地域活動やボランティア活動に関する情報発信に努めます。 ○地域福祉活動やボランティア活動に対する理解・関心が深まるよう、多様化しているニーズに対応した講座や研修等の実施及び情報提供を行います。

◆◆◆ 生活支援コーディネーターの担う役割 ◆◆◆

生活支援コーディネーターは、地域課題の解決に向けた活動や生活支援サービスの充実と、地域住民の社会参加を目指し、多様な主体による様々な取り組みのコーディネートを担い、地域での一体的な活動を推進するため、西宮市社会福祉協議会地区担当者と連携し、以下のような取り組みを行っています。

(1) 地域資源の開発

- ・地域に不足するサービス・支援の創出
- ・サービス・支援の担い手の養成
- ・元気な高齢者等が担い手として活動する場の確保

(2) ネットワーク構築

- ・関係者間の情報共有
- ・サービス提供主体間の連携の体制づくり

(3) ニーズと取り組みのマッチング

- ・地域の支援ニーズとサービス提供主体の活動のマッチング
- ・サービス提供主体の活動ニーズと活用可能な地域資源のマッチング

基本目標2 誰もがつながり活躍できる場づくり

課題

- 地域活動やボランティア活動に参加したことのある人の割合が、若年層になるにつれて低くなっています。
- ライフスタイルの変化等の理由により、時間的な余裕がなく、地域活動に参加できない人が多数います。また、地域でどのような活動が行われているかわからない、参加の方法がわからないという声も多く挙げられており、活動の情報発信等に取り組む必要があります。
- 新型コロナウイルス感染症の流行により、従来の参集型の取り組みを中止する事態が発生しており、活動形態の見直しが求められています。

▼関連するデータ

統計データ	<ul style="list-style-type: none">○地区ボランティアの登録者数は減少傾向にあり、令和2年度時点で1,737人となっている。○主な居場所の取り組み箇所数は増加傾向にあり、令和2年度時点で202箇所となっている。○西宮いきいき体操の活動者数は新型コロナウイルスの影響により令和2年度に減少したものの、活動グループ数は増加しており、令和2年度時点で250団体となっている。
市民アンケート調査	<ul style="list-style-type: none">○地域活動やボランティアに参加したことがない人の割合は41.9%で、特に20代～30代の若年層で高くなっている。○地域活動やボランティアを推進するために必要な取り組みとして、「活動に関する情報の収集・発信」「気軽にボランティアや市民活動に参加・体験できる場や機会の提供」と回答した人の割合が高くなっている。
市政モニター調査	<ul style="list-style-type: none">○新型コロナウイルス感染症の感染拡大の困りごとについて55.9%の人が「人との会話の減少」と回答している。○コロナ禍でのコミュニケーションの方法について、電話やSNS、ネット会議システムを活用する機会が増加している。

(1)地域でつながる場の充実

取組の方針

地域で孤立することなく住民同士がつながり、気かけあう関係づくりを推進するためには、これまで取り組まれてきた居場所の活動支援に加えて、新たに地域に関わる個人やグループ、団体が主体となって活動に関われるように支援を行う必要があります。

また、活動内容に関しても、認知症や介護予防等、多様なテーマに応じた取り組みの立ち上げ支援を行い、活動に関する情報の収集・発信を推進することで、地域福祉活動の活性化につなげます。

① 場の充実を促進する取り組み・支援

No.	取 り 組 み	内 容
1	【重点】 生活支援コーディネーターによる立ち上げ・活動支援	○これまで地域福祉に関わってきた人と共に、新たに関わる人や団体も主体となって生活支援等に取り組むことができる仕組みづくりを社会福祉協議会の地区担当者と連携して推進します。 ○交流の場に参加したことがない人が参加できるよう、情報発信を行うとともに、継続的に参加できるような内容や周知方法を検討します。 ○ICTやSNSを活用した交流や会議の機会を充実し、新しい生活様式に即した取り組みを促進します。
2	地域のつどい場づくりへの支援	○個人の住宅や空き家等を活用し、住民同士がより身近で気軽に集まることができる「つどい場」が多くの地域で開設されるよう、運営面の相談支援や施設整備面の相談・補助、実践者の情報交換等の取り組みの支援を行います。 ○地域のつどい場の周知啓発に努め、誰もが参加しやすい環境づくりを推進します。 ○自治会等が集会施設を整備する際に助成を行い、地域の活動の拠点づくりを促進します。
3	小地域福祉活動におけるサロンや交流事業への支援	○小地域福祉活動の「ふれあい・いきいきサロン」や「子育て地域サロン」をはじめ、各種交流事業等の実施・継続、参加しやすい環境づくりに向けた支援を進めます。
4	資源情報検索システムの運用	○地域の様々な場や取り組みについて、インターネット上で情報を発信できるシステムの運用を行います。

② 多様なテーマに応じた居場所づくり

No.	取 り 組 み	内 容
1	認知症カフェの開設及び運営支援	○認知症の人やその家族、地域住民、専門職等が気軽につどい、情報交換や交流ができる場として、身近な地域における「認知症カフェ」の開設・運営を支援します。
2	西宮いきいき体操の取り組み	○高齢者向けの「西宮いきいき体操」に身近な地域で自主的に取り組むことにより、健康づくり、仲間づくり、地域づくりにつながるよう支援します。
3	子供や子育て世代に向けた取り組み	○子供たちの豊かな育ちを支えるために、学校施設等を活用して、自由な遊び場や学びの場を提供します。校区の状況やニーズに応じて実施形態を変えつつ、地域人材を活用することにより、地域における子供たちの居場所の充実を図ります。また、放課後子供教室事業とのすみ分けも考慮しながら、両事業の効果的な実施を目指します。(子供の居場所づくり事業) ○地域住民と子供たちとの交流を図ることを目的に、各地区青少年愛護協議会が核となり、地域の教育力を活かした様々な体験活動等を社会教育施設や学校施設を活用して実施します。(放課後子供教室事業) ○子育て家庭(特に0～2歳の子供とその保護者)が気軽につどい、子育て仲間と交流し、子育てに関する相談や情報提供等の支援が受けられる常設の場として、子育て総合センターや児童館・児童センター、大学、保育所等において「子育てひろば」を実施します。(地域子育て支援拠点事業)
4	【再掲】 当事者・当事者組織の活動等への支援	○障害のある人や認知症の人、介護者や若年層のひきこもりの家族等の生きづらさを抱える当事者が、体験を分かちあい、共に支えあいながら、情報交換や交流、課題解決に向けた取り組み等の主体的な活動を行えるよう支援します。

(2)生きがいを実感し、活躍できる場の充実

取組の方針

これまでの地域福祉活動で見られた「支え手」「受け手」という一方向の関係性から、住民一人ひとりが本来持っている力を活かし、役割を持って活躍できる双方向の関係性の構築を推進するための居場所づくりを推進します。

① 誰もが生きがいを持ち、力を発揮できる場の確保

No.	取 り 組 み	内 容
1	共生型地域交流拠点の開設・運営の促進	○高齢者等が地域において自立した日常生活を営むことを目的として、地域住民が主体となり、社会福祉法人等と協働で活動する「共生型地域交流拠点」を地域の拠点として位置づけ、介護保険制度を活用して設置・運営を促進します。
2	住民同士が支えあう環境づくり	○公的な制度では応えきれない支援が必要な高齢者に対して、60歳以上の高齢者がサポーターとなり援助活動を実施し、高齢者の自立生活の支援を行います。(シニアサポート事業) ○子育ての援助を受けたい人と子育ての援助を行いたい人が会員となって、地域の中で子供を預け、預かりあい、育児の援助活動を行います。(ファミリーサポート事業)

② ボランティア活動の場づくり

No.	取 り 組 み	内 容
1	【再掲】 地域福祉活動やボランティア活動の促進	○地域福祉活動やボランティア活動等、地域を支える担い手の確保・育成について、西宮市社会福祉協議会ボランティアセンターや大学交流協議会等と連携し、情報発信や参加方法、ネットワークの構築、活動支援、その後のフォロー等、きめ細やかな対応を図ります。 ○興味・関心のある活動に参加できるよう、広報やSNS等、多様な媒体により、地域活動やボランティア活動に関する情報発信に努めます。 ○地域福祉活動やボランティア活動に対する理解・関心が深まるよう、多様化しているニーズに対応した講座や研修等の実施及び情報提供を行います。

基本目標3 総合的な相談支援体制づくり

課題

- これまでの福祉の分野別支援では対応できない「制度の狭間の課題」や1つの機関では対応が困難な「複合的な課題」といった解決困難な課題が増加しています。1つの福祉分野や機関では対応困難な課題に対しては、関係機関が連携し、ネットワークで対応する総合相談支援体制の構築が必要不可欠です。
- 悩みや不安を抱えて生活していても、不安や悩みを外部に発信する方法を知らなかったり、力が失われている市民が存在しています。また、不安や悩みを抱えていることに、自分自身では気づいていない場合も考えられます。
- 高齢者人口の増加に伴う認知症高齢者の増加や、障害のある人の地域生活への移行等により、地域において権利擁護支援ニーズが今後一層高まってきます。

▼関連するデータ

統計データ	<p>○成年後見制度の利用者は概ね 1,000 人程度で推移している。利用者の類型は後見類型が 70%超となっている。</p> <p>○日常生活に支障を来すような認知症状が見られる高齢者は令和 2 年度時点で 10,761 人となっており、市内の高齢者のうち、およそ 10 人に 1 人の割合で推移している。</p> <p>○生活困窮に関する相談件数は増加傾向にある。さらに令和 2 年度は前年を大きく上回り 4,210 件の相談があった。</p>
市民アンケート調査	<p>○福祉、介護、子育て等に関して困った時の相談相手として、約 70%が「家族や親族」と回答し、約 50%が「西宮市の公的な相談窓口」と回答している。</p>
市窓口・相談機関アンケート調査	<p>○世帯全体への支援が必要なケースが増加している。</p> <p>○地域のつながりが薄れ、社会から孤立した個人や世帯が増加している。</p> <p>○他課や相談支援機関・施設との連携状況について、市窓口・相談支援機関共にスムーズに連携できていると感じていないと回答している。</p>
市政モニター調査	<p>○コロナ禍での悩みごとの相談相手として、約 50%が「誰にも相談するつもりがない」と回答し、約 20%が「誰に相談すればよいかわからない人」と回答している。</p>
ヒアリング	<p>○複合的な問題を抱えている世帯は地域から孤立していることが多く、大事になってから問題が表面化する事例が多い。</p> <p>○介護・障害といった異なるアプローチで同じ対象・世帯を別々に支援する場合、他の支援機関との情報共有が難しく、動きがわかりづらい。</p>

(1)不安や悩みを抱える人を孤立させない・寄り添う体制の強化

取組の方針

不安や悩みを抱える人が地域の中で孤立しないよう、身近な地域で異変が発見され、適切な支援につなげられる早期発見の仕組みづくりを促進します。また、福祉課題が認識されな
いまま見過ごされることがないように、福祉部局以外の窓口との連携強化や地域とのネットワ
ークの構築に努めます。

そして、不安や悩みを抱える人が安心して地域で生活できるよう、支援体制を強化すると
ともに、「制度の狭間の課題」や「複合的な課題」の解決に向けたネットワークによる総合
相談支援体制の構築を進めます。

① 庁内連携体制の構築と官民協働の仕組みづくりの推進

No.	取 り 組 み	内 容
1	市役所内の連携と研修	<ul style="list-style-type: none"> ○市の高齢福祉・障害福祉等の相談窓口の関係部署に福祉連携担当者を配置し、担当者を中心に各部署間の連携強化を図ります。 ○福祉部局以外においても、支援を要する人の早期発見が行え、必要な支援に結びつけることができるよう職員向けの研修を行います。
2	【重点】 分野横断的な連携体制の 推進	<ul style="list-style-type: none"> ○高齢・障害・子供・生活困窮等の専門機関が相談内容に応じて、連携し、適切な支援を行える体制を構築します。 ○制度の狭間の課題や複合的な課題を抱えた人や世帯について、市の担当部局や各専門相談窓口、関係機関が連携して迅速な対応が行える体制づくりを進めます。 ○市の担当部局や各分野の関係機関等で構築されているネットワーク、住民主体の活動等から把握された課題を集約、協議する場を設けます。
3	【重点】 官民協働の仕組みづくり の推進	<ul style="list-style-type: none"> ○制度の狭間の課題や複合的な課題について、漏らすことなく対応できる仕組みづくりを目的とした官民協働の協議の場の設置を、西宮市社会福祉協議会と協働で進めます。

② 不安や悩みを抱える人を早期に発見する取り組みの促進

No.	取 り 組 み	内 容
1	【再掲】 市民の主体的な 見守り支援活動の推進	<p>○身近な地域で異変に気づいたり、困りごとを解決できる支えあいが促進されるよう、市民相互の見守り活動を促進します。</p> <p>○民生委員・児童委員の日常的な相談支援活動や訪問活動等を通じて状況の把握や情報提供を行うとともに、必要に応じて関係機関に連絡を取るなどの対応を行います。</p>
2	相談窓口機能の充実	<p>○高齢者や障害のある人、子供・子育て、ひきこもり等の地域生活を送る上での様々な課題について、支援を必要とする人や家族等が身近な地域で気軽に相談ができるよう、地域に密着した相談窓口の周知を行うとともに、受け止め、漏らさない相談支援機能の充実に努めます。</p> <p>○窓口間の意見交換や情報・課題の共有を行うことでさらなる相談支援機能の充実が図られるよう、関係機関等とのネットワークづくりを進めます。</p>
3	【重点】 市役所内の連携と 地域ネットワークの協働	<p>○国民健康保険、税務、水道局等の直接福祉に携わらない部局において業務の中で市民の異変や課題に気づいた際に、必要に応じて福祉部局の担当窓口につなぐことができるよう分野を超えた連携体制の構築に努めます。</p> <p>○民生委員・児童委員、地区社会福祉協議会、地区ボランティアセンター、自治会及び各種相談窓口等のネットワークを活用し、早期発見の仕組みづくりを進めます。</p>

③ 不安や悩みを抱える人を支援する体制の強化

No.	取 り 組 み	内 容
1	生活困窮者自立支援法に基づく支援	<p>○生活に不安や困難を抱えている人が相談できる窓口を設置し、支援員が相談を受けて、どのような支援が必要かを相談者と一緒に考え、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。(自立相談支援事業)</p> <p>○離職等又はやむを得ない休業等により住居を失った人、又は失うおそれの高い人に対し、就労に向けた活動をすること等を条件に、一定期間、家賃相当額を支給します。生活の土台となる住居を整えた上で、就労に向けた支援を行います。(住居確保給付金制度)</p> <p>○「社会との関わりに不安がある」、「他の人とコミュニケーションがうまくとれない」等、直ちに就労が困難な人に6カ月から1年の間、プログラムに沿って、基礎能力を養いながら就労に向けた支援や就労機会の提供を行います。(就労準備支援事業)</p> <p>○生活困窮世帯等の子供の将来が経済的な理由によって左右されることのないよう、学習習慣を身につけるとともに学習に対する意欲を向上させ、自立した生活を送れることを目指して支援を行います。(学習支援事業)</p> <p>○直ちに一般就労をすることが難しい人のために、事業者がその人に合った作業機会を提供しながら、個別的就労支援プログラムに基づき、一般就労に向けた支援を中・長期的に実施する就労訓練事業(いわゆる「中間的就労」)を行う場合、申請に基づき認定します。(就労訓練事業)</p>
2	社会福祉協議会の相談窓口との連携	<p>○一定の条件を満たしている低所得の世帯に対して低利又は無利子の貸付を行う「生活福祉資金貸付制度」や、判断能力の十分でない高齢者や障害のある人に対して日常金銭管理や適切な福祉サービスが利用できるよう援助する「日常生活自立支援事業(福祉サービス利用援助事業)」等の社会福祉協議会の相談窓口と密接な連携を取りながら、相談者の自立の促進を図ります。</p>
3	ハローワークその他機関による就労支援との連携	<p>○早期の一般就労が可能な人に対しては、ハローワークとの連携により就労支援を実施します。</p> <p>○西宮若者サポートステーションや西宮市中高年しごと相談室との適切な役割分担のもと、各々の専門性を発揮した支援を行います。</p>
4	就労体験・ボランティア体験の場・地域交流の場の活用	<p>○企業やNPO法人、社会福祉協議会、地域住民等と連携し、一般就労が困難な人が就労体験やボランティア体験等の社会参加ができる場づくりを進めます。</p> <p>○身近な地域の人との交流の場となる、サロンやつどい場等を活用し、支援を必要とする人の早期発見や見守りを推進します。</p>

No.	取 り 組 み	内 容
5	ひきこもり等に関する支援の充実	<p>○ひきこもり等、社会的に孤立した状態にある人が社会とのつながりを取り戻せるよう、当事者の状況に合わせた支援を行います。</p> <p>○ひきこもりの当事者を支える家族からの相談に応じるとともに、「ひきこもり青年の家族交流会」をはじめとした家族支援施策の情報提供に努めます。</p>
6	子供の貧困対策に関する取り組みの推進	<p>○子供の将来がその生まれ育った環境によって左右されることがないように、経済的に困窮しているケースが多いうかがえるひとり親家庭等に対し、様々な相談に応じ、関係機関と連携を図りながら支援を行います。</p> <p>○生活困窮世帯等の子供の将来が経済的な理由によって左右されることのないよう、学習習慣を身につけるとともに学習に対する意欲を向上させ、自立した生活を送れることを目指して支援を行います。(学習支援事業)【再掲】</p> <p>○子供の貧困対策計画における課題解決に向けた取り組み等を踏まえ、各所管課や関係機関による連絡調整会議を設置するなど、市としての体制づくりに取り組みます。</p>
7	消費生活相談窓口の充実	<p>○消費生活センターを拠点に、悪質な訪問販売や電話勧誘、インターネット関連の消費者トラブル等、複雑・多様な相談に、消費生活専門相談員が対応し、高齢者や障害のある人等、消費者自身では対応困難な個別事案の被害救済や解決に向けてのあっせんや助言を行います。</p> <p>○消費生活センターの消費生活相談から被害情報の早期把握を行うとともに、兵庫県立消費生活総合センター、消費者庁、国民生活センターからの最新の注意喚起情報、見守り情報等を提供し、消費者被害・トラブルや製品事故の未然防止に努めます。</p>
8	住宅の確保に関する支援と連携	<p>○高齢者、障害のある人、外国人、子育て世帯等、住宅の確保に配慮が必要な人(住宅確保要配慮者)に対し、住宅の確保に必要な情報提供や支援を行う「民間賃貸住宅すみかえサポート相談窓口」の取り組みについて関係部署、団体の連携強化を図ります。</p> <p>○市内の不動産店と連携し、住宅確保要配慮者が民間賃貸住宅への入居を希望する際に住まい探しに協力できる市内不動産店を登録する「民間賃貸住宅すみかえサポート協力店」の取り組みを推進します。</p>

◆◆◆ 総合相談支援体制とは ◆◆◆

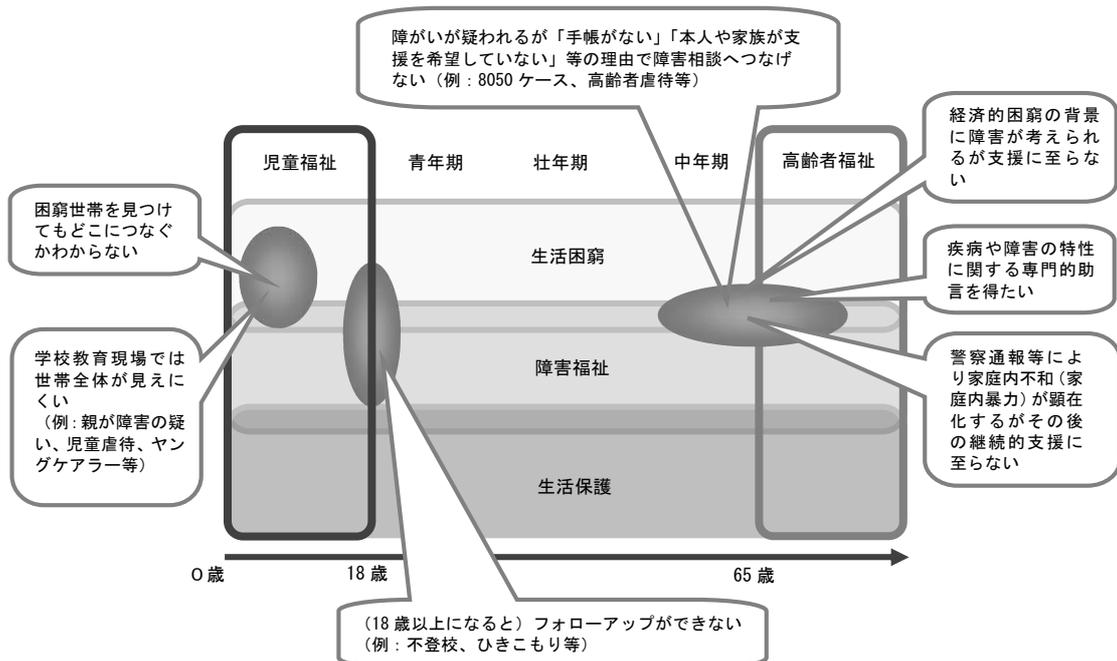
「少子高齢化や核家族化に伴う高齢世帯・単身世帯の増加」「雇用環境や価値観・ライフスタイルの変化」「地域の関係性の希薄化」等の社会構造の変化に伴い、これまでの福祉の分野別支援では対応できない「制度の狭間」、一つの機関では支援困難な「複合多問題」、当事者が支援機関等の関わりを望まない「支援拒否」等、複合化・複雑化した課題が増加しています。これらの課題に対しては、従来の福祉の分野別支援ではなく、分野を超えた総合的な相談支援に取り組む必要があります。

総合相談支援体制は、当事者の属性や課題に関わらず幅広く相談を受け止め、寄り添うことで関係を築く「受け止め、漏らさない相談支援」が必要です。また、課題が複合化・複雑化する背景には、社会的孤立等による社会とのつながりが希薄化していることから、「受け止め、漏らさない相談支援」を実施するには「潜在的に埋もれているニーズを顕在化させる」取り組みや、積極的にアウトリーチしていく相談体制が重要となります。併せて、当事者が社会とのつながりを回復できるよう支援していくことも重要となります。アウトリーチの体制については、行政のケースワーカーや民生委員・児童委員、専門職、社会福祉協議会のワーカー、社会福祉施設等の職員等と緊密な連携を図ることが不可欠です。また、個別の相談に対して課題解決する事後的な対応だけでなく、対応する課題の蓄積から要因を分析・把握し、問題の発生を未然に防ぐ予防的アプローチの視点を持つことも求められます。

なお、総合的相談支援体制の構築は、地域住民の身近な圏域で、地域住民が主体的に地域課題を把握し、解決を試みることができる地域づくりと一体的に推進していくことが重要です。

■制度や分野の狭間で生じている課題（イメージ）

- ・個人や世帯が直面する生活問題は複合化・複雑化しており、児童、障害、高齢等の個別の制度・サービスでは問題解決に至らない対象者や世帯が増加
- ・複合化・複雑化した問題を抱えた世帯は、生活問題が顕在化しにくく、地域からは孤立しがち
- ・相談支援の実践機関は、「連携・協働する機関や専門職を見つけれない」、「支援する手だてが見つけれない」等によって“抱え込み”や“行き詰まり”が生じ支援が停滞



「地域福祉計画と包括的な支援体制づくり推進セミナー」関西学院大学 藤井博志教授資料を加工して作成

(2)誰もが自分らしく暮らしていくための権利擁護支援体制の構築

取組の方針

誰もが尊厳を保ち、人としての権利を阻害されることなく地域でその人らしく主体的な生活ができるよう、権利擁護に関する啓発に取り組むとともに、権利擁護支援を必要とする人に対しては、その人を中心とした「支援の輪」を地域や行政、関係機関等が一体となって形成し、意思決定支援ができる権利擁護支援の体制づくりを進めます。

また、福祉サービスの質の向上に向けて、事業者や関係団体と連携した研修等の開催や第三者評価の活用を促進するとともに、積極的な情報提供を行い、安心して福祉サービスが利用できる取り組みを進めます。

① 権利擁護支援の体制づくり

No.	取 り 組 み	内 容
1	権利擁護支援システム 推進委員会の開催	○高齢者・障害のある人の権利擁護支援の推進に関する提言及び提案、権利擁護支援システムの改善、高齢者・障害者権利擁護支援センターの役割について検討するため、「西宮市権利擁護支援システム推進委員会」を開催し、さらなる権利擁護支援システムの構築に努めます。
2	【重点】 高齢者・障害者権利擁護支援センターの機能の充実	○高齢者・障害者権利擁護支援センターにおいて、権利擁護に関する専門相談・支援や成年後見制度利用支援、後見活動支援、成年後見制度普及啓発・研修等の機能の充実に努めます。 ○高齢者・障害者権利擁護支援センターの公平・中立な運営を図るため、「西宮市高齢者・障害者権利擁護支援センター運営委員会」を開催します。
3	権利擁護の支援に向けた 人づくりと活動環境の整備	○地域で権利擁護支援を必要とする市民ニーズの増加に対応するため、権利擁護支援者養成講座を開催し、修了者に対して「市民後見人」や「権利擁護推進員」「生活支援員」「後見活動支援員」「介護相談員」「運営推進会議委員」の活動を目的とした権利擁護支援者人材バンクへの登録を促進し、市民による支えあいの仕組みづくりを進めます。 ○弁護士や司法書士等の専門職に対して、「権利擁護支援協力専門職」として権利擁護支援者人材バンクへの登録を依頼し、権利擁護支援者の活動時の支援及び権利擁護支援センターと連携した支援体制が構築できるよう努めます。

No.	取 り 組 み	内 容
4	虐待やDVに関する 相談支援体制の充実	<p>○高齢者や障害のある人、子供に対する虐待の未然防止や早期発見に向け、市、高齢者あんしん窓口、障害者総合相談支援センターにのみや等において、相談や通報、届け出に対応します。</p> <p>○虐待やDVの未然防止、早期発見・早期対応に向け、民生委員・児童委員、教育機関、支援機関、警察等の関係機関同士の連携を強化し、専門的な支援につなげる体制の構築に取り組みます。</p>
5	虐待防止に関する 市民理解の促進	<p>○虐待やその防止に対する基本的知識の普及や正しい理解を促進するとともに、虐待を見聞きした場合の通報義務等、虐待防止や早期発見・早期支援のために市民一人ひとりができることについて、積極的かつ効果的な啓発を進めます。</p>
6	要保護児童対策協議会 の開催	<p>○虐待を受けている児童をはじめとする要保護児童の適切な保護を図るために必要な情報交換と要保護児童等に対する支援内容の協議・検討を行う「要保護児童対策協議会」において、関係機関による組織的、効率的な対応を図ります。</p>
7	差別解消に向けた 取り組みの推進	<p>○広く市民の差別解消に関する理解の向上を図るため、フォーラムの開催や市政ニュース、市のホームページ、リーフレット等を活用して広報に取り組みます。</p> <p>○障害のある人等からの相談に適切に対応するため、相談窓口の周知、課題解決に向けた相談支援、窓口職員の対応力の向上に努めます。</p> <p>○差別解消に向けたさらなる取り組みを進めるために、西宮市権利擁護支援システム推進委員会の中で「西宮市障害者差別解消支援地域協議会」を開催し、事例の収集と検討を行います。また、西宮市地域自立支援協議会との連携により、差別解消意識のさらなる深化に向けた取り組みの検討と、関係機関とのネットワーク（相互協力）の構築を進めます。</p>
8	成年後見制度・日常生活自立支援事業（福祉サービス利用援助事業）の周知と利用支援	<p>○認知症の人や知的・精神障害のある人等が、適切な段階で成年後見制度や日常生活自立支援事業（福祉サービス利用援助事業）を利用できるよう、高齢者・障害者権利擁護支援センターや西宮市社会福祉協議会等と連携し、利用支援や普及啓発を進めます。</p> <p>○成年後見制度の利用が困難な認知症の人や知的・精神障害のある人等に対して、審判の申し立て等の支援を行う成年後見制度利用支援事業を実施します。</p>

② 福祉サービスの質の向上と情報提供の充実

No.	取 り 組 み	内 容
1	福祉サービスの質の向上	<ul style="list-style-type: none"> ○事業者や関係団体と連携した研修・セミナー等の開催や事業所説明会等を通じた情報提供等により、サービス提供従事者の資質向上を図ります。 ○国・県による事業者の第三者評価等の動向を踏まえ、サービス提供事業者による評価・情報公表の取り組みが進むように、事業者に対する実地指導等を通じて働きかけを行います。 ○介護保険の地域密着型サービス事業者が地域に開かれたサービスとなるよう、サービスの質の確保を目的とする運営推進会議等において会議の円滑な実施を支援するとともに、事業運営の透明性確保に努めます。 ○特別養護老人ホーム等に介護相談員を派遣し、施設利用者の相談に応じて、利用者の疑問や不満、不安の解消を図るとともに、施設が第三者の訪問を受け入れることを促進し、介護サービスの質の向上を図ります。 ○市の相談窓口において苦情解決が図られるように関係団体と連携しながら対応を行うほか、各サービス事業者が設置する苦情相談窓口を契約時に利用者へ周知するよう事業者に対して働きかけます。
2	多様な媒体・機会等を活用した福祉サービスに関する情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ○高齢者・障害のある人・子育て中の人等を対象とした各福祉サービスについて、利用方法や施設情報等を掲載したパンフレットや利用の手引き等を発行し、サービスを必要とする人・家族や関係者に配布します。高齢者や障害のある人等に配慮した、わかりやすい情報提供となるよう努めます。 ○ホームページを積極的に活用して情報提供を行います。なお、ホームページを利用する人が年齢や障害の有無等に関係なく、提供されている情報にアクセスし、利用できるよう、わかりやすいホームページを作成します。 ○市政ニュースや地域情報誌「宮っ子」等の広報媒体と共に、出前講座等の多様な機会を積極的に活用し、福祉サービスに関する情報提供を進めます。 ○地区ネットワーク会議等の協議の場を通じて、情報の届きにくい人にも配慮し、必要な人に必要な情報が伝わりやすい環境づくりを進めます。 ○地域の身近な相談窓口において、福祉サービス・制度等に関するきめ細かな情報提供を目指します。 ○民生委員・児童委員が身近な相談者として必要な知識を得て地域において福祉サービス・制度等に関するきめ細かな情報提供が行えるように支援を進めます。